

# **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

## **COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN MÉDICA**



**UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR No. 27**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA**

**FACULTAD DE MEDICINA Y PSICOLOGÍA**

**TIJUANA BAJA CALIFORNIA**



**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN POSGRADO EN  
MEDICINA FAMILIA**

**SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE MEDICINA  
FAMILIAR NUMERO 27 DEL IMSS EN TIJUANA, B.C.**

**TRABAJO PARA OBTENER EL DIPLOMA DE ESPECIALISTA EN  
MEDICINA FAMILIAR**

**PRESENTA:**

**MONTOYA CARRILLO ABDEL KARIN.**

**ASESOR:**

**DR. ABRAHAM ZONANA NACACH**

**TIJUANA, B.C., MEXICO, NOVIEMBRE DEL 2015.**

## AGRADECIMIENTOS

- Primero y antes que nada, dar gracias a **Dios**, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.
- Agradezco a mis padres y esposa por su apoyo incondicional, comprensión y estímulo que me brindaron para lograr un éxito más en mi vida.
- A mis abuelas, mamá Jose y mi mamá Chame, que desafortunadamente no están más con nosotros pero desde el cielo nos apoyan y cuidan día a día.
- Les agradezco a mis tutores que me otorgaron un espacio en su tiempo y el haberme permitido aprender de su sabiduría y experiencia.
- Le agradezco a mi coordinador de tesis por sus estímulos y consejos brindados para llegar al éxito propuesto.
- Agradezco a mis compañeros de estudio por su amistad y apoyo brindados durante estos años y espero seguir contando con su amistad porque siempre los voy a recordar.

# CONTENIDO

|                                     | Pagina. |
|-------------------------------------|---------|
| I. INTRODUCCION.....                | 5       |
| 1.1 Antecedentes.....               | 5       |
| 1.2 Planteamiento del problema..... | 9       |
| 1.3 Justificación.....              | 10      |
| II. OBJETIVOS.....                  | 11      |
| 2.1 Objetivo general.....           | 11      |
| 2.2 Objetivos específicos... ..     | 11      |
| III. MATERIAL Y METODOS.....        | 12      |
| IV. RESULTADOS.....                 | 17      |
| V. DISCUSION .....                  | 23      |
| VI. CONCLUSIONES.....               | 27      |
| VII. BIBLIOGRAFIA.....              | 29      |
| VIII. ANEXOS.....                   | 31      |

## ANTECEDENTES

El control de calidad es parte integral del proceso de producción industrial para proteger y satisfacer a quien proporciona la atención y al que la recibe. Los médicos y demás proveedores de atención médica, ya sea en el ámbito privado o institucional, no deben ser la excepción en estas prácticas aceptadas en otros entornos profesionales e industriales.<sup>1</sup>

Donabedian señala que la sensación de satisfacción puede favorecer el mejor desempeño del profesional, y resalta que las organizaciones médicas deben también servir a los intereses de los prestadores de servicios.<sup>3</sup>

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores ha sido considerada determinante en la calidad de la atención, pues no es factible conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo. 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 las fisiológicas de supervivencia, hasta las de autorrealización ampliamente descritas por Abraham Maslow.<sup>7</sup>

Podemos afirmar que uno está satisfecho con su trabajo cuando está cómodo en él, así, la satisfacción laboral se define como una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones en que se realiza.<sup>8</sup>

La satisfacción laboral también se define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Se ha vinculado la satisfacción del medico 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 paciente, disposición de recursos materiales, equidad en los premios y ascensos, autonomía, remuneración adecuada, estatus profesional, así como relaciones interpersonales e interacción en los colegios médicos.<sup>10</sup>

La insatisfacción está dada por trabajo excesivo, estrés laboral, perdida de autonomía clínica, aspectos burocráticos que surgen en la practica medica, aumento en las cargas administrativas, bajo ingreso económico, pocas posibilidades de promoción, falta de comunicación con otros especialistas, escaso tiempo con los pacientes, problemas en la relación medico-paciente, ausentismo, accidentes laborales y cambios en el puesto de trabajo.<sup>10</sup>

La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad.<sup>2</sup>

Fernández y colaboradores han señalado que los profesionales de la salud se encuentran medianamente satisfechos. Los médicos perciben que su trabajo no es valorado por la institución, el personal directivo, los compañeros ni los usuarios.

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock en 1935 publico la primera investigación donde hacia

análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión de que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.<sup>9</sup>

Posteriormente, Herzberg en 1959 sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y de esta manera lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores.<sup>9</sup>

Locke (1996) hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral y concluyó que es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo lo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, es decir, que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o sentimental asociada con una percepción diferente entre lo esperado y lo experimentado con relación a las alternativas disponibles de una situación determinada.<sup>7</sup>

El clima organizacional o atmósfera laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta; influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.<sup>7</sup>

Es responsabilidad de las instituciones del sector salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención médica. En el desarrollo de estas acciones para mejorar la calidad, deben considerarse tanto la monitoria y la

evaluación, como los principios de desarrollo y cambio organizacional, con la finalidad de modificar las variables de comportamiento y desempeño laboral, establecer la pertinencia e identidad institucional y fomentar las actividades positivas en ambientes organizacionales más adecuados.<sup>15</sup>

La situación laboral guarda una estrecha relación con algunos aspectos del desempeño y una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizativo y las actitudes favorables o desfavorables del trabajador, por lo que hay un acuerdo general de que al medir la satisfacción laboral estamos comprobando la calidad de la organización de un centro y de los servicios que lo componen.<sup>21</sup>

Para medir la satisfacción laboral hay que utilizar instrumentos que permitan analizar las diferentes dimensiones de la misma: supervisión y participación, remuneraciones y prestaciones, satisfacción intrínseca con el trabajo, ambiente físico, cantidad de producción y calidad de la misma.<sup>21</sup>

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de la Unidad de Medicina Familiar (UMF) número 27 y de médicos del HGR 20 del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en Tijuana, B. C.?

¿Cuáles son las principales características sociodemográficas y laborales en los trabajadores con insatisfacción laboral?

## **JUSTIFICACION**

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 calidad de una institución y sus servicios internos.

La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento de calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

El grado de calidad y de los servicios prestados en un sistema sanitario esta en relación directa con el nivel de satisfacción de los profesionales que en el trabajan.

No se conoce actualmente el nivel de satisfacción de los trabajadores del IMSS en las unidades de medicina familiar, ya que mientras en diversos estudios se ha encontrado nivel alto, en otros se ha reportado satisfacción media.

En la actualidad es muy importante monitorizar la calidad de atención de la consulta que se realiza en las unidades de medicina familiar, por lo que es elemental conocer si los médicos y el personal que realizan esta atención están satisfechos con su trabajo y todo el entorno de este, para que así puedan ofrecer calidad en lo que realizan.

La finalidad de este estudio es conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de la UMF 27 y de los médicos del HGR20 del IMSS de Tijuana e investigar cuales son las principales características sociodemograficas y laborales relacionadas con insatisfacción en los mismos.

## **OBJETIVO GENERAL**

- Conocer el nivel de satisfacción laboral global en el personal de la Unidad de Medicina Familiar número 27 del IMSS de Tijuana.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Conocer cuáles son las principales características sociodemograficas y laborales que condicionan insatisfacción laboral en el personal de la UMF 27 y en médicos del HGR 20 del IMSS en Tijuana.
- Comparar el nivel de satisfacción laboral global y las características sociodemograficas y laborales de los médicos de la UMF 27 y del HGR 20 del IMSS en Tijuana.

## **MATERIAL Y METODOS**

### **TIPO DE ESTUDIO**

Observacional, descriptivo y transversal.

### **POBLACIÓN**

Personal que labora en todos los servicios y turnos en la unidad de medicina familiar 27 del IMSS de Tijuana y en Médicos de todos los servicios y turnos del hospital general regional número 20 del IMSS. La Unidad de Medicina Familiar No. 27 del Instituto Mexicano del Seguro Social es la más grande del país y la más importante en Tijuana B.C. Tiene 41 consultorios de medicina familiar en ambos turnos de los cuales, 11 de ellos son consultorios periféricos, con un promedio de 25 consultas diarias por consultorio por turno, iniciando a partir de las 8:00 hrs para el turno matutino y a las 14:00 hrs para el turno vespertino. En cifras oficiales, la UMF 27 del IMSS de Tijuana tiene una población adscrita hasta el mes de Noviembre del 2007 de 343,115 asegurados, de los cuales 318,705 tienen asignado consultorio, quedando todavía 24,410 asegurados sin consultorio asignado hasta la fecha. De la población adscrita con consultorio asignado, 135,800 se encuentran en el turno matutino y 182,905 en el vespertino, quedando distribuidos en promedio 3,312.2 pacientes por consultorio en el turno matutino y 4,461.1 pacientes por consultorio en el turno vespertino. Además, la UMF 27 del IMSS de Tijuana tiene 3 consultorios de salud en el trabajo, 1 consultorio de medicina física y rehabilitación, 3 consultorio de estomatología, 1 consultorio de nutrición, 2 consultorios de enfermera materno infantil y 1 consultorio de planificación familiar en los turnos matutino y vespertino, área de urgencias y atención medica continua, 6 consultorios de medicina preventiva en ambos turnos, área de trabajo social, área de radiología, farmacia, etc. El personal adscrito que labora en esta unidad de medicina familiar esta integrado por 394 trabajadores de base, 59 suplentes actuales y 56 becarios.

El hospital general regional número 20 del IMSS en Tijuana es un hospital de segundo nivel de atención y uno de los más importantes en la ciudad de Tijuana, tiene un personal adscrito de 1252 trabajadores, de los cuales 1168 cuentan con base definitiva, de estos, 227 son médicos.

De los médicos adscritos al HGR 20, 198 tienen base y de estos 8 son médicos familiares y 190 tienen alguna otra especialidad.

## **MUESTRA**

Se realizó un estudio transversal, descriptivo, en el personal de salud adscrito a una unidad de primer nivel del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y en médicos de una unidad de segundo nivel del IMSS en Tijuana, Baja California, México. Se incluyó personal de todas las categorías, situación laboral y turnos, se excluyó al personal que se encontraba de vacaciones o licencia en el periodo de la investigación, se eliminó al personal que no aceptó participar en el estudio y los cuestionarios contestados de manera incompleta. Fueron entregadas 250 encuestas en la UMF 27 y se recogieron 188, eliminándose 7 encuestas por no estar contestadas de manera completa. En el HGR 20 se entregaron 100 encuestas, regresando solo 43, por lo que se obtuvo una muestra de 224 trabajadores, de los cuales 181 trabajan en la unidad de primer nivel y 43 médicos del hospital de segundo nivel.

Como variable de estudio se consideró el nivel de satisfacción laboral evaluado en el cuestionario validado s20/23 de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró que consta de 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 en el salario, participación en las decisiones, satisfacción con el trato por parte de la empresa, satisfacción con el 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 en cada uno de los 23 reactivos, se realizó posteriormente la suma de los puntos obtenidos y se categorizó de la siguiente manera: mayor a 150 puntos=muy satisfecho, de 127 a 149 puntos=bastante satisfecho, de 104 a 126=algo satisfecho, de 81 a 103=indiferente, de 58 a 80 puntos=algo insatisfecho, de 37 a 57 puntos=bastante insatisfecho y menor de 36=muy insatisfecho. Agrupándose posteriormente en tres categorías: satisfechos (muy satisfechos, bastante satisfechos y algo satisfechos), indiferentes e insatisfechos (muy insatisfechos, bastante insatisfechos y algo insatisfechos).

También se consideraron algunas variables individuales de la población de estudio como: categoría laboral, turno en que labora, antigüedad laboral, situación laboral, ingresos mensuales, escolaridad, estado civil, género.

Previo consentimiento informado, el cuestionario fue entregado para su auto administración y se recogieron al siguiente día laboral. Se mantuvo la confidencialidad de la información y de los participantes. Los resultados se concentraron en una base de datos del programa SPSS 16 y la información se analizó con estadística descriptiva.

## **ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Se realizó un análisis descriptivo, utilizando medidas de tendencia central para evaluar la frecuencia de satisfacción e insatisfacción laboral global en trabajadores de la UMF 27 del IMSS de Tijuana y en médicos del HGR20 del IMSS Tijuana.

La puntuación obtenida en cada factor es el equivalente a la suma simple de las puntuaciones de los apartados que lo componen. Cada uno de ellos tiene valores que oscilan del 1 al 7, de tal modo que las mayores puntuaciones denotan mayor satisfacción.

## **CRITERIOS DE INCLUSION**

Ser personal adscrito a la Unidad de Medicina Familiar número 27 del IMSS de Tijuana.

Ser médico adscrito al Hospital Regional número 20 del IMSS de Tijuana.

Que acepten participar en el estudio

Que acepte contestar los cuestionarios completos y de manera correcta.

## **CRITERIOS DE NO INCLUSION**

Que no acepte participar en el estudio.

## **CRITERIOS DE ELIMINACION**

Que no contesten los cuestionarios completos o que los contesten de manera incorrecta.

## **RECURSOS UTILIZADOS.**

Propios del investigador y de la Unidad de Medicina Familiar No. 27.

## **ASPECTOS ETICOS.**

El estudio de investigación fue de tipo descriptivo, sin manipulación de variables, la información que se recabó no dañara la integridad del trabajador y sus respuestas se mantuvieron en completa discreción.

Además se solicitar firma de consentimiento informado.

## RESULTADOS

Se encuestaron 181 trabajadores de la unidad de medicina familiar numero 27 de diferentes servicios y categorías contractuales y 43 médicos del hospital general regional número 20 del IMSS de Tijuana, B.C. la edad promedio fue de  $40.3 \pm 8$  años con predominio del sexo femenino 59.8%, estado civil casado 61.2% y nivel escolar de licenciatura o posgrado 63.8%, teniendo como promedio  $1.7 \pm 1.1$  hijos y  $1.97 \pm 1.2$  personas dependientes.

Respecto a la categoría laboral, fueron encuestados en el siguiente porcentaje; médicos 100(44.6%), enfermeros 21(9.4%), asistentes médicos y trabajadores sociales 53(23.7%) e intendencia, conservación y otras categorías laborales 50(22.3%).

En relación al horario de trabajo el porcentaje de los encuestados fue el siguiente; matutino 132(58.9%), vespertino 73(32.6), nocturno 8(3.6), jornada acumulada 3(1.3%) y en otro horario 8(3.6%).

Del total de los encuestados, 194(86.6%) su situación laboral es de base, 2(0.9%) con interinato, 24(10.7) son suplentes y 4(1.8) cuentan con otra situación laboral. Con relación a la antigüedad institucional el promedio es de  $12.5 \pm 7.4$  años con un rango de 0 a 28 años de antigüedad.

181(80.8%) de los encuestados no disfrutaron de periodo vacacional durante los últimos 30 días.

El promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción laboral fue de  $112.8 \pm 25.3$  con un rango de 37 a 160 puntos, quedando agrupados de la siguiente manera respecto al grado de satisfacción laboral: insatisfechos 23(10.3%), indiferentes 50(22.3%) y satisfechos 151(67.4%).

El nivel de satisfacción laboral por categoría laboral quedo de la siguiente manera, con respecto a médicos  $n=100$ , insatisfechos 12, indiferentes 24 y satisfechos 64, enfermeros  $n=21$ , insatisfechos 3, indiferentes 2 y satisfechos 16, trabajadores sociales y asistentes médicos  $n=53$ , insatisfechos 8, indiferentes 12, satisfechos 33, intendencia, conservación y otras categorías laborales  $n=51$ , insatisfechos 0, indiferentes 12 y satisfechos 38, predominando en todas las categorías la satisfacción laboral.

De los 181 trabajadores encuestados en la UMF 27, el nivel de satisfacción laboral se agrupó de la siguiente manera; satisfechos 124 trabajadores, indiferentes 41 e insatisfechos 16 trabajadores. De los médicos encuestados en el hospital numero 20, 27 están satisfechos, 9 indiferentes y 7 insatisfechos, resultados no significativos con un valor de p de 0.35.

Según los resultados obtenidos en la encuesta, a menor edad mayor es la satisfacción, quedando agrupado en el grupo de satisfacción los empleados con edad de  $39.7 \pm 8.3$  años y en el grupo de insatisfechos e indiferentes los de edad de  $41.5 \pm 8.2$  años, con p de 0.12.

Respecto al grado de escolaridad los resultados fueron los siguientes; hasta carrera técnica 54(65.9%) están satisfechos con su trabajo y 28(34.1%) están indiferentes o insatisfechos, de los empleados con estudios igual o superiores a licenciatura 97(73.9%) están satisfechos y 45(31.7%) indiferentes o insatisfechos, con una p no significativa de 0.7.

Se encuestaron 90 empleados del sexo masculino, de los cuales 52(57.8%) están satisfechos y 38(42.2%) indiferentes o insatisfechos. Respecto al sexo femenino, 134 fueron las encuestadas, de ellas, 99(73.9%) están satisfechas y 35(26.1%) insatisfechas o indiferentes con sus trabajos. Resultado significativo con un valor de p de 0.012. El personal femenino está más satisfecho que el personal masculino según la encuesta realizada.

138 encuestados son trabajadores del turno matutino, de los cuales 95(68.8%) están satisfechos y 43(31.2%) no lo está o están indiferentes con sus empleos, los otros 86 trabajadores laboran en otros horarios y de estos, 56(65.1%) están satisfechos y 30(34.9%) están indiferentes o insatisfechos con sus trabajos según las encuestas realizadas, con valor de p de 0.5, no significativa.

Los empleados casados reportan mayor nivel de satisfacción laboral con una p no significativa con valor de 0.11. Del personal encuestado con satisfacción laboral, 87(63.5%) son casados y 64(73.6%) tienen otro estado civil. De los no satisfechos o indiferentes, 50(36.5%) son casados y 23(26.4%) no casados.

El ingreso mensual familiar en el personal satisfecho es de  $23398 \pm 13787$  pesos y del personal indiferente o insatisfecho en su trabajo es de  $18947 \pm 10129$ , resultados significativos con valor de p de 0.03.

El promedio de años de antigüedad en el trabajo del personal encuestado en la categoría de satisfacción laboral es de  $12.1 \pm 7.5$  y en las categorías de indiferentes e insatisfechos es de  $13.3 \pm 7.3$ , con valor de p de 0.27.

A mayor número de hijos, mayor es la insatisfacción reportada según las encuestas realizadas. Resultados significativos con un valor de p de 0.004. En el grupo de satisfechos el promedio en el número de hijos fue de  $1.5 \pm 1.1$  y en el grupo de indiferentes o insatisfechos el promedio en el número de hijos es de  $2.0 \pm 1.0$ .

De igual manera, a mayor número de personas que dependen económicamente del trabajador, menor es la satisfacción, con un valor de p significativa de 0.001, el promedio de dependientes del trabajador satisfecho fue de  $1.7 \pm 1.2$  y el promedio de personas dependientes del trabajador con resultados agrupados en la categoría de indiferentes o insatisfechos fue de  $2.3 \pm 1.1$ .

Con un valor de p no significativo de 0.79, las personas que no cuentan con otro trabajo tienen mayor nivel de satisfacción laboral, según la encuesta realizada. Reportándose los siguientes resultados, de los 224 encuestados, 156 no tienen otro trabajo y de estos, 106(68%) trabajadores están satisfechos y 50(32%) indiferentes o insatisfechos. De los que tiene otro trabajo, 45(66.2%) están satisfechos y 23(33.8) no lo están.

Según la categoría laboral de los trabajadores satisfechos 64 son médicos, 16 enfermeros, 33 son asistentes médicos o trabajadores sociales y 38 pertenecen a otra categoría laboral. En el grupo de los no satisfecho o indiferentes con sus trabajos, 36 son médicos, 5 enfermeros, 20 asistentes médicos y trabajadores sociales y 12 con otra categoría laboral, dando como resultado un valor de p no significativo de 0.32.

Con un valor de p no significativo de 0.45, el personal encuestado con base se encuentra con mayor nivel de satisfacción que el personal que no cuenta con base en su trabajo. De los 194 encuestados que cuentan con base, 129(66.5%) están satisfechos y 65(33.5%) no lo están. 30 de los trabajadores encuestados cuentan con otra situación laboral y de ellos, 22(73.33) están satisfechos con su trabajo y 8(26.7%) no lo están.

De las características laborales entre los médicos encuestados de la UMF 27  $n=57$  y el HGR 20  $n=43$  se encontraron los siguientes resultados: la edad promedio en años en médicos de la UMF 27 fue de  $44.8 \pm 8$  y en el HGR 20 fue  $41 \pm 7$ , valor de p no significativa de 0.43. En ambas clínicas predominó el sexo masculino, encuestando en la UMF 27 a 32(56%) hombres y en el HGR 20 a 31(72%), resultado no significativo con p de 0.10. De los médicos encuestados en la UMF 27, 32(56%) trabajan durante el turno matutino y en el HGR 20, 27(63%). El estado civil que predominó en ambos grupos de médicos fue el casado, con 41(72%) en la UMF 27 y 29(67%) en el HGR 20 con valor de p no significativo de 0.62. El promedio en el número de hijos en los médicos encuestados de la UMF 27 fue de  $1.7 \pm 1.1$  y en el HGR 20  $1.6 \pm 1.1$  el valor de p fue no significativo de 0.69. Con un valor de p significativo de 0.002, el ingreso mensual en médicos de la UMF 27 fue de  $27877 \pm 10411$  pesos y en el HGR 20 fue de  $35075 \pm 9827$  pesos. El promedio en el número de personas dependientes económicamente de los médicos encuestados en la UMF fue de  $2.3 \pm 1.2$  y en el HGR  $2.2 \pm 1.2$ , valor de p no significativa de 0.74. El 84% ( $n=48$ ) de los médicos encuestados en la UMF 27 tiene base y también el 84% ( $n=36$ ) de los médicos del HGR tiene base en su trabajo, dándonos como resultado un valor de p no significativo de 0.94. Los años de antigüedad entre los dos grupos de médicos encuestados fue el siguiente: en la UMF el promedio fue de  $14 \pm 8$  años y en el HGR  $9 \pm 7$ , resultado significativo con valor de p de 0.007. La puntuación global obtenida en las encuestas de satisfacción laboral en médicos de la UMF 27 fue de  $114 \pm 27$  puntos y en el HGR 20 fue de  $107 \pm 26$ , diferencia no significativa con un valor de p de 0.19.

De los médicos encuestados en la UMF 27, 5(9%) están insatisfechos, 15(26%) indiferentes y 37(65%) satisfechos con sus trabajos. De los médicos del HGR 20, 7(16%) están insatisfechos, 9(21%) indiferentes y 27(63%) satisfechos, dándonos un valor de p no significativo de 0.48.

Las diferencias sociodemográficas y laborales entre los médicos satisfechos y no satisfechos en ambas clínicas estudiadas fue la siguiente: la edad promedio en los médicos satisfechos fue de  $42 \pm 8$  y en los no satisfechos de  $45 \pm 8$  lo que nos da un valor de p no significativo de 0.5. En cuanto al sexo masculino, 33(52%) de los encuestados están satisfechos y en el sexo femenino 31(84) de las encuestadas están satisfechas, esto nos da un valor de p significativo de 0.002, lo que nos dice que los médicos del sexo femenino se encuentran más satisfechos que los del sexo masculino. En cuanto al horario de trabajo, no hay diferencia significativa, con valor de p de 0.91, de los médicos que trabajan durante el turno matutino, 38(64%) están satisfechos y de los que tiene otro turno de trabajo, 26(63%) se encuentran en el grupo de satisfechos. De los 70 médicos encuestados que son casados, 43(61%) están satisfechos con su trabajo y de los médicos que tienen un estado civil diferente, 21(70%) están satisfechos, interpretándose que el promedio de satisfechos es mayor en los médicos que no están casados, pero estos resultados no son significativos por el valor de p de 0.41. El promedio en el número de hijos en los médicos satisfechos es de  $1.6 \pm 1.1$  y en los no satisfechos es de  $1.9 \pm 1.1$ , lo que nos dice que a mayor número de hijos es menor la satisfacción laboral, resultado no significativo con una p de 0.15. Un resultado significativo en este estudio fue que a mayor número de personas dependientes del médico encuestado, menor es la insatisfacción, dándonos un valor de p de 0.013. El promedio de personas dependientes del médico satisfecho fue de  $2.0 \pm 1.2$  y del médico no satisfecho fue de  $2.6 \pm 1.1$  personas. El ingreso mensual familiar también nos arrojó resultados significativos, con un valor de p de 0.006, el ingreso mensual promedio en los médicos con satisfacción laboral fue de  $33000 \pm 11000$  pesos y en el médico no satisfecho fue de  $26000 \pm 7800$  pesos, lo que nos dice que a mayor ingresos mensuales, mayor es la satisfacción. De los médicos que cuentan con base, 53(63%) se encuentran satisfechos y de los que no tienen base en su trabajo,

11(69%) están satisfechos en su trabajo, resultado no significativo,  $p$  de 0.66. La antigüedad laboral promedio, en años, en los médicos satisfechos es de  $11 \pm 8$  y en los no satisfechos es de  $13 \pm 8$ , con una  $p$  no significativa de 0.24. De los 48 médicos que tienen otro trabajo, 29(60%) están satisfechos y de los 52 médicos que no tienen otro trabajo, 35(67%) están satisfechos lo que nos da un valor de no significativo de  $p$  de 0.47. Otro de los resultados significativos de este estudio fue que los médicos que tuvieron vacaciones antes de los 30 días previos a la encuesta, tienen mayor grado de satisfacción, dándonos un valor de  $p$  significativo de 0.04, 18 médicos fueron los que estuvieron de vacaciones en el último mes, de los cuales, 15(83%) están satisfechos y de los médicos que estuvieron de vacaciones en el último mes previo al estudio, 49(60%) están satisfechos.

## **DISCUSION.**

En la actualidad la evaluación de las actitudes del individuo es de gran interés, principalmente cuando se trata de estudiar al personal de las organizaciones de atención a la salud, donde el elemento humano es fundamental. A pesar de que esta necesidad es reconocida, no se ha definido un elemento que permita medir el grado de satisfacción, actitud fundamental en la efectividad de los individuos.(1)

Durante casi 30 años de actividad productiva la mayoría de los empleados pasa la tercera parte del día en su institución laboral; dicho lapso es demasiado largo si siempre existe frustración o decepción, sobre todo cuando esas actitudes deterioran las relaciones con la familia, los amigos y con los compañeros de trabajo, en áreas de salud física, psíquica y social.(2)

En un estudio realizado por Reyes, Aranguren en el año 2000 en el que se aplicaron tres encuestas secuenciales en el Hospital de pediatría, Centro Médico Nacional Siglo XXI, en las diferentes categorías y turnos en los años 1994, 1995 y 1996, con instrumento de evaluación diferente al aplicado en este estudio, 91.6% de los encuestados refirió satisfacción con el trabajo. Resultado muy diferente al encontrado en este estudio en el que el 67.4% de los encuestados se agrupó en la categoría de satisfacción laboral.

En otro estudio realizado por Cabrera Pivaral y colaboradores en profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco durante los años 1999-2002, (también con otra encuesta diferente), en el que se encuestó a personal de todos los turnos y categorías del área médica, de los cuales, 21% fueron médicos, 38% personal de enfermería y 41% personal de otras categorías, el 80% estaban satisfechos por las funciones que desempeñan. Obteniendo también resultados diferentes.

En el trabajo de Villagómez Amezcua y colaboradores en el que se realiza una comparación sobre el nivel de satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia, fueron encuestados 85 médicos en 1992 y 72 médicos en 1998, se obtuvieron los siguientes resultados: de los médicos encuestados en 1992, 11.8% su nivel de satisfacción fue muy alta, 43.5% alta, 30.6% intermedia, 11.7% baja y 2.4%

muy baja. De los encuestados en 1998, 16.7% su satisfacción laboral fue muy alta, 38.9% alta, 27.7% intermedia, 12.5% baja y 4.2 % muy baja. Resultados similares a los encontrados en este estudio a pesar de haberse realizado con instrumentos diferentes para medir la satisfacción laboral.

En un estudio más realizado por García Ramos y colaboradores (en el que se utilizó el mismo instrumento para medir la satisfacción laboral) sobre la satisfacción laboral del personal de salud en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías adscritos a una unidad de segundo nivel del Instituto Mexicano del Seguro Social en Tepic, Nayarit, México, la satisfacción laboral global predominó sobre las categorías de indiferentes y algo satisfechos en todas las categorías laborales. La edad promedio en este estudio fue de 30-39 años, con predominio del sexo femenino 63.2%, estado civil casado 69.3% y nivel de escolaridad técnica o preparatoria 54.9%. Con relación a la antigüedad institucional 58% del personal estuvo en el rango de 11-20 años.

En este estudio, la edad promedio fue de 40.3 años  $\pm$  8.38 años con un rango de 19 a 57 años, lo que significa que una gran parte de la población es adulto joven, lo que puede representar una fortaleza ya que se podría utilizar su energía para establecer medidas orientadas a mejorar su ambiente de trabajo. Al igual que en otros estudios realizados, predominó el sexo femenino 59.8% y el estado civil casado con 61.2%. Al contrario del estudio realizado por García Ramos y colaboradores, en este estudio predominó la escolaridad de licenciatura, maestría o posgrado con un 63.8%. De los médicos encuestados 64% se encuentran satisfechos con su trabajo, 36% indiferentes o insatisfechos. Del personal de enfermería, predominó la satisfacción laboral con 76.2%. El resultado obtenido en las categorías de trabajo social y asistentes médicos, la satisfacción laboral se encontró en el 62.3% y en el personal de intendencia y otras categorías laborales el porcentaje de satisfacción laboral global fue de 67%, resultados similares a otros estudios realizados.

No se encontró en ningún estudio la relación de la satisfacción laboral con las diferentes características sociodemográficas y laborales. En este estudio, los resultados más significativos fueron los siguientes: del personal encuestado, 90 fueron del sexo masculino, de los cuales 52

(57.8%) se encuentran satisfechos con su trabajo. De las 134 mujeres encuestadas, 99(73.9%) están satisfechas, lo que nos refiere que es mayor el promedio de mujeres satisfechas con su trabajo.

El ingreso mensual familiar promedio en trabajadores con satisfacción laboral fue de  $23398 \pm 13787$  pesos y el ingreso mensual promedio en el personal indiferente o insatisfecho fue de  $18947 \pm 10129$  pesos. En lo que respecta a lo encontrado en relación al número de hijos y de personas dependientes del trabajador, los resultados encontrados fueron los siguientes: el promedio de hijos en el personal con satisfacción laboral fue de  $1.5 \pm 1.1$  hijos y en el trabajador con insatisfacción o indiferentes el promedio de hijos fue de  $2.0 \pm 1.0$  hijos. El promedio en el número de personas dependientes del trabajador satisfecho es  $1.7 \pm 1.2$  y del personal indiferente o insatisfecho es de  $2.3 \pm 1.1$ .

En cuanto a la relación entre satisfacción laboral y las diferentes características socio demográficas en los médicos estudiados, los resultados más significativos encontrados fueron muy similares a los encontrados en todo personal, teniendo como resultados más significativos los siguientes: el promedio de mujeres satisfechas es mayor que el de los hombres. Entre mayor número de personas dependientes económicamente del médico, menor es la satisfacción. El médico con ingresos mensuales familiares de  $33000 \pm 11000$  está más satisfecho que el médico con ingresos de  $26000 \pm 7800$ . Un resultado significativo diferente al resto de la población general estudiada, fue que el médico que estuvo de vacaciones durante el último mes previo al estudio, tiene mayor satisfacción laboral que el médico que no estuvo de vacaciones.

Es preciso reiterar que la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores ha sido considerada un determinante en 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.(13)

## **FORTALEZAS**

El estudio nos permitió detectar las principales características laborales y sociodemograficas que se relación con mayor insatisfacción, las cuales no se encontraron en ningún otro trabajo relacionado con satisfacción laboral, demostrando en este estudio que las principales características relacionadas con insatisfacción laboral dependen en su mayoría del trabajador, ya que se relacionan con el ámbito económico.

## **DEBILIDADES**

Depende del mismo trabajador mejorar el grado de satisfacción laboral, debido a que la mayor insatisfacción está relacionada con la percepción económica, ya que las características sociodemograficas y laborales que demostraron estar más relacionadas con insatisfacción en la población general encuestada fue el personal del sexo masculino, el ingreso económico familiar mensual, el número de hijos, así como el número de personas dependientes económicamente del personal encuestado y además de estas mismas características el médico presento mayor insatisfacción cuando no disfruto de vacaciones durante el mes previo a ser encuestado.

## **SUGERENCIAS**

Dar difusión al estudio tanto en estas unidades médicas estudiadas así como a otras unidades del estado o del país.

Fomentar la psicología organizacional y laboral en los trabajadores de la salud.

Realizar algún estudio en el que se estudien las diferencias entre el sexo masculino y femenino en el ámbito laboral, ya que este estudio demostró mayor satisfacción en el sexo femenino.

Crear o implementar alguna herramienta que se aplique en todas las unidades de salud para medir la satisfacción del trabajador.

## CONCLUSIONES.

Los resultados obtenidos en esta unidad de medicina familiar fueron similares a los obtenidos en algunos otros estudios realizados en otros hospitales del país, también se encontraron resultados diferentes de otros estudios en los que se utilizaron otras herramientas para medir la satisfacción del trabajador. Obteniendo satisfacción laboral global en el 67.4% de los trabajadores encuestados. En cuanto a las categorías que refirieron mayor satisfacción se encuentran el personal de enfermería e intendencia (junto con otras categorías laborales), con un 76.2 y 76.0% respectivamente. La categoría laboral que presento menor porcentaje de satisfechos fue el personal de trabajo social y asistentes médicos con 62% de satisfechos. En cuanto a los médicos, se encontró satisfacción laboral en el 64.0% de los encuestados.

De los resultados obtenidos de la relación de satisfacción laboral con las características sociodemograficas más significativos fueron los siguientes: de las mujeres encuestadas, el 73.9% están satisfechas, a diferencia del sexo masculino en el que solo el 57.8% está satisfecho, también el ingreso mensual familiar fue significativo en este estudio, con un ingreso promedio en el personal satisfecho de  $23398 \pm 13787$  pesos. Otros resultados demostrados en este estudio, fue que a mayor número de hijos y con mayor personas dependientes económicamente del trabajador encuestado, es menor el grado de satisfacción. Características en las que no podríamos cambiar para mejorar la satisfacción.

Con lo referente a los médicos estudiados, los resultados más significativos, al igual que en el resto del trabajador encuestado, fueron que el sexo femenino se encuentra con mayor satisfacción, el número de personas dependientes económicamente al médico es mayor en los no satisfechos, el ingreso mensual es mayor en el medico con satisfacción laboral. Finalmente, el médico que disfruto de vacaciones en el último mes previo al estudio estaba en promedio, más satisfecho que el médico que no estuvo de vacaciones.

El nivel de satisfacción como indicador de calidad laboral requiere intervenciones para impulsar el desarrollo organizacional como impacto en la atención del usuario. Es recomendable, como se comenta en otros estudios, implementar estrategias que refuercen la formación de valores como la autoestima, respeto, confianza, identidad con la institución y autoconocimiento. 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 puedan ser de tipo cognitivo-conductual, programación neurolingüística, psicológica gestalt, entre otros. Con dichas estrategias es posible desarrollar en los trabajadores motivación en sus labores, lo que conduce mayor esfuerzo en sus actividades.

## **Bibliografía**

1. Siordia A, Mejía J, Martínez S, Rivera JC, Sánchez E, Silva M. Satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel. Tres encuestas secuenciales. *Revista Medica del IMSS*, 2000; 38: 119-124.
2. Cabrera C, Franco S, González G. Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002. *Rev Med IMSS* 2004; 42 (3): 193-198
3. Villagómez MM, Castañón A, Villarreal E. Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. *Rev Med IMSS* 2003; 41 (5): 399-405.
4. Fernández MI, Moinelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez JM, et al. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid. *Rev ESP Salud Publica* 2000; 74: 139-147
5. Sosa KH, Olvera G, Silva A, Briones G, García LH, Londaiz R, et al. Grado de satisfacción laboral en médicos anestesiólogos de Petróleos Mexicanos Fuera del Distrito Federal. *Revista Mexicana de Anestesiología*. 2007; 30 (2): 82-90.
6. Núñez E, Estévez G, Hernandez P, Marrero CD. Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gac Sanit*. 2007; 21 (2): 136-141.
7. Velarde RJ, Priego H, López JI. Estudio de satisfacción laboral del medico de la consulta externa de medicina familiar del centro medico ISSET. *Hits de Ciencias Economico Administrativas* 2004; 27: 55-66.
8. Jiménez C, Morales JL, Martínez C. Estudio del síndrome de Burnout en cirujanos pediatras españoles. *Cir Pediatr* 2002; 15: 73-78.
9. Briceño CE. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. *Revista Electrónica de Medicina Intensiva Artículo especial* 2005; 30 (5):
10. Cetina RE, Chan AG, Sandoval L. Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc* 2006; 44 (6): 535-540.

11. Lomeña JA, Campaña FM, et al. Burnout y satisfacción laboral en atención primaria. *Medicina de Familia (and)* 2004; 5: 147-155.
12. López F, Bernal L, Canovas A. Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital Comarcal de Murcia. *Rev Calidad Asistencial* 2001; 16: 243-246.
13. García M, Lujan M, Martínez M. Satisfacción laboral del personal de Salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2007; 15 (2): 63-72
14. Melia, J.L., Peiro, J.M. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas* 1989; 5: 59-74
15. Salinas C, Laguna J, Mendoza M. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Publica de México* 1994; 36: 22-29.
16. González B, López P, Marín I. Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. *Rev Med IMSS* 2002; 40 (4): 301-304.
17. Ofili A, Asuzu M, Isah E. Job satisfaction and psychological health of doctors at the University of Benin Teaching Hospital. *Occupational Medicine* 2004; 54: 400-4003.
18. Faragher E, Cass M, Cooper C. The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occup Environ Med* 2005; 62: 105-112.
19. Chavez A. Expectativa de la Medicina Familiar en México. *Revista Médica del IMSS* 2000; 33: 173-176.
20. Chavez H, Álvarez M, García P. Satisfacción Laboral en Médicos y Enfermeras. *Rev. Med IMSS*. 1996; 34: 253-256.
21. Martin M, Ruiz V, Sanchez M. Satisfacción laboral en el personal de las fundaciones sanitarias en Galicia. *Rev Adm Sanit* 2005;3(2):303-13
22. Saane N, Sluiter J, Verbeek J. Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction—a systematic review. *Occupational Medicine* 2003;53:191–200.

## Anexo 1

**Tabla 1. Características sociodemográficas.**

|                                                     |                         |
|-----------------------------------------------------|-------------------------|
| Edad, $X \pm DE$ (rango)años                        | 40.3 $\pm$ 8.38 (19-57) |
| Sexo femenino, n(%)                                 | 134(59.8)               |
| Escolaridad, n(%)                                   |                         |
| Secundaria o bachillerato                           | 55(24.6)                |
| Carrera técnica                                     | 26(11.6)                |
| Licenciatura, maestría o posgrado                   | 143(63.8)               |
| Estado civil casado, n(%)                           | 137(61.2)               |
| Número de hijos, $X \pm DE$ (rango)                 | 1.7 $\pm$ 1.16 (0-5)    |
| Número de personas dependientes, $X \pm DE$ (rango) | 1.97 $\pm$ 1.25 (0-5)   |

**Tabla 2. Características laborales.**

|                                                           |                                |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Clínica 27, n(%)                                          |                                |
| UMF 27                                                    | 181(80.8)                      |
| HGR 20                                                    | 43(19.2)                       |
| Categoría, n (%)                                          |                                |
| Médicos                                                   | 100(44.6)                      |
| Enfermeros                                                | 21(9.4)                        |
| Asistentes médicos y trabajadores sociales                | 53(23.7)                       |
| Intendencia, conservación y otras categorías              | 50(22.3)                       |
| Horario de trabajo, n (%)                                 |                                |
| Matutino                                                  | 132(58.9)                      |
| Vespertino                                                | 73(32.6)                       |
| Nocturno                                                  | 8(3.6)                         |
| Jornada acumulada                                         | 3(1.3)                         |
| Otro horario                                              | 8(3.6)                         |
| Situación laboral, n (%)                                  |                                |
| De base                                                   | 194(86.6)                      |
| Interinato                                                | 2(0.9)                         |
| Suplente                                                  | 24(10.7)                       |
| Otra situación laboral                                    | 4(1.8)                         |
| Antigüedad, $X \pm DE$ (rango)años                        | 12.5 $\pm$ 7.48(0-28)          |
| Ingreso mensual, $X \pm DE$ (rango)pesos                  | 22023 $\pm$ 12906 (2000-55000) |
| Sin otro trabajo, n(%)                                    | 156(69.6)                      |
| Sin vacaciones en los últimos 30 días, n(%)               | 181(80.8)                      |
| Cuestionario de satisfacción laboral, n (%)               |                                |
| Insatisfacción laboral                                    | 23(10.3)                       |
| Indiferentes                                              | 50(22.3)                       |
| Satisfacción laboral                                      | 151(67.4)                      |
| Puntuación total satisfacción laboral, $X \pm DE$ (rango) | 112.9 $\pm$ 25.36(37-160)      |

**TABLA 3. Satisfacción laboral global.**

|                                                        | <b>Médicos</b><br><b>n=100</b> | <b>Enfermeras</b><br><b>n=21</b> | <b>Trab. social</b><br><b>asist. Med.</b><br><b>n=53</b> | <b>Intendencia</b><br><b>n=50</b> | <b>total</b><br><b>n=224</b> |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>Percepción</b><br><b>satisfacción laboral, n(%)</b> |                                |                                  |                                                          |                                   |                              |
| Insatisfechos                                          | 12(12)                         | 3(14.3)                          | 8(15.1)                                                  | 0 (0)                             | 23(10.3)                     |
| Indiferentes                                           | 24(24)                         | 2(9.52)                          | 12(22.6)                                                 | 12 (24.0)                         | 50(22.3)                     |
| Satisfechos                                            | 64(64)                         | 16(76.2)                         | 33(62.3)                                                 | 38(76.0)                          | 151(67.4)                    |

#### Anexo 4

**Tabla 4. Satisfacción, insatisfacción e indiferencia laboral en trabajadores de una UMF y un HGR.**

|                      | UMF no 27  | HGR no 20 | p    |
|----------------------|------------|-----------|------|
| Insatisfechos, n (%) | 16 (8.8)   | 7 (16.3)  |      |
| Indiferentes, n (%)  | 41 (22.7)  | 9 (20.9)  |      |
| Satisfechos, n (%)   | 124 (68.5) | 27 (62.8) | 0.35 |

Anexo 5

**Tabla 5. Asociación entre satisfacción laboral y características sociodemograficas y laborales**

|                                       | <b>Satisfacción<br/>n= 151</b> | <b>insatisfacción/indiferentes<br/>n= 73</b> | <b>p</b>     |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------|--------------|
| Clínica, n (%)                        |                                |                                              |              |
| UMF 27                                | 124 (68.5)                     | 57 (31.5)                                    |              |
| HGR 20                                | 27 (62.8)                      | 16(37.2)                                     | 0.5          |
| Edad, X±DE, años                      | 39.7 ± 8.3                     | 41.5 ± 8.2                                   | 0.12         |
| Sexo, n (%)                           |                                |                                              |              |
| Masculino                             | 52 (57.8)                      | 38 (42.2)                                    |              |
| Femenino                              | 99 (73.9)                      | 35 (26.1)                                    | <b>0.012</b> |
| Escolaridad, n (%)                    |                                |                                              |              |
| Hasta carrera técnica                 | 54 (65.9)                      | 28 (34.1)                                    |              |
| Licenciatura o más                    | 97 (68.3)                      | 45 (31.7)                                    | 0.70         |
| Ingreso mensual familiar, X±DE, pesos | 23398±13787                    | 18947± 10129                                 | <b>0.03</b>  |
| Antigüedad laboral, X±DE, años        | 12.1± 7.5                      | 13.3± 7.3                                    | 0.27         |
| Horario de trabajo, n (%)             |                                |                                              |              |
| Matutino                              | 95 (68.8)                      | 43 (31.2)                                    |              |
| Otros horarios                        | 56 (65.1)                      | 30 (34.9)                                    | 0.56         |
| Estado civil, n (%)                   |                                |                                              |              |
| Casado                                | 87 (63.5)                      | 50 (36.5)                                    |              |
| Otros                                 | 64 (73.6)                      | 23 (26.4)                                    | 0.11         |
| Número de hijos, X±DE                 | 1.5 ± 1.1                      | 2.0 ± 1.0                                    | <b>0.004</b> |
| Número de personas dependientes, X±DE | 1.7± 1.2                       | 2.3±1.1                                      | <b>0.001</b> |
| Otro trabajo, n(%)                    |                                |                                              |              |
| Con otro trabajo                      | 45 (66.2)                      | 23 (33.8)                                    |              |
| Sin otro trabajo                      | 106 (68.0)                     | 50 (32.0)                                    | 0.79         |
| Vacaciones, n (%)                     |                                |                                              |              |
| Durante últimos 30 días               | 34 (79.0)                      | 9 (21.0)                                     |              |
| Antes de 30 días                      | 117 (64.6)                     | 64 (35.4)                                    | 0.70         |
| Categoría laboral, n (%)              |                                |                                              |              |
| Médicos                               | 64 (64.0)                      | 36 (36.0)                                    |              |
| Otros                                 | 87 (70.2)                      | 37 (29.8)                                    | 0.32         |
| Situación laboral, n (%)              |                                |                                              |              |
| Con base                              | 129 (66.5)                     | 65 (33.5)                                    |              |
| Otros                                 | 22 (73.3)                      | 8 (26.7)                                     | 0.45         |

Anexo 6

**Tabla 6. Características sociodemograficas y laborales en médicos de la UMF 27 y del HGR 20**

|                                       | UMF 27      | HGR 20     | p            |
|---------------------------------------|-------------|------------|--------------|
| Edad, X±DE, años                      | 44±8        | 41±7       | 0.43         |
| Sexo, n (%)                           |             |            |              |
| Masculino                             | 32 (56)     | 31 (72)    | 0.10         |
| Femenino                              | 25 (44)     | 12 (28)    |              |
| Horario, n (%)                        |             |            |              |
| Matutino                              | 32 (56)     | 27 (63)    | 0.50         |
| Estado civil, n (%)                   |             |            |              |
| Casado                                | 41 (72)     | 29 (67)    | 0.62         |
| Número de hijos, X±DE                 | 1.7±1.1     | 1.6±1.1    | 0.69         |
| Ingreso mensual, X±DE, pesos          | 27877±10411 | 35075±9287 | <b>0.002</b> |
| Número de personas dependientes, X±DE | 2.3±1.2     | 2.2±1.2    | 0.74         |
| Situación laboral, n (%)              |             |            |              |
| De base                               | 48 (84)     | 36 (84)    | 0.94         |
| Antigüedad, X±DE, años                | 14±8        | 9±7        | <b>0.007</b> |
| Score, X±DE                           | 114±27      | 107±26     | 0.19         |
| Clasificación, n (%)                  |             |            |              |
| Insatisfechos                         | 5 (9)       | 7 (16)     | 0.48         |
| Indiferentes                          | 15 (26)     | 9 (21)     |              |
| Satisfacción                          | 37 (65)     | 27 (63)    |              |

Anexo 7

**Tabla 7. Asociación entre satisfacción y no satisfacción en médicos de la UMF 27 y HGR 20**

|                                       | Satisfacción | No satisfacción | p            |
|---------------------------------------|--------------|-----------------|--------------|
| Edad, X±DE, años                      | 42±8         | 45±8            | 0.5          |
| Sexo, n (%)                           |              |                 |              |
| Masculino                             | 33 (52)      | 30 (48)         | <b>0.002</b> |
| Femenino                              | 31 (84)      | 6 (16)          |              |
| Horario, n (%)                        |              |                 |              |
| Matutino                              | 38 (64)      | 21 (36)         | 0.91         |
| Otro horario                          | 26 (63)      | 15 (27)         |              |
| Estado civil, n (%)                   |              |                 |              |
| Casado                                | 43 (67)      | 27 (75)         | 0.41         |
| Otro estado civil                     | 21 (70)      | 9 (30)          |              |
| Número de hijos, X±DE                 | 1.6±1.1      | 1.9±1.1         | 0.15         |
| Número de personas dependientes, X±DE | 2.0±1.2      | 2.6±1.1         | <b>0.013</b> |
| Ingreso mensual familiar, X±DE, pesos | 33000±11000  | 26000±7800      | <b>0.006</b> |
| Situación laboral, n (%)              |              |                 |              |
| Con base                              | 53 (63)      | 31 (37)         | 0.66         |
| Otra situación laboral                | 11 (69)      | 5 (31)          |              |
| Antigüedad, X±DE, años                | 11±8         | 13±8            | 0.24         |
| Otro trabajo, n (%)                   |              |                 |              |
| Con otro trabajo                      | 29 (60)      | 19 (40)         | 0.47         |
| Sin otro trabajo                      | 35 (67)      | 17 (33)         |              |
| Vacaciones, n (%)                     |              |                 |              |
| Con vacaciones en el último mes       | 15 (83)      | 3 (17)          | <b>0.04</b>  |
| Sin vacaciones en el último mes       | 49 (60)      | 33 (40)         |              |
| Score, X±DE                           | 123±15       | 83±17           | <b>0.001</b> |

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA

Lugar y Fecha: Tijuana, Baja California, Febrero del 2009

**Por medio de la presente acepto participar en el protocolo de investigación titulado: Satisfacción laboral en el personal de la Unidad de medicina familiar numero 27 del IMSS en Tijuana B.C.**

Registro ante el Comité Local de Investigación o la CNIC con el número: R-2008-201-11

El objetivo de estudio es: Conocer el nivel de satisfacción laboral en el personal de base de la UMF numero 27 y en HGR numero 20 del IMSS en Tijuana, B.C..

Se me ha explicado que mi participación consiste en: Contestar un cuestionario, el cual está elaborado para medir el nivel de satisfacción que me produce el trabajar en esta unidad de medicina familiar. Se me pide que conteste las preguntas con la mayor honestidad y claridad posible.

Se me ha explicado que todas las respuestas serán mantenidas en completa confidencialidad al llenar el cuestionario.

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.

El investigador Responsable se ha comprometido a darme información oportuna, responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, los riesgos, los beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

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

El Investigador Responsable me ha dado seguridades de que no se me identificará en las prestaciones 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.

Investigador: Montoya Carrillo Abdel Karín  
Matricula: 99023449



**HOJA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

1. Edad\_\_\_\_\_ años
2. Sexo\_\_\_\_ 1)masculino 2)Femenino
3. Escolaridad: \_\_\_\_\_
4. Horario de Trabajo:\_\_\_\_\_ 1) Matutino 2)Vespertino 3)Nocturno 4)Jornada acumulada  
5)Otro(anotar)\_\_\_\_\_
5. Estado Civil: \_\_\_\_ 1)Soltero(a) 2)casado(a) 3)unión libre 4)divorciado(a) 5)viudo(a)  
6)separado(a)
6. Número de Hijos: \_\_\_\_\_
7. Cuál es el ingreso Económico mensual familiar\_\_\_\_\_pesos
8. Número de personas que dependen de usted\_\_\_\_\_
9. Cual es su categoría laboral \_\_\_\_ 1)Medico general 2)Medico familiar 3)Medico no familiar  
4)Jefe de consulta 5)Enfermero (a) 6)Asistente medico 7)Trabajo social 8)Intendencia  
9)Conservación 10)Otro (anotar)\_\_\_\_\_
10. Situación laboral\_\_\_\_\_ 1)De base 2)Interinato 3)suplente (08) 4)Otro(anote)\_\_\_\_\_
11. Cuál es su antigüedad en la empresa? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_
12. Tiene otro trabajo? \_\_\_\_\_ 1)Si 2)No
13. Estuvo de vacaciones durante los últimos 30 días \_\_\_\_\_ 1)Si 2)No

## Anexo 10

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

|                                                                                      | INSATISFECHO    INDIFERENTE    SATISFECHO |                                   |                               |                               |                                   |                              |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-----------------------|
| 1. La satisfacción que le produce tener un trabajo                                   | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que usted desea  | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan       | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. El salario que usted recibe                                                       | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe realizar             | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo                          | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo              | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. La iluminación de su lugar de trabajo                                             | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. La ventilación de su lugar de trabajo                                             | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. La temperatura de su lugar de trabajo                                            | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa                          | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. Las oportunidades de promoción que tiene                                         | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. Las relaciones personales con sus superiores                                     | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. La supervisión que ejercen sobre usted                                           | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado                                | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea                                 | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa                         | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. El apoyo que recibe de sus superiores                                            | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo          | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección                  | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales                  | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales      | MUY<br><input type="radio"/>              | BASTANTE<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | ALGO<br><input type="radio"/> | BASTANTE<br><input type="radio"/> | MUY<br><input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

| <b>VARIABLE</b>                                | <b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>                                                                                                                                              | <b>TIPO VARIABLE</b> | <b>ESCALA DE MEDICION</b>                                                                                 |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Satisfacción laboral                           | Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.                                                    | Nominal              | 1) Muy baja<br>2) Bastante baja<br>3) Baja<br>4) Intermedia<br>5) Alta<br>6) Bastante alta<br>7) Muy alta |
| Edad                                           | Periodo en que una persona ha vivido desde que nació, el cual se mide en años y meses.                                                                                    | Cuantitativa         | Años                                                                                                      |
| Sexo                                           | Condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y las plantas. Conjunto de seres pertenecientes a un mismo sexo. Sexo masculino, femenino.                      | Categórica           | 1) Masculino<br>2) Femenino                                                                               |
| Escolaridad                                    | Periodo de tiempo en que un alumno asiste a una escuela o a cualquier centro de enseñanza.                                                                                | Cuantitativa         | Años                                                                                                      |
| Horario de Trabajo                             | Tiempo durante el cual se desarrolla habitual o regularmente una acción o se realiza una actividad de trabajo.                                                            | Categórica           | 1) Matutino<br>2) Vespertino<br>3) Nocturno<br>4) Jornada acumulada<br>5) Otro                            |
| Estado civil                                   | Situación tipificada como fundamental en la organización de la comunidad, en la que la persona puede verse inmersa y que repercuten en la capacidad de obrar de la misma. | Cualitativo          | 1) Soltero<br>2) casado<br>3) unión libre<br>4) divorciado<br>5) viudo<br>6) separado                     |
| Ingreso económico mensual familiar             | Suma de la cantidad total de dinero expresado en pesos que ingresa en la familia por cada uno de los integrantes de esta.                                                 | Cuantitativo         | Pesos                                                                                                     |
| Número de personas dependientes del trabajador | Cantidad de personas que dependen económicamente del                                                                                                                      | cuantitativo         | Numérico                                                                                                  |

|                                  |                                                                                               |              |                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | trabajador, sea o no familiar de este.                                                        |              |                                                                                                                                                                                                          |
| Número de hijos                  | Cantidad de descendientes o personas adoptadas.                                               | Cuantitativo | Numérico                                                                                                                                                                                                 |
| Categoría laboral                | Cada una de las clases establecidas en una profesión, carrera, trabajo o actividad.           | Categoría    | 1) Medico general<br>2) Medico familiar<br>3) Medico no familiar<br>4) Jefe de consulta<br>5) Enfermero (a)<br>6) Asistente medico<br>7) Trabajo social<br>8) Intendencia<br>9) Conservación<br>10) Otro |
| Situación laboral                | Disposición de una persona respecto del lugar que ocupa en su trabajo.                        | Categoría    | 1) De base<br>2) Interinato<br>3) Suplente<br>4) Otro                                                                                                                                                    |
| Antigüedad en el empleo          | Tiempo que alguien ha permanecido en un cargo o empleo, expresada en meses y años.            | Cuantitativo | Numérico                                                                                                                                                                                                 |
| Otro empleo                      | Trabajo realizado ajeno a la institución y en otro horario de trabajo a cambio de un salario. | Nominal      | 1) Si<br>2) No                                                                                                                                                                                           |
| Vacaciones durante el último mes | Periodo de descanso durante el que se interrumpe una tarea o actividad habitual.              | Nominal      | 1) Si<br>2) No                                                                                                                                                                                           |