



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE MEDICINA



DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

DEPARTAMENTO DE MEDICINA FAMILIAR

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

UNIDAD ACADÉMICA

HOSPITAL GENERAL DE ZONA CON MEDICINA FAMILIAR No 16  
TORREÓN COAHUILA

TRABAJO PARA OBTENER EL DIPLOMA DE ESPECIALISTA EN  
MEDICINA FAMILIAR”

**“SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS MÉDICOS ADSCRITOS A LA CONSULTA  
EXTERNA DE MEDICINA FAMILIAR DEL HGZCMF No. 16 DE TORREÓN, COAHUILA”**

PRESENTA:

YOLANDA MARTÍNEZ FERNÁNDEZ

MATRICULA 11089288



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.

TITULO:

**“SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS MÉDICOS ADSCRITOS A LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA FAMILIAR DEL HGZCMF No. 16 DE TORREÓN, COAHUILA”**

PRESENTA:

YOLANDA MARTÍNEZ FERNÁNDEZ

MATRICULA 11089288

AUTORIZACIONES:

DR.

LUIS ANTONIO VALLES FLORES  
PROFESOR TITULAR DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN  
EN MEDICINA FAMILIAR PARA MÉDICOS GENERALES EN  
(H.G.Z.C.M.F. No. 16, TORREÓN, COAHUILA)

ASESOR METODOLOGICO

DR. LUIS ANTONIO VALLES

MEDICO FAMILIAR, PROFESOR TITULAR DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN  
MEDICINA FAMILIAR PARA MÉDICOS GENERALES EN EL H.G.Z.C.M.F. No 16,  
TORREÓN, COAHUILA.

DR. MIGUEL CHONG LÓPEZ

COORDINADOR CLÍNICO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN MÉDICA DEL  
HOSPITAL GENERAL DE ZONA CON MEDICINA FAMILIAR NO. 16, TORREÓN,  
COAHUILA.

TITULO

**"SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS MÉDICOS ADSCRITOS A LA CONSULTA  
EXTERNA DE MEDICINA FAMILIAR DEL HGZCMF No. 16 DE TORREÓN, COAHUILA"**

TRABAJO QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE ESPECIALISTA EN MEDICINA  
FAMILIAR

PRESENTA:

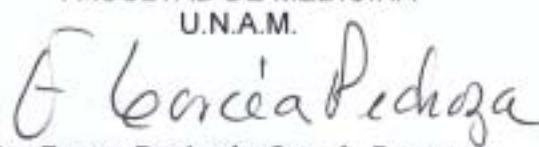
YOLANDA MARTÍNEZ FERNÁNDEZ

MATRICULA 11089288

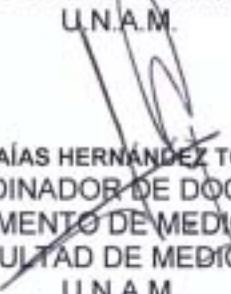
AUTORIZACIONES:



**DR. FRANCISCO JAVIER FULVIO GÓMEZ CLAVELINA**  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA FAMILIAR  
FACULTAD DE MEDICINA  
U.N.A.M.



**DR. FELIPE DE JESÚS GARCÍA PEDROZA**  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN  
DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA FAMILIAR  
FACULTAD DE MEDICINA  
U.N.A.M.



**DR. ISAÍAS HERNÁNDEZ TORRES**  
COORDINADOR DE DOCENCIA  
DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA FAMILIAR  
FACULTAD DE MEDICINA  
U.N.A.M.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE MEDICINA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE  
POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
DEPARTAMENTO DE MEDICINA FAMILIAR

ÍNDICE:	
1. Título	3
2. Índice general	4
3. Marco teórico (marco de referencia o antecedentes)	5
4. Planteamiento del problema	14
5. Justificación	15
6. Objetivos	16
- General	16
- Específicos	16
7. Hipótesis (no necesaria en estudios descriptivos)	
8. Metodología	17
- Tipo de estudio	18
- Población, lugar y tiempo de estudio	18
- Tipo de muestra y tamaño de la muestra	18
- Criterios de inclusión, exclusión y de eliminación	19
- Información a recolectar (Variables a recolectar)	19
- Método o procedimiento para captar la información	17
- Consideraciones éticas	23
9. Resultados	24
- Descripción (análisis estadístico) de los resultados	22
- Tablas (cuadros) y gráficas	27
10. Discusión (interpretación analítica) de los resultados encontrados	41
11. Conclusiones (incluye sugerencias o recomendaciones del investigador)	41

12.Referencias bibliográficas	43
13.Anexos	45

### **MARCO TEÓRICO:**

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.

En 1994, un estudio determinó el desempeño y la satisfacción laboral como factores que apoyan la calidad de los procesos y resultados, reportó que el personal médico obtuvo mayor grado de satisfacción en motivación; la importancia de las tareas desarrolladas y el rendimiento. Se encontró insatisfacción en el clima intragrupo con resistencia al cambio e insuficiente reconocimiento al trabajo; el personal paramédico manifestó satisfacción en todos los indicadores a excepción del clima y armonía entre el grupo.

En 1996, se evaluó a satisfacción laboral en el personal médico y de enfermería con puestos de confianza, 16% manifestó satisfacción alta, 66% satisfacción media y 18% satisfacción baja.

Jiménez-Peláez reportó en 1999, satisfacción parcial en 99% de enfermeras generales.

Otro estudio realizado en un hospital de tercer nivel, reportó que 91.6% del personal estaba satisfecho con su trabajo, 41.6% tuvo reconocimiento por su desempeño, 70% facilidades para superación y capacitación, 90.6% expresó estar capacitado para la labor que realiza.

En este contexto, explorar la satisfacción laboral requiere conocer la percepción y opinión del trabajador sobre la relación de sus necesidades y la obtención de satisfactores.<sup>1</sup>

La satisfacción laboral (S L) se define como el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer su necesidad básica. Dentro de las teorías más destacadas que resumen

lo implícito del ser y deber ser dentro del ámbito laboral, está la de Maslow que constituye una aportación en el campo de la motivación del trabajo, en donde los tres primeros niveles en su escala de necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales, son motivadores, los cuáles, una vez satisfechos dejan de actuar.

Por otro lado, la autoestima y autorrealización son los siguientes niveles que, cuanto más se satisfacen más se desean; componente distintivo de la esencia humana. El trabajo y la motivación conllevan al bienestar, por lo tanto, gente altamente motivada no sólo está contenta sino que trabaja más y mejor.

El enfoque de Frederick Hersberg en su teoría de la higiene motivadora encontró que los factores de higiene son aquellos asociados con el ambiente de trabajo (condiciones de trabajo, políticas, supervisión, salario, relaciones interpersonales) y que no motivan en el sentido de producir satisfacción. Por el contrario, hay otros factores relacionados con el contenido del puesto, que motivan y dan satisfacción en el trabajo; estos consisten en oportunidades en el trabajo mismo y crecimiento, como reconocimiento, responsabilidad y logros. El modelo de Porter y Lawler indica que la cantidad de esfuerzo depende del valor de una recompensa más la cantidad de energía que una persona considera que se requiere y la probabilidad de recibir la recompensa.

El desempeño real en un empleo (realización de tareas o cumplimiento de una meta) está determinado por el esfuerzo aplicado, sin embargo también influye la habilidad del individuo (conocimientos y destrezas) para hacer el trabajo y por su percepción de lo que es la tarea requerida (medida en que entienda las metas). El desempeño a su vez conduce a recompensas intrínsecas (logro y autorrealización) y recompensa extrínsecas (condiciones de trabajo y estatus), estas recompensas producen satisfacción.

En el clima laboral, cuya relación con la S L es incuestionable, se encuentran factores determinantes como: a) condiciones físicas y/o materiales; b) beneficios laborales y/o remunerativos c) políticas administrativas; d) relaciones sociales; e) desarrollo personal; f) desempeño de tareas y g) relación con la autoridad. Los empleados tienden a preferir trabajos en donde les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas y retroalimentación de cómo se están desempeñando en su trabajo. Por otro lado, existe evidencia de que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, como cefaleas, problemas mentales, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros; estos problemas causaran absentismo, incapacidades, gastos para la empresa y al trabajador.<sup>2</sup>

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática.<sup>3</sup>

La satisfacción laboral es uno de los indicadores más clásicos y a los que con mayor frecuencia se recurre cuando se persigue conocer cuál es la actitud general de las personas hacia su vida laboral. Esto es así debido a que el grado de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los sujetos, además de incidir sobre otros aspectos como la baja calidad de la prestación, el ausentismo laboral y la propensión a abandonar la organización.

Desde la perspectiva de la Psicología de las Organizaciones la satisfacción laboral se puede definir como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Es uno de los indicadores más clásicos para conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral. Esto es así debido a que el grado de satisfacción puede afectar a la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los profesionales.

La satisfacción laboral en la atención sanitaria se ha igualado en importancia a la preparación científica del profesional o a la disposición de una determinada tecnología, y es indiscutible que al determinar la satisfacción laboral se está midiendo la calidad de la organización y de sus servicios internos. Los indicadores de satisfacción laboral incluyen: satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la participación, y otros factores de la satisfacción laboral.<sup>4</sup>

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados "de higiene o mantención", entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados "motivadores", entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo. Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que "la satisfacción en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, con comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo".<sup>5</sup>

Maslow afirma que la satisfacción de necesidades del trabajador da una actitud positiva en el trabajo, Herzberg señala que existen factores de motivación intrínsecos y extrínsecos relacionados con el trabajo hacia la satisfacción laboral tales como: los logros y reconocimientos recibidos por su desempeño, las relaciones satisfactorias con sus compañeros, la responsabilidad en el trabajo y el salario.<sup>6</sup>

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert (1985) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la

Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.<sup>7</sup>

Locke (1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

Eventos o condiciones de satisfacción laboral:

Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas laborales.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.<sup>8</sup>

Según Schneider (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar: 1.- la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional 2.- la satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión: no sólo en terminos de bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino tambien en terminos de productividad y calidad. Asi en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones publicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ambito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

La definicion de satisfaccion laboral que nos parece apropiada es la proporcionada por Bravo, Peiro y Rodríguez (1996) quienes la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona a su situacion de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas especificas del mismo. Así , la satisfacción laboral es, básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.<sup>9</sup>

Se tiene la creencia que es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, manifestada a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva la cual puede manifestarse por sabotaje, difamación o agresión directa.

La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo se refleja en la sociedad misma, es decir cuando los empleados están contentos con su trabajo ellos mejoran su vida fuera

del entorno laboral, en el hogar y en el ambiente social, son ciudadanos satisfechos, con una actitud más positiva hacia la vida y posiblemente integren una sociedad con personas, psicológicamente, saludables. En contraste si el empleado está insatisfecho, lleva esa actitud negativa a su casa y es probable que repercuta en el entorno social. Carreño (1997), asume la satisfacción, desde el punto de vista de salud como: “el sentimiento favorable que manifiesta un individuo ante la atención que recibe del personal sanitario para resolver una situación que interfiere en su salud”. El mismo autor, reseña que puede darse en el individuo una aceptación placentera hacia la atención o el servicio que recibe, dependiendo del ambiente físico, recursos y empatía establecida con el personal de salud.<sup>10</sup>

De acuerdo con Spector (2002), la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad. Por ende, es importante el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores en dos líneas principales: la experiencia del empleado y el impacto que produce en la organización. Enfatizando la experiencia del trabajador, en la que interviene la perspectiva del capital humano. Hegney, Plank y Parker (2006), por ejemplo, aluden a una de esas tantas variables cuando señalan que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente”.<sup>11</sup>

La insatisfacción laboral se atribuye a la crisis de la práctica médica, desencadenada por los cambios ocurridos en el entorno profesional, y que se asocian a una mayor complejidad de las enfermedades, aumento de la oferta tecnológica para el diagnóstico y tratamiento, incrementos de los costos en salud y judicialización de la medicina. Frente a esta realidad el médico ha debido asumir una creciente responsabilidad clínica y administrativa, pero con una baja autonomía en la toma de decisiones y capacidad resolutive. A esto se agrega la falta de oportunidades de desarrollo profesional, expectativas insatisfechas e inadecuados incentivos.<sup>12</sup>

El personal se manifiesta satisfecho por el aporte a la misión y al logro de objetivos, por el compromiso al mejoramiento del desempeño y la producción, por el cuidado del patrimonio institucional y por la calidad de atención brindada. Así mismo manifiesta inconformidad por los procedimientos de asignación a cursos y por los ascensos, también

por la gran cantidad de trabajo y por impedirle aplicar su criterio en la solución de problemas.<sup>13</sup>

En octubre de 2005 se reunieron en Toronto Canadá un grupo denominado "Observatorio de Recursos Humanos" para analizar los problemas en la fuerza de trabajo en el Sector Salud. Durante esta reunión se identificaron una serie de desafíos para avanzar en la resolución de estos problemas.

El cuarto desafío identificado fue: generar vínculos entre los trabajadores y las instituciones que permitieran el compromiso de la misión institucional de garantizar buenos servicios. Para superar este obstáculo, reconocieron como indispensable generar la identificación del trabajador con la misión institucional de dar buenos servicios, favorecer un ambiente participativo entre éste y la organización para permitir y asegurar la continuidad en la prestación de servicios y desarrollar la educación continua que ayude a mantener la capacidad técnica del personal.

Estos esfuerzos internacionales se vieron reflejados en diversas instancias del Sistema Nacional de Salud, tal es el caso del Hospital General de México (HGM), quien desarrolló una serie de actividades encaminadas a mejorar la Calidad de los Servicios de Salud a través de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud; por consiguiente se considera necesario conocer la satisfacción laboral, entendida ésta como: satisfacción general evaluada a través de los indicadores: salario, tipo de trabajo, relación con subordinados, directores o superiores, promoción y organización y por otro lado los motivos de satisfacción e insatisfacción, éstos se clasificaron como logros, reconocimientos, responsabilidad, promoción y remuneración entre otros. Así mismo, es necesario tomar en cuenta el ambiente y las condiciones de trabajo que son dos piezas claves que influyen en el crecimiento, desarrollo profesional, desempeño y satisfacción laboral.<sup>14</sup>

La satisfacción en el desempeño laboral asume compromisos y responsabilidades, para lo cual se requiere óptima capacidad para establecer relaciones interpersonales, ya que en todos los puestos se trabaja siempre en grupo y por lo mismo es útil conocer los mecanismos de las relaciones humanas. El fracaso profesional e institucional se asocia más a conflictos interpersonales que a la competencia de los trabajadores. Sin duda, toda organización busca mejores logros, tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo, por consiguiente tendrá que facilitar a su personal los elementos mínimos básicos para la satisfacción laboral con eficacia, eficiencia y efectividad.<sup>15</sup>

La satisfacción de los profesionales guarda relación directa e influye de manera decisiva en la calidad de los servicios que otorgan, por lo que el nivel de satisfacción laboral también es un indicador de la calidad de una institución y de sus servicios internos. Se ha vinculado la satisfacción del médico con identificación con la profesión, oportunidades de desarrollo profesional, responsabilidad, trabajo mental interesante, reconocimiento laboral, condiciones propias del trabajo, equilibrio en la distribución del trabajo, logros, capacitación continua, tiempo adecuado con los pacientes, disposición de recursos materiales, equidad en los premios y ascensos, autonomía, remuneración adecuada, estatus profesional, así como relaciones interpersonales e interacción en los colegios de médicos.<sup>16</sup>

Quizá la concepción más esclarecedora del constructo de satisfacción laboral sea la que la considera como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.<sup>17</sup>

Todavía hay empresas que siguen considerando a sus colaboradores como el «homo economicus» que describió la escuela científica de la administración y por lo tanto lo consideran como un costo y no un recurso a desarrollar, olvidándose que las personas tienen intereses, deseos, expectativas y necesidades, que van desde la fisiológicas de supervivencia, hasta las de autorrealización ampliamente descritas por Abraham Maslow. La mayor parte de la investigación en Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes: compromisos con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional.<sup>18</sup>

#### INSTRUMENTOS DE MEDICION DE SATISFACCION LABORAL

Existen varios instrumentos para medir la satisfacción laboral uno de ellos es La Escala General de Satisfacción. Traducida de la original «Overall Job Satisfaction» (Warr, Cook y Wall, 1979) como técnica subjetiva valora la respuesta afectiva del individuo hacia el contenido de su propio trabajo. Es una de las escalas de satisfacción laboral más utilizadas que permite la obtención de tres puntuaciones correspondientes a: la satisfacción general, la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca.<sup>19</sup>

El S20/23 que ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil, cómoda, y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las importantes restricciones

motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales.<sup>20</sup>

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El grado de satisfacción laboral del médico adscrito a la consulta externa de medicina familiar se encuentra relacionado directamente con su desempeño laboral y por ende se ve reflejado en sus pacientes ya que un médico satisfecho con su desarrollo laboral, ambiental y socioeconómico, demuestra una actitud positiva y una mayor calidad asistencial.

De donde surge la pregunta de estudio ¿Cuál es la prevalencia de satisfacción laboral del Médico Familiar en el H.G.Z. C. M.F. No. 16 de Torreón, Coahuila?

## **JUSTIFICACIÓN**

El grado de satisfacción laboral es la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas.

Carreño (1997), asume la satisfacción, desde el punto de vista de salud como: “el sentimiento favorable que manifiesta un individuo ante la atención que recibe del personal sanitario para resolver una situación que interfiere en su salud”.

Jiménez-Peláez reportó en 1999, satisfacción parcial en 99% de enfermeras generales.

Otro estudio realizado en un hospital de tercer nivel, reportó que 91.6% del personal estaba satisfecho con su trabajo, 41.6% tuvo reconocimiento por su desempeño, 70% facilidades para superación y capacitación, 90.6% expresó estar capacitado para la labor que realiza.

Mediante el estudio de la satisfacción, podremos saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal de salud.

Debido a que en esta unidad no se cuenta con un estudio donde se pueda valorar la satisfacción laboral de los Médicos Familiares, la presente investigación tuvo como finalidad estudiar los factores que influyen directamente en el grado de satisfacción laboral, determinando aquellas actividades retadoras y estimulantes para un mejor desempeño.

De tal forma que se pudieran hacer propuestas de mejora de las condiciones laborales de los médicos de la consulta externa de Medicina Familiar para minimizar los elementos negativos y garantizar por este medio la satisfacción laboral, y que se vea reflejada en la calidad de la prestación de los servicios al derechohabiente.

## **OBJETIVOS**

### Objetivo general

Determinar la prevalencia de satisfacción laboral de los médicos adscritos a la consulta externa de Medicina Familiar en el hospital General de Zona con Medicina Familiar No. 16, de Torreón, Coahuila, México.

### Objetivo específico

- 1.- Describir las características sociodemográficas del Médico Familiar del HGZCMF 16
- 2.- Determinar el grado de satisfacción laboral del Médico Familiar del HGZCMF 16
- 3.- Correlacionar la satisfacción laboral con las características sociodemográficas del Médico Familiar del HGZCMF 16

## **METODOLOGIA**

Se realizó un estudio, descriptivo, transversal, prospectivo, donde se estudió al total de los Médicos adscritos a la consulta de Medicina Familiar del Hospital General de Zona No. 16 del Instituto Mexicano del Seguro Social en Torreón, Coahuila, México.

Se incluyó la plantilla total de Médicos adscritos a la consulta de medicina familiar, de base y de los turnos matutino y vespertino, se excluyó a los que se encontraban de licencia o de vacaciones en el periodo de la investigación y a los que no están adscritos al Hospital General de Zona No. 16, de Torreón, Coahuila se eliminó a los que no aceptaron participar en el estudio y los cuestionarios contestados de manera incompleta

No requirió de fórmula para el tamaño de la muestra ya que se estudió al total del universo de trabajo.

Como variable de estudio se consideró el nivel de satisfacción laboral evaluado con el cuestionario S20/23 de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró, se incluyó los factores intrínsecos y extrínsecos que propone la teoría de Herzberg. La versión modificada se integro con 23 reactivos que valoraron los siguientes indicadores:

Satisfactores intrínsecos: reconocimiento al logro, al trabajo interesante, oportunidad de destacar y realizarse según sus fortalezas.

Satisfactores extrínsecos: satisfacción con el salario, participación en las decisiones, satisfacción con el trato por parte de la empresa, satisfacción con ámbito físico, satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones en materia de formación y promoción, satisfacción con las prestaciones sindicales.

Con escala tipo Likert se consideraron los criterios desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho de 1 a 7 puntos con las siguientes categorías: muy satisfecho=7, bastante satisfecho=6, algo satisfecho=5, indiferente=4, algo insatisfecho=3, bastante insatisfecho=2, muy insatisfecho=1.

También se consideraron algunas variables individuales de la población de estudio como: categoría contractual, turno en que labora, antigüedad laboral y en el puesto, escolaridad, estado civil, ocupación y género.

Previo consentimiento informado, el cuestionario se entrego para su auto administración al inicio de jornada laboral y se recogió por el investigador al final del turno. Se mantuvo la confidencialidad de la información y de los participantes. Los datos obtenidos se concentraron en una base de datos del programa SPSS V19.0 y la información se analizó con estadística descriptiva.

### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ESTUDIO**

Se elaboró el protocolo de investigación en el mes de septiembre del 2011, y se presento para su análisis y autorización ante el comité local de investigación No. 502, Del H.G.Z. /U.M.F. No.16.

Una vez autorizado este protocolo de investigación, se corrió sobre el marco de un estudio, descriptivo, transversal y prospectivo, posterior a obtener el permiso o consentimiento por parte del Director del H.G.Z. /U.M.F. No.16 de Torreón, Coahuila

Se procedió en una primera fase del estudio, donde se aplico en forma autoadministrada el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca de los Médicos Familiares que cumplieron con los criterios de inclusión del estudio, siendo excluidos y/o eliminados aquellos que no cumplieron con estos requisitos.

Para fines prácticos de este estudio se evaluó el grado de satisfacción laboral de acuerdo a los criterios del Cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

El análisis estadístico de los datos se realizo mediante el uso del programa SPSS V19.0.

**TIPO DE ESTUDIO:** Descriptivo, trasversal, prospectivo.

**POBLACIÓN, LUGAR Y TIEMPO DE ESTUDIOS:** Médicos adscritos a la consulta externa de Medicina Familiar Del H.G.Z. /U.M.F. No.16 de Torreón, Coahuila, de base, de los turnos matutino y vespertino, mujeres y hombres. Hospital General de Zona con Medicina Familiar #16 de Torreón, Coahuila. Se realizó en el mes de Diciembre 2011.

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** El tamaño de la muestra corresponde al total del universo de médicos adscritos a la consulta externa de Medicina Familiar de ambos turnos del H.G.Z. /U.M.F. No.16 de Torreón, Coahuila.

**TIPO DE MUESTREO:** No probabilístico.

## **CRITERIOS DE SELECCIÓN**

Criterios de inclusión:

1.- Médicos adscritos a la consulta de Medicina Familiar del H.G.Z. /U.M.F. No.16 de Torreón, Coahuila, que son de base, de ambos turnos, hombres y mujeres.

Criterios de exclusión:

1.- Médicos adscritos a la consulta de Medicina familiar del H.G.Z. /U.M.F. No.16 de Torreón, Coahuila, que se encontraron de licencia o de vacaciones en el periodo de la investigación.

2.- Médicos adscritos a la consulta de Medicina Familiar del H.G.Z. /U.M.F. No.16 de Torreón, Coahuila que no son de base.

3.- Médicos que no estuvieron adscritos a la consulta externa de Medicina Familiar del H.G.Z. /U.M.F. No.16 de Torreón, Coahuila

Criterios de eliminación:

1.- Médicos Familiares que no aceptaron participar en el estudio

2.- Cuestionarios contestados de manera incompleta.

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Escala	Indicador
SATISFACCIÓN LABORAL	Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo	Utilizando la escala S20/23	Cualitativa, ordinal	muy satisfecho=7, bastante satisfecho=6, algo satisfecho=5, indiferente=4, algo insatisfecho=3, Bastante insatisfecho=2, Muy insatisfecho=1.
EDAD	Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo.	Teniendo en cuenta años cumplidos por el trabajador en el momento de realizar el estudio	Cuantitativa de razón, discreta	Años cumplidos

GENERO	Conjunto de condiciones anatómicas, fisiológicas y afectivas que caracterizan cada sexo	Lo que refiera el sexo del individuo	Cualitativa, nominal	Masculino (1) Femenino (2)
ESCOLARIDAD	Estudios académicos realizados por un individuo en una institución educativa.	Grado escolar máximo con el que se cuenta actualmente	Cualitativa, nominal	1Licenciatura 2Especialidad MF 3Subespecialidad 4Maestría 5Doctorado
ESTADO CIVIL	Situación jurídica concreta que posee un individuo con respecto a la familia, el Estado o Nación a que pertenece.	Estado civil actual en el que se encuentra el individuo.	Cualitativa nominal	Soltero (1) Casado (2) Viudo (a) (3) Divorciado (a) (4) Unión libre (5)
TURNO	Momento u oportunidad en el que a alguien le corresponde hacer o recibir algo, cuando son varios los que van a hacerlo o a recibirlo y se ha establecido entre ellos un orden secuencial.	El turno e que se encuentra actualmente laborando.	Cualitativa nominal	Matutino (1) Vespertino (2)
ANTIGÜEDAD LABORAL	Periodo de tiempo que un trabajador lleva vinculado a una empresa.	Tiempo que se encuentra laborando en el IMSS.	Cuantitativa, discreta	Años
ANTIGÜEDAD PUESTO ACTUAL	Periodo de tiempo que un trabajador tiene en su puesto actual.	Tiempo que se encuentra laborando en su puesto actual.	Cuantitativa, discreta	Años

## **ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

El análisis estadístico de los datos se realizó mediante el uso del programa SPSS V 19.0. Para variables cualitativas nominales se realizó análisis de frecuencias y porcentajes. Para las variables cuantitativas se realizaron medidas de tendencia central (Mediana, media y moda) así como medidas de dispersión (Desviación estándar, mínimos y máximos)

La presentación de resultados se realizó por medio de cuadros y figuras así como graficas de barras según los datos registrados.

### **CONSIDERACIONES ETICAS DEL ESTUDIO**

Según a los principios básicos de la ética médica de la investigación establecida en la declaración de Helsinki en el año de 1962 y modificada en Tokio en 1975 y en base a la Ley General de salud de los Estados Unidos Mexicanos establecidos en su título quinto sobre la investigación clínica para la salud.

La información tendrá carácter confidencial.

## RESULTADOS

### CARACTERISTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO.

Se realizó una auto-encuesta a 44 Médicos adscritos a la consulta externa de medicina Familiar del HGZ/CMF 16, encontrándose características sociodemográficas y laborales que a continuación se describen.

En relación a la edad destacan dos grupos, los de 30 a 39 y 50 a 59 años de edad con 40.9% respectivamente, sumando el 81.8% del total de los médicos encuestados. Tabla 1.

TABLA 1. DATOS PORCENTUALES DE EDAD

Edad	No. (n= 44)	%
20-29	4	9.1
30-39	18	40.9
40-49	4	9.1
50-59	18	40.9

El 54.5 % son del género masculino. Tabla 2.

TABLA 2. DATOS PORCENTUALES DE GÉNERO

Género	No. (n=361)	%
Masculino	24	54.5
Femenino	18	40.9
Homosexual	2	4.5

En cuanto al estado civil predominaron los casados con 79.5%. No aparecen en la tabla las variables viudo y divorciado debido a que no arrojaron resultados. Tabla 3.

TABLA 3. DATOS PORCENTUALES DEL ESTADO CIVIL

Estado civil	No. (n=361)	%
Soltero	7	15.9
Casado	35	79.5
Unión libre	2	4.5

Con relación a la antigüedad institucional 40.90% de los médicos encuestados respondió tener de 1 a 10 años laborados en el IMSS. Tabla 4.

TABLA 4. DATOS PORCENTUALES DE ANTIGÜEDAD EN EL IMSS

Años	No. (n= 44)	%
Menos de 1 año	2	4.5
1 a 10 años	18	40.9
11 a 20 años	12	27.3
Más de 21 años	12	27.3

En relación a las medidas de tendencia central, de la escala de satisfacción laboral S20/23.

En cuanto a la primera variable que es la satisfacción que le produce tener un trabajo se encontró una media de 6.93, una mediana de 7.00 y una moda de 7. En cuanto a las medidas de dispersión de la misma resulto un máximo de 7 y un mínimo de 6. Con una desviación estándar de .255

Con relación a la segunda variable relacionado con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en las que usted destaca se encontró una media de 5.91, una mediana de 6.00 y una moda 6, con las siguientes medidas de dispersión, con un máximo de 7 y un mínimo de 4, con una desviación estándar de .802.

Tercera variable correspondiente a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan se obtuvo una media de 5.89, mediana 6.00 así como una moda de 6, con un máximo de 7 y un mínimo de 1, así con una desviación estándar 1.262.

La percepción monetaria nos arrojó las siguientes resultados una media de 4.77, una mediana 6.00 y una moda 5, con un máximo de 7 y un mínimo de 3 con una desviación estándar .926.

Quinta variable relacionado con el apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar se obtuvo una media de 2.68, mediana de 5.00 y una moda 5, con un máximo de 7 y un mínimo de 1, y una desviación estándar de 1.626.

Limpieza, higiene y salubridad en su trabajo se cuenta con una media 2.68, una mediana 2.00 y una moda de 1. Así como un máximo de 6 y un mínimo de 1, una desviación estándar de 1.653.

Entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo se alcanzo una media 5.18, una mediana 5.0, y una moda 6, con un máximo de 7, un mínimo de 1; y una desviación estándar de 1.451.

La variable correspondiente a la iluminación del lugar de trabajo se encontró una media de 5.18, una mediana 5.50, una moda de 6, con un máximo de 7, un mínimo de 1, y una desviación estándar de 1.451.

Novena variable correspondiente a la ventilación del lugar de trabajo se obtuvo como resultado una media de 4.07, mediana 5.00, una moda 6, con un máximo 6, un mínimo de 1, y una desviación estándar de 1.810.

Con respecto a la temperatura del lugar de trabajo se arrojaron los siguientes resultados una media de 4.00, una mediana de 5.00, una moda 5, con un máximo de 7, un mínimo de 1, y una desviación estándar de 1.752.

La oportunidad de formación que le ofrece la empresa se encontró una media de 4.25, una mediana 5.00 y una moda de 5, con un máximo de 7, un mínimo de 1, así como una desviación estándar de 1.713.

Las oportunidades de promoción que tiene se obtuvo una media de 4.25%, una mediana 5.00, una moda de 5, con una máxima de 7, una mínima de 1, y una desviación estándar de 1.713.

La siguiente variable es con respecto a las relaciones personales con sus superiores en donde se encontró una media de 5.18, una mediana 6.00, una moda 6, con un máximo de 7, un mínimo de 1, así como una desviación estándar de 1.715.

La supervisión que ejercen sobre usted arrojó una media 5.07, mediana de 5.00, con una moda de 5, con un máximo de 7, un mínimo de 1, con una desviación estándar de 1.453.

Otra variable se relaciona con la proximidad y frecuencia con la que es supervisado, en donde se visualiza una media 4.98, mediana 5.00, moda 6, con un máximo de 7, mínimo de 1, y una desviación estándar de 1.406.

En la forma en que sus supervisores juzgan su tarea se puede observar una media de 4.59%, una mediana 4.50, una moda de 6, con un máximo de 7, mínimo de 1 y una desviación estándar de 1.661.

En la variable de igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa arrojó una media de 4.16, una mediana de 4.00, una moda de 5, con un máximo de 7 y un mínima de 1, así como una desviación estándar de 1.627.

El apoyo que recibe de sus superiores se alcanzó una media de 4.57, una mediana de 5.00, una moda de 5, con un máximo de 7, un mínimo de 1, y una desviación estándar de 1.690.

En la variable relacionada con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo se puede observar una media de 4.64, mediana de 5.00, moda de 5, con un máximo de 7, un mínimo de 1, con una desviación estándar de 1.793.

Con respecto a su participación en las decisiones de su departamento o sección se encontró una media de 4.32, una mediana de 5.00, una moda de 5, con un máximo de 7, una mínima de 1, y una desviación estándar de 1.852.

Otra de las variables valoradas es la participación en las decisiones de trabajo relativas a la empresa en la que se obtuvo una media de 4.07, una mediana 4.00, una moda de 6, con un máximo de 7, un mínimo de 1, y una desviación estándar de 1.822

El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales en donde se puede observar una media de 4.41, mediana 5.00, con una moda de 5, un máximo de 7 y un mínimo de 1, así como una desviación estándar de 1.756.

Las características descriptivas en relación a la escala de satisfacción laboral de los 44 Médicos Familiares se muestran en la tabla 5.

**TABLA 5. TOTAL DE DATOS DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (S20/23)**

	Media	Mediana	Moda	Dst	Mínimo	Máximo
1. La satisfacción que le produce tener un trabajo	6.93	7.00	7	.255	6	7
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	5.91	6.00	6	.802	4	7
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	5.89	6.00	6	1.262	1	7
4. El salario que usted recibe	4.77	6.00	5	.926	3	7
5. Apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	2.68	5.00	5	1.626	1	7
6. La limpieza, higiene y	2.68	2.00	1	1.653	1	6

---

salubridad de su lugar de trabajo						
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	5.18	5.50	6	1.451	1	7
8. La iluminación de su lugar de trabajo	5.18	5.50	6	1.451	1	7
9. La ventilación de su lugar de trabajo	4.07	5.00	6	1.810	1	6
10. La temperatura de su lugar de trabajo	4.00	5.00	5	1.752	1	7
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	4.25	5.00	5	1.713	1	7
12. Las oportunidades de promoción que tiene	4.25	5.00	5	1.713	1	7
13. Las relaciones personales con sus superiores	5.18	6.00	6	1.715	1	7
14. La supervisión que ejercen sobre usted	5.07	5.00	5	1.453	1	7
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado	4.98	5.00	6	1.406	1	7
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	4.59	4.50	6	1.661	1	7
17. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa	4.16	4.00	5	1.627	1	7

---

18. El apoyo que recibe de sus superiores	4.57	5.00	5	1.690	1	7
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	4.64	5.00	5	1.793	1	7
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección	4.32	5.00	5	1.852	1	7
21. Su participación en las decisiones de su grupo trabajo relativas a la empresa	4.07	4.00	6	1.822	1	7
22. El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales	4.41	5.00	5	1.756	1	7
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	4.64	5.00	6	1.806	1	7

De los 44 trabajadores auto encuestados el 93.2% se encuentran muy satisfechos con tener un empleo y sólo el 6.8% se encuentra bastante satisfecho de tener un empleo.

Tabla 6.

TABLA 6. SATISFACCION QUE LE PRODUCE TENER UN TRABAJO.

	No. (n= 44)	%
BASTANTE SATISFECHO	3	6.8
MUY SATISFECHO	41	93.2

De las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en las que destaca 50% se encuentran bastante satisfechos, en contraste con solo 4.5% que respondieron le es

indiferente. Encontrando un empate del 22.7% en algo satisfechos y muy satisfechos con las oportunidades. Tabla 7.

TABLA 7. OPORTUNIDADES QUE LE OFRECE SU TRABAJO DE REALIZAR LAS COSAS EN LAS QUE UD DESTACA.

	No. (n= 44)	%
INDIFERENTE	2	4.5
ALGO SATISFECHO	10	22.7
BASTANTE SATISFECHO	22	50
MUY SATISFECHO	10	22.7

El 52.3% de los trabajadores se encuentran bastantes satisfechos de los oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que les gusta, 27.3% se encuentran muy satisfechos, 15.9% algo satisfechos y solo 4.5% algo insatisfechos. Tabla 8.

TABLA 8. LAS OPORTUNIDADES QUE LE OFRECE SU TRABAJO DE HACER LAS COSAS QUE LE GUSTAN.

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	2	4.5
ALGO SATISFECHO	7	15.9
BASTANTE SATISFECHO	23	52.3
MUY SATISFECHO	12	27.3

El 40.9% se encuentran algo satisfechos de la percepción monetaria que perciben, 38.6% bastante satisfechos, 13.6% muy satisfechos, 4.5% algo insatisfechos, y solo al 2.3% les es indiferente. Tabla 9.

TABLA 9. PERCEPCIÓN MONETARIA.

	No. (n= 44)	%
ALGO INSATISFECHO	2	4.5
INDIFERENTE	1	2.3

ALGO SATISFECHO	18	40.9
BASTANTE SATISFECHO	17	38.6
MUY SATISFECHO	6	13.6

Apoyo en los objetivos, metas, y tasas de producción que deben alcanzar el 47.7% se encuentran algo satisfechos, 13.6% para los rangos de bastante satisfechos y muy satisfechos, 11.4% algo insatisfechos, 9.1% muy insatisfechos y 4.5% les es indiferente.

Tabla 10.

TABLA 10. APOYO EN LOS OBJETIVOS, METAS, Y TASAS DE PRODUCCIÓN QUE DEBE ALCANZAR.

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	4	9.1
ALGO INSATISFECHO	5	11.4
INDIFERENTE	2	4.5
ALGO SATISFECHO	21	47.7
BASTANTE SATISFECHO	6	13.6
MUY SATISFECHO	6	13.6

El 36.4% de los médicos encuestado se encuentran muy insatisfechos con la limpieza, higiene y salubridad de su trabajo, 20.5% algo satisfecho, les es indiferente y algo insatisfecho con 11.4% y solo 2.3% de los encuestados se encuentran bastante satisfechos. Tabla 11.

TABLA 11. LIMPIEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD DE SU TRABAJO

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	16	36.4
BASTANTE INSATISFECHO	8	18.2
ALGO INSATISFECHO	5	11.4
INDIFERENTE	5	11.4

ALGO SATISFECHO	9	20.5
BASTANTE SATISFECHO	1	2.3

Entorno físico y espacio del que disponen en su lugar de trabajo un 47.7% algo satisfechos, 27.3% bastante satisfechos, 9.1% para algo satisfecho e indiferente y solo 6.8% se encuentran muy satisfechos. Tabla 12.

TABLA 12. ENTORNO FISICO Y EL ESPACIO DEL QUE DISPONE EN SU LUGAR DE TRABAJO

	No.(n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	3	6.8
ALGO INSATISFECHO	4	9.1
INDIFERENTE	4	9.1
ALGO SATISFECHO	21	47.7
BASTANTE SATISFECHO	12	27.3

La iluminación del lugar de trabajo 36.4% se encuentran bastante satisfechos, 27.3% algo satisfechos, 13.6% muy satisfechos, 9.1% para algo insatisfecho e indiferente y sólo el 4.5% están muy insatisfecho. Tabla 13.

TABLA 13. LA ILUMINACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	2	4.5
ALGO INSATISFECHO	4	9.1
INDIFERENTE	4	9.1
ALGO SATISFECHO	12	27.3
BASTANTE SATISFECHO	16	36.4

MUY SATISFECHO	6	13.6
----------------	---	------

La ventilación del lugar de trabajo 29.5% bastante satisfechos, 22.7% algo satisfechos, 18.2% algo insatisfechos, 15.9% muy insatisfechos, 9.1% les es indiferente, en contraste con sólo 4.5% bastante insatisfechos. Tabla 14.

TABLA 14. VENTILACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	7	15.9
BASTANTE INSATISFECHO	2	4.5
ALGO INSATISFECHO	8	18.2
INDIFERENTE	4	9.1
ALGO SATISFECHO	10	22.7
BASTANTE SATISFECHO	13	29.5

La temperatura del lugar de trabajo un 38.6% algo satisfechos, 18.2% les es indiferente, en contraste con un 9.1% para cada una de los rangos de bastante insatisfecho y bastante satisfecho, y 4.5% para cada uno de los rangos de algo insatisfecho y muy insatisfecho. Tabla 15.

TABLA 15. LA TEMPERATURA DEL LUGAR DE TRABAJO

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	7	4.5
BASTANTE INSATISFECHO	4	9.1
ALGO INSATISFECHO	2	4.5
INDIFERENTE	8	18.2
ALGO SATISFECHO	17	38.6

BASTANTE SATISFECHO	4	9.1
---------------------	---	-----

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa solo 40.9% se encuentra algo satisfecho, 25% bastante satisfecho, 13.6% muy satisfechos, coinciden con 9.1% bastante insatisfechos y algo insatisfechos, y al 2.3% le es indiferente. Tabla 16.

TABLA 16. LAS OPORTUNIDADES DE FORMACION QUE LE OFRECE LA EMPRESA

	No. (n= 44)	%
BASTANTE INSATISFECHO	4	9.1
ALGO INSATISFECHO	4	9.1
INDIFERENTE	1	2.3
ALGO SATISFECHO	18	40.9
BASTANTE SATISFECHO	11	25
MUY SATISFECHO	6	13.6

En cuanto a las oportunidades de promoción que tiene 38.6% se encuentran algo satisfecho, 18.2% bastante satisfechos, 3.6% algo insatisfechos, 11.4% bastante insatisfecho, 9.1 muy insatisfecho, y solo 4.5% respondió le es indiferente al igual que los que se encuentran muy satisfechos. Tabla 17.

TABLA 17. LAS OPORTUNIDADES DE PROMOCION QUE TIENE

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	17	9.1
BASTANTE INSATISFECHO	5	11.4
ALGO INSATISFECHO	6	3.6
INDIFERENTE	2	4.5

ALGO SATISFECHO	17	38.6
BASTANTE SATISFECHO	8	18.2

En cuanto a la variable, relaciones personales con sus superiores 43.2% se encuentran bastante satisfechos, 13.6% algo satisfechos, 9.1 % algo insatisfechos, 6.8% bastante insatisfechos, y solo 4.5% muy insatisfechos al igual que indiferente. Tabla 18.

**TABLA 18. LAS OPORTUNIDADES DE FORMACION QUE LE OFRECE LA EMPRESA**

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	2	4.5
BASTANTE INSATISFECHO	3	6.8
ALGO INSATISFECHO	4	9.1
INDIFERENTE	2	4.5
ALGO SATISFECHO	6	13.6
BASTANTE SATISFECHO	19	43.2

La supervisión que ejercen sobre usted. 29.5% contestaron que se encuentran bastante satisfechos al igual que algo satisfechos, el 13.6% les es indiferente, 9.1% algo insatisfechos y solo 4.5% muy insatisfechos. Tabla 19.

**TABLA 19. LA SUPERVISION QUE EJERCEN SOBRE USTED**

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	2	4.5
ALGO INSATISFECHO	4	9.1
INDIFERENTE	6	13.6
ALGO SATISFECHO	13	29.5

BASTANTE SATISFECHO	13	29.5
MUY SATISFECHO	6	13.6

La proximidad y frecuencia con la que es supervisado 36.4% se encuentran bastante satisfechos, 29.5% les es indiferente, 15.9% algo satisfechos, 9.1% muy satisfechos, y solo 4.5% se encuentra muy insatisfechos a la par que algo insatisfechos. Tabla 20.

TABLA 20. LA PROXIMIDAD Y FRECUENCIA CON QUE ES SUPERVISADO

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	2	4.5
ALGO INSATISFECHO	2	4.5
INDIFERENTE	13	29.5
ALGO SATISFECHO	7	15.9
BASTANTE SATISFECHO	16	36.4
MUY SATISFECHO	4	9

La forma en la que sus supervisores juzgan su tarea 31.8% se encuentran bastante satisfechos, un 27.3% les es indiferente, encontramos 9.1% para algo satisfechos, así como algo insatisfecho y bastante insatisfecho, y sólo 4.5% muy insatisfecho. Tabla 21.

TABLA 21. LA FORMA EN QUE SUS SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	2	4.5
BASTANTE INSATISFECHO	4	9.1
ALGO INSATISFECHO	4	9.1
INDIFERENTE	12	27.3
ALGO SATISFECHO	4	9.1

---

BASTANTE SATISFECHO	14	31.8
MUY SATISFECHO	4	9.1

---

Igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa 29.5% se encuentra algo insatisfecho, al 25% les es indiferente, 13.6% bastante satisfechos al igual que muy insatisfechos y algo satisfecho, y solo 4.5% se encuentra muy satisfecho. Tabla 22.

**TABLA 22. IGUALDAD Y JUSTICIA DE TRATO QUE RECIBE DE SU EMPRESA**

---

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	6	13.6
ALGO INSATISFECHO	6	13.6
INDIFERENTE	11	25
ALGO SATISFECHO	13	29.5
BASTANTE SATISFECHO	6	13.6

---

El apoyo que recibe de sus superiores 40.9% se encuentran algo satisfechos, 13.6% muy satisfechos, 13.6% bastante insatisfechos, 11.4% bastante satisfechos, al 9.1% les es indiferente, 6.8% algo insatisfecho, 4.5% muy insatisfecho. Tabla 23.

**TABLA 23. EL APOYO QUE RECIBE DE SUS SUPERIORES**

---

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	2	4.5
BASTANTE INSATISFECHO	6	13.6
ALGO INSATISFECHO	3	6.8
INDIFERENTE	4	9.1
ALGO SATISFECHO	18	40.9

---

---

BASTANTE SATISFECHO	5	11.4
MUY SATIFECHO	6	13.6

---

La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo 27.3% de los encuestados se encuentran algo satisfechos, así como bastante satisfechos. 15.9% se encuentran algo insatisfechos, 11.4% se encuentran muy satisfechos, se encontró solo un 9.1% muy insatisfechos, 4.5% de los encuestados se encuentran bastante insatisfechos a la par con aquellos a los que les es indiferente. Tabla 24.

TABLA 24. LA CAPACIDAD PARA DECIDIR AUTONOMAMENTE ASPECTOS RELATIVOS A SU TRABAJO

---

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	4	9.1
BASTANTE INSATISFECHO	2	4.5
ALGO INSATISFECHO	7	15.9
INDIFERENTE	2	4.5
ALGO SATISFECHO	12	27.3
BASTANTE SATISFECHO	12	27.3
MUY SATISFECHO	5	11.4

---

En relación a la variable con respecto a la participación en las decisiones de trabajo relativas a la empresa 22.7% se encuentran bastante satisfechos, 20.5% algo satisfechos, 15.9% les es indiferente, 13.6% algo insatisfecho al igual que muy insatisfechos, y solo 9.1 se encuentran bastante insatisfechos. Tabla 25.

TABLA 25. SU PARTICIPACION EN LAS DESICIONES DE TRABAJO RELATIVAS A LA EMPRESA

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	6	13.6
BASTANTE INSATISFECHO	4	9.1
ALGO INSATISFECHO	6	13.6
INDIFERENTE	7	15.9
ALGO SATISFECHO	9	20.5
BASTANTE SATISFECHO	10	22.7
MUY SATISFECHO	2	4.5

El grado en que la empresa cumple el convenio y leyes laborales el 38.6% de los encuestados se encuentra algo satisfechos, 22.7% se encuentra algo satisfechos, 13.6% muy insatisfechos, 9.1% les es indiferente,, 6.8% algo insatisfecho, 4.5% bastante insatisfechos, y sólo un 4.5% se encuentra muy satisfechos. Tabla 26.

TABLA 26. EL GRADO EN QUE SU EMPRESA CUMPLE EL CONVENIO Y LEYES LABORALES

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	6	13.6
BASTANTE INSATISFECHO	2	4.5
ALGO INSATISFECHO	3	6,8
INDIFERENTE	4	9.1
ALGO SATISFECHO	17	38.6

BASTANTE SATISFECHO	10	22.7
MUY SATISFECHO	2	4.5

En cuanto a la variable, la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales se encontró un 13.3% que se encuentran muy satisfechos, 24.4% bastante satisfecho, 22.2% algo satisfecho, 13.3% les es indiferente, 11.1% bastante insatisfecho, 6.7% muy insatisfechos, y sólo 13.6 muy satisfecho. Tabla 27.

TABLA 27. FORMA EN QUE SU EMPRESA SE DA LA NEGOCIACION DE ASPECTOS LABORALES

	No. (n= 44)	%
MUY INSATISFECHO	3	6.7
BASTANTE INSATISFECHO	5	11.1
ALGO INSATISFECHO	3	6.7
INDIFERENTE	6	13.3
ALGO SATISFECHO	10	22.2
BASTANTE SATISFECHO	11	24.4
MUY SATISFECHO	6	13.6

## **DISCUSION**

Los resultados obtenidos de la medición del grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la consulta externa de Medicina Familiar del HGZ/CMF 16 de Torreón Coahuila, tomando como muestra a 44 Médicos adscritos a la consulta externa de medicina familiar.

Se encontró que en relación a la edad destacan dos grupos, los de 30 a 39 y 50 a 59 años de edad con 40.9% respectivamente, sumando el 81.8% del total de los médicos encuestados, El 54.5 % son del género masculino., 79.5% son casados. El 93.2% de los trabajadores se encuentran muy satisfechos de tener un trabajo; se encontró el mismo porcentaje en las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que destaca con un 22.7%, en relación a la percepción monetaria con un 40.9% refieren estar algo satisfechos, solo 38.6 %bastante satisfecho, y solo un 13.6% muy satisfecho. En el área de confort 36.4% de los encuestados se encuentran muy insatisfechos con respecto a la limpieza, higiene, y salubridad de su trabajo.

Casi todas las variables del área de Eficiencia, llegaron a alcanzar Satisfacción, con excepción de las oportunidades de formación que le ofrece la empresa con un 43.2% se encuentran bastante satisfechos.

## **CONCLUSION.**

De manera global la satisfacción laboral en el personal estudiado se ubicó en el nivel de bastante satisfecho y algo satisfecho, resultando incongruente con lo referido por Villagómez en su estudio sobre satisfacción laboral evaluada en médicos a seis años de distancia, en el que la satisfacción laboral se incrementó en las categorías muy alto, bajo y muy bajo, y congruente con lo referido por Cabrera-Pivaral 66.8% de los profesionales de la salud en el IMSS de Jalisco en el periodo 1992- 2002 se encontraban satisfechos con su ambiente de trabajo. De esta manera se constata la teoría bifactorial de Herzberg en la que la satisfacción se origina principalmente por las circunstancias mismas del trabajo, responsabilidades y logros adquiridos, los factores extrínsecos solo pueden

prevenir insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción.

Es preciso reiterar que la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores ha sido considerada un determinante de la calidad de atención, pues no es factible que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha con su desempeño y con los resultados del mismo: Es por ello que la preocupación por la motivación y satisfacción de los trabajadores debe ser el rumbo que debe tomar la empresa para aumentar la productividad de los trabajadores

El nivel de satisfacción como indicador de calidad laboral requiere intervenciones para impulsar el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

Considerando que los prestadores de servicios de salud se encuentran algo y bastante satisfechos, es recomendable la implementación de estrategias que refuercen la formación de valores intrínsecos, como es la autoestima, respeto, confianza, identidad con la institución, autoconocimiento y reforzamiento del auto concepto.

La Psicología laboral puede ser una buena opción considerando que gran parte de la vida de un individuo se desarrolla dentro de una organización en la que se mezclan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones. Espacio donde los responsables de la organización tienen como propósito canalizar y orientar los comportamientos de los individuos, utilizando diversas estrategias psicológicas que pueden ser de tipo cognitivo-conductual, programación neurolingüística, psicología gestalt, etc. Con dichas estrategias es posible desarrollar en los trabajadores motivación intrínseca en sus labores, lo que conduce a desplegar mayor esfuerzo en sus actividades, sin descuidar a la vez la motivación extrínseca ya que son factores que si no son satisfechos producen efectos negativos en el trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- García-Ramos M, et al: Satisfacción del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72.
- 2.- Torres-Barrera S, Et Al. Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel Hospital General de Zona con Unidad de Medicina Familiar No. 1, Instituto Mexicano del Seguro Social, Baja California Sur, México. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15(3): 147-153.
- 3.- Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en: URL: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../NTP/.../ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../NTP/.../ntp_394.pdf).
- 4.- Marrucco M, Gil-Monte P. Satisfacción laboral en pediatras del conurbano bonaerense, Región Sur. Rev Chil Pediatr 2007; 78 (5): 489-493.
- 5.- Ardouin J. et al. Motivación y satisfacción laboral Apsique. Universidad de Concepción. 2000. Disponible en: URL: <http://www.apsique.com/.../LaboMotysatis>.
- 6.- Sosa-Collado K.H, et al. Grado de satisfacción laboral en médicos anestesiólogos de Petróleos Mexicanos fuera del Distrito Federal. Revista Mexicana de Anestesiología, 2007 Abril-Junio; 2(30): 82-90..
- 7.- K C Rodríguez K.C. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Revista de currículum y formación de profesorado, 2000; 6 (1-2).
- 8.- Gil Lacruz M. Relaciones entre formación, motivación y satisfacción laboral. (Área de psicología social, universidad de Zaragoza). Disponible en: URL: <http://www.unizar.es/cuadernos/n04/n04a04.pdf>
- 9.- Chiang Vega M, Salazar Botello C.M, Núñez Partido A. Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. Disponible en: URL: <http://www.invenia.es/oai:dialnet.unirioja.es:ART0000128541>.
- 10.- Relación entre el Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en el personal de salud. Disponible en: URL:

<http://www.biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ9475>.

- 11.- M.G Castro. et al. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e investigación en psicología, 2009 Enero-Junio; 1(14): 105-118.
- 12.- Ríos F., et al. Factores de Desmotivación y Estabilidad Laboral de Médicos Generales. REV. CLÍNICA MEDICINA FAM. 2009; 2 (8): 378-385.
- 13.- Arias-Jiménez M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2007 Junio; Enfermería en Costa Rica, 1(28): 12-19.
- 14.- Alba-Leonel A, et al. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2008; 16(3): 155-160.
- 15.- Cabrera-Vivaral C.E, et al. Al. Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002, México. Rev Med IMSS 2004; 42 (3): 193-198.
- 16.- Ermín R, et al. Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional. Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2006; 44 (6): 535 – 540..
- 17.- Jiménez A.B. SATISFACCIÓN LABORAL: Análisis de las variables predictoras en una muestra de profesionales de la salud, en Atención Especializada, de una área sanitaria de la Comunidad de Madrid. Med Segur Trab (Internet) 2009 Octubre-Diciembre; 55 (217): 49-56.
- 18.- Ayala R.J. Estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa de medicina familiar del centro Médico ISSET. ISSET. Hitos de Ciencias Económico Administrativas, 2004; 27: 55-56.
- 19.- A S Torres A.S, et al. Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. Psicothema ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG 2002. 4(14): 828-836.
- 20.- Meliá J.L., Peiró, J.M. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfacción Questionaire. Psicologemas, 1989; 5: 59 -74.

## **ANEXOS**

- 1.- Instrumento de recolección de características sociodemográficas.
- 2.- Cuestionario de satisfacción laboral S20/23.
- 3.- Cronograma de actividades.
- 4.- Consentimiento informado.
- 5.- Graficas.

## ANEXO I

INVESTIGADOR RESPONSABLE: Dr. Luis Antonio Valles Flores. Matricula: 8322597. Adscripción: H.G.Z.C.M.F. No. 16 Torreón, Coahuila.

ALUMNA: Yolanda Martínez Fernández. Matricula: 11089288. Adscripción: H.G.Z.C.M.F. No. 61 Laguna del Rey, Coahuila.

Objetivo: Conocer el grado en que las condiciones laborales satisfacen sus necesidades.

No anote su nombre o firma, ya que se trata de información de carácter anónimo y estricta confidencialidad.

**Instrucciones:** Por favor marque con una X sus características personales.

1.- **Sexo.**            1Masculin                     2Feme o

2.- **Edad.** \_\_\_\_\_ Años

3.- **Estado Civil.**

1Soltero(a)     2Casado(a)     3Viudo                     4Divorciado (a)

5Union libre

4.- **Escolaridad.**

1Licenciatura                     2Especiali d MF                    3Subespec lidad

4Maestria                     5Doctorad

5.- **Turno laboral.**

1Matutino                     2Vespertino

6.- **Antigüedad en el IMSS.** \_\_\_\_\_ Años

7.- **Antigüedad en el puesto actual.** \_\_\_\_\_ Años.

<b>CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Indife rente</b>	<b>Satisfecho</b>
---	---------------------	-------------------------	-------------------

## **ANEXO II**

### **Instrucciones:**

Escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márkela con una X.

	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																	
<b>Escala</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>																	
1. La satisfacción que le produce tener un trabajo																								
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que usted destaca																								
<b>Cronograma de Actividades 2011</b>	<b>Agosto</b>	<b>septiembre</b>				<b>Octubre</b>				<b>Noviembre</b>				<b>Diciembre</b>				<b>Enero</b>						
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que usted recibe	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Revisión bibliográfica																								
2. Elaboración de protocolo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar																								
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo																								
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo																								
8. La iluminación de su lugar de trabajo																								
9. La ventilación de su lugar de trabajo																								
10. La temperatura de su lugar de trabajo																								
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa																								
12. Las oportunidades de promoción que tiene																								
13. Las relaciones personales con sus superiores																								
14. La supervisión que ejercen sobre usted																								
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado																								
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea																								
17. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa																								
18. El apoyo que recibe de sus superiores																								
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo																								
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección																								
21. Su participación en las decisiones de su grupo trabajo relativas a la empresa																								
22. El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales																								
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales																								

INVESTIGADOR RESPONSABLE: Dr. Luis Antonio Valles Flores. Matricula: 8322597. Adscripción: H.G.Z.C.M.F. No. 16 Torreón, Coahuila.

ALUMNA: Yolanda Martínez Fernández. Matricula: 11089288. Adscripción: H.G.Z.C.M.F. No. 61 Laguna del Rey, Coahuila.

### ANEXO III

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



16 DE TORREÓN, COAHUILA."

Registrado ante el Comité Local de Investigación o la CNIC con el número: 502

El objetivo del estudio es: Determinar la prevalencia de satisfacción laboral de los médicos adscritos a la consulta externa de Medicina Familiar en el hospital General de Zona con Medicina Familiar No. 16, de Torreón, Coahuila, México.

Se me ha explicado que mi participación consistirá en: una encuesta.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles riesgos, inconvenientes, molestias y beneficios derivados de mi participación en el estudio, que son los siguientes: ninguno

El Investigador Responsable se ha comprometido a darme información oportuna sobre cualquier procedimiento alternativo adecuado que pudiera ser ventajoso para mi tratamiento, así como a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, los riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación o con mi tratamiento.

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

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

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del paciente

Nombre, firma y matrícula del Investigador Responsable. Dr. Luis Antonio Valles Flores. Matrícula 8322597

Números telefónicos a los cuales puede comunicarse en caso de emergencia, dudas o preguntas relacionadas con el estudio: Cel.8711377580; Particular 8711593262

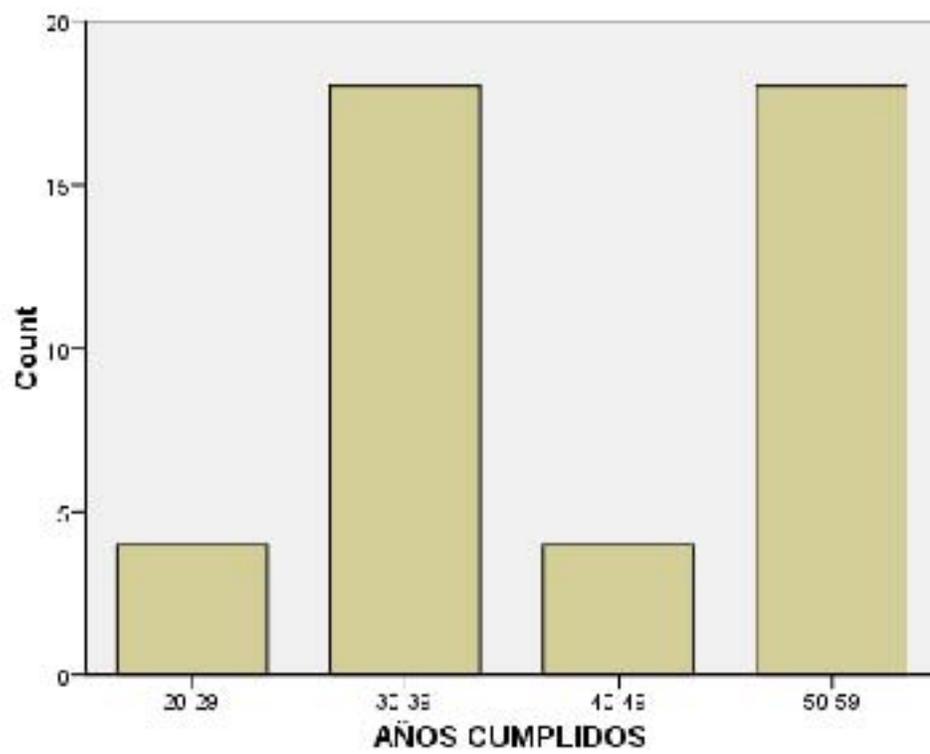
Testigos: \_\_\_\_\_

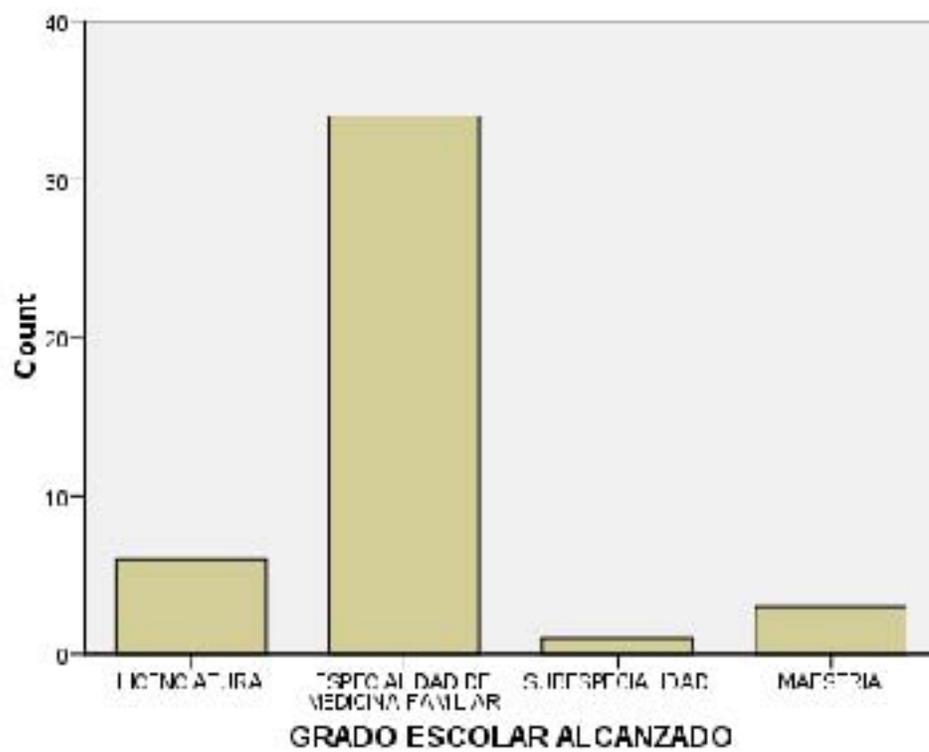
Este formato constituye sólo un modelo que deberá completarse de acuerdo con las características propias de cada protocolo de investigación y sin omitir información relevante del estudio.

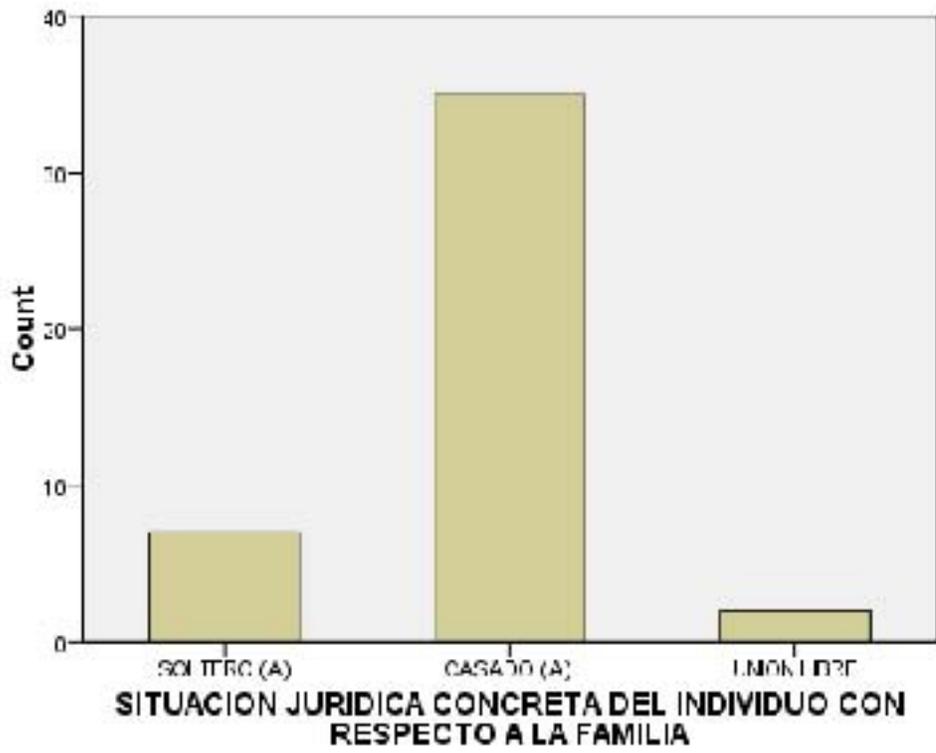
Clave: 2810 – 009 – 013

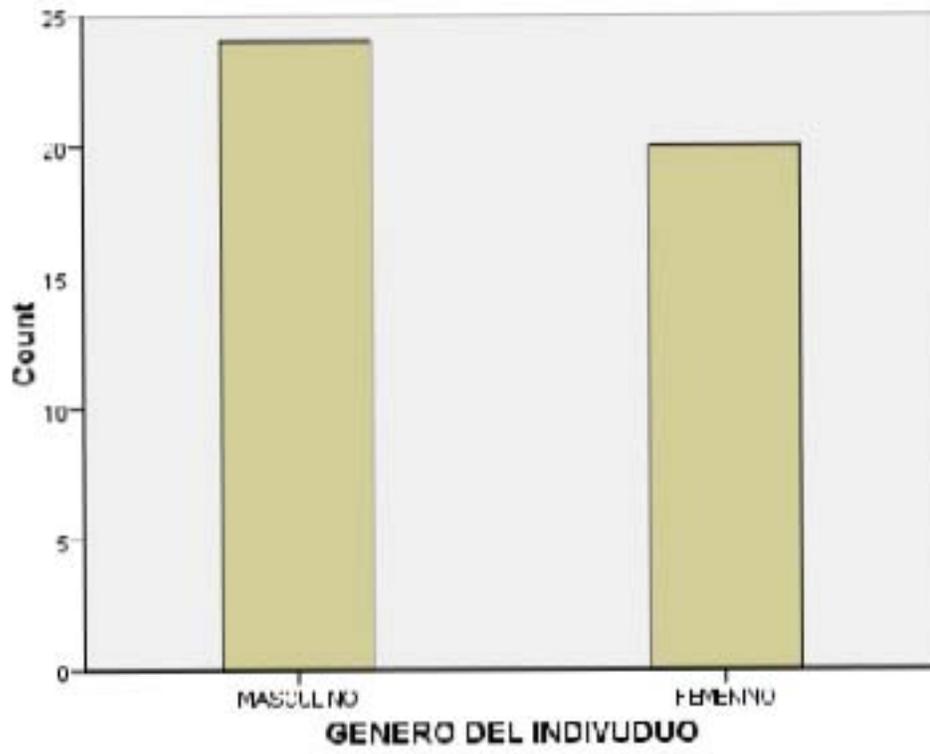
INVESTIGADOR RESPONSABLE: Luis Antonio Valles Flores, Matrícula: 8322597

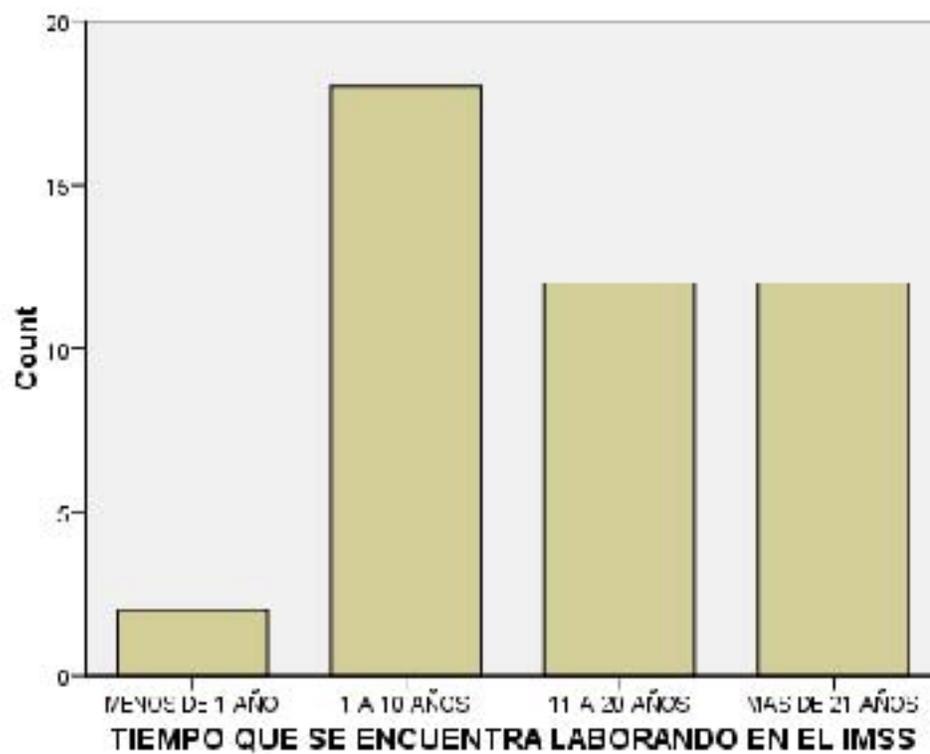
ALUMNA: Yolanda Martínez Fernández, Matrícula: 11089288

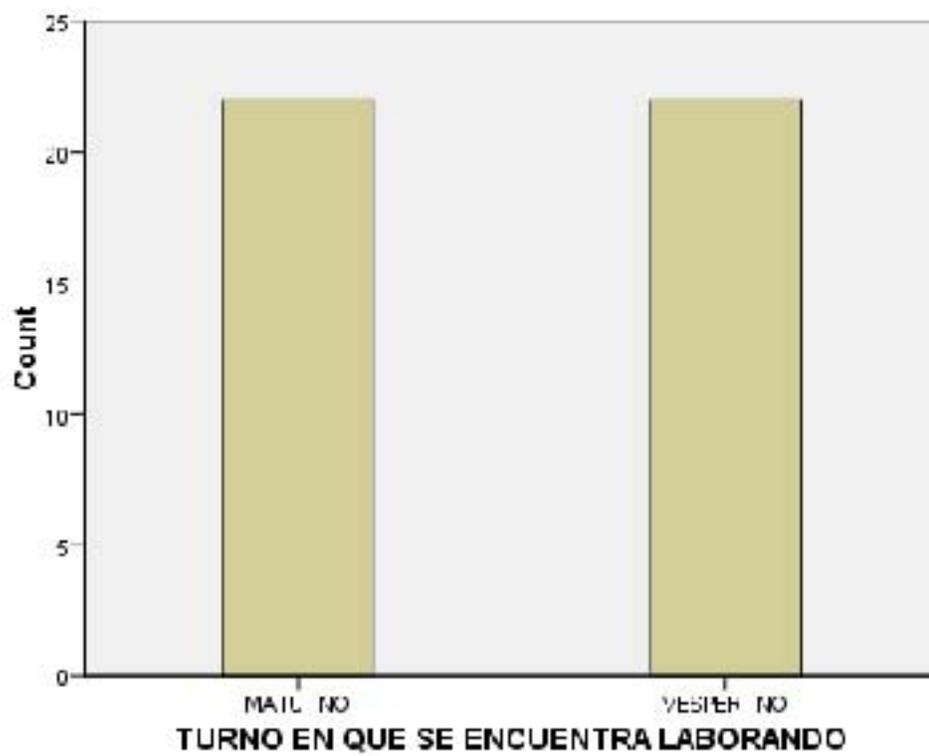


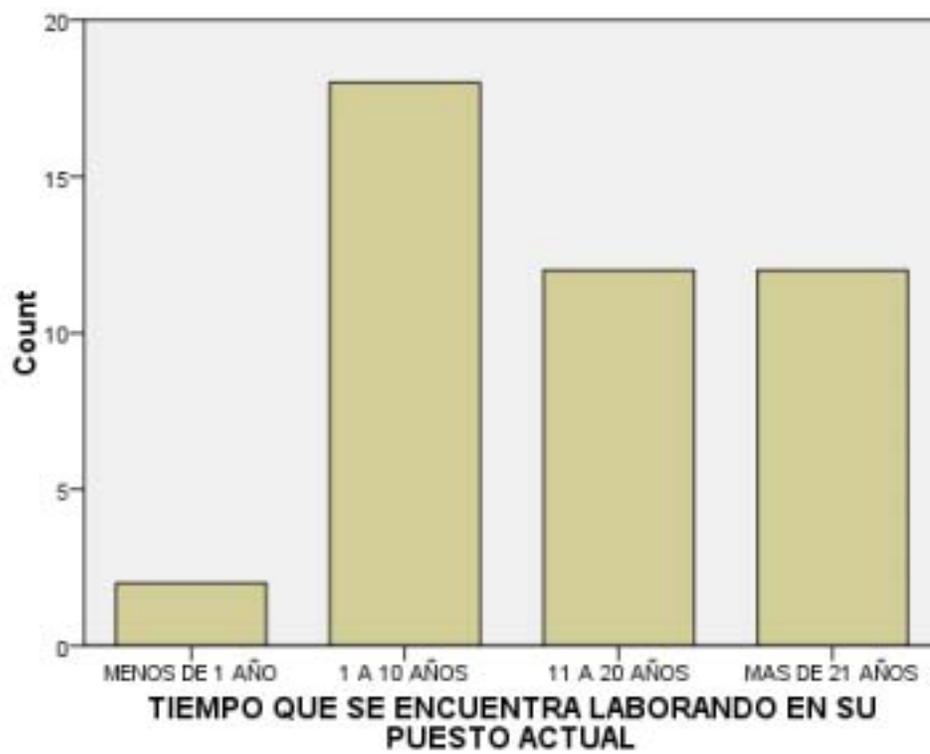


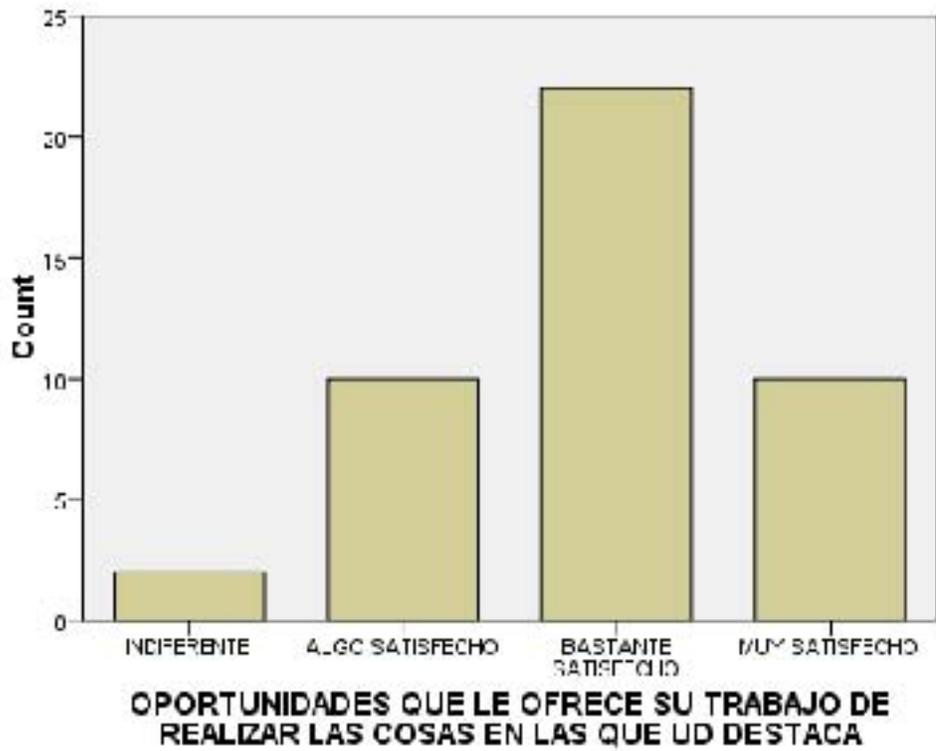


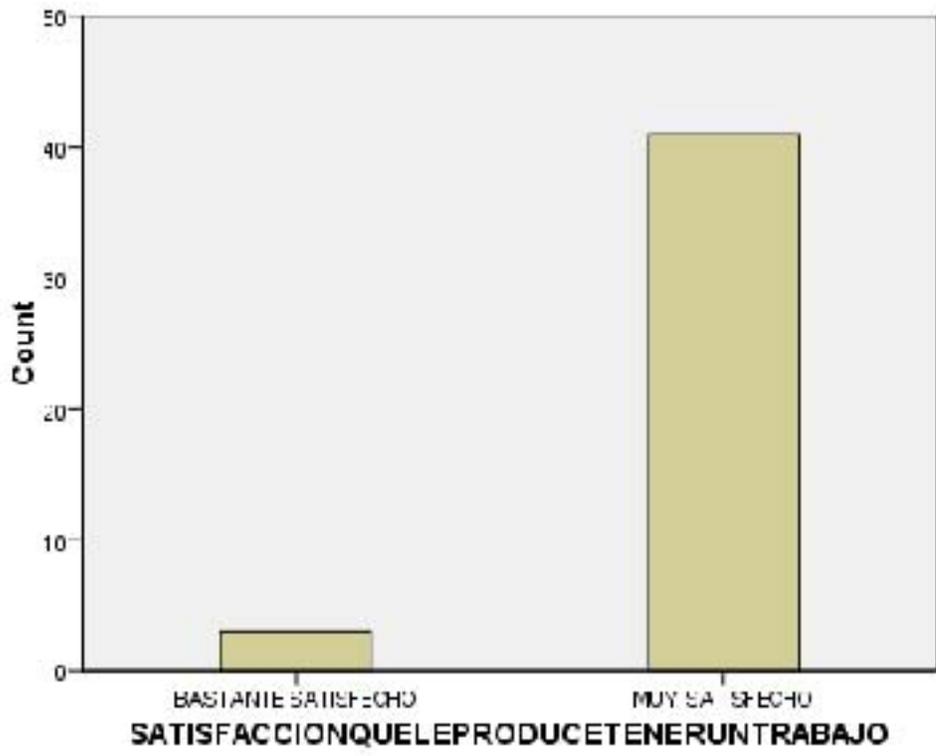


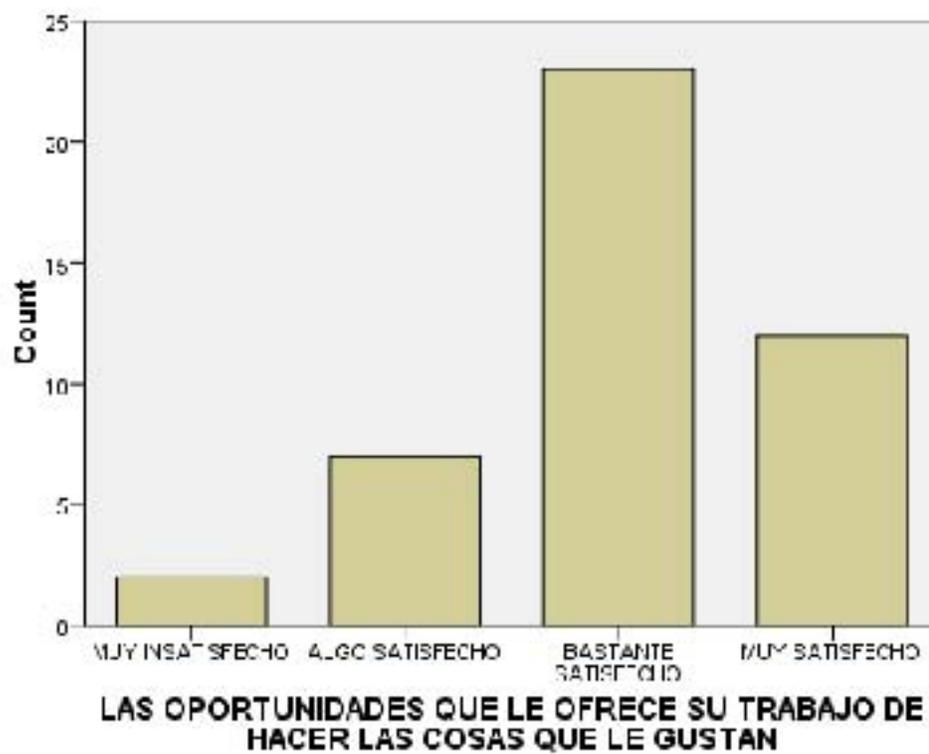


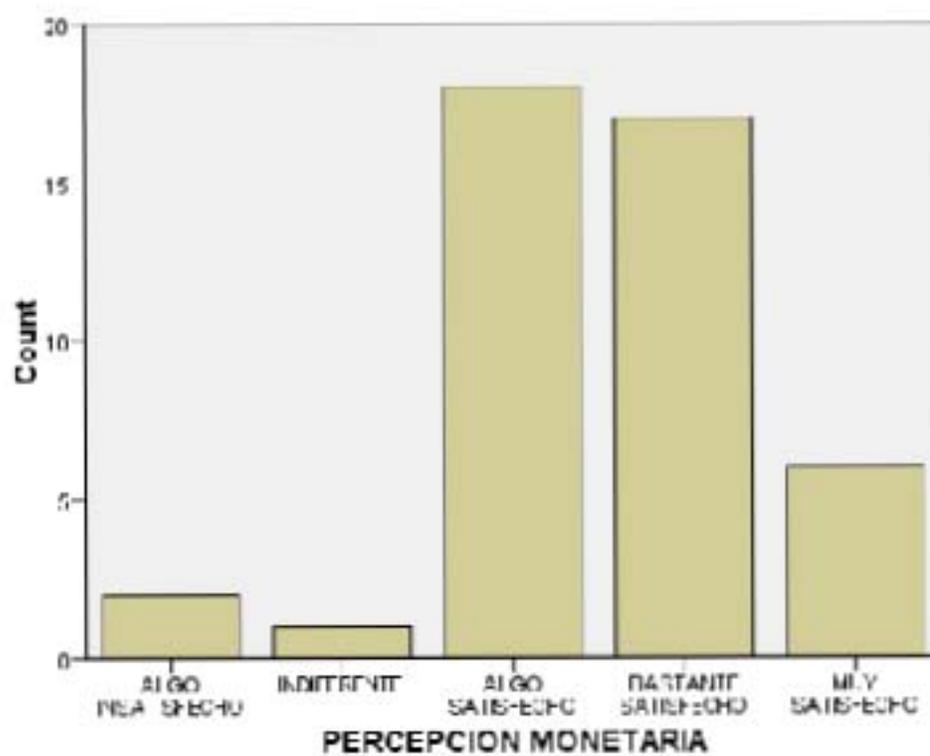


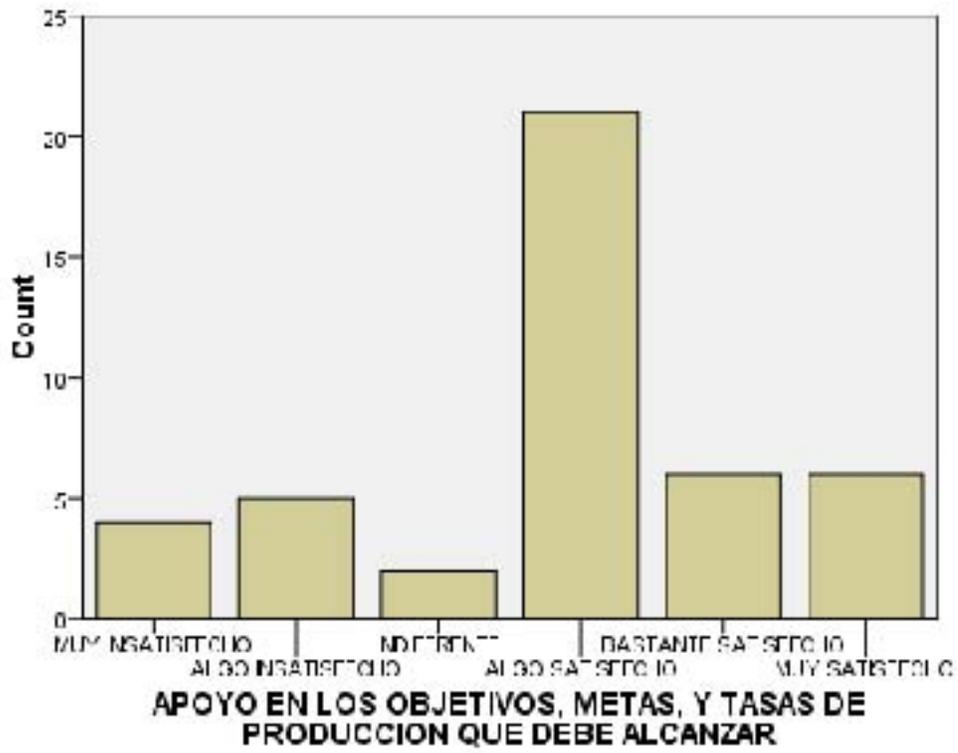


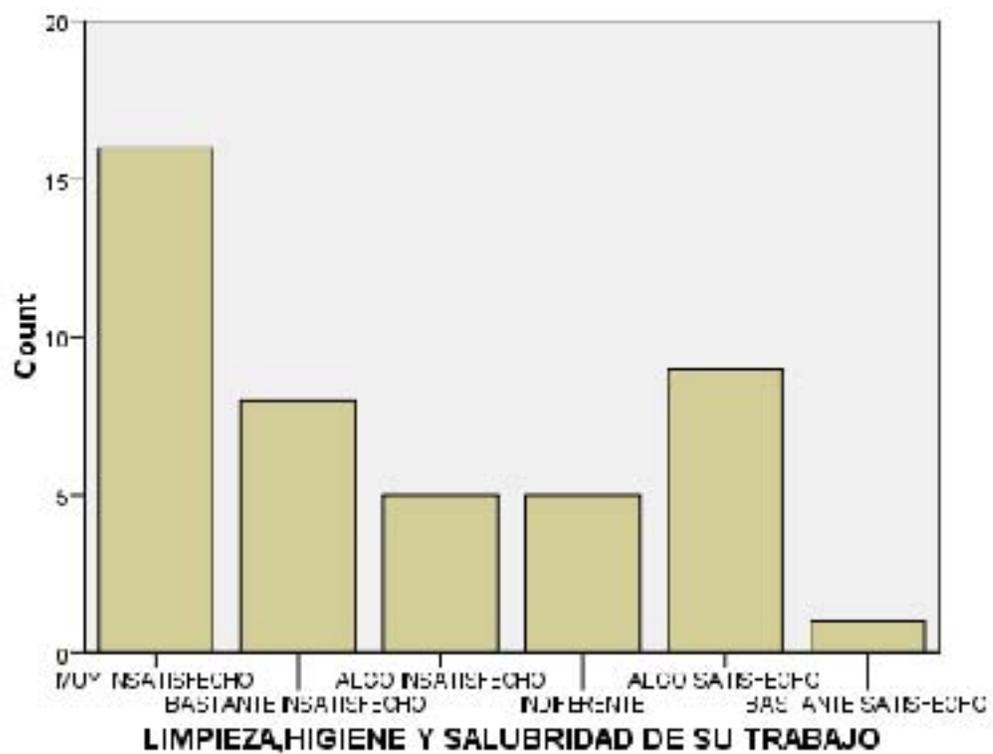


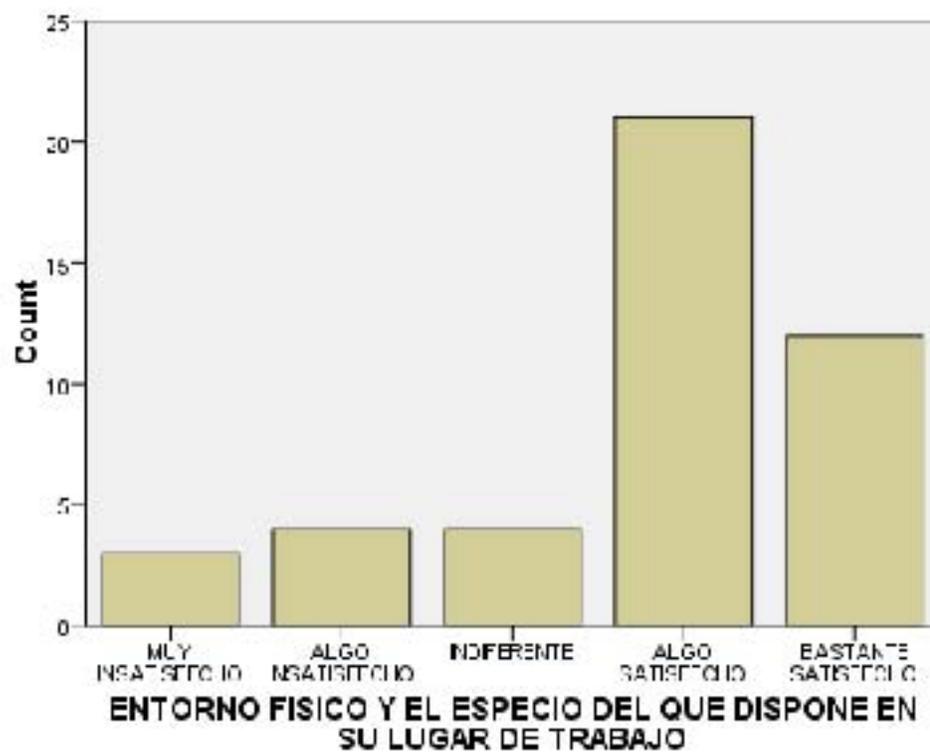


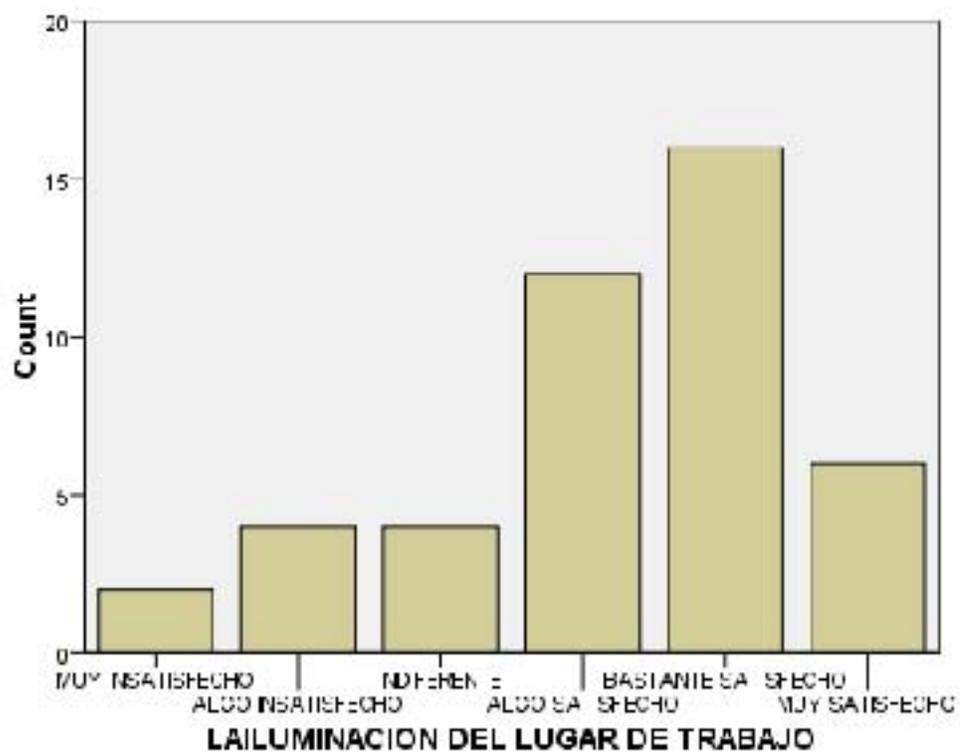


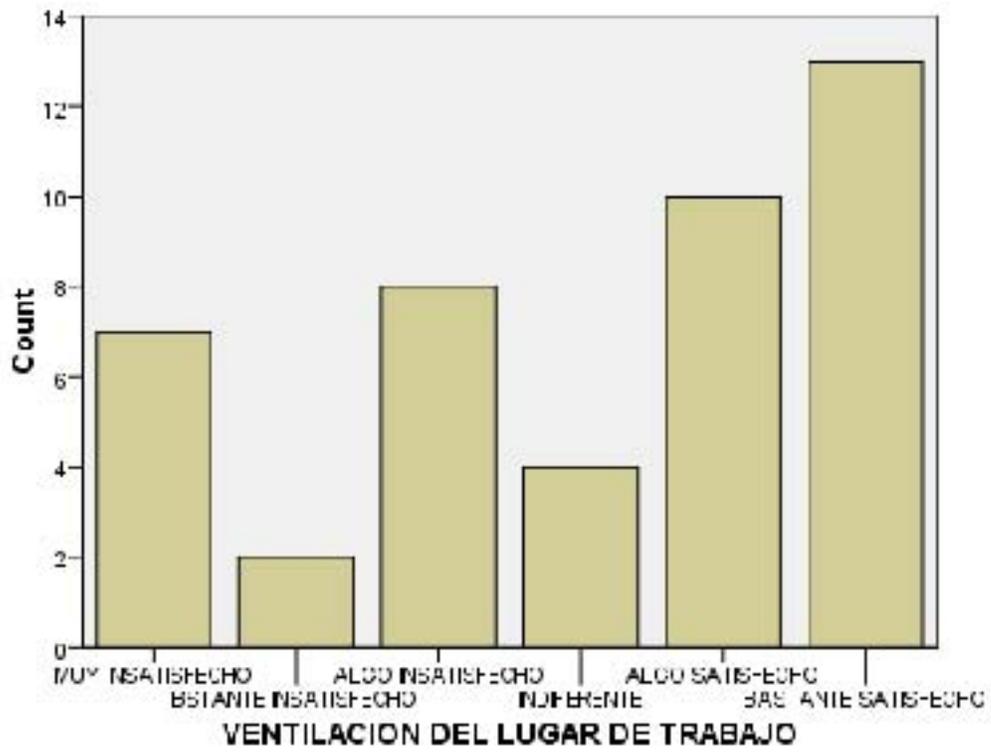


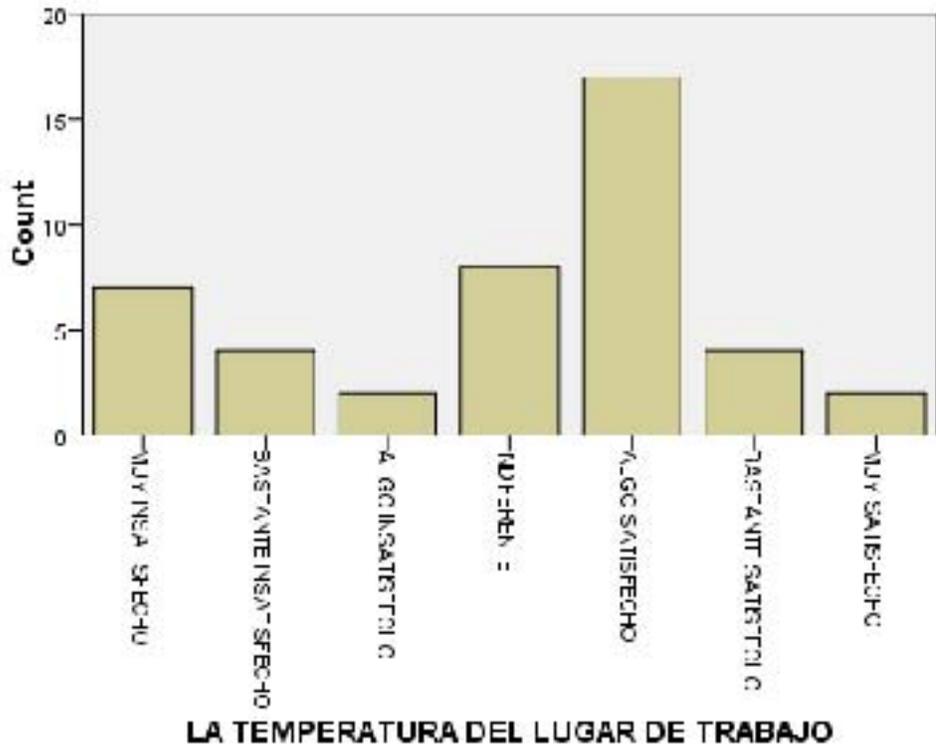


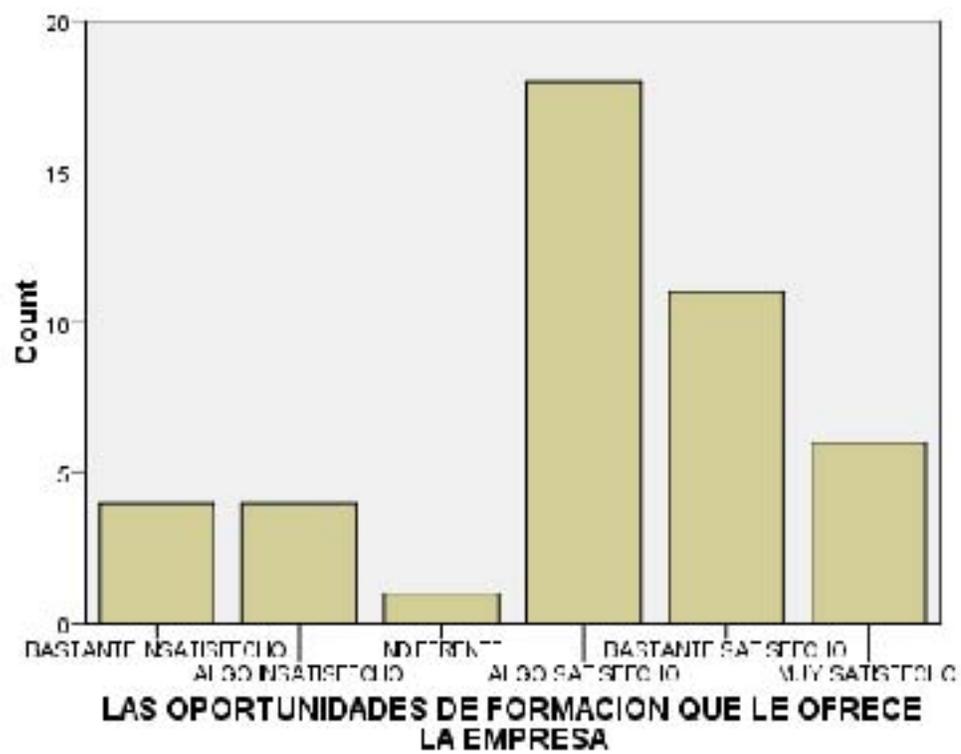


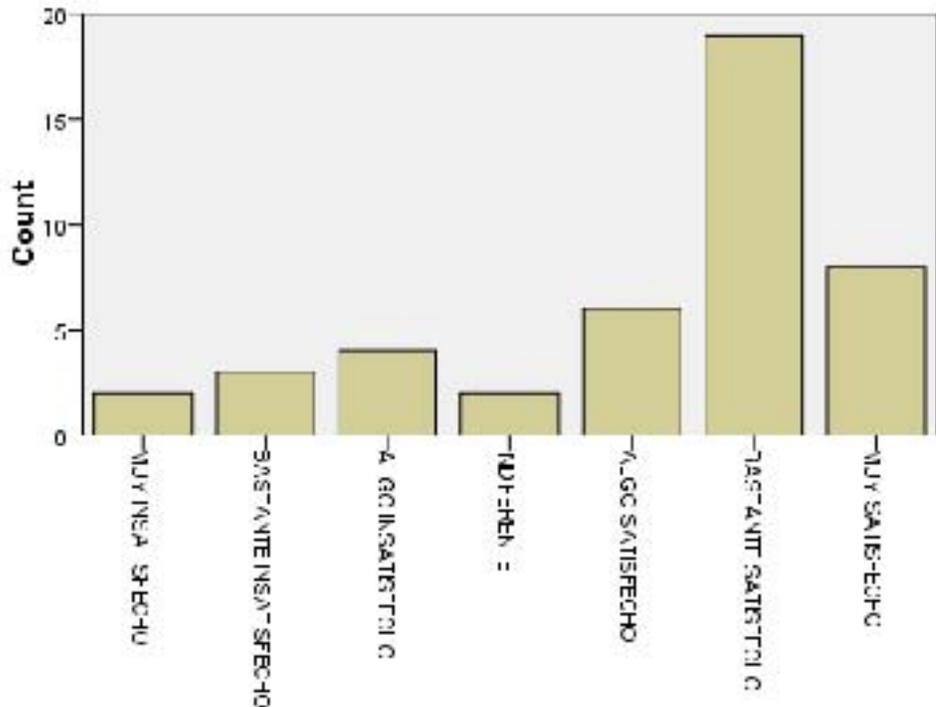




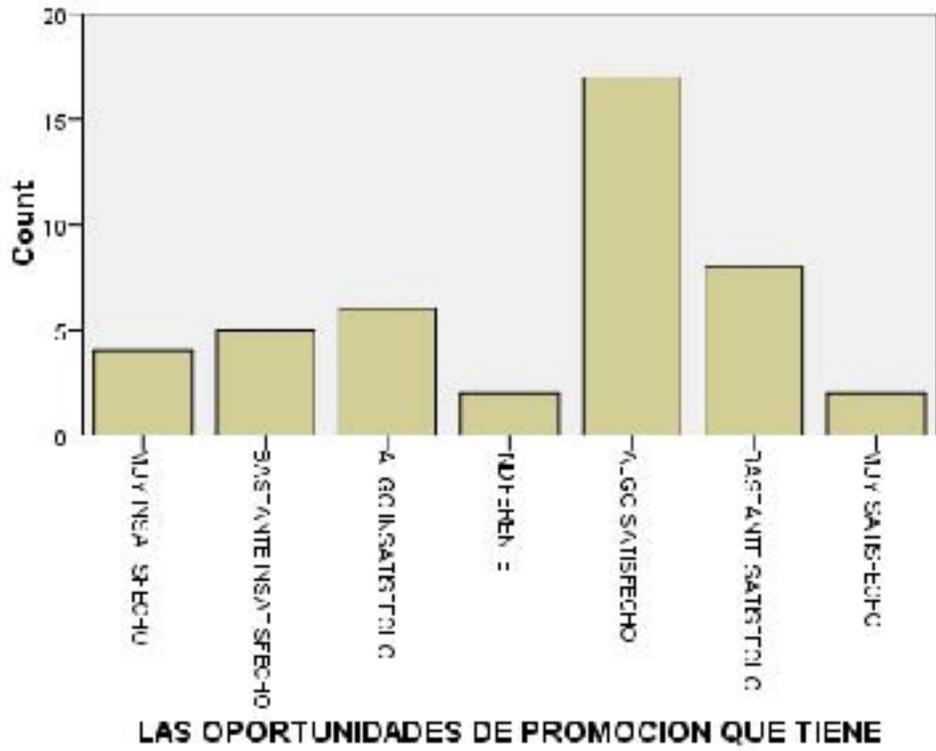


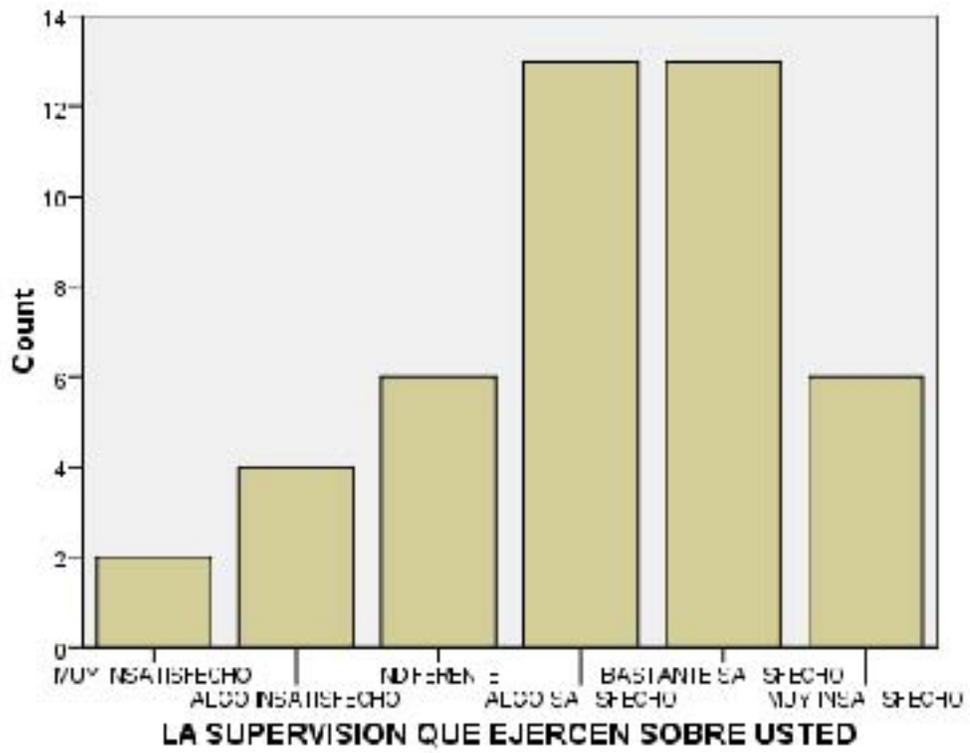


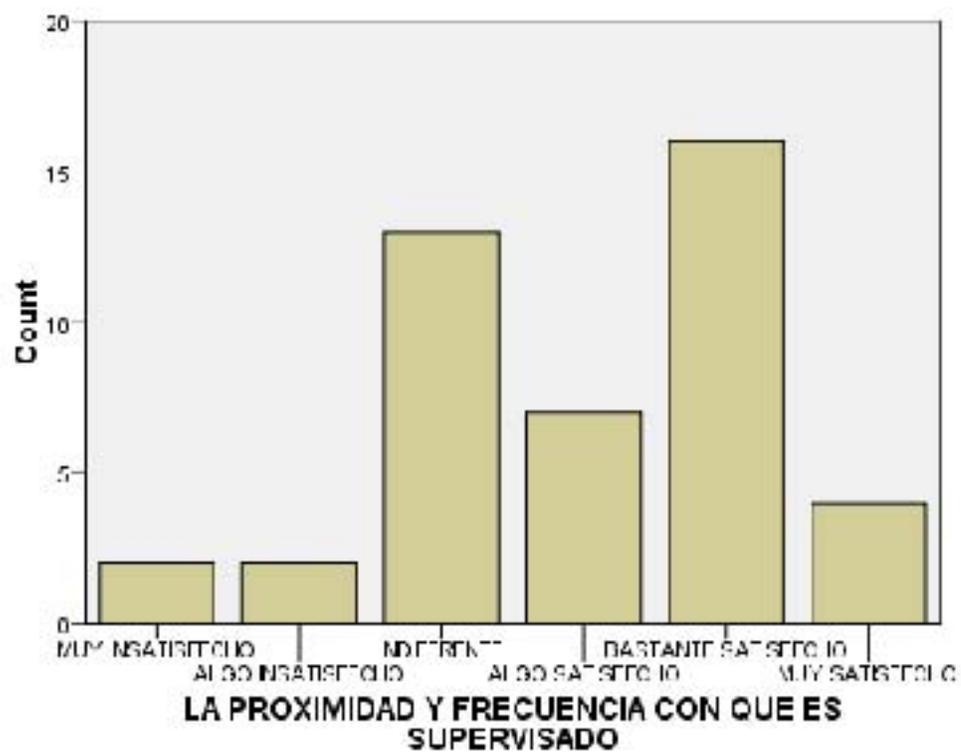


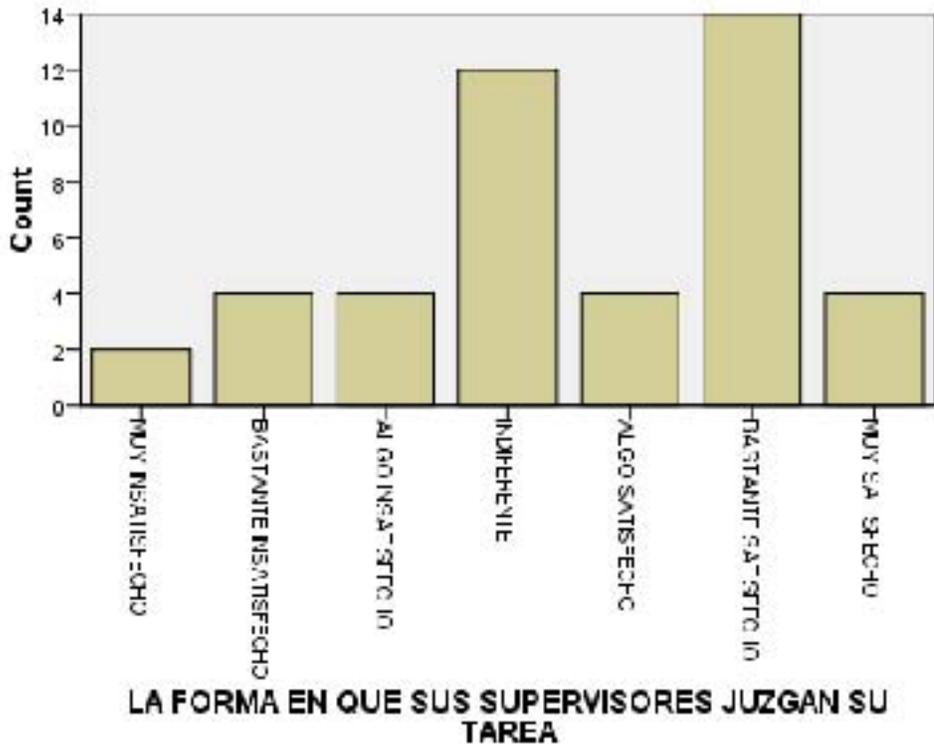


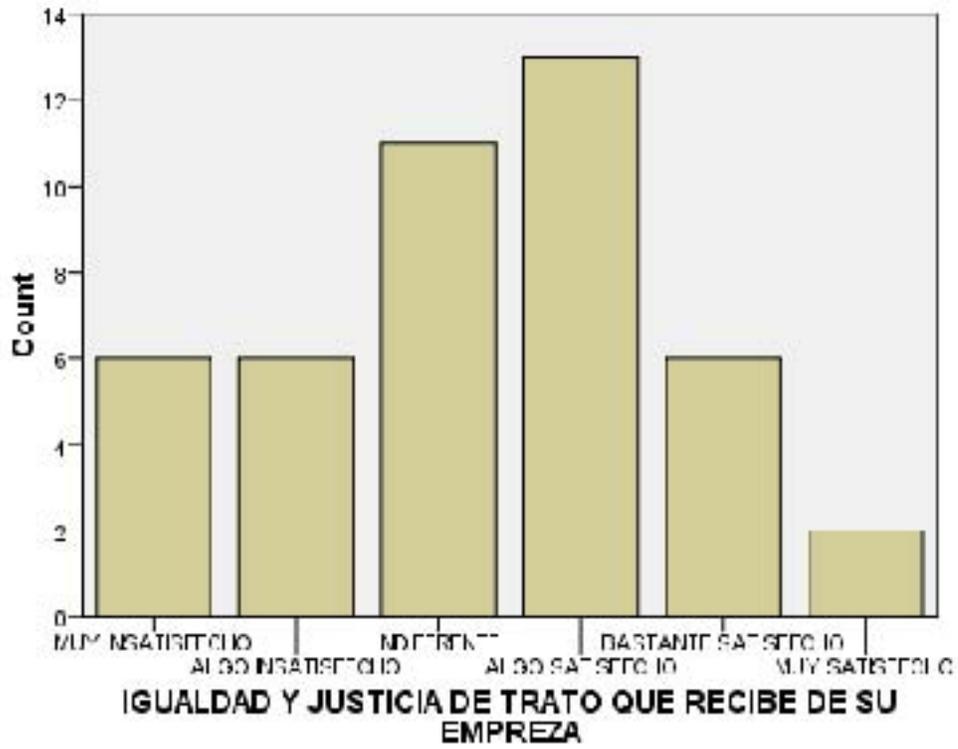
**LAS RELACIONES PERSONALES CON SUS SUPERIORES**

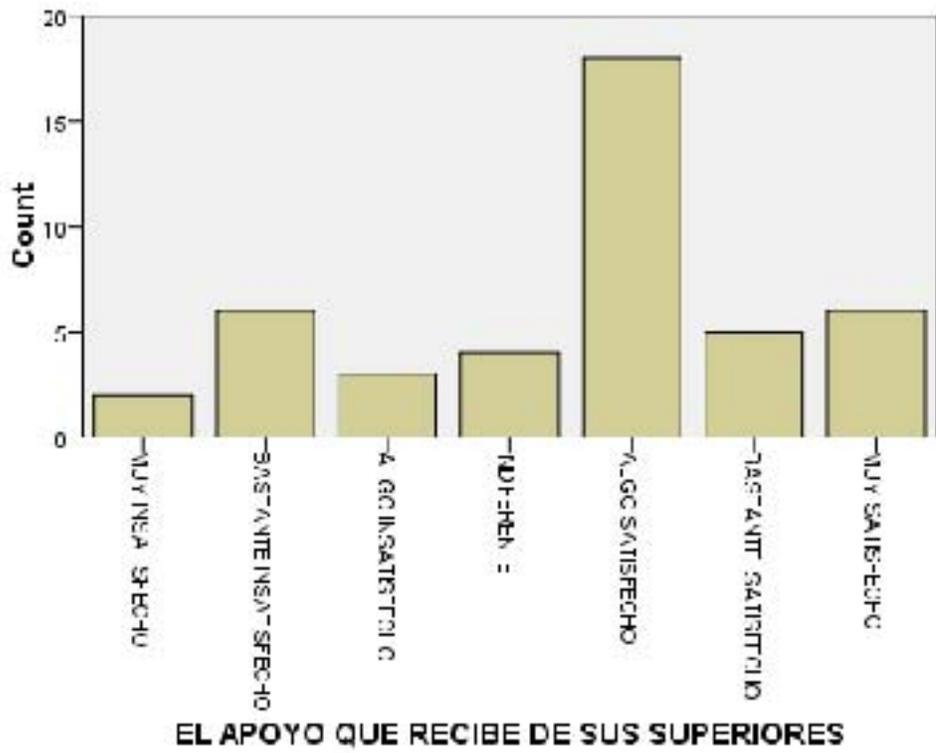


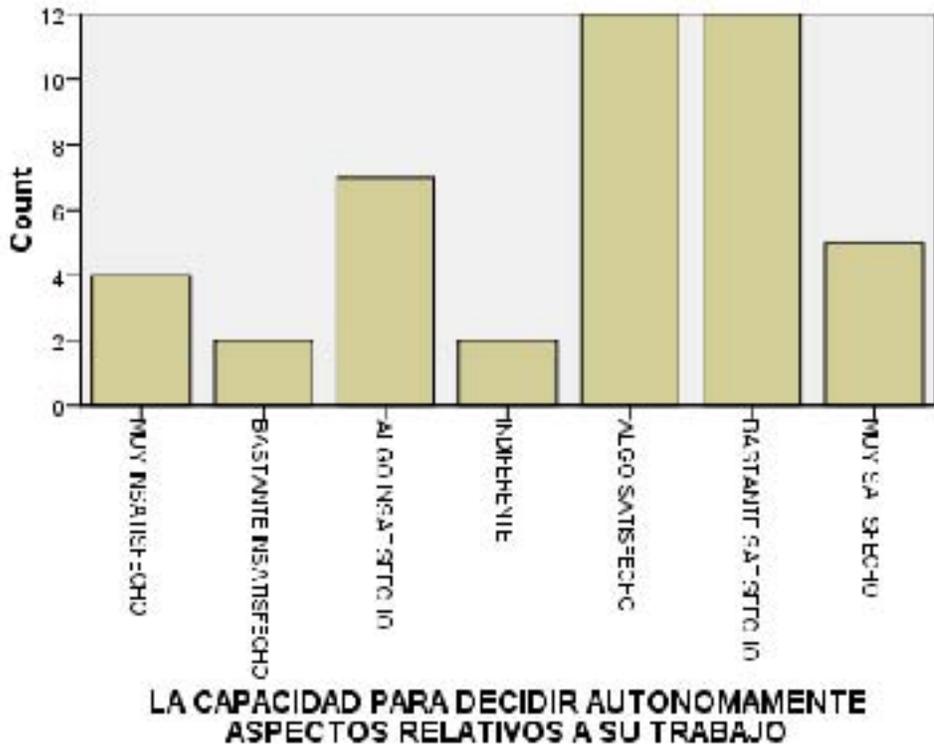


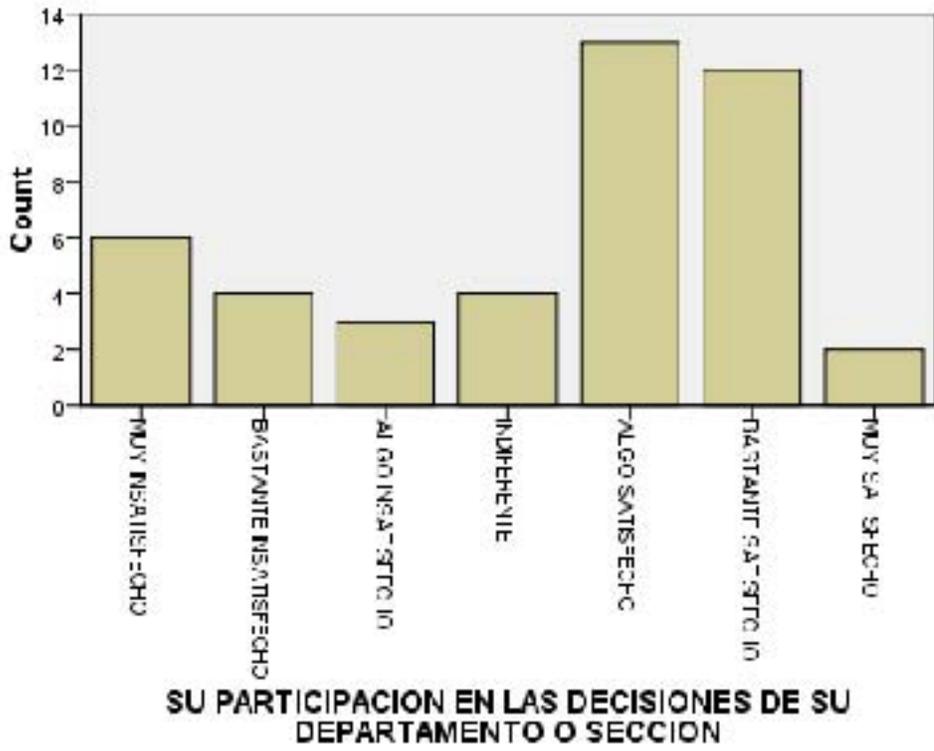


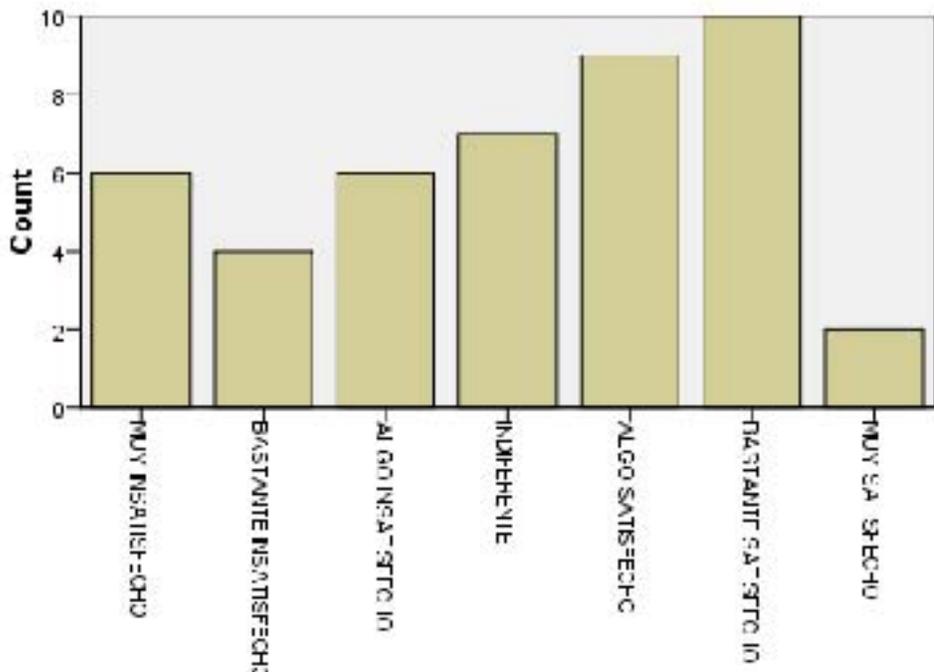












**SU PARTICIPACION EN LAS DESICIONES DE TRABAJO RELATIVAS A LA EMPRESA**

