



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR**

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA  
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR No. 40  
MEXICALI, BAJA CALIFORNIA**



Protocolo de Investigación:

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE LA  
UMF No. 40**

**TRABAJO QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN MEDICINA  
FAMILIAR  
PRESENTA:**

**NUBIA IVETH RODRÍGUEZ RETAMOZA**



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.



**"SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE LA  
UMF No. 40"**



**TRABAJO QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR**

**PRESENTA  
DRA. NUBIA IVETH RODRÍGUEZ RETAMOZA**

**AUTORIZACIONES:**

**DRA. REBECA ESTHER MARTÍNEZ FIERRO**  
PROFESOR TITULAR DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN  
EN MEDICINA FAMILIAR PARA MÉDICOS GENERALES DEL IMSS  
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR No. 28 IMSS, MEXICALI B.C.

**DR. JOSÉ LUIS CARRETO MARTINEZ**  
MÉDICO FAMILIAR IMSS  
ASESOR METODOLÓGICO DE TESIS

**DRA. REBECA ESTHER MARTÍNEZ FIERRO**  
ASESOR DEL TEMA DE TESIS  
MÉDICO FAMILIAR IMSS

**DRA ALMA LILIA BARRA ROMERO**  
COORDINADOR CLÍNICO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN MÉDICA  
DE LA UMF No. 28 IMSS, MEXICALI B.C



SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PRESTADORES DE  
SERVICIOS DE SALUD DE LA UMF No. 40

TRABAJO QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN  
MEDICINA FAMILIAR

PRESENTA

DRA. NUBIA IVETH RODRÍGUEZ RETAMOZA

AUTORIZACIONES

DR. JUAN JOSÉ MAZÓN RAMÍREZ  
JEFE DE LA SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
FACULTAD DE MEDICINA, U.N.A.M.

DR. ISAÍAS HERNÁNDEZ TORRES  
COORDINADOR DE DOCENCIA  
DE LA SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
FACULTAD DE MEDICINA, U.N.A.M.



"2013, Año de la Lealtad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

**Dictamen de Autorizado**

Comité Local de Investigación y Ética en Investigación en Salud 201  
H. GRAL. ZONA NUM 30, BAJA CALIFORNIA

FECHA 02/09/2013

**DRA. NUBIA IVETH RODRIGUEZ RETAMOZA**

**PRESENTE**

Tengo el agrado de notificarle, que el protocolo de investigación con título:

**SATISFACCION LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UMF No.40**

que usted sometió a consideración de este Comité Local de Investigación y Ética en Investigación en Salud, de acuerdo con las recomendaciones de sus integrantes y de los revisores, cumple con la calidad metodológica y los requerimientos de ética y de investigación, por lo que el dictamen es **A U T O R I Z A D O**, con el número de registro institucional:

Núm. de Registro
R-2013-201-31



ATENTAMENTE

**DR. (A). MARTÍN ALEJANDRO DAUTT ESPINOZA**  
Presidente del Comité Local de Investigación y Ética en Investigación en Salud No. 201

COMITÉ DE INVESTIGACION  
H. G. Z. II No. 30  
MEXICALI, B. C.  
**REVISADO**

**IMSS**

SEG. RENDY SOLIDARIO SOCIAL



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR No. 40**



**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE LA  
UMF No. 40**

Nubia Iveth Rodríguez Retamoza<sup>1</sup>, Dr. José Luis Carreto Martínez<sup>2</sup>

<sup>1</sup>AEMF UMF 40 IMSS Mexicali, <sup>2</sup> Médico Familiar UMF 28 Mexicali

**MARCO TEÓRICO:** La creciente preocupación por la calidad de los servicios de salud, han hecho que la motivación o satisfacción laboral se considere como material de estudio; la satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio de toda empresa e institución.<sup>1</sup>

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** ¿CUÁL ES LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UMF No. 40?

**JUSTIFICACIÓN:** conocer la satisfacción del prestador de servicio de salud, puede permitirnos mejorar la calidad y las condiciones del trabajo mediante diversas estrategias, sobre todo la consulta de medicina familiar, que es donde se resuelven el 85% de las necesidades del derechohabiente, el cual debe contar con los siguientes atributos: accesibilidad, continuidad, integralidad de la atención, calidez y calidad.

**OBJETIVO:** CONOCER LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UMF No. 40

**MATERIAL Y MÉTODOS:** el presente, es un estudio prospectivo, observacional, descriptivo y transversal, en personal de salud adscrito a la UMF No 40 del Instituto Mexicano del Seguro Social en Mexicali Baja California, México.

**RESULTADOS Y CONCLUSIONES:** Obtuvimos el 50% (5.57 puntos) de satisfacción en los trabajadores de la UMF No. 40, siendo los médicos, el personal más insatisfecho (4.6puntos). Con respecto a la antigüedad laboral, los más insatisfechos, son los de menor antigüedad.

Palabras clave: satisfacción laboral, calidad de atención a la salud.

## INDICE

CAPÍTULO I	
Marco teórico-----	7
Antecedentes-----	12
CAPÍTULO II	
Planteamiento del problema-----	14
Justificación-----	16
Objetivos -----	17
2.1 objetivos general-----	17
2.2 objetivos específicos -----	17
CAPÍTULO III	
Métodos y análisis estadístico -----	18
3.1 tipo de estudio-----	18
3.2 población-----	18
3.3 muestreo y muestra-----	18
3.4 métodos y técnica para recolección de datos-----	18
3.5 criterios de inclusión-----	19
3.6 criterios de exclusión-----	20
3.7 variables-----	20
3.7.1 variable independiente-----	20
3.7.2 variable dependiente-----	21
3.8 operacionalización de variables-----	21
3.9 aspectos éticos-----	22
3.10 recursos-----	22
3.10.1 recursos humanos -----	22
3.10.2 recursos materiales-----	23
3.10.3 recursos financieros -----	23
CAPÍTULO IV	
Resultados -----	24
Discusión -----	32
Conclusiones-----	33
Bibliografía-----	34
Anexos-----	38

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

A través de la historia se puede observar un desarrollo, crecimiento y evolución en las diferentes culturas de la humanidad, desde sus costumbres, lenguaje y sistema de trabajo. Podría decirse que la mayoría de los cambios son producto del mismo hombre quien siempre ha buscado alternativas para mejorar su calidad de vida.

En la actualidad los estilos de vida y formas de trabajo no han cambiado tanto, pues en las empresas y en toda ocupación se requiere de un buen desempeño humano para lograr el desarrollo planteado en los objetivos, y es precisamente de los recursos humanos de quien depende el rumbo que tome una empresa. <sup>1</sup>

Los recursos humanos, "Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar cuál sea su nivel jerárquico o su tarea". Estos están distribuidos en el nivel institucional (dirección), nivel intermedio (gerencia y asesoría) y el nivel operativo (técnicos, funcionarios y obreros, además de los supervisores de primera línea), constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización y es el que decide el manejo de los demás, los cuales son inertes y estáticos por sí mismos. También son el único recurso que posee vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo. Las personas aportan a la organización sus habilidades, conocimientos, actitudes, comportamientos, percepciones, sin importar el cargo que ocupen (director, gerente, funcionario, obrero, técnico), las personas cumplen papeles diversos, los cargos en la jerarquía de autoridad y responsabilidad existente en la organización. <sup>1</sup>

Así mismo las personas difieren entre sí y constituyen un recurso muy diversificado en virtud de las diferencias individuales de personalidad, experiencia, motivación, condición física. La creciente preocupación por la calidad del servicio de las instituciones de salud, han hecho que la motivación o satisfacción laboral se considere como material de estudio; la satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio de toda empresa e institución.<sup>1</sup>



Se sabe que la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima laboral, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo a una mejor calidad del servicio.<sup>2</sup>

A nivel nacional y mundial, la protección a la salud ha quedado plenamente establecida como un derecho. En la Trigésima Asamblea Mundial de la Salud reunida en Ginebra, Suiza en 1977, se logró que los países miembros de la Organización Mundial de la Salud (OMS) acuerden lo siguiente: “Salud para todos en el año 2000”<sup>3</sup>

Los programas y estrategias para garantizar la salud a los mexicanos, tienen como antecedente la integración del Sistema Nacional de Salud 1984-1988.<sup>4</sup>

El Programa Nacional de Salud 1990-1994 marca con precisión las políticas a seguir en favor del logro de la salud para los mexicanos:<sup>5</sup>

- Fomento de la cultura de la salud
- Acceso universal a los servicios de salud con equidad y calidad
- Prevención y control de enfermedades y accidentes
- Protección del medio ambiente y saneamiento demográfico
- Impulso a la asistencia social

En México los servicios de salud, enfrentan una tarea compleja y de extraordinarias dimensiones, la población aumenta aceleradamente, está más consciente de sus derechos y privilegio, y espera, por lo tanto, la pronta atención a sus demandas. El tema de la calidad en los servicios de salud, ha tenido en los últimos años una gran relevancia, sobre todo si consideramos la necesidad que por diferentes razones tienen los gobiernos de mejorar la atención a la salud. De ahí la necesidad de hacer un esfuerzo sostenido, para lograr un nivel aceptable de calidad de atención médica al alcance de todos los habitantes.<sup>6</sup>

El concepto de Calidad ha evolucionado a lo largo de los años y ha dado lugar a que tanto su función como su ámbito y objeto de control hayan variado hasta nuestros días. La calidad no es una serie de características que permanecen fijas, es una cualidad mejorable.<sup>7</sup>

Dar una definición no es fácil, la Real Academia Española, en el Diccionario de la Lengua Española de 1984, define calidad como una "cualidad", una "manera de ser", "alguien que goza de la estimación general", o "lo mejor dentro de su especie". En medicina y educación, como en otras áreas del conocimiento, el término se aplica a la excelencia de una disciplina, a la perfección de un proceso, a la obtención de buenos resultados con una determinada técnica o procedimiento. Sin embargo, aun dentro de este particular ámbito del concepto, no existe una sola definición para la calidad. Así, para Crosby, por ejemplo, calidad "es conformidad con las especificaciones"; para Trifus "es dar al cliente aquello que espera" y para Taguchi es "producir los bienes y servicios demandados, al menor costo posible para la sociedad" (Galán M. "El Reto de la Mejora en la Educación Superior: Una Perspectiva Europea", Programa de Doctorado: "Evaluación, Mejora y Calidad de la Educación Superior", Universidad de Cádiz, España, enero 2000) <sup>7</sup>

Calidad es "otorgar atención médica al usuario con equidad, oportunidad, calidad y humanismo, conforme a las normas, conocimientos médicos y principios éticos vigentes, comunicación permanente con el usuario y en un ambiente confortable; mediante el uso adecuado de la tecnología apropiada, los resultados congruentes con el objetivo de la atención y satisfacción de las necesidades de salud y de las expectativas del usuario, del prestador de servicio y de la institución donde se otorga la atención ".<sup>8</sup>

Avedis Donabedian, quien se ha considerado el principal experto mundial en el estudio de la calidad de atención médica, postula el enfoque de la evolución de la calidad de la atención médica sobre la base de la teoría de sistemas y hace énfasis en la satisfacción del usuario en cuanto a sus expectativas en relación a la amabilidad en el trato, comodidad en el área donde recibe la atención, disponibilidad de satisfacción suficiente, accesibilidad de los servicios, y trato personalizado como elementos de calidad en la atención médica. <sup>9,10</sup>

El Dr. Donabedian, define garantía de la calidad como "aquellas actividades que periódica o continuamente se dirigen a revisar las condiciones bajo las cuales se proporciona atención médica monitorizada y sus resultados son seguidos, de tal manera que se identifiquen las deficiencias y se lleven a cabo las correcciones necesarias que conduzcan a un mejoramiento en la salud y bienestar de los individuos.<sup>11</sup> La calidad es entonces, una estrategia que no se limita a una forma de hacer, sino a una manera de ser y que tiene todo

un proceso basado en la participación de todos los involucrados y dirigido a las diversas organizaciones.<sup>12</sup>

Se habla de calidad en la atención médica, cuando se realizan diferentes actividades para garantizar los servicios de salud.<sup>13</sup> Según la ISO 9000, 2000 se considera calidad, “al conjunto de características inherentes a un producto para que cumpla con los requisitos para los cuales se elaboran”.<sup>13</sup>

Existen estudios que determinan que el clima laboral juega un papel importante para el logro de una mayor eficacia en las organizaciones, pues este determina la forma en que un trabajador percibe su ambiente laboral, su rendimiento, productividad y su satisfacción. La calidad de vida profesional y la satisfacción laboral del personal de salud son factores clave para lograr una mejor calidad de atención médica y son reflejo de la calidad de las instituciones. La satisfacción laboral se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen.<sup>1</sup>

La satisfacción laboral: se puede considerar que se caracteriza como el nivel de satisfacción de las necesidades de los trabajadores y directivos de una Organización, así como la actitud de los mismos ante la realidad existente y las medidas o decisiones socioeconómicas y técnico– organizativas que se adopten e implementen. Implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y percibe lo que la organización propicia y le otorga de una manera u otra.<sup>15</sup>

Además la satisfacción del cliente o usuario exige el compromiso del personal, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los clientes, por lo tanto se considera que “la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente” (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario).<sup>16</sup>

La satisfacción laboral se asocia a la motivación de las personas y Herzberg afirma que depende de dos factores: los higiénicos, que son los relacionados con el contexto del trabajo (condiciones, sueldo, políticas de la empresa) y los motivacionales, que están relacionados con el contenido del trabajo (logros, responsabilidad, reconocimiento, promoción). Se relacionan los factores que pueden ocasionar satisfacción y no satisfacción: <sup>17</sup>

#### Satisfacción:

- Éxito en la profesión
- Placer en el trabajo
- Interacción facilitada por la distribución física
- Prestigio en la profesión
- Elevada interacción y relación con colegas y subordinados
- Tipo de trabajo y ambiente de trabajo estructurados
- Políticas estables y previsibles de la empresa
- Remuneración adecuada para la satisfacción de las necesidades básicas

#### No satisfacción

- Fracaso en la profesión
- Insatisfacción en el trabajo
- Estatus bajo
- Bajo salario
- Sensación de desigualdad
- Escasa interacción y relación con colegas, jefes y subordinados
- Tipo de trabajo y ambiente mal estructurado
- Políticas imprevisibles de la empresa
- Lugar de trabajo encerrado
- Remuneración inadecuada

## ANTECEDENTES

Algunos estudios “Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros”, realizados en Argentina donde se usó una muestra de 196 profesionales de los cuales 97 son médicos y 99 enfermeros fueron sometidos a encuestas de escala de satisfacción laboral y de estresores asistenciales, el resultado fue que la sobrecarga por exceso de pacientes, tareas y demandas, son las principales causas de estrés y esto conlleva a una insatisfacción laboral; se habla también de cómo tener el apoyo de directivos, tener estímulos y reconocimientos lo que puede mejorar la calidad laboral. Sin embargo, hay estudios donde se aborda que al no contar con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas requeridas en el área laboral, el trabajador experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológico y alterar su salud<sup>18,19</sup>

En un estudio, Molina Linde JM y col. Mencionan que el estrés y tensión laboral es más común en profesionales de instituciones de salud de países en vías de desarrollo, en donde el recorte del presupuesto, la insuficiencia de infraestructura hospitalaria, falta de medicamentos y disminución de salarios configuran un clima laboral inestable y estresante.<sup>20</sup>

En Medellín se realizó un estudio, en enfermeras españolas que trabajan en Inglaterra, reveló que la insatisfacción laboral junto con el síndrome de desgaste profesional, son un riesgo en el personal que presta sus servicios en instituciones y que el lugar de trabajo sobre todo las relaciones interpersonales y el apoyo de la institución y la promoción profesional fueron los elementos predictores para su satisfacción laboral.<sup>21</sup>

Los resultados obtenidos de un estudio que se realizó en Madrid España, señalan que tienen una elevada calidad del servicio, a pesar de que los trabajadores manifiesten menores niveles de satisfacción laboral.<sup>22</sup>

En un estudio realizado en Barcelona, España describió la satisfacción laboral de los médicos de atención primaria, concluyendo que la edad apunta a una tendencia significativa de satisfacción decreciente a medida que el profesional envejece. La satisfacción laboral y el desgaste presentan un comportamiento muy próximo y de sentido inverso, puesto que la satisfacción crece cuando el desgaste profesional adquiere valores bajos.<sup>23</sup>

En un hospital de Lima, Perú se estudiaron los factores asociados a la satisfacción laboral en personal médico y no médico y se llegó a la conclusión que dependiendo del puesto de trabajo que desempeñaban, eran sus necesidades, por ejemplo; en el área médica los factores asociados a la satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio. En enfermería los factores de influyeron fueron la carga laboral y las oportunidades de promoción y ascenso, mientras que, en el personal de asistente técnico fue el salario mensual y la supervisión.<sup>24</sup>

Estudios internacionales y en México nos muestran que los factores relacionados con la insatisfacción laboral son múltiples (falta de capacitación, becas, estímulos, reconocimientos, promoción profesional, excesiva carga laboral y desorganización de las instituciones) y que el grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo. Durante los últimos años se ha impulsado mejorar la calidad de los servicios de salud, estos esfuerzos también se han enfocado a los servicios que se prestan a la población en general. El programa Nacional de Salud 2001-2006 contemplaba una estrategia denominada "Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud". En esta se valoró el trabajo realizado por el personal profesional en el primer nivel de atención con la finalidad de motivar el trabajo del personal operativo, esto hizo conveniente examinar, que factores estuvieron asociados al nivel de satisfacción del personal de salud y fueron los detonantes de la satisfacción en el trabajo sanitario para su desempeño.<sup>25</sup>

En Tabasco se realizó un estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa, se exploró el reconocimiento a la labor, problemática laboral, condiciones de trabajo y área física. Obteniendo insatisfacción por falta de capacitación, becas, estímulos, reconocimiento, plantilla médica insuficiente y desorganización. Solo hubo satisfacción en el área física porque era de reciente creación. <sup>26</sup>

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio de toda empresa e institución y al hablar de instituciones de salud es sumamente importante ya que la calidad del servicio que se brinda a los derechohabientes debe ser prioritaria.

Uno de los puntos a tomar en cuenta en la valoración de programas para una buena satisfacción laboral del personal de cualquier empresa es la salud. Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejoría de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas.<sup>27</sup>

Conocer el grado de satisfacción laboral en el personal de salud es importante ya que estudios de La Habana Cuba (Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan) demuestran que la insatisfacción laboral trae como consecuencia estragos en la salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros. Estos problemas, pueden provocar ausentismo laboral en algunos trabajadores y en otros, sobrecarga laboral, cambios de puesto laboral, desmotivación, enojo, incremento de los costos para la empresa, todo esto llevando a un decremento de la organización laboral. La insatisfacción laboral en los recursos humanos de enfermería, es una condición peligrosa, ya que atender seres humanos y hacerlo en forma descontenta puede acarrear graves consecuencias en las personas que necesitan cuidados de la salud y, por lo tanto, ser atendidos inadecuadamente.<sup>28</sup>

En un estudio, Lamtzey Selva y col. en México refieren que los Centros de Atención Primaria por ser el primer contacto de los pacientes y resolver el 80% de los problemas de salud, así como brindar actividades de promoción y prevención con enfoque de riesgo, es donde más debe ser estudiada la satisfacción laboral en los trabajadores por el alto índice de insatisfacción y estrés. Refieren que la mayor insatisfacción de los trabajadores es en el ámbito emocional y que esto va ligado a los incentivos dados por la jefatura y reconocimientos al desempeño, como también se demostró que la mayor satisfacción laboral se asoció en tener buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores y el mantenimiento adecuado de las instalaciones donde se labora.<sup>29</sup>

Se sabe que el tener apoyo mutuo entre los trabajadores, sobre todo al manejar pacientes, se relaciona con un mayor bienestar laboral. <sup>30</sup>

El Programa de Salud 2007-2012 destaca que en calidad de la atención a la salud, los sistemas de salud deben ser servicios de salud efectivos, seguros, eficientes y responder a las expectativas de los usuarios. Además menciona que las unidades deberán contar con los elementos necesarios para que los prestadores de servicios desempeñen sus funciones en forma satisfactoria y eficiente; es por esto que se estudió la satisfacción de los prestadores de servicios de salud, mediante una encuesta laboral para conocer las expectativas de los trabajadores de la salud.<sup>31</sup>

Actualmente vemos como los trabajadores de las empresas, presentan un elevado índice de insatisfacción laboral, por lo tanto medirla es un factor importante dentro de la evaluación de la calidad de la atención médica que se brinda en la Secretaria de Salud. El control de la calidad es parte integral del proceso de la industria de servicios para proteger y satisfacer a quien proporciona la atención y al que la recibe. Los proveedores de atención médica no deben ser la excepción en estas prácticas aceptadas en otros entornos profesionales e industriales.

Por lo anteriormente expuesto podemos decir que la insatisfacción laboral del personal de salud casi siempre conlleva a una mala calidad del servicio y a un estrés laboral.

Por lo anterior se plantea lo siguiente:

¿CUAL ES LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UMF No. 40 EN MEXICALI B. C.?



## JUSTIFICACIÓN

Muchas de las estrategias para el control de la calidad de los servicios de salud se concentran en el análisis de la estructura y proceso. Dentro de estos se mencionan los fundamentos científicos de las acciones, el desarrollo y adaptación a los avances tecnológicos, la formación y capacitación de los prestadores de servicios, así como la disponibilidad de material y equipo.

Mantener y mejorar la calidad de los proveedores de atención médica es una preocupación permanente en los servicios de salud. Numerosos son los autores que han escrito acerca de la evaluación de la calidad en diferentes aspectos de la salud, sin embargo pocos se han preocupados por la satisfacción laboral del prestador de los servicios de salud.

Conocer la satisfacción laboral del prestador de servicios de salud es de gran importancia, pero no se ha considerado con frecuencia; la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus actividades como determinante en la calidad de atención.

Esta situación ha llevado a realizar un análisis cuidadoso sobre la insatisfacción de los trabajadores, revisar la actual situación en cuanto a recursos existentes, disponibilidad del presupuesto, personal, su nivel de capacitación, y a partir de ello, desarrollar sistemas y procedimientos de trabajo que permita otorgar servicios con oportunidad y calidad.

Existe muy poca investigación sobre la satisfacción de los profesionales en la salud. En México se cuenta con pocos registros; por lo que se impulsó su exploración en el Sector Salud por parte de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud.

A la fecha, en el Estado de Baja California no hay estudios que reporten este tema en las instituciones de Salud.

Por lo tanto, el conocer la satisfacción del prestador del servicio de salud puede permitir mejorar las condiciones de trabajo, sobre todo en la consulta de medicina familiar que es donde se resuelven el 85% de las consultas y la cual debe contar con los siguientes atributos: accesibilidad, continuidad, integralidad de la atención, calidez y la calidad.

Por lo que este estudio de investigación pretende obtener cual es la satisfacción laboral del prestador de los servicios de salud, con la finalidad de proporcionar elementos de juicio en la mejora de la calidad de los servicios.

## **OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

CONOCER LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UMF No. 40 EN MEXICALI B. C.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Determinar la satisfacción laboral de acuerdo a su edad.
2. Identificar la satisfacción laboral de acuerdo a la antigüedad de trabajo
3. Determinar la satisfacción laboral con relación a la remuneración obtenida.
4. Determinar la satisfacción laboral en función al reconocimiento de los superiores por el trabajo realizado.
5. Determinar la satisfacción laboral con respecto al equipo e instrumental.
6. Determinar la satisfacción laboral en función de oportunidades de superación.
7. Determinar la satisfacción laboral de acuerdo a la seguridad laboral (no perder el puesto)
8. Determinar la satisfacción laboral según el área laboral
9. Determinar la satisfacción laboral según la participación del trabajador con su equipo de trabajo.

### **HIPOTESIS**

No aplica

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

#### **3.1 TIPO DE ESTUDIO**

Estudio prospectivo, observacional, descriptivo y transversal.

#### **3.2 POBLACIÓN**

La población estudiada fueron los trabajadores de la Unidad Medico Familiar No. 40 del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en calle Monarcas S/N, Fraccionamiento Villas del Rey, Mexicali, B.C. Para este estudio se tomó la población de todos los turnos que se encontraban laborando, que reunieron los criterios de inclusión y firmaron carta de consentimiento informado. El proceso se llevó a cabo en el período comprendido entre Noviembre del 2013 a Febrero del 2014.

#### **3.3 MUESTREO Y MUESTRA**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia ya que la muestra constituida por trabajadores de la UMF No. 40 del IMSS formada por una plantilla de 195 trabajadores de base, de los cuales son de 15 de confianza, y 180 de la siguiente manera: 5 empleados de farmacia, 19 trabajadores de intendencia, 4 trabajadoras sociales, 47 enfermeras, 3 estomatólogos, 3 técnicos radiólogos, 2 laboratoristas, 35 médicos, 19 asistentes médicos, 2 nutriólogas, 35 empleados de área administrativa 4 empleados de área de conservación y 2 choferes de ambulancia.

#### **3.4 MÉTODOS Y TÉCNICA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para medir la satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario de Calidad No. 48 de Satisfacción Laboral del autor Dr. Héctor Gerardo Aguirre Gas, de su investigación Calidad de la Atención Médica aprobado por el Comité Permanente Interamericano de Seguridad Social,<sup>32</sup> la cual consta de datos generales que contienen 7 preguntas sobre la situación personal y profesional de cada uno de los entrevistados (anexo 1), y que nos permitirá explorar todas las dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral, en los trabajadores de la salud de la UMF No. 40 del IMSS, que aceptaron participar en el protocolo de investigación y que cumplieron con criterios de selección.

Nos basamos en los objetivos del estudio, por lo que el contenido de las preguntas está en relación con las definiciones operacionales de las variables a explorar.

Se aplicó el cuestionario a los trabajadores de la salud que se encontraban laborando, tanto en turno, matutino, vespertino, nocturno y fin de semana, entregándole a cada trabajador el cuestionario al inicio de su jornada y recogéndolo al final de su turno.

Para ello se solicitó a las autoridades directivas de la UMF No 40 autorización para realizar dicha investigación (anexo 3), y previo consentimiento informado (anexo 2). Se mantuvo la confidencialidad de la información y de los participantes.

Posteriormente al tener todos los cuestionarios se procedió a vaciar la información en una hoja de recolección de datos Excel (anexo 4), para el análisis estadístico, se obtuvieron medidas de tendencia central. Para variables cuantitativas (edad y años de antigüedad) se utilizó media, moda y mediana; y para el resto de las variables utilizamos medidas porcentuales.

Para presentar los resultados se realizó de la manera más sencilla posible para que todos entiendan y puedan identificar dónde están los problemas de insatisfacción laboral “oportunidades de mejora”, y sus posibles causas. Lo más fácil es presentar los resultados con gráficos de barras (si es factible barras comparativas) donde el largo de la barra es proporcional al porcentaje obtenido.

### **3. 5 CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Trabajadores de la salud de la UMF No. 40 que aceptaron participar en el estudio.
- Trabajadores de la salud de la UMF No. 40 que estuvieron presentes el día de la aplicación del instrumento.
- Trabajadores de la salud de la UMF No. 40 de cualquier área de la clínica.
- Trabajadores de la salud de la UMF No. 40 de base.

### 3.6 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Trabajadores de la salud de la UMF No.40 que estuvieron de contrato o en servicio social.
- Trabajadores de la salud de la UMF No. 40 que no estuvieron presentes al momento de la aplicación del instrumentó
- Trabajadores de la salud de la UMF No. 40 que no aceptaron participar en el estudio

### 3.7 VARIABLES

#### 3.7.1 VARIABLES INDEPENDIENTES

- **TRABAJADOR:** según la Ley Federal del Trabajo, el trabajador se define como: la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.
- **EDAD:** Años cumplidos de la persona encuestada.
- **SEXO:** Se refiere al conjunto de características biológicas que definen al espectro de humanos como hembras y machos
- **ANTIGÜEDAD LABORAL:** Años de laborar en la Secretaria de Salud en el momento de la encuesta.
- **CATEGORÍA LABORAL:** Acciones y actividades que desempeña en el centro de salud de acuerdo al profesiograma de la institución.
- **REMUNERACIÓN ECONOMICA:** Grado de satisfacción que el individuo tiene de acuerdo al sueldo que recibe y relacionado con la magnitud de sus responsabilidades.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Grado de satisfacción que provocan en el individuo la participación y la integración con su jefe y compañeros de trabajo.
- **RECONOCIMIENTO DE JEFE:** Grado de satisfacción que provoca en el individuo el reconocimiento de su trabajo por parte de sus jefes.
- **SUPERACIÓN LABORAL:** Oportunidad de superarse y de progresar a través del buen desempeño de su trabajo.
- **ACTIVIDADES QUE REALIZAN:** Congruencia el perfil profesional con el trabajo que desempeñan.
- **SEGURIDAD LABORAL:** Sensación que puede tener el trabajador de no perder su trabajo ni su puesto de trabajo sin motivo alguno.

- **RECURSOS MATERIALES:** Opinión del trabajador respecto a las condiciones del equipo e instrumental

### 3.7.2 VARIABLE DEPENDIENTE

**SATISFACCION LABORAL:** es la percepción placentera subjetiva de las experiencias laborales o la respuesta afectiva de la persona a su trabajo y a las condiciones en que lo realiza. Es la que espera alcanzar el trabajador en la realización de sus actividades laborales.

### 3.8 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	ESCALA	CATEGORÍA
<b>Edad</b>	Años cumplidos de la persona encuestada	cuantitativa discreta	Edades desplegadas
<b>Sexo</b>	Se refiere al conjunto de características biológicas que definen al espectro de humanos como hembras y machos	cualitativa nominal	Femenino Masculino
<b>Antigüedad laboral</b>	Años de laborar en la Secretaría de Salud en el momento de la encuesta	Cuantitativa continua	1-10 11-20 >21
<b>Categoría laboral</b>	Acciones y actividades que desempeña en el centro de salud de acuerdo al profesiograma de la institución	Cualitativa Nominal	Médico Enfermera Laboratorista Trabajadora social Asistencia medica Intendencia Estomatóloga Radiólogo Farmacia Administrativo Puesto de confianza Conservación Nutrición Chofer de ambulancia
<b>Remuneración económica</b>	Grado de satisfacción que el individuo tiene de acuerdo al sueldo que recibe y relacionado con la magnitud de sus responsabilidades	Ordinal	NO SI
<b>Trabajo en equipo</b>	Grado de satisfacción que provocan en el individuo la participación y la integración con su jefe y compañeros de trabajo	Ordinal	NO SI
<b>Reconocimiento por sus jefes</b>	Grado de satisfacción que provoca en el individuo el reconocimiento de su trabajo por parte de sus jefes	Ordinal	NO SI
<b>Superación laboral</b>	Oportunidad de superarse y de progresar a través del buen desempeño de su trabajo	Ordinal	NO SI
<b>Actividades que realizan</b>	Congruencia el perfil profesional con el trabajo que desempeñan	Ordinal	NO SI
<b>Seguridad laboral</b>	Sensación que puede tener el trabajador de no perder su trabajo ni su puesto de trabajo sin motivo alguno	Ordinal	NO SI
<b>Recursos materiales</b>	Opinión del trabajador respecto a las condiciones del equipo e instrumental	Ordinal	NO SI

### **3.9 ASPECTOS ÉTICOS**

Como el principio básico del tratado de Helsinki es el respeto del individuo, derecho a la autodeterminación y derecho a tomar decisiones informadas por medio del consentimiento informado; se le hará la aclaración al encuestado del porqué y para qué se realizara este estudio, así como el fin de la investigación, además de resolver cualquier duda y sobre todo el derecho de retirarse cuando lo decida conservando así mismo su privacidad procurando la integridad como ser humano de nuestra muestra. Antes del inicio del estudio el protocolo será sometido al comité local de investigación de la unidad hospitalaria y autoridades competentes. Conforme a los requisitos legales locales, y representación sindical para su visto bueno.

Es importante indicar que los procedimientos propuestos están de acuerdo con las normas dispuestas en la Ley General de Salud de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el diario oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984, texto vigente última reforma publicada DOF 04-06-2014, en su título quinto, Investigación para la Salud, capítulo único, artículo 96 al 103; de acuerdo a esta ley se clasifica como una investigación con riesgo mínimo. Además de lo dispuesto en la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial de la 64ª Asamblea General, Fortaleza, Brasil octubre 2013, así como los códigos y normas internacionales vigentes de las buenas prácticas de la investigación clínica.

Se solicitó el consentimiento y el permiso de las autoridades competentes, el Director de la Unidad Médica No. 40 Dr. Filemón Espinosa Solís (anexo 4).

### **3.10 RECURSOS**

#### **3.10.1 Recursos humanos:**

Se requirió de una muestra que estará representada por todos los trabajadores de la salud de la UMF No. 40.

### 3.10.2 Recursos materiales:

- ✓ Papel para encuestas y entrevistas
- ✓ Lápices y plumas
- ✓ Procesador de datos Excel para realizar resultados.

### 3.10.3 Recursos financieros:

CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	UNIDADES REQUERIDAD	TOTAL
Hoja blanca	60.00 paquete	4 paquetes	240.00
Copias fotostáticas	1.00 c/u	390	390.00
Tinta negra y color	500.00 c/ cartucho	2	1000.00
Total			1630.00

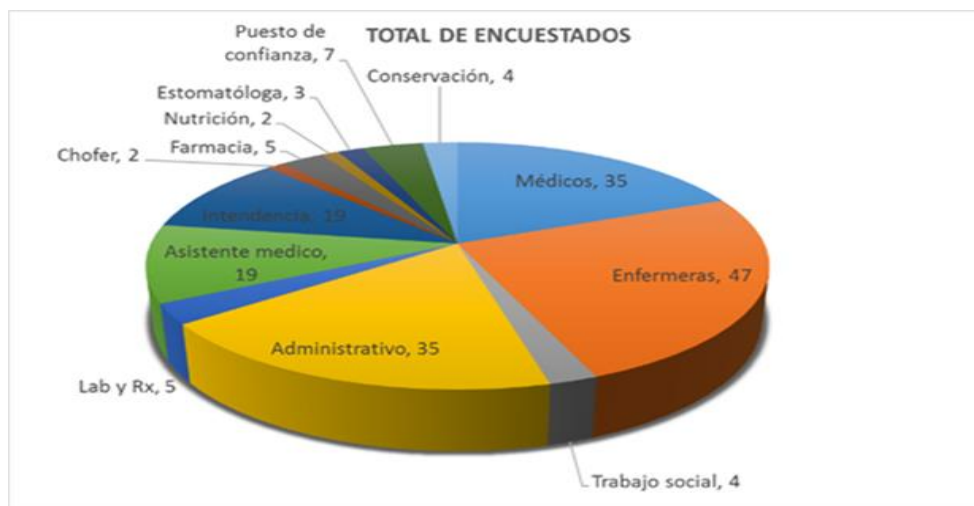


## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

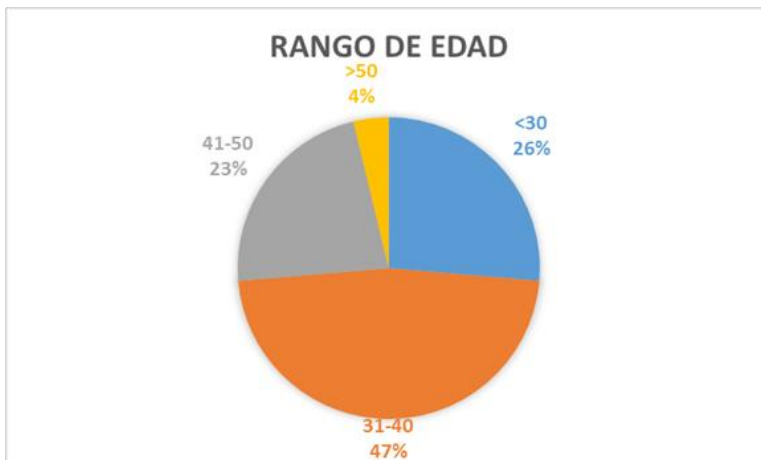
En nuestro estudio denominado Satisfacción Laboral de los Prestadores de Servicios de Salud de la UMF No. 40 en Mexicali B. C. Obtuvimos los siguientes resultados: La población participante quedó integrada por 195 trabajadores de UMF No. 40, quedando distribuidos de la siguiente manera: 35 Médicos, 47 Enfermeras, Personal Administrativo 35, 4 de Conservación, 4 Trabajadoras Sociales, 2 Choferes, 5 de Farmacias, 7 de Nutrición, 19 Asistentes Médicas, 7 con Puesto de Confianza, 5 de Laboratorio y Rx., 3 Estomatólogos, y 19 de Intendencia, excluyéndose a 8 trabajadores por las siguientes razones: 2 se encontraban de vacaciones, 4 se encontraban de licencia, 1 de incapacidad y 1 contestó incompleto la encuesta. (Ver gráfica 1).

Gráfica 1: Trabajadores de la clínica UMF No. 40, por categorías



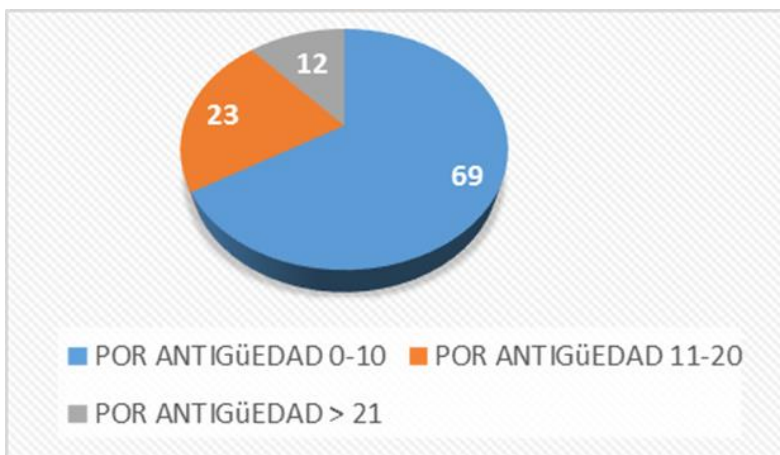
Al dividir a los trabajadores de la salud de acuerdo a su edad, estos varían desde 21 a 57 años, siendo el promedio de los encuestados de 36 años, con una moda de 30 y una mediana de 36. Donde observamos que el 4% de los trabajadores tienen una edad mayor a 50 años, el 23% una edad que varía entre 41 a 50 años, el 47% corresponden a una edad de 31- 40 años y menor de 30 años el 26%. (Ver Gráfica 2).

Gráfica 2: distribución de los trabajadores de la salud por edad



También se tomó en cuenta los años de antigüedad, los cuales varían de 7 meses a 26 años, con un promedio de 9.5 años, una moda de 3 y una mediana de 7. (Ver Gráfica 3).

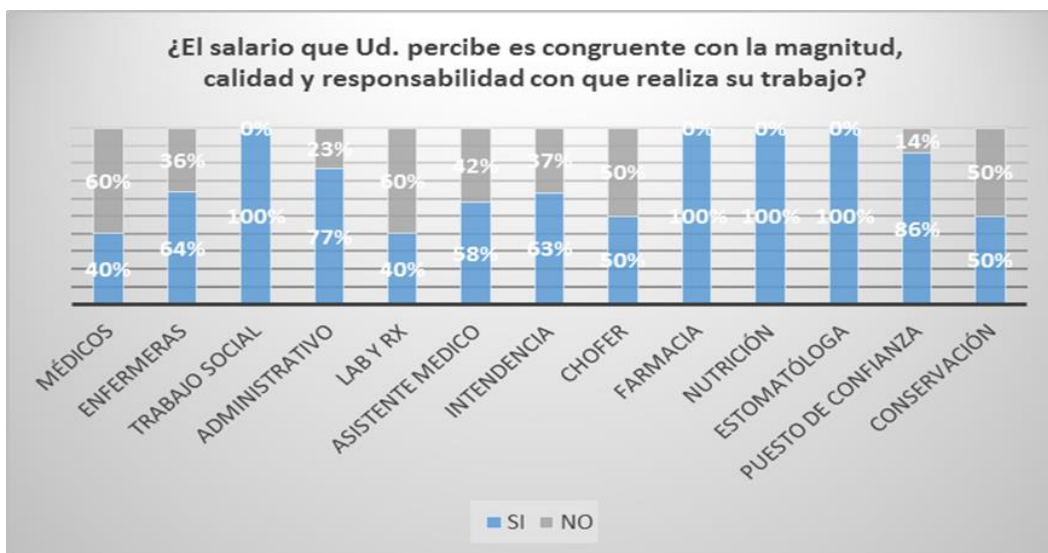
Gráfica 3: Distribución de trabajadores de la salud por antigüedad



Para conocer el grado de satisfacción laboral, se aplicó un cuestionario de 7 preguntas a los encuestados; donde se le dio un valor de 1 a cada respuesta SI y 0 puntos a cada respuesta NO. De esta manera, el máximo grado de satisfacción laboral a obtener en este estudio es de 7 puntos, donde 0 es “No satisfecho” y 7 es “Satisfecho”.

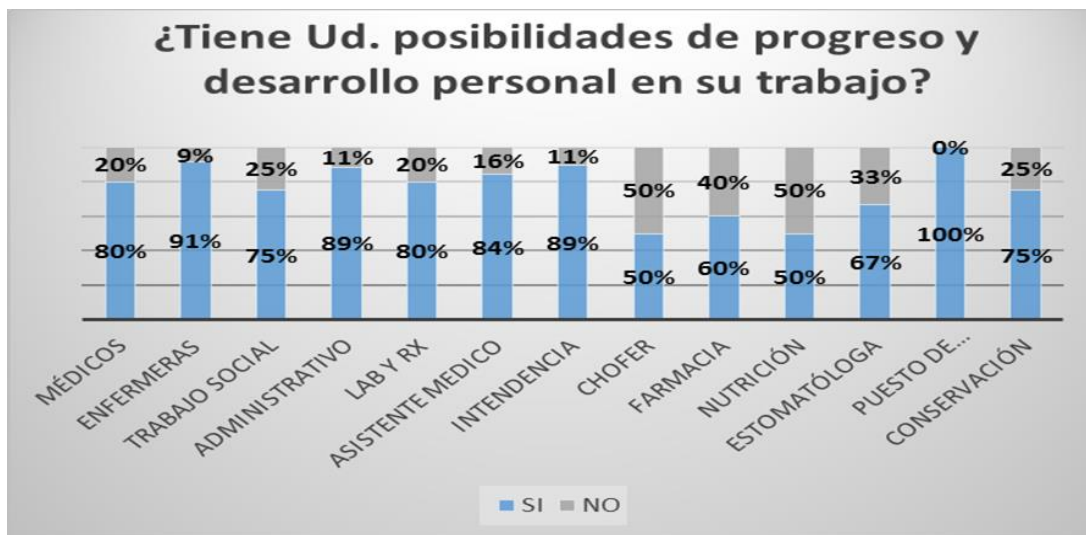
Respecto a la satisfacción laboral medida a través de la congruencia de su salario con la magnitud, calidad y responsabilidad con que realiza su trabajo; el servicio de farmacia, nutrición, estomatología y trabajo social resultaron los más satisfechos con una puntuación de 7 puntos, mientras que los médicos y trabajadores de Laboratorio y Rayos X son los menos satisfechos con una puntuación de 2.8. (Ver Gráfica 4).

Gráfica 4: Satisfacción según su remuneración económica



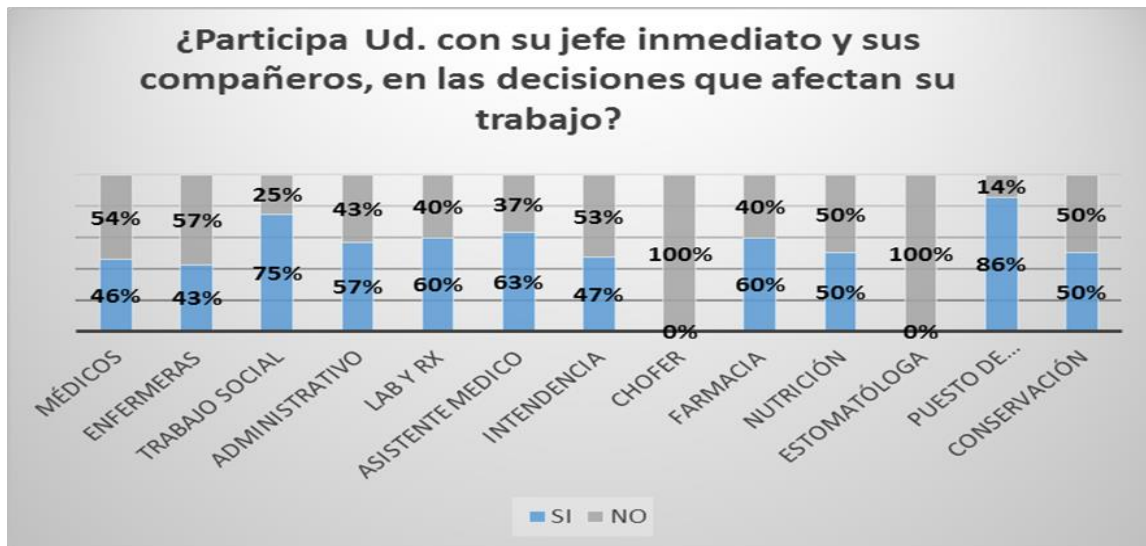
En relación a la pregunta: posibilidades de progreso y desarrollo personal en su trabajo; solo los trabajadores con el Puesto de Confianza se encontraron con mayor puntuación al respecto (7), mientras que los choferes, nutricionistas y personal de farmacia son los menos satisfechos en este punto (3.5) (Ver gráfica 5)

Gráfica 5: Satisfacción en base a la superación laboral



En relación a la pregunta: sobre si participa usted con su jefe inmediato y sus compañeros, en las decisiones que afectan su trabajo; solo los trabajadores de Puesto de Confianza se encontraron con mayor puntuación al respecto (6), mientras que el personal de estomatología y chofer son los menos satisfechos en este punto (0). (Ver Gráfica 6)

Gráfica 6 satisfacción en base al trabajo en equipo



En relación a la pregunta: se le ha dado a usted suficiente información y capacitación para el desempeño de su trabajo, los trabajadores de estomatología y los choferes se encuentran con mayor puntuación al respecto (7), mientras que el personal de nutrición y trabajo social son los menos satisfechos en este punto (3.5). (Ver Gráfica 7)

Gráfica 7 según su capacitación



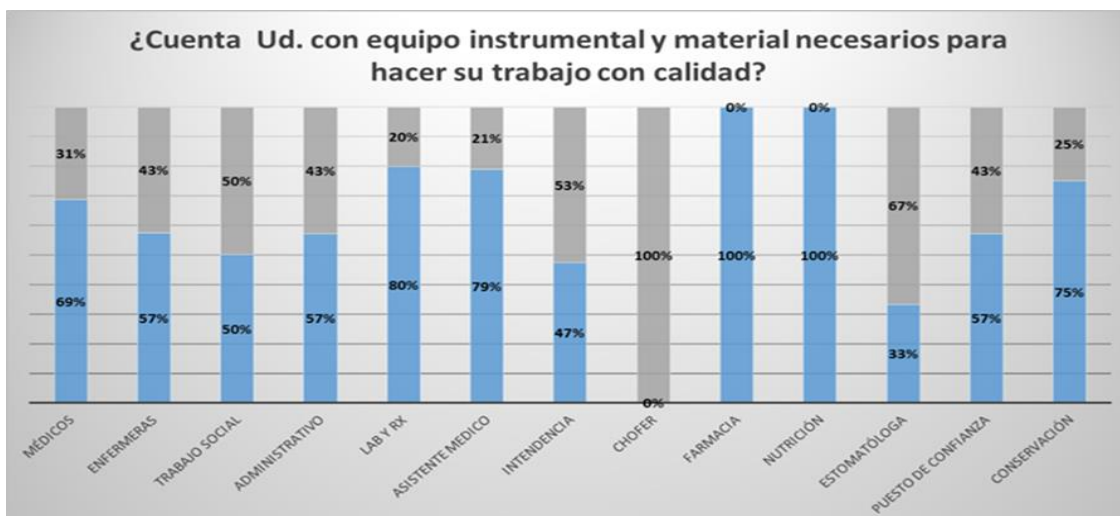
En relación a la pregunta: tiene usted seguridad (laboral, física y económica) en el trabajo que desempeña; los trabajadores de nutrición y choferes se encontraron con mayor puntuación al respecto (7), mientras que el personal de conservación son los menos satisfechos en este punto (3.5). (Ver Gráfica 8).

Gráfica 8: satisfacción en base a su seguridad laboral



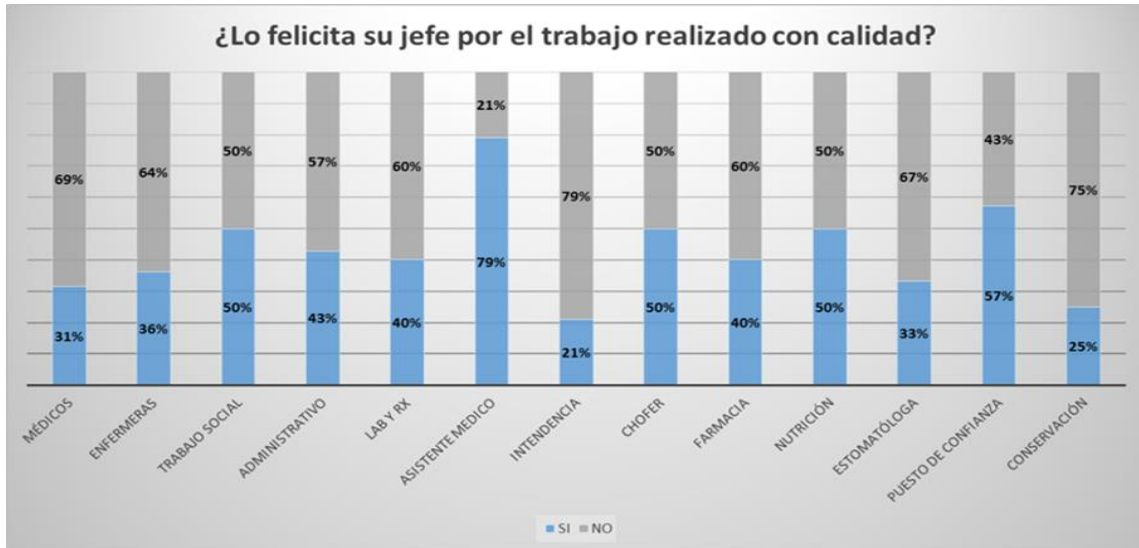
En relación a la pregunta: cuenta usted con equipo instrumental y material necesario para hacer su trabajo de calidad; los trabajadores de nutrición y farmacia se encontraron con mayor puntuación al respecto (7), mientras que el personal de estomatología son los menos satisfechos en este punto (2.3). (Ver Gráfica 9)

Gráfica 9: satisfacción en base a los recursos materiales que cuenta para laborar



En relación a la pregunta: lo felicita su jefe por el trabajo realizado con calidad; las asistentes médicas se encontraron con mayor puntuación al respecto (5.5), mientras que el personal de intendencia son los menos satisfechos en este punto (1.4) (ver grafica 10)

Grafica 10: satisfacción según el reconocimiento laboral por sus jefes



En términos generales, los resultados de satisfacción obtenidas mediante las categorías contractuales muestra que el sector más satisfecho son los trabajadores de Confianza (6.57 puntos) seguidos de las Asistentes médicas (6.26) y trabajadores de farmacia (6.20). Por el contrario, los menos satisfechos son las personas con el puesto de Chofer (4.50) seguidos de los Médicos (4.6) Con un promedio General en la Clínica UMF 40 de 5.57 puntos contra 7.00 de satisfacción. (Ver gráfica 11).

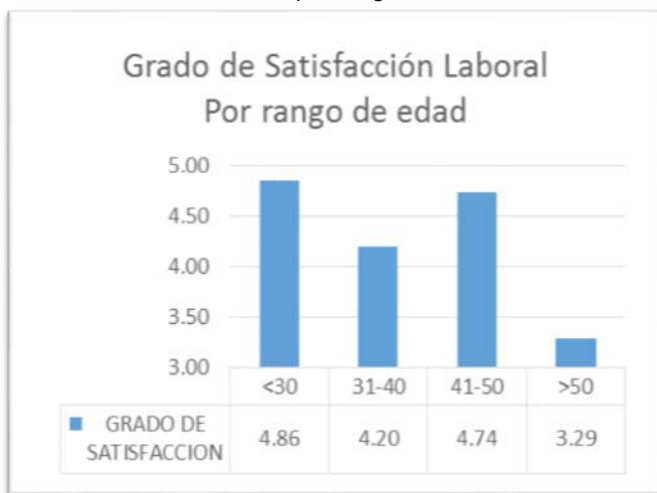
Gráfica 11: satisfacción según la categoría contractual



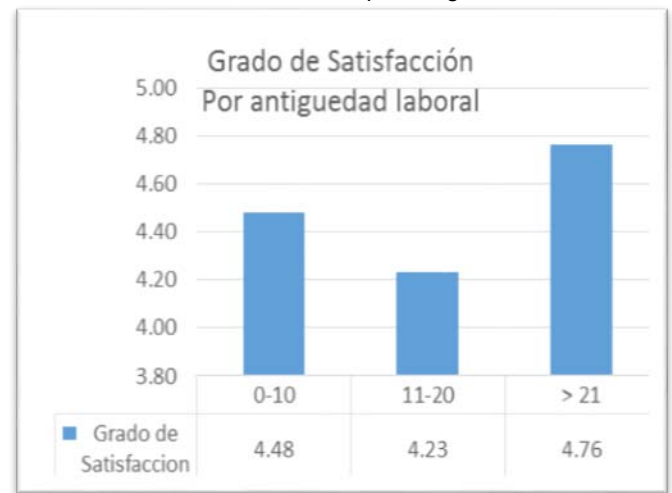


En cuanto a los resultados de satisfacción laboral dependiendo de su rango de edad y antigüedad en el puesto de trabajo, obtuvimos que las personas más jóvenes son las más satisfechas con su trabajo (4.86 puntos), en contraste con las mayores de 50 años que son las más insatisfechas (3.2 puntos). Con respecto a la antigüedad, el personal con más de 21 años laborando en la clínica presento una puntuación de 4.76, seguidos de las personas con 10 años o menos laborando con un 4.48, siendo los menos satisfechos el personal de salud encontrado entre 11 a 20 años de antigüedad.(ver gráfica 12 y 13)

Gráfica 12: satisfacción por rango de edad

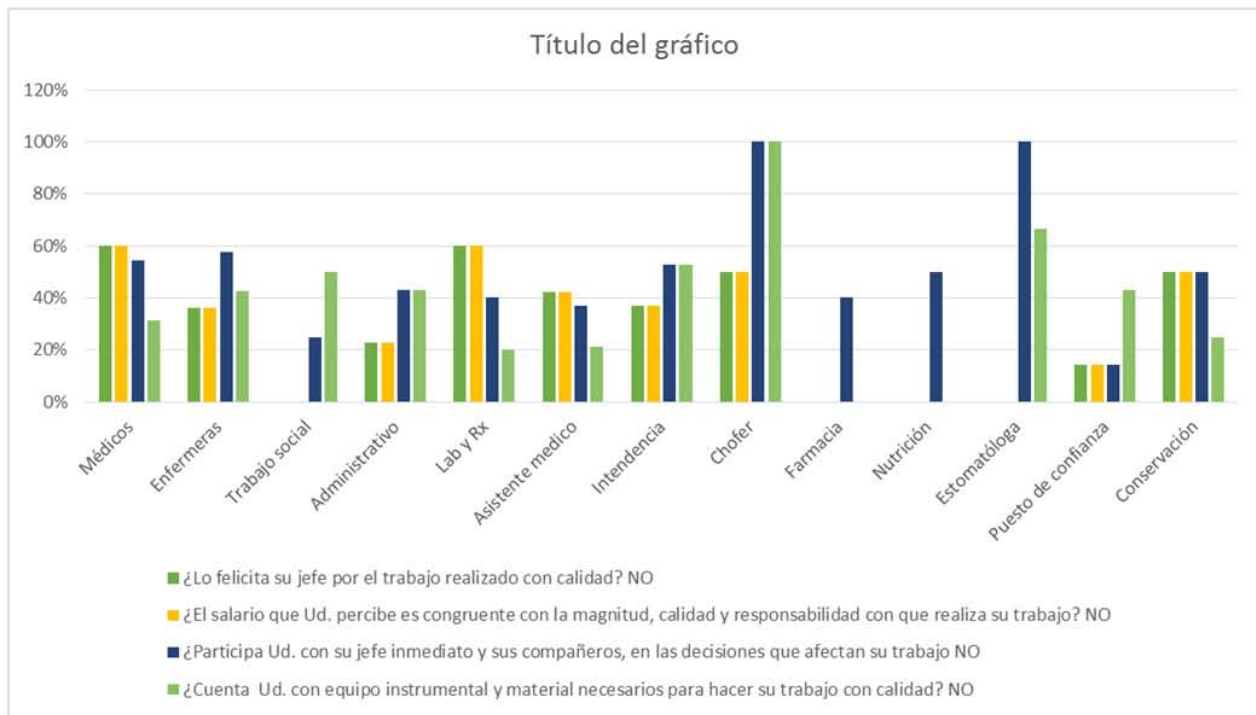


Gráfica 13: satisfacción por antigüedad laboral



Entre los factores determinantes para la insatisfacción laboral, predomino la falta de interés de los jefes hacia su personal, ya que la mayoría del personal de la UMF No. 40 refirió que sus jefes no los felicita; otro de los determinantes fue la falta de participación con su jefe para toma de decisiones que afectan a su trabajo. El salario que perciben fue otro de los determinantes para la insatisfacción laboral ya que no es congruente con la magnitud y la responsabilidad que realizan, aunado a este la falta de equipo y material para laborar siguen siendo factor determinante para la insatisfacción laboral. (Ver Gráfica 14).

Grafica 14: Factores determinantes para la insatisfacción la laboral





## DISCUSIÓN

En nuestro estudio, los resultados de satisfacción muestran que el sector más satisfecho son los trabajadores de confianza con una puntuación de 6.57 puntos, los más insatisfechos son los médicos con un puntaje de 4.6 puntos; esto comparado con otros estudios similares donde el grado de insatisfacción laboral es elevado entre los médicos generales.<sup>32</sup>

En cuanto a los factores determinantes para la satisfacción laboral predomina la posibilidad de progreso y desarrollo personal así como la capacitación para el desempeño de su trabajo, mientras que los determinantes para la insatisfacción fueron la falta de apoyo, el desinterés de los directivos, la falta de material y equipo y el salario percibido, lo cual concuerda con estudios previos realizados en Chile.<sup>33,19</sup>

Pero uno de los factores más importantes para la insatisfacción laboral que encontramos con nuestro estudio y que coinciden en estudios previos hechos en México es la falta de interés de los jefes hacia el personal; sobre todo en los médicos, los cuales perciben que su trabajo no es valorado por la institución ni por el personal directivo.<sup>34</sup>

En cuanto a la edad; la mayoría son de mediana edad (31 a 40 años) aunque se destaca que los más jóvenes son los más satisfechos coincidiendo estos resultados con estudios realizados en España.<sup>35</sup>

## CONCLUSIÓN

Podemos concluir que más del 50% de los trabajadores de la UMF No. 40 están satisfechos (5.57 puntos).

Sin embargo no hay que olvidar que dentro del personal más insatisfecho se encuentran los médicos (4.6), siendo esto relevante, ya que son ellos los que mantienen el contacto con los usuarios y de ellos dependen la mayor parte de responsabilidad y calidad del servicio.

Siendo el médico el área operativa más fuerte del personal de la UMF No. 40 y la más insatisfecha, se deben tomar medidas necesarias que satisfagan en la medida de lo posible al personal médico para que este a su vez, labore en un mejor confort, de tal manera que este se vea reflejado en la atención que se le brinda al derechohabiente con una mejor calidad y calidez.

Al dividir a nuestra población por años de antigüedad, la mayoría se ubica en el intervalo de 0 a 10 años, existe un porcentaje importante de personal con menos de 10 años de antigüedad siendo el personal más antiguo el grupo minoritario, esto presupondría que el nivel de satisfacción debería ser mayor en los grupos de menor antigüedad con respecto al grupo de mayor antigüedad, sin embargo son los de menor antigüedad los más insatisfechos; lo cual repercute y repercutirá en la calidad de atención del derechohabiente, siendo necesario tomar en cuenta las causas que propician la insatisfacción de los trabajadores.

Por lo que concluimos que, se requiere implementar estrategias que eleven el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, para lograr un mejor desempeño, con una atención de calidad y calidez al derechohabiente, poniendo énfasis en nuestra población joven, que a pocos años de laborar ya presentan un nivel no esperado de satisfacción. Este estudio servirá como una pauta a seguir en otro estudio que nos oriente, en base a sus resultados a las causas de la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores de la UMF No. 40 y así poder mejorar la atención del derechohabiente en la medida que sea posible.

## BIBLIOGRAFÍA

1. García Ramos M, Lujan López ME, Martínez Corona M. Satisfacción del personal de salud. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007;15(2):63-64
2. Jiménez Díaz M. Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la tienda del Fundador. 2008: 28-32.
3. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, Estrategia mundial de la salud para todos en el año 2000. Ginebra- organización mundial de la salud, 1981. Serie salud para todos, No.3
4. SECRETARIA DE SALUD: Programa Nacional de Salud, 1984-1988, México. Diario Oficial de la Federación, 9 de agosto de 1984
5. Secretaria de salud: Programa nacional de salud, 1990-1994, México
6. Ruelas Barajas E. Calidad, Productividad y Costos. Salud Publica de México 1993; 35: 298-304
7. García R.E. El concepto de calidad y su aplicación en Medicina. Rev. Méd. Chile [revista en la Internet]. 2001 Jul [citado 2013 Jun 10]; 129(7): 825-826. Disponible en:[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S003498872001000700020&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003498872001000700020&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872001000700020>
8. Aguirre Gas H., Calidad de la Atención Médica. 2a edición. México, DF. conferencia interamericana de seguridad social, Secretaria General;1997
9. Donabedian, A: La Calidad de la Atención Médica. La Prensa Medica Mexicana, S.A., México, 1984
10. Donabedian, A.: The Quality of Care. How can it be assessed? Jama, 1998;260:1743
11. Donabedian, A.: La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Publica de México 1990;32:113-117
12. Ponce Gómez J, Reyes Morales H, Ponce Gómez G, Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Rev. Enferm IMSS 2006;14(2):65-73

13. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu MC, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. Cubana Salud Pública [revista en la Internet]. 2008 Dic [citado 2015 Ago 16]; 34(4): Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es).
14. García Ramos M, Luján López M, Martínez Corona M. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72
15. Álvarez López LF, La satisfacción laboral su medición y evaluación; una experiencia cubana, (monografía en internet) 2005 (consultado 2005 febrero) Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/satislaboral.htm#mas-autor>
16. Valderrama-Martínez JA, Dávalos Díaz G. Factores de satisfacción laboral en médicos familiares del IMSS. Revista de Investigación Clínica 2009; 61(2):119-126.
17. Muñiz-González R. Marketing en el siglo XXI. En: Teorías de la motivación. [en línea] (consultado 2006 nov 4) disponible en: <http://www.marketingxxi.com/teorias-de-la-motivacion-90.htm>
18. París L, Omar A, Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. Estad. pico. (Natal) [en línea] 2008;13(3):233-244. ISSN 1413-294X. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X2008000300006>
19. Chavarría-Islas R, Sandoval Islas E, Peláez Méndez K, Radilla Vázquez CC. Satisfacción laboral del personal médico en el servicio de urgencias adultos en un hospital general regional. Revista CONAMED 2009; 14(2)
20. Molina Linde JM, Avalos Martínez F, Valderrama Orbeagozo LJ, Uribe Rodríguez AF: Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico. Invest Educ Enferm. 2009; 27(2):218-225. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105213195007>
21. Ruzafa Martínez M, Madrigal Torres M, Velandrino Nicolás A. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gac Sanit [en línea]. 2008; 22(5):434-442. ISSN 0213-9111.
22. Iglesias Fernández C, Llorente Heras R, Dueñas Fernández D. Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas. Un estudio con especial referencia a la Comunidad de Madrid. Investigaciones Regionales 2011;19:25-49. (consultado 2013 marzo 29) Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28918214002>

23. Sobreques J, Cebria J, Segura J, Rodriguez C, García M, Juncosa S, La satisfacción Laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Atención Primaria* 2003;31 (4): 227-233
24. Bobbio L, Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología* 2010; 14(2):133-138. (consultado 2013 marzo 29) Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>.
25. Tarco Delgado R, Saco Méndez S, Paredes Calcina S, Martínez Cevallos C. Grado de Satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de Salud de la Red Quispicanchi-Acomayo-Cusco. *Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana, UNSAAC*. 2003
26. Velarde Ayala RJ, Priego Álvarez H. López Naranjo JI, Estudio de satisfacción laboral del médico de consulta externa de medicina familiar del Centro Medico ISSET. *Hitos de Ciencias económicas Administrativas* 2004; 27(10):55-66.
27. Olortegui Yzu Dante. *Administración de Recursos Humanos en Clínicas y Hospitales* (monografía en internet) 2004 (consultado 2004 marzo) Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documntos/fulldocs/rrhh/adrrhhclin.htm>
28. Aguirre Raya Dalila A. Satisfacción Laboral de los Recursos Humanos de Enfermería: Factores que la afectan. *Rev. Haban Cienc Méd* [revista en la Internet]. 2009 Nov [citado 2015 Ago. 16]; 8(4): Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729519X2009000400021&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729519X2009000400021&lng=es).
29. Lamtzey, Selva, et al: Satisfacción de los trabajadores de la salud de la unidad sanitaria del barrio Saladero. *Gestión de servicios de salud*. 2009.
30. Frenk Mora J, Ruelas Barajas E. Programa de acción: Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud. México. secretaria de Salud, 2002
31. Programa Nacional De Salud 2007-2012. secretaria de Salud, México. 2007
32. Reyes-Orama Y, Reyes-Cortiña J, Cofiño-Lobato M. Grado de satisfacción laboral de los Médicos Generales Integrales en Sagua la Grande. *Medisur* [revista en Internet]. 2012 [citado 2015 Ago 16]; 10(3): [aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/1681>

33. Chiang Vega MM, Salazar Botello CM, Núñez Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria* 2007;16(61-76). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>. Fecha de consulta: 16 de agosto de 2015.
34. Villagómez Amezcua MM, Hernández Castañón A, Villareal Ríos E. Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. *Rev. Med IMSS* 2003; 41: (5): 399-405
35. Carrillo García C, Solano Ruiz MC, Martínez Roche ME, Gómez García CI. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2013; 21(6): 1314-20



### Questionario de Calidad de la Atención Médica

El cuestionario contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se siente Ud. en el mismo. Debe marcar con una X la respuesta que considere sea la más adecuada a su opinión sobre lo que se le pregunta.

En ningún caso hay respuesta correcta, adecuada o inadecuada. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta.

El llenado del cuestionario es completamente anónimo, por lo que no es necesario firmar o escribir su nombre.

#### Questionario de Calidad de la Atención Médica

**Función: satisfacción de los trabajadores**

**Unidad médica:**

<b>Sexo:</b>	<b>Edad:</b>											
<b>Antigüedad:</b>	<b>Puesto:</b>											
<b>Preguntas</b>	<b>1-5</b>		<b>6-10</b>		<b>11-15</b>		<b>16-20</b>		<b>21-25</b>		<b>Total</b>	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Cuenta Ud. con equipo instrumental y material necesarios para hacer su trabajo con calidad?												
¿Lo felicita su jefe por el trabajo realizado con calidad?												
¿El salario que Ud. percibe es congruente con la magnitud, calidad y responsabilidad con que realiza su trabajo?												
¿Tiene Ud. posibilidades de progreso y desarrollo personal en su trabajo?												
¿Tiene Ud. seguridad (laboral, física y económica) en el trabajo que desempeña?												
¿Participa Ud. con su jefe inmediato y sus compañeros, en las decisiones que afectan su trabajo?												
¿Se le ha dado a Ud. suficiente información y capacitación para el desempeño de su trabajo?												



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN  
Y POLÍTICAS DE SALUD  
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD**



**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO  
(ADULTOS)**

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN

**Nombre del estudio:** "SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UMF No. 40".

**Lugar y fecha:** Unidad de Medicina Familiar No. 40 del IMSS en Mexicali B.C. de Noviembre del 2013 a Febrero del 2014.

**Número de registro:** R-2013-201-31

**Justificación y objetivo del estudio:** conocer la satisfacción del prestador de servicio de salud, puede permitirnos mejorar la calidad y las condiciones del trabajo mediante diversas estrategias, sobre todo la consulta de medicina familiar, que es donde se resuelven el 85% de las necesidades del derechohabiente, el cual debe contar con los siguientes atributos: accesibilidad, continuidad, integralidad de la atención, calidez y calidad.

**Procedimientos:** se utilizó el cuestionario de Calidad No. 48 de Satisfacción Laboral del autor Dr. Héctor Gerardo Aguirre Gas, de su investigación Calidad de la Atención Médica aprobado por el Comité Permanente Interamericano de Seguridad Social.

**Posibles riesgos y molestias:** No presenta ningún riesgo, ni atenta contra la integridad del paciente.

**Posibles beneficios que recibirá al participar en el estudio:** implementar estrategias que eleven el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, para lograr un mejor desempeño, con una atención de calidad y calidez al derechohabiente.

**Información sobre resultados y alternativas de tratamiento:** serán enviadas a las autoridades administrativas

**Participación o retiro:** \_\_\_\_\_

**Privacidad y confidencialidad:** toda información recabada será estrictamente confidencial.

En caso de dudas o aclaraciones relacionadas con el estudio podrá dirigirse a: Dra. Nubia Iveth Rodríguez Retamoza UMF No. 40. Teléfono 686-2222-761, Corre electrónico: [nubia.75@hotmail.com](mailto:nubia.75@hotmail.com) Dr. José Luis Carreto Martínez Teléfono: 686-119-3759, Correo electrónico [carreto.pepe@hotmail.com](mailto:carreto.pepe@hotmail.com) Rebeca Esther Martínez Fierro, Adscripción: UMF No. 28. Teléfono: 686- 157-39-82. Correo electrónico: [esther\\_1996\\_9@hotmail.com](mailto:esther_1996_9@hotmail.com).

En caso de dudas o aclaraciones sobre sus derechos como participante podrá dirigirse a: Comisión de Ética e investigación de la CNIC del IMSS: av. Cuauhtémoc 330 4to piso bloque "B" de la unidad de congresos, Colonia Doctores México, D.F. CP 06720. Teléfono (55) 56 27 69 00 extensión 21230. Correo electrónico: [etica@imss.gob.mx](mailto:etica@imss.gob.mx).

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

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de quien obtiene el consentimiento

\_\_\_\_\_  
Testigo

\_\_\_\_\_  
Testigo

\_\_\_\_\_  
Nombre, dirección, relación y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre, dirección, relación y firma





Mexicali Baja California a 16 de junio 2013

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Estimado Director:  
Dr. Filemón Espinosa Solís.  
Director Médico Unidad de Medicina Familiar No. 40  
Presente.

Por medio de la presente reciba un cordial saludo.

Me permito solicitarle a Usted su consentimiento y autorización para colaborar con el Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estudio de investigación:  
**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UMF No. 40”.**

Dicho estudio consiste en determinar la satisfacción laboral de los trabajadores aplicando una encuesta abierta y confidencial, y así poder conocer las expectativas de los trabajadores de la salud.

Agradeciendo su atención y su autorización para colaborar en este estudio, así como acceso a las diferentes áreas de la unidad.

Me permito ponerme a sus órdenes y para cualquier duda o pregunta que usted tenga al respecto.

ATENTAMENTE  
Dra. Nubia Iveth Rodríguez Retamoza  
Alumno de la Especialidad de Medicina Familiar IMSS-UNAM

---

Director de la Unidad Médica No. 40



Hoja de recolección de datos

Preguntas	Médicos		Enfermeras		Trabajo social		Administrativo		Lab y Rx	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	No
¿Cuenta Ud. con equipo instrumental y material necesarios para hacer su trabajo con calidad?										
¿Lo felicita su jefe por el trabajo realizado con calidad?										
¿El salario que Ud. percibe es congruente con la magnitud, calidad y responsabilidad con que realiza su trabajo?										
¿Tiene Ud. posibilidades de progreso y desarrollo personal en su trabajo?										
¿Tiene Ud. seguridad (laboral, física y económica) en el trabajo que desempeña?										
¿Participa Ud. con su jefe inmediato y sus compañeros, en las decisiones que afectan su trabajo										
¿Se le ha dado a Ud. suficiente información y capacitación para el desempeño de su trabajo?										

Preguntas	Asistente medico		Intendencia		Chofer		Farmacia		Nutrición	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Cuenta Ud. con equipo instrumental y material necesarios para hacer su trabajo con calidad?										
¿Lo felicita su jefe por el trabajo realizado con calidad?										
¿El salario que Ud. percibe es congruente con la magnitud, calidad y responsabilidad con que realiza su trabajo?										
¿Tiene Ud. posibilidades de progreso y desarrollo personal en su trabajo?										
¿Tiene Ud. seguridad (laboral, física y económica) en el trabajo que desempeña?										
¿Participa Ud. con su jefe inmediato y sus compañeros, en las decisiones que afectan su trabajo										
¿Se le ha dado a Ud. suficiente información y capacitación para el desempeño de su trabajo?										

Preguntas	Estomatóloga		Puesto de confianza		Conservación	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Cuenta Ud. con equipo instrumental y material necesarios para hacer su trabajo con calidad?						
¿Lo felicita su jefe por el trabajo realizado con calidad?						
¿El salario que Ud. percibe es congruente con la magnitud, calidad y responsabilidad con que realiza su trabajo?						
¿Tiene Ud. posibilidades de progreso y desarrollo personal en su trabajo?						
¿Tiene Ud. seguridad (laboral, física y económica) en el trabajo que desempeña?						
¿Participa Ud. con su jefe inmediato y sus compañeros, en las decisiones que afectan su trabajo?						
¿Se le ha dado a Ud. suficiente información y capacitación para el desempeño de su trabajo?						



CRONOGRAMA



ACTIVIDADES	2013			2014				2015			2016
	MZO JUN	JUL SEPT	OCT DIC	ENE MZO	ABRIL JUNIO	JUL SEPT	OCT DIC	MZO JUN	JUL SEPT	OCT DIC	ENE MZO
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	█										
MARCO TEÓRICO	█										
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	█										
OBJETIVOS, JUSTIFICACIÓN HIPÓTESIS Y DISEÑO	█										
MATERIAL Y MÉTODOS	█										
PLANTEAMIENTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO	█										
BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	█										
REGISTRO DE SIRELCIS Y ENVIÓ A CLIS	█										
REALIZACIÓN DE MODIFICACIONES		█									
TERMINACIONES DE MODIFICACIONES Y REENVÍO A CLIS		█									
AUTORIZACIONES DEL PROTOCOLO POR EL CLIS		█									
RECOPIACIÓN DE DATOS			█								
ELABORACIÓN DE BASE DE DATOS				█							
ANÁLISIS ESTADÍSTICO				█	█						
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES				█	█						
REDACCIÓN DE TESIS					█	█	█				
ENVIÓ DE TESIS A IMSS								█			
MODIFICACIONES DE TESIS POR EL IMSS								█	█		
REENVIÓ A IMSS									█		
ENVIÓ A TESIS A UNAM									█		
REALIZACIÓN DE MODIFICACIONES									█		
ENVIÓ DE TESIS MODIFICADA A LA UNAM										█	
ACEPTACIÓN POR LA UNIVERSIDAD											█
PUBLICACIÓN											█