

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**SECCIÓN DE POSTGRADO EN CIENCIAS MÉDICAS**



**SATISFACCIÓN LABORAL EN MÉDICOS DE HOSPITALES DEL  
SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO - 2009.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:  
MAESTRO EN SALUD PÚBLICA**

**MENCIÓN EN:  
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN**

**AUTOR : Br. CRISTIAN CELSO SÁNCHEZ CORTÉS.**

**ASESOR : Ms. JOSÉ ELÍAS CABREJO PAREDES.**

**TRUJILLO - PERÚ**  
**2010**

No. de Registro: \_\_\_\_\_

## **JURADO EVALUADOR**

---

**Dr. OSCAR PANTA GUARDADO**  
**PRESIDENTE**

---

**Ms. LUIS ARTEAGA TEMOCHE**  
**SECRETARIO**

---

**Ms. JOSÉ CABREJO PAREDES**  
**MIEMBRO**

## DATOS DEL AUTOR

NOMBRE Y APELLIDOS : CRISTIAN CELSO SÁNCHEZ CORTÉS

PROFESIÓN : Médico Cirujano

DIRECCIÓN : Av. Juan Pablo II 891 - B -501

Urb. San Andrés

E-MAIL : [crismedic@hotmail.com](mailto:crismedic@hotmail.com)

## **DEDICATORIA**

*Para mi escuela de toda la  
vida... mi familia; a la que  
debo todo lo que soy y a quien  
dedico todo lo que seré.*

## AGRADECIMIENTOS

*En primer lugar, le doy las gracias a Dios, por todo, sin Él no es posible nada y por Él es posible todo. Por cada persona que Él me puso en el camino con lo cual me mostró su grandeza y su constante protección, entre ellas:*

*Gracias al Dr. José Cabrejo, luchador incansable, por su desinteresada ayuda al involucrarse tanto en el proyecto de mi vida profesional y en particular en esta tesis, gracias por su fe y su inestimable ayuda*

*Gracias a los profesores de estadística Augusto Chafloque y Roger Reyna, por su generosidad y por su apoyo en la adaptación del instrumento utilizado en la presente tesis y en el análisis de datos obtenidos.*

*Gracias a todos los médicos participantes en la encuesta, que creyeron en esta tesis desde el principio, y accedieron a participar de ella.*

*Gracias también a los investigadores defensores de la satisfacción laboral del médico, que están esparcidos por todo el mundo y que sirvieron de inspiración para encontrar mi línea de investigación y en cuyos trabajos me apoye para sustentar la presente tesis.*

*Finalmente me gustaría expresar mi reconocimiento a la Escuela de Post Grado que me albergó en su seno durante 2 años, que cultivaron mi mente y me abrieron los ojos hacia una nueva perspectiva de la Salud Pública, gracias por hacer que me enamore de esta Maestría.*

# INDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS</b>	<b>07</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>17</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>35</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>45</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>47</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>49</b>
<b>VIII. APENDICES Y ANEXOS</b>	<b>54</b>

## RESUMEN

**Introducción.** El gran desafío para toda organización de salud es encontrar la forma de satisfacer las necesidades de los demás, de los médicos en nuestro caso. Se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral de los médicos ha sido poco estudiada y mucho menos se han comparado su real estado en sistemas públicos y semiprivados de salud. **Objetivos.** Comparar la satisfacción laboral de los médicos que laboran en hospitales del sector público y semiprivado, de manera global y por cada dimensión que la conforman. Además determinar si existe relación entre características como edad, sexo, tiempo de servicio y condición laboral con la satisfacción laboral. **Material y Métodos.** Se realizaron noventa y cuatro encuestas a médicos de planta que desempeñan sus tareas en los hospitales Víctor Lazarte Echeagaray (HVLE) y Belén de Trujillo (HBT), con más de cuatro años de antigüedad en la institución. Se cargaron los datos en planillas de SPSS v5.0 y Excel. Se empleó un diseño metodológico Observacional – Descriptivo Comparativo. **Resultados.** El 89% de los médicos encuestados del HVLE y el 95% del HBT mostraron insatisfacción laboral global. En ambos hospitales se evidencia que la dimensión que más influencia tiene sobre la satisfacción laboral corresponde a la del “Trabajo Actual” y “Trabajo en General”. Se evidenció insatisfacción generalizada en las dimensiones de “Oportunidades de Progreso” y “Remuneraciones e Incentivos”. **Conclusión.** Se evidencia insatisfacción laboral en los médicos de los hospitales Víctor Lazarte Echeagaray (sector semiprivado) y Belén de Trujillo (sector público), sin diferencias significativas ( $p > 0.05$ ).

## SUMMARY

**Introduction.** The great challenge for all health organization is finding ways to meet the needs of others, physicians in our case. It should be noted that job satisfaction in physicians has been poorly studied, much less have compared its actual state in both public and semi-public systems of health. **Objectives.** Compare physicians's job satisfaction in hospitals of public and semi-public sectors, globally and for each dimension that conform. Besides determining the correlation between characteristics such as age, gender, time of service and employment conditions with the job satisfaction. **Material and Methods.** Ninety-four surveys were conducted at the physicians staff who perform their work in Víctor Lazarte Echeagaray (HVLE) y Belén de Trujillo (HBT) hospitals, with more than four years of work in the institution. Data were loaded into SPSS v5.0 and Excel spreadsheets. We used an Observational - Comparative Descriptive study design. **Results.** 89% respondents physicians of HVLE and 95% of HBT showed global job dissatisfaction. In both hospitals is shown that the dimension has more influence in job satisfaction corresponds to the "Current Work" and "General Work." Dissatisfaction was evident in the dimensions of "Opportunities for Progress" and "Compensation and Incentives." **Conclusion.** Physicians's job dissatisfaction is evident in both hospitals Víctor Lazarte Echeagaray (semi-private sector) and Belén de Trujillo (public sector), without significant differences ( $p > 0.05$ ).

**HOJA EN BLANCO**

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral ha sido tema de interés para los investigadores de los servicios de salud desde hace más de 35 años. (1, 2)

Donabedian señalaba que la satisfacción laboral favorece el mejor desempeño del profesional médico, y resaltaba que las organizaciones médicas deben también servir a los intereses no solo de los usuarios externos sino también de los prestadores de servicios de salud. (3,4)

La importancia del concepto de “satisfacción laboral” reside, desde la óptica de la gestión de los servicios de salud, en que el grado de calidad de los servicios ofertados en un sistema de salud está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él. (5, 6,7)

Llama la atención, que estando ampliamente comprobado la premisa arriba expuesta, aun exista su omisión, en el concepto de calidad expuesto por la Organización Mundial de la Salud: “Calidad es un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la salud”, como se puede apreciar importa la satisfacción del usuario externo (paciente), pero y ¿Qué sucede con el usuario interno? (8)

Actualmente, a nivel mundial, la satisfacción laboral se considera un indicador de la calidad y un instrumento útil para una gestión eficaz de cualquier sistema (incluyendo los sistemas de salud). Inclusive, la satisfacción laboral ha sido considerada un indicador del bienestar y calidad de vida laboral. (9, 10)

La implantación de un modelo de calidad total en salud requiere, por tanto, conocer la satisfacción laboral de los trabajadores de salud. (3)

Ahí reside el gran desafío para toda la organización de salud, ¿en qué forma podemos satisfacer no solo las necesidades de los pacientes sino también la de nuestros médicos y trabajadores de salud en general? (11)

Empezaremos definiendo el término “satisfacción”, éste proviene del latín “*satis*” que significa, dar bastante o suficiente, y “*facere*” que significa, hacer, con el paso del tiempo su significado ha ido evolucionando y hoy se reconoce a la satisfacción, en su expresión más sencilla, como, “dar contento” o “agradar”. Analizando mejor el término, “satisfacción”, vendría a ser el cumplimiento de un deseo o de una necesidad, el estar satisfecho es estar contento, complacido y conforme. Robbins y Werther, conceptualizan la “satisfacción laboral”, y la enuncian como la actitud favorable o desfavorable del individuo hacia su trabajo, así un alto grado de satisfacción se verá reflejado en una actitud positiva hacia las actividades diarias. (3, 11)

Varios son los factores que determinan la satisfacción laboral, autores como Chiavenato, consideran que son principalmente cinco: un trabajo mental interesante, la equidad en los premios, las condiciones propias del trabajo, la buena relación con los colegas (clima laboral) y la cultura organizacional (conjunto de tradiciones, comportamientos, actitudes, valores y esperanzas compartidas y desarrolladas por una organización), todas éstas constituyen en suma importantes para satisfacer las expectativas del trabajador. (3, 9, 12)

Inclusive, se han distinguido tres grandes ámbitos de la satisfacción laboral: el extrínseco, el intrínseco y el social. La satisfacción extrínseca hace referencia a lo que la actividad laboral proporciona, la satisfacción intrínseca se refiere a aspectos referidos a la propia actividad laboral y la satisfacción social cubre aspectos referidos a las relaciones interpersonales y aspectos sociales del trabajo. <sup>(9)</sup>

En relación al tema central de la presente investigación, se ha comprobado que la satisfacción laboral del médico, se ha igualado en importancia a la preparación técnica del profesional o a la obtención de determinadas tecnologías. <sup>(13)</sup>

La evolución histórica de la satisfacción laboral en los médicos (y trabajadores de salud en general) no ha sido estudiada y los escasos estudios que versan sobre este tema los clasifican por niveles de satisfacción e insatisfacción laboral. No se encuentran en la literatura ningún estudio que mida la satisfacción o insatisfacción laboral de manera global, más aún, no existen trabajos que las comparen en sistemas de salud públicos con semiprivados. <sup>(14)</sup>

En la búsqueda bibliográfica para la elaboración del presente informe de tesis se encontró como estudio más antiguo, un trabajo realizado en España por Fernández y colaboradores, quienes mediante un estudio prospectivo midieron el grado de satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 de Insalud en Madrid desde 1992 a 1997; su conclusión fue que había el nivel de satisfacción se mantuvo en un nivel medio. <sup>(13, 14)</sup>

Similares resultados se obtuvieron años después en dos estudios realizados también en España pero en distintas comunidades autónomas, Soriano, Bernal y Cánovas (2001), en médicos y enfermeras del Hospital de Murcia, y Jiménez, Morales y Martínez (2005) en cirujanos

pediatras de Granada, este último trabajo además evidenció una relación positiva y significativa con el nivel jerárquico. (15, 16)

En relación a Latinoamérica, los estudios realizados sobre la satisfacción laboral en médicos arrojan resultados contradictorios, en México, Ayala, Álvarez y Naranjo (2004), evidencian que existe insatisfacción laboral, y que los problemas están relacionados mayormente con la gerencia, además descubren que el sueldo insuficiente contribuiría al fenómeno del poliempleo médico, problema crítico en esos años en México. Contrariamente, Happuch, Olvera, Silva y colaboradores (2007) en su trabajo llevado a cabo en la periferia de México DF, evidenciaron un elevado nivel de satisfacción y ésta se relacionaba mayormente con la infraestructura y las jornadas de trabajo principalmente. En Argentina, Marucco y Gil Monte (2007) evidenciaron, en médicos del cono sur de Buenos Aires que la insatisfacción era elevada y estaba en relación a varios aspectos de la vida laboral entre los que destacaban principalmente el salario, higiene de su lugar de trabajo, falta de capacitaciones y las posibilidades de promoción. (17, 18, 19)

En lo que respecta a Perú se encontró sólo un trabajo relacionado con nuestra investigación, realizado en Cuzco por Delgado, Saco, Paredes y Martínez (2003), donde se evaluó el grado de satisfacción laboral de los usuarios internos en los establecimientos de salud de la red Quispicanchi – Acomayo, Cusco, se evaluaron 3 aspectos: confort, eficiencia y motivación; evidenciándose satisfacción en los aspectos de confort y eficiencia, e insatisfacción en la motivación. (20)

Si bien existe interés a nivel internacional por investigar la satisfacción laboral del médico, éste, al parecer, es ajeno a nuestra realidad ya que son escasos los trabajos realizados en

nuestro país y sobre todo en nuestra región, sobre este tema. Esta investigación pretende despertar la atención y reflexión de los distintos agentes del sistema de salud peruano sobre la importancia de conocer la satisfacción laboral de nuestros médicos, ya que es un factor determinante de la calidad de la atención brindada a la población. Además los escasos estudios que nos informan sobre la satisfacción del médico se basan en clasificarlos por grados de satisfacción o insatisfacción y no se encuentran en la literatura ningún estudio que comparen la satisfacción laboral entre los médicos de un sistema de salud público con un sistema semiprivado, por el vacío en el conocimiento sobre este tema consideré oportuno plantearme el problema expuesto a continuación:

*¿Están igualmente satisfechos laboralmente los médicos de hospitales del sector público y semiprivado, Trujillo - 2009?*

## **OBJETIVOS**

### **3.1 General:**

- ✓ Comparar la satisfacción laboral de los médicos en los hospitales del sector público y semiprivado.

### **3.2 Específicos:**

- ✓ Determinar la satisfacción laboral global en los médicos del hospital Víctor Lazarte Echegaray (EsSalud).
- ✓ Determinar la satisfacción laboral global en los médicos del hospital Belén de Trujillo (MINSA).
- ✓ Comparar la satisfacción laboral en los médicos de los hospitales Víctor Lazarte Echegaray (EsSalud) y Belén de Trujillo (MINSA) de manera global y por

dimensiones de satisfacción (trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo).

- ✓ Determinar, por orden de importancia, las dimensiones que más influencia tienen en la satisfacción laboral de los médicos del hospital Víctor Lazarte Echeagaray (EsSalud).
- ✓ Determinar, por orden de importancia, las dimensiones que más influencia tienen en la satisfacción laboral de los médicos del hospital Belén de Trujillo (MINSa).
- ✓ Determinar, por orden de importancia, las dimensiones que más influencia tienen en la satisfacción laboral de los médicos en ambos hospitales.
- ✓ Determinar, por orden de importancia, las recomendaciones y/o sugerencias propuestas con mayor frecuencia por los médicos del hospital Víctor Lazarte Echeagaray (EsSalud) y Belén de Trujillo (MINSa).
- ✓ Determinar si existe correlación entre las características como edad, sexo, tiempo de servicio y condición laboral de los médicos de ambos hospitales y su satisfacción laboral.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1 Población

#### 2.1.1 Universo

El presente estudio tuvo como universo a todos los médicos de la región La Libertad.

#### 2.1.2 Población

El presente estudio tuvo como población de médicos del sector semiprivado a todos los médicos del hospital Víctor Lazarte Echegaray de EsSalud y para la población de médicos del sector público, a todos los médicos del hospital Belén de Trujillo (previo sorteo entre éste hospital y el hospital Regional Docente de Trujillo, ambos de MINSA). Existiendo en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray 188 médicos y en el hospital Belén de Trujillo 122 médicos.

#### 2.1.3 Muestra

Para calcular el tamaño de ésta se usó el muestro aleatorio estratificado, cuya fórmula es:

$$n_o = \frac{\sum_L^h (W_h * P_h * q_h)}{V + \frac{\sum_L^h (W_h * P_h * q_h)}{N}}$$

Donde:

N : Población de 310 médicos (N=310)

h : Denota el estratos (h=1 y 2)

- L : Número de estratos (L=2)
- $N_h$  : Tamaño de la población en el estrato “h”
- $n_h$  : Tamaño de la muestra en el estrato “h” [ $n_h = (N_h / N) * n$ ]
- $W_h$  : Ponderación en el estrato “h” en la población ( $W_h = N_h / N$ )
- V : Varianza deseada [ $V = (d / Z)^2$ ]
- $Z_{\alpha/2}$  : Valor Distribución Normal Estandarizada ( $Z_{\alpha/2} = Z_{0.975} = 1.96$ )
- $\alpha$  : Nivel de significancia del 5% ( $\alpha=0.05$ )
- D : Precisión o error de muestreo del  $\pm 3\%$  ( $d= \pm 0.03$ )
- $p_h$  : Proporción de médicos que cumplen con la condición en el estrato “h” del 50% ( $p=0.5$ )
- $q_h$  : Proporción de médicos que no cumplen con la condición en el estrato “h” del 50% ( $q=0.5$ )
- $n_o$  : Tamaño de muestra inicial
- $n_f$  : Tamaño de muestra final

Reemplazando valores, obtenemos el siguiente cuadro:

<b>POBLACION</b>	<b><math>N_h</math></b>	<b><math>W_h</math></b>	<b><math>p_h</math></b>	<b><math>q_h</math></b>	<b><math>W_h * p_h * q_h</math></b>
HVLE	188	0.61	0.50	0.50	0.15
HBT	122	0.39	0.50	0.50	0.10
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>1.00</b>			<b>0.25</b>

Siendo el tamaño de muestra inicial

$$n_o = \frac{0.25}{0.0002 + \frac{0.25}{310}} = 135 \text{ médicos}$$

Donde: 
$$V = \left( \frac{0.03}{1.96} \right)^2 = 0.0002$$

Comprobando con el factor de corrección del muestro, tenemos:

$$f = \frac{n_o}{N} = \frac{135}{310} = 0.44 > 0.05 \quad (5\%)$$

Como el factor de muestreo es mayor al 5%, se corrige el tamaño de muestra inicial, mediante la fórmula del tamaño de muestra final:

$$n_f = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} = \frac{135}{1 + \frac{135}{310}} = 94 \text{ médicos}$$

Como el tamaño de muestra final es de 93 médicos, debemos determinar el tamaño de muestra por estratos, usando la afijación proporcional:

$$n_h = \frac{N_h}{N} * n$$

Tenemos (tamaño de muestra por estratos):

<b>POBLACION</b>	<b>N<sub>h</sub></b>	<b>n<sub>h</sub></b>
HVLE	188	57
HBT	122	37
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>94</b>

El tamaño de muestra es 94 médicos en total elegidos de los 2 hospitales; se va a considerar a 57 médicos del HVLE y 37 médicos para el HBT.

#### **2.1.4 Selección de usuarios**

##### **Criterios de Inclusión**

Médicos de los hospitales Víctor Lazarte Echegaray o Belén de Trujillo.

Antigüedad mayor de cuatro años.

Ser personal de base.

##### **Criterios de Exclusión**

Médicos de los hospitales Víctor Lazarte Echegaray o Belén de Trujillo que padezcan patologías que lo imposibiliten resolver la encuesta.

Se encuentren en periodo vacacional o con permiso laboral.

Aquellos que no contestaron por completo la parte II del cuestionario.

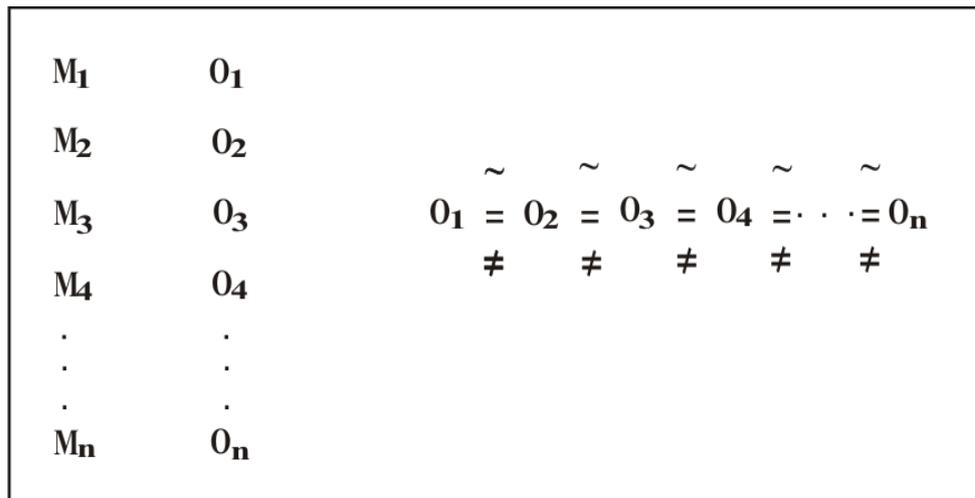
## **2.2 Procedimiento**

### **2.2.2 Diseño de Investigación**

Obtenida la cantidad de muestra por estratos, para la selección de los integrantes de ésta se utilizó el método de la tabla de números aleatorios.

Siendo esta una investigación de tipo Observacional – Descriptivo

Comparativo, el diseño de contrastación fue el siguiente:



Donde  $M_1, M_2, M_3, M_4, M_5$  representan a cada una de las muestras;  $O_1, O_2, O_3, O_4, O_5$  representan la información (observaciones) recolectada en cada una de dichas muestras. Las  $O_1$  a  $O_n$  en la parte lateral del diagrama nos indican las comparaciones que se llevaron a cabo entre cada uno de los grupos, pudiendo estas observaciones o resultados ser: iguales ( $=$ ), semejantes ( $\sim$ ), o diferentes ( $\neq$ ) con respecto a la otra. (22)

### 2.2.3 Técnica

Para el logro de los objetivos propuestos se aplicó una ficha de recolección de datos anónima, la cual se le entregó a cada médico en sus consultorios privados, esto con el fin de evitar el efecto Hawthorne (23) y una vez llenada fueron depositadas en un sobre y sellado delante del médico sin anotar ningún dato, esto garantizó la confidencialidad de los encuestados.

Las dudas al cuestionario fueron absueltas por el investigador y los ayudantes capacitados previamente, no trabajadores de los hospitales en estudio (Anexo 2).

Como ficha de recolección de datos se utilizó la “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud” <sup>(21)</sup> elaborada por el Ministerio de Salud del Perú y publicada en su página web, la cual fue aplicada en el menor número de días posibles que permitieron abarcar toda la muestra calculada para cada hospital (Anexo 1). La confiabilidad y validez del cuestionario fue comprobada por el Ministerio de Salud, para la medición de la satisfacción laboral de médicos en los distintos centros laborales. Consta de 3 partes:

**PARTE I:** Información general.

**PARTE II:** Apreciaciones sobre el centro de labores, con un total de 22 ítems sobre el conocimiento de su trabajo actual, su ubicación dentro del trabajo general, la interacción con el jefe inmediato, las oportunidades de progreso, las remuneraciones e incentivos, la interrelación con sus compañeros de trabajo, y el ambiente de trabajo.

**PARTE III:** Comentarios y sugerencias.

Este cuestionario utiliza una escala tipo Likert y valora la satisfacción laboral de manera global y en base al análisis de 7 dimensiones, la ponderación asignada de manera global y a cada ítem se hizo de acuerdo al criterio del nivel de exigencia  $2/3$  del puntaje máximo posible.

- **DIMENSION TRABAJO ACTUAL:**
  - ✓ Satisfecho puntaje: 15 – 20
  - ✓ Insatisfecho puntaje: 4 – 14
  
- **DIMENSION TRABAJO EN GENERAL:**
  - ✓ Satisfecho puntaje: 11 – 15
  - ✓ Insatisfecho puntaje: 3 – 10
  
- **DIMENSION INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO:**
  - ✓ Satisfecho puntaje: 19 – 25
  - ✓ Insatisfecho puntaje: 5 – 18
  
- **DIMENSION OPORTUNIDADES DE PROGRESO:**
  - ✓ Satisfecho puntaje: 8 – 10
  - ✓ Insatisfecho puntaje: 2 – 7
  
- **DIMENSION REMUNERACIONES E INCENTIVOS:**
  - ✓ Satisfecho puntaje: 8 – 10
  - ✓ Insatisfecho puntaje: 2 – 7
  
- **DIMENSION INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO:**
  - ✓ Satisfecho puntaje: 8 – 10
  - ✓ Insatisfecho puntaje: 2 – 7
  
- **DIMENSION AMBIENTE DE TRABAJO:**
  - ✓ Satisfecho puntaje: 15 – 20
  - ✓ Insatisfecho puntaje: 4 – 14

○ **SATISFACCION LABORAL GLOBAL:**

✓ **Satisfecho puntaje:** 81 – 110

✓ **Insatisfecho puntaje:** 22 – 80

**2.2.4 Definiciones Operacionales**

- **VARIABLE SATISFACCION DEL MEDICO:** La variable se midió analizando el resultado de las encuestas aplicadas a los médicos sobre la conformidad expresada en función de sus expectativas en las dimensiones enumeradas a continuación:
  - ✓ **Dimensión Trabajo Actual:** lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
  - ✓ **Dimensión Trabajo en General:** labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular
  - ✓ **Dimensión Interacción con el Jefe Inmediato:** Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
  - ✓ **Dimensión Oportunidades de progreso:** situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo

- ✓ **Dimensión Remuneraciones e incentivos:** pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- ✓ **Dimensión Interrelación con sus compañeros de trabajo:** personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores
- ✓ **Dimensión Ambiente de Trabajo:** Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.

#### **2.2.5 Procesamiento de Datos y Análisis estadístico**

Se utilizó la estadística descriptiva, determinando las medidas de frecuencias absolutas y relativas de las dimensiones que influyen en su satisfacción y algunos caracteres de los médicos.

Para la comparación de la satisfacción laboral entre ambos hospitales de manera global y por dimensiones se utilizó la prueba Chi cuadrado y la prueba estándar de Fisher.

Para verificar si hay relación entre la satisfacción laboral del médico y algunas de sus características (edad, sexo, tiempo de servicio y condición laboral) se utilizó la prueba Chi cuadrado y la prueba estándar de Fisher.

Considerando en ambos casos que hay significancia estadística si el valor de  $p$  es menor de 0.05.

Los datos recogidos fueron procesados utilizando el software de aplicación SPSS v15, Excel y se utilizaron las pruebas antes mencionadas para los fines propuestos en esta investigación.

Finalmente se exponen a continuación los resultados del estudio en cuadros y gráficos acorde al tipo de estudio y variable estudiada.

### III. RESULTADOS

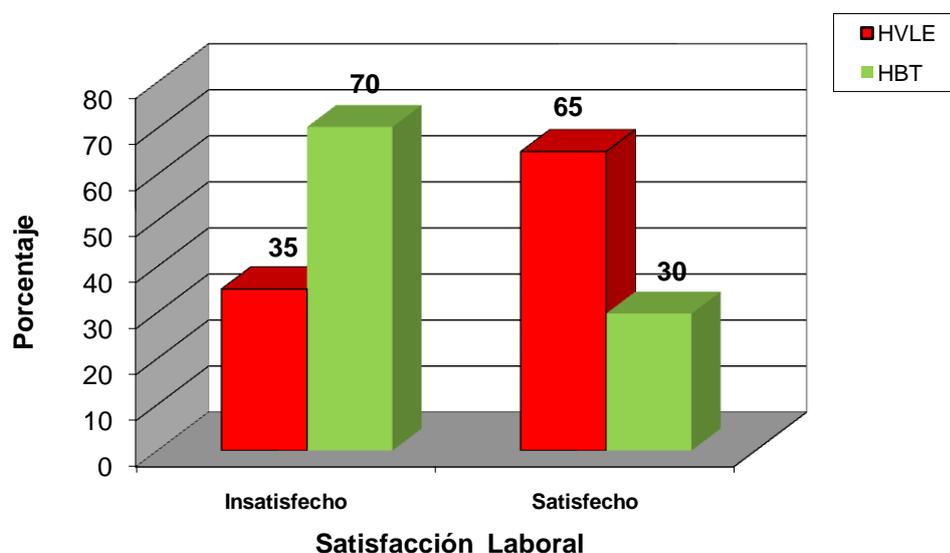
**CUADRO No. 1: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION TRABAJO ACTUAL DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Hospitales			
	HVLE		HBT	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	20	35	26	70
Satisfecho	37	65	11	30
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

$$X^2 = 11.1137 \quad p = 0.0009 \quad \text{ó} \quad p < 0.001$$

**GRAFICO No. 1: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION TRABAJO ACTUAL DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

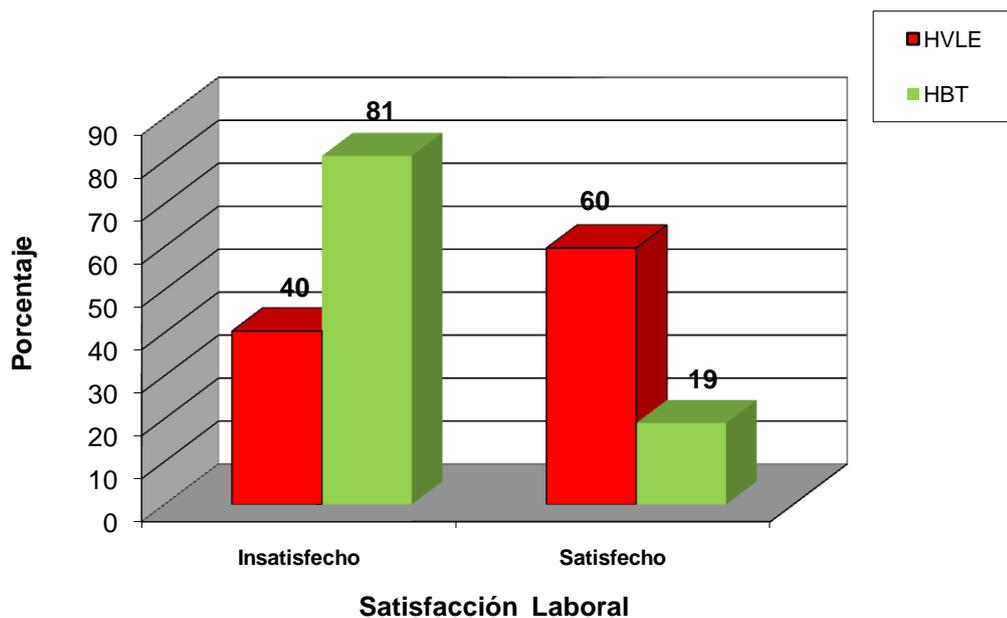
**CUADRO No. 2: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION TRABAJO EN GENERAL DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Hospitales			
	HVLE		HBT	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	23	40	30	81
Satisfecho	34	60	7	19
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

$$X^2 = 15.1348 \quad p = 0.0001 \quad \text{ó} \quad p < 0.001$$

**GRAFICO No. 2: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION TRABAJO EN GENERAL DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**CUADRO No. 3: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION INTERACCIÓN  
CON EL JEFE INMEDIATO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR  
PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Hospitales			
	HVLE		HBT	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	54	95	35	95
Satisfecho	3	5	2	5
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

$$X^2 = 0.0009 \quad p = 0.9760 \quad \text{ó} \quad p > 0.05$$

**GRAFICO No. 3: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION  
INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO DE LOS MÉDICOS DE  
HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO –  
2009**



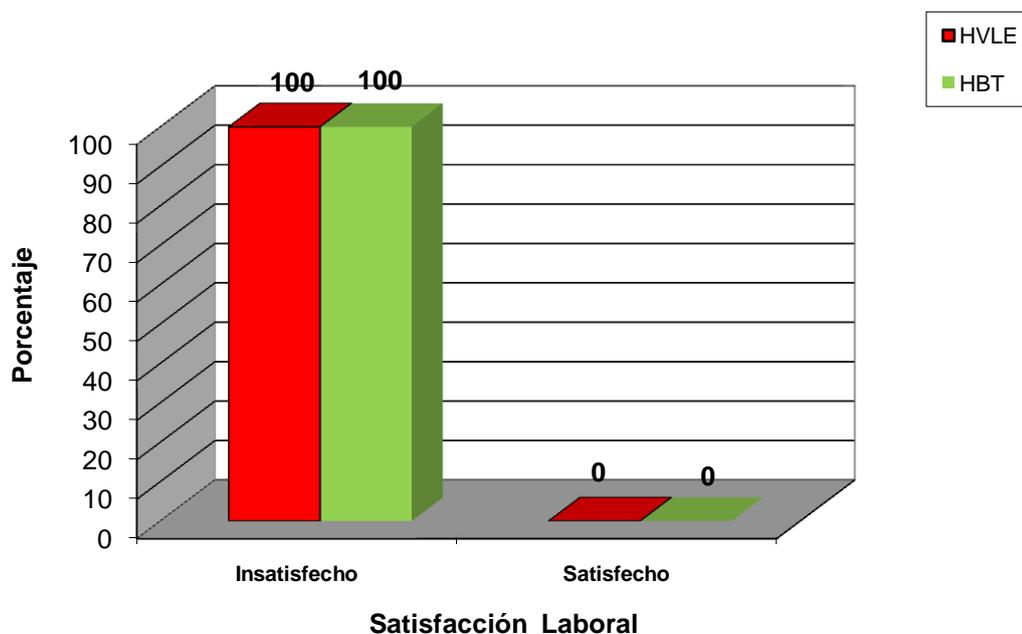
**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**CUADRO No. 4: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION OPORTUNIDADES DE PROGRESO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Hospitales			
	HVLE		HBT	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	57	100	37	100
Satisfecho	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**GRAFICO No. 4: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION OPORTUNIDADES DE PROGRESO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**



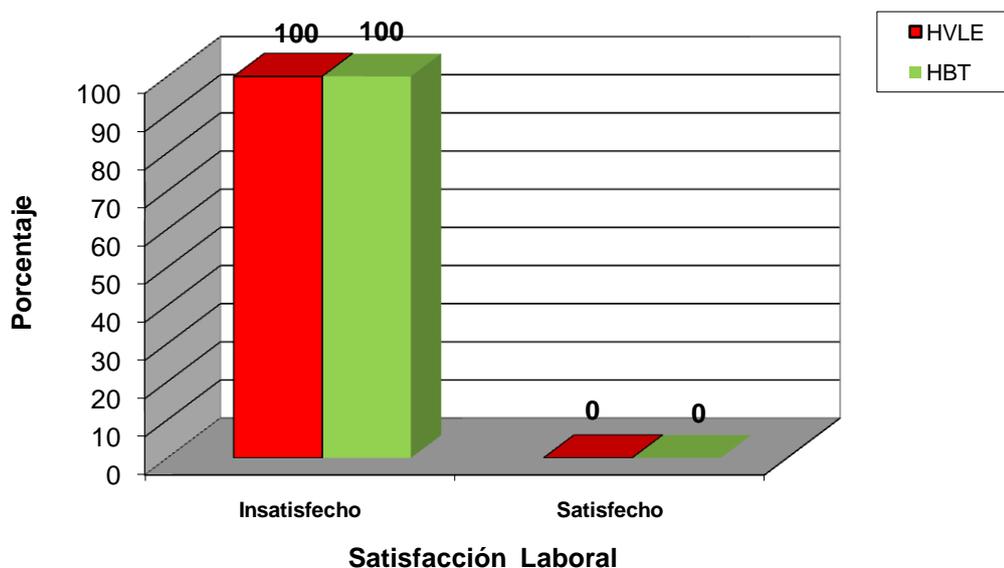
**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**CUADRO No. 5: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION REMUNERACIONES E INCENTIVOS DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Hospitales			
	HVLE		HBT	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	57	100	37	100
Satisfecho	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**GRAFICO No. 5: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION REMUNERACIONES E INCENTIVOS DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

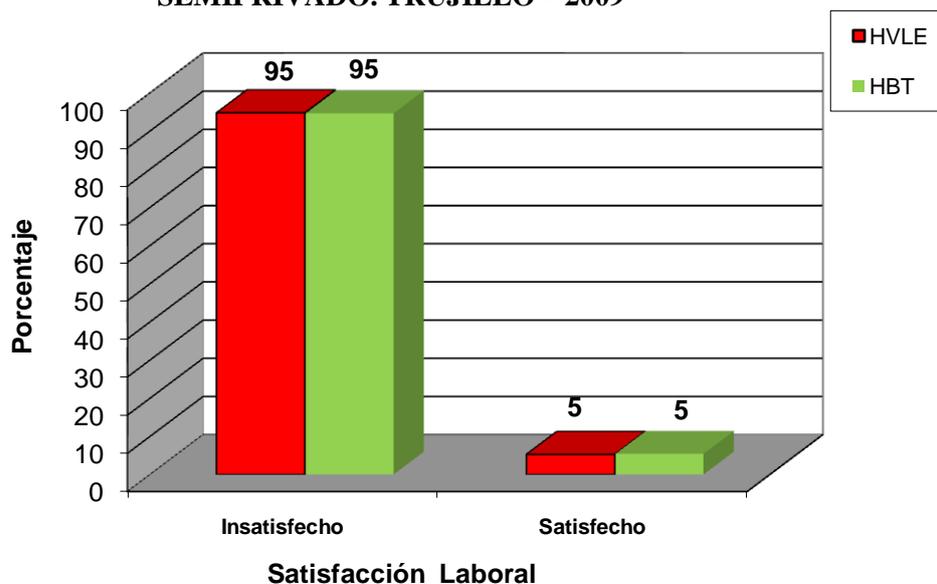
**CUADRO No. 6: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION INTERRELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Hospitales			
	HVLE		HBT	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	54	95	35	95
Satisfecho	3	5	2	5
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

$$X^2 = 0.0009 \quad p = 0.9760 \quad \text{ó} \quad p > 0.05$$

**GRAFICO No. 6: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION INTERRELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

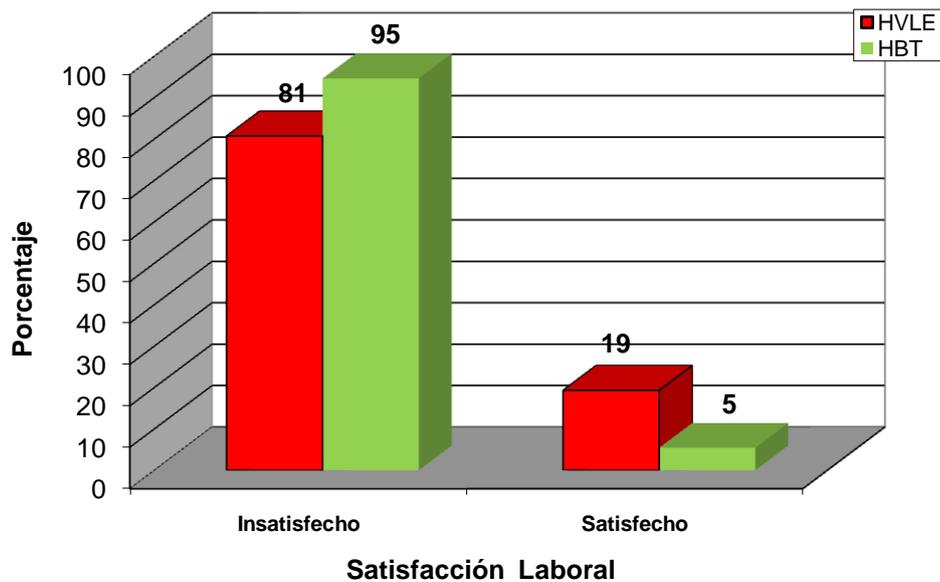
**CUADRO No. 7: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION AMBIENTE DE TRABAJO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Hospitales			
	HVLE		HBT	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	46	81	35	95
Satisfecho	11	19	2	5
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

$$X^2 = 3.6338 \quad p = 0.0566 \quad \text{ó} \quad p > 0.05$$

**GRAFICO No. 7: SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION AMBIENTE DE TRABAJO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**CUADRO No. 8: SATISFACCION LABORAL GLOBAL DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Hospitales			
	HVLE		HBT	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	51	89	35	95
Satisfecho	6	11	2	5
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

$$X^2 = 0.7556 \quad p = 0.3847 \quad \text{ó} \quad p > 0.05$$

**GRAFICO No. 8: SATISFACCION LABORAL DE LOS MÉDICOS DE HOSPITALES DEL SECTOR PÚBLICO Y SEMIPRIVADO. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

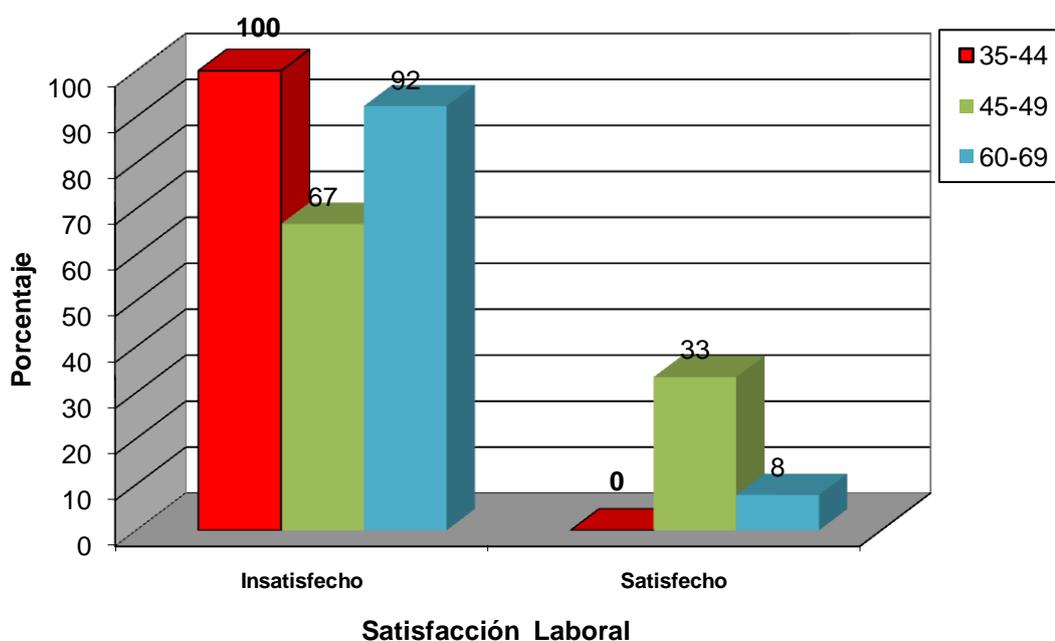
**CUADRO No. 9: SATISFACCION LABORAL Y EDAD DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Edad (Años)					
	35-44		45-49		60-69	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	3	100	6	67	36	92
Satisfecho	0	0	3	33	3	8
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

$$X^2 = 1.2574 \quad p = 0.5333 \quad \text{ó} \quad p > 0.05$$

**GRAFICO No. 9: SATISFACCION LABORAL Y EDAD DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

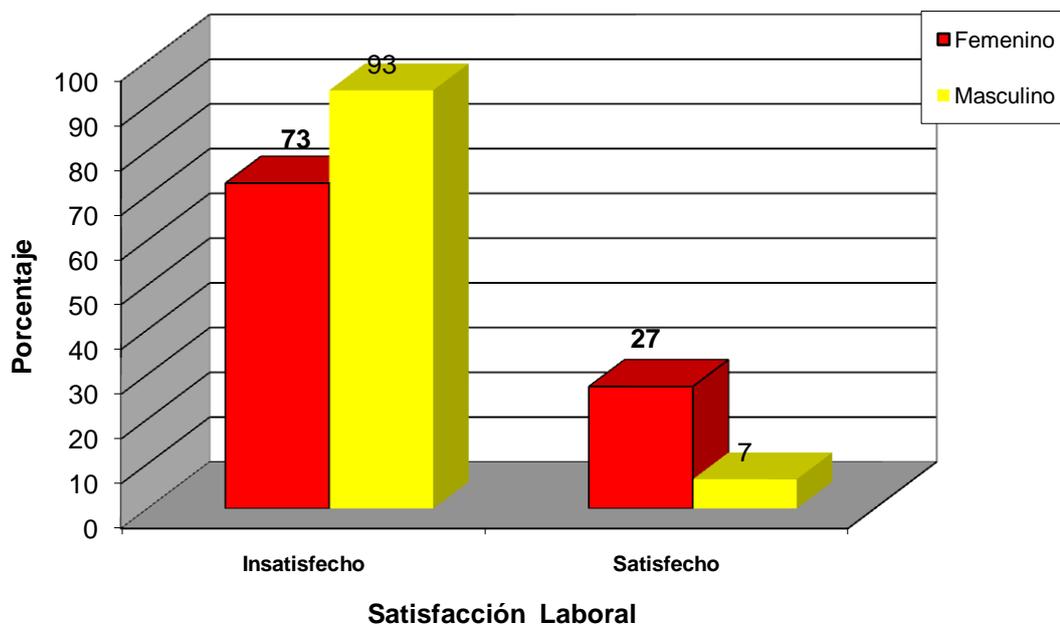
**CUADRO No. 10: SATISFACCION LABORAL Y SEXO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	8	73	43	93
Satisfecho	3	27	3	7
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**PEF = 0.0790 p > 0.05**

**GRAFICO No. 10: SATISFACCION LABORAL Y EDAD DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

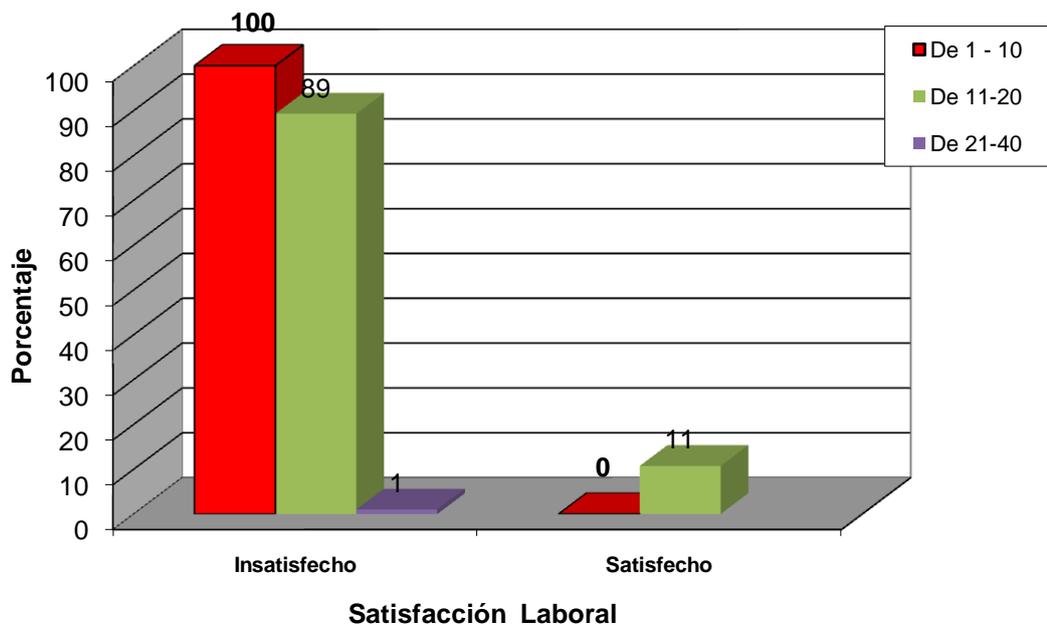
**CUADRO No. 11: SATISFACCION LABORAL Y TIEMPO DE SERVICIO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Tiempo de Servicio (Años)					
	De 1 - 10		De 11-20		De 21-40	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	6	100	20	87	25	89
Satisfecho	0	0	3	13	3	11
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

$$X^2 = 0.8617 \quad p = 0.6500 \quad \text{ó} \quad p > 0.05$$

**GRAFICO No. 11: SATISFACCION LABORAL Y TIEMPO DE SERVICIO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

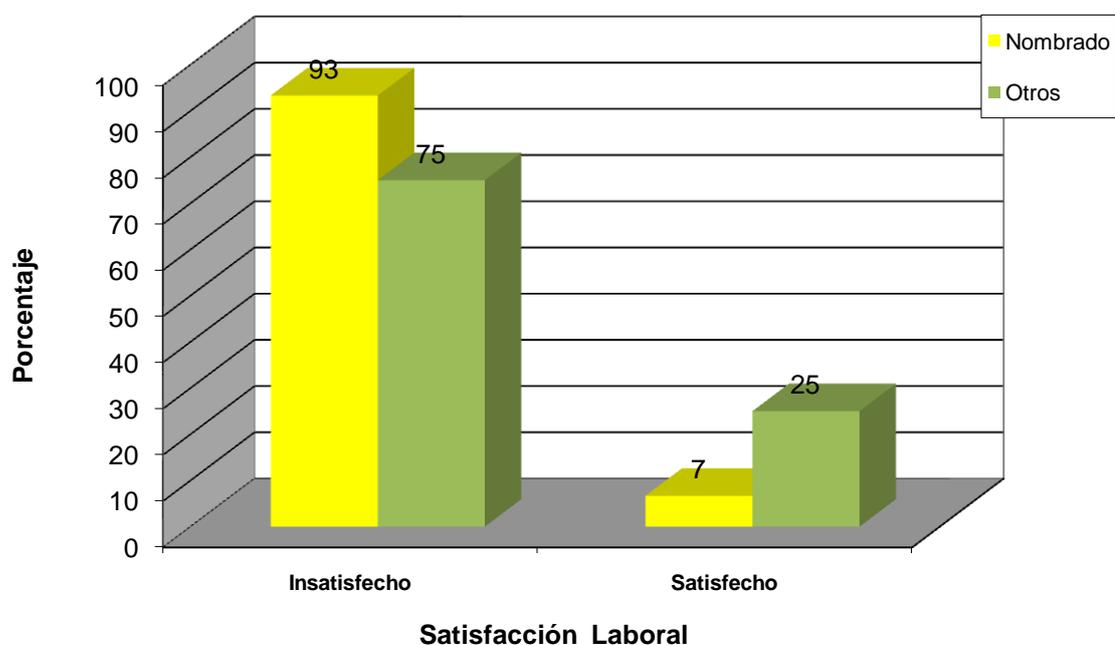
**CUADRO No. 12: SATISFACCION LABORAL Y CONDICION LABORAL DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Condición Laboral			
	Nombrado		Otros	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	42	93	9	75
Satisfecho	3	7	3	25
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

$$PEF = 0.1005 \quad p > 0.05$$

**GRAFICO No. 12: SATISFACCION LABORAL Y CONDICION LABORAL DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

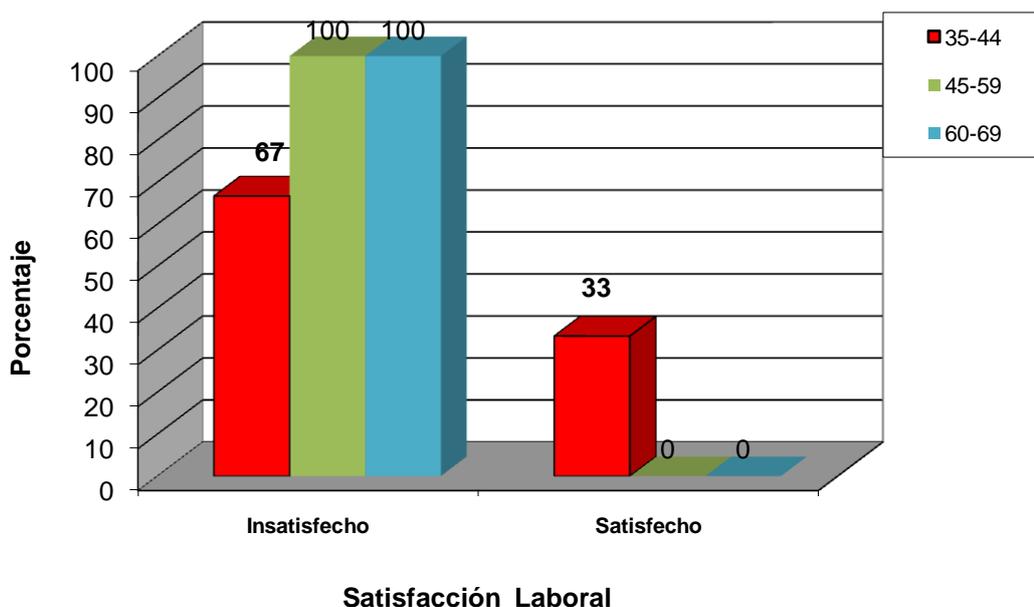
**CUADRO No. 13: SATISFACCION LABORAL Y EDAD DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Edad					
	35-44		45-59		60-69	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	4	67	24	100	7	100
Satisfecho	2	33	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

$$X^2 = 10.9238 \quad p = 0.0042 \quad \text{ó} \quad p < 0.01$$

**GRAFICO No. 13: SATISFACCION LABORAL Y EDAD DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

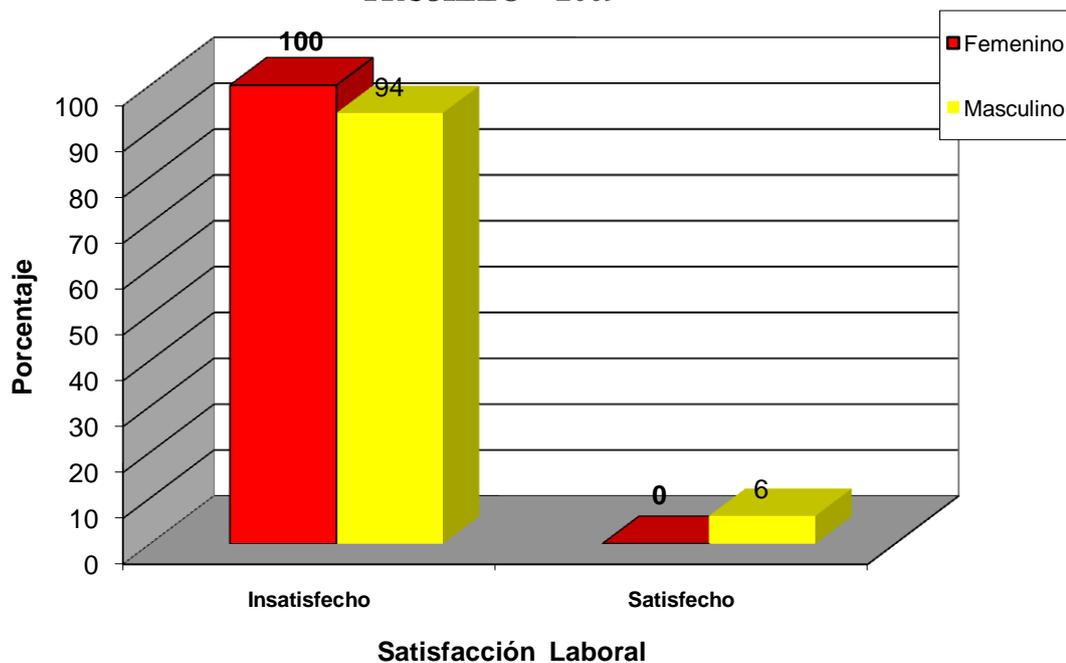
**CUADRO No. 14: SATISFACCION LABORAL Y SEXO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	4	100	31	94
Satisfecho	0	0	2	6
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

$$PEF = 0.7928 \quad p > 0.05$$

**GRAFICO No. 14: SATISFACCION LABORAL Y SEXO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**CUADRO No. 15: SATISFACCION LABORAL Y TIEMPO DE SERVICIO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL BELEN TRUJILLO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Tiempo de Servicio (Años)					
	De 1 - 10		De 11-20		De 21-40	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	11	85	18	100	6	100
Satisfecho	2	15	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de las encuestas

$$X^2 = 3.9033 \quad p = 0.1420 \quad \text{ó} \quad p > 0.05$$

**GRAFICO No. 15: SATISFACCION LABORAL Y TIEMPO DE SERVICIO DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL BELEN TRUJILLO. TRUJILLO – 2009**



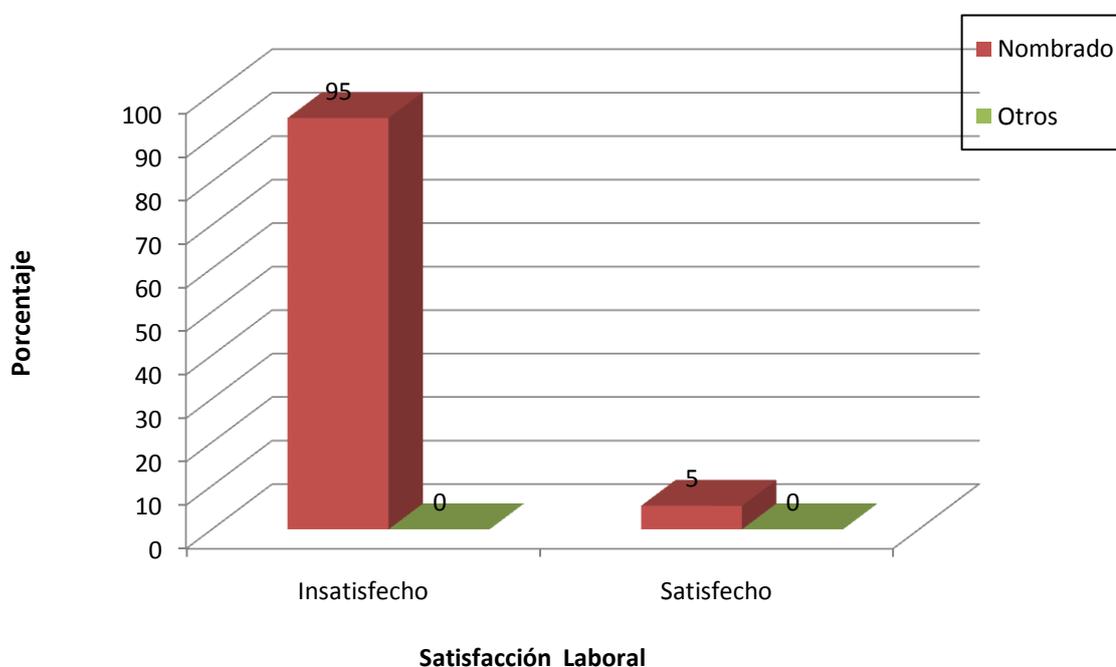
Fuente: Información obtenida de las encuestas

**CUADRO No. 16: SATISFACCION LABORAL Y CONDICION LABORAL DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO. TRUJILLO – 2009**

Satisfacción Laboral	Condición Laboral			
	Nombrado		Otros	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Insatisfecho	35	95	0	0
Satisfecho	2	5	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**GRAFICO No. 16: SATISFACCION LABORAL Y CONDICION LABORAL DE LOS MÉDICOS DE HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. TRUJILLO – 2009**



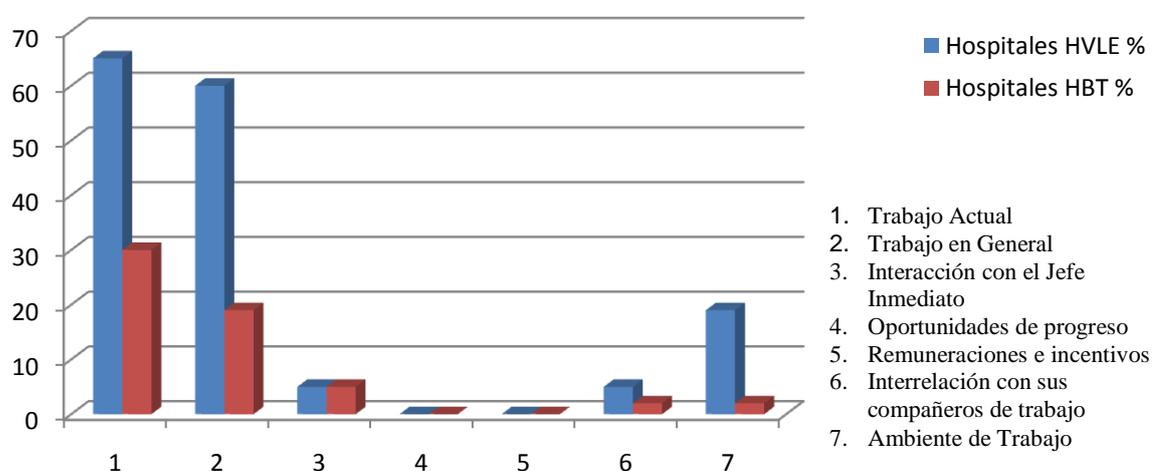
**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**CUADRO No. 17: DIMENSIONES QUE MÁS INFLUENCIA TIENEN EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS MÉDICOS DE LOS HOSPITALES BELEN DE TRUJILLO Y VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. TRUJILLO – 2009**

Dimensiones de Satisfacción Laboral	Hospitales			
	HVLE		HBT	
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Trabajo Actual	37	65	11	30
Trabajo en General	34	60	7	19
Interacción con el Jefe Inmediato	3	5	2	5
Oportunidades de progreso	0	0	0	0
Remuneraciones e incentivos	0	0	0	0
Interrelación con sus compañeros de trabajo	3	5	2	2
Ambiente de Trabajo	11	19	2	2

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**GRAFICO No. 17: DIMENSIONES QUE MÁS INFLUENCIA TIENEN EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS MÉDICOS DE LOS HOSPITALES BELEN DE TRUJILLO Y VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. TRUJILLO – 2009**



**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

**CUADRO No. 18: RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS PROPUESTAS POR MÉDICOS DE LOS HOSPITALES BELÉN DE TRUJILLO Y VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY.**

Recomendaciones y/o Sugerencias	Hospitales	
	HBT	HVLE
	n <sub>o</sub>	n <sub>o</sub>
<b>En relación con el trato al usuario interno</b> (bioseguridad, remuneración, capacitación, horarios)	7	7
<b>En relación a la elección de los Jefes</b> (por concurso, por vocación, por moral)	7	2
<b>En relación a la Infraestructura</b> (equipos médicos)	4	2
<b>En relación con el trato al usuario externo</b>	0	2
<b>En relación a la transparencia de los procesos</b> (gastos, concursos, nombramientos, trámites)	1	1
<b>Mayor cantidad de RRHH</b>	2	0

**Fuente:** Información obtenida de las encuestas

#### IV. DISCUSIÓN

La implantación de un modelo de calidad total, en cualquier organización, requiere conocer, entre otros aspectos, la satisfacción laboral de sus trabajadores. <sup>(3)</sup> Aunque en términos de calidad de servicios, de acuerdo a algunas bibliografías, no está tan clara su relación directa con la calidad de la atención al cliente externo, sí está claro que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos. Sin embargo, si el conocimiento de la satisfacción del trabajador constituye un método que permite identificar problemas y oportunidades de mejora en los procesos internos, es lógico pensar que estos repercutan también en la calidad de los servicios prestados. <sup>(24)</sup> Es en estas premisas donde radica la importancia de este trabajo, ya que el conocimiento de la satisfacción laboral del médico nos permitirá conocer la calidad de los procesos internos de las instituciones de salud involucradas en este trabajo así como tener una aproximación de la calidad de servicios brindados a los usuarios externos.

Al realizar las discusiones presentadas a continuación, se las hará por separado, es decir, de acuerdo a los datos obtenidos para cada hospital, los datos comparativos solo se enunciarán pero no se hará discusiones sobre estos resultados de las comparaciones debido a que no existen trabajos publicados que comparen la satisfacción laboral en médicos del sector público y semiprivado, que es el motivo de la presente investigación.

En el cuadro n°1 se determina la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual en los médicos de los hospitales Belén de Trujillo (HBT) y Víctor Lazarte Echegaray (HVLE), esta dimensión valora la satisfacción laboral del médico en su puesto dentro de la institución, pero de manera aislada, es decir sin interacción con el resto de trabajadores; se puede apreciar que

hay mayor satisfacción en el HVLE (65%) que en el HBT (30%) ( $p < 0.001$ ), esto denotaría que en el HVLE los objetivos están mejor delimitados, hay buena organización de los servicios, existen mejores posibilidades para el desarrollo de las habilidades de sus médicos y la información que se le brinda a sus trabajadores es oportuna y adecuada, ya que estos aspectos son los que valora esta dimensión. Los resultados obtenidos en el HVLE se comparan a los presentados en el trabajo publicado por Salinas<sup>(7)</sup> en México, con una muestra de 253 trabajadores de salud (médicos y no médicos), donde se evidenció que la importancia de las tareas desarrolladas (los objetivos que persiguen) están en relación con una mayor satisfacción laboral por parte del personal médico. Como dato adicional Olivar<sup>(5)</sup> en España, con una muestra de 497 médicos de atención primaria, demuestra, en relación a esta dimensión, que la satisfacción laboral fue mayor en aquellos que no tenían exclusividad (no nombrados), en los que no realizaban guardias y en los trabajadores de los servicios normales de urgencias.

En el cuadro n°2 se determina la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general en los médicos de los hospitales Belén de Trujillo (HBT) y Víctor Lazarte Echeagaray (HVLE), esta dimensión valora la satisfacción laboral del médico en su puesto dentro de la institución pero de manera interrelacionada con el resto de trabajadores de su centro de labores, se puede apreciar que hay mayor satisfacción en el HVLE (60%) que en el HBT (19%) ( $p < 0.001$ ), esto denota que en el HVLE sus trabajadores se sienten en la capacidad de poder adaptarse a las condiciones de su medio laboral, que la institución les brinda los insumos y el ambiente físico adecuados para un buen desempeño de su función y que en general se encuentran satisfechos en su centro de labores, ya que estos aspectos son los que valora esta dimensión. Los resultados obtenidos en el HVLE se comparan a los mostrados en los trabajos publicados por Velarde y Happuch<sup>(17,18)</sup> en México y Marucco<sup>(19)</sup> en Argentina, quienes evidenciaron

que el aspecto físico del ambiente de trabajo (equipos médicos, condiciones higiénicas entre otros) están en relación con una mayor satisfacción por parte del personal médico. Específicamente, el estudio de Velarde <sup>(17)</sup>, en su encuesta aplicada a 50 médicos, evidenció que el 64% de estos estaban insatisfechos debido a la falta de equipos médicos en sus consultorios, Happuch <sup>(18)</sup>, por su parte, cuyo estudio se centró en médicos anesthesiólogos encontró que el mal mantenimiento de los equipos con los que trabajaban (como las maquinas de anestesia) estaban en relación directa con su insatisfacción en un 72.5% y finalmente Marucco <sup>(19)</sup> encontró que de los 123 pediatras del cono urbano sur de Buenos Aires a los cuales se les encuestó, el 57.7% se encontraban insatisfechos con las instalaciones antihigiénicas de sus centros de trabajo. Aquí en Perú, Delgado <sup>(20)</sup> en su investigación llevada a cabo en Cuzco, de los 75 trabajadores de salud encuestados (médicos y no médicos) encontró que en el aspecto del confort el 69.3% estaba satisfecho con la higiene en sus centros de labores, sin embargo el 54.7% estaba insatisfecho con las instalaciones de éstas.

En el cuadro n°3 se determina la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato en los médicos de los hospitales Belén de Trujillo (HBT) y Víctor Lazarte Echegaray (HVLE), se puede apreciar que existe insatisfacción por igual en ambos centros hospitalarios (95%), esto denota que en ambos hospitales no existe, por parte de los directivos, reconocimiento a sus trabajadores por el trabajo bien hecho, búsqueda de soluciones creativas e innovadoras a los problemas que se presenten, conocimiento técnico de sus funciones, decisiones participativas e información oportuna sobre asuntos de interés común para los trabajadores de la institución, ya que estos aspectos son los que valora esta dimensión. Los resultados obtenidos tanto en el HVLE como en el HBT se comparan a los obtenidos en los trabajos publicados por Villagómez <sup>(3)</sup> en Mexico en donde tras encuestar a 157 médicos a lo largo de 6 años muestra un declive en la satisfacción del personal médico en

relación a su reconocimiento por parte de sus directivos (35% a 31%). En relación a gestión participativa, Bonadeo<sup>(11)</sup>, Argentina, en su muestra de 70 médicos asistentes encontró que había insatisfacción en el aspecto de gestión participativa, solo el 27% se sentía en la posibilidad de participar en la toma de decisiones de su servicio. A su vez López<sup>(15)</sup> en España, en su muestra de 199 trabajadores de salud (médicos y otros) encontró que había mayor insatisfacción en las relaciones con la jefatura y que ésta se daba mayormente en relación al sexo (más en hombres que en mujeres  $p < 0.05$ ). Velarde<sup>(17)</sup> en su investigación obtuvo que la mayoría de los médicos, el 80%, muestran insatisfacción laboral al no haber recibido reconocimientos por su trabajo. Delgado<sup>(20)</sup> evidenció en su estudio una insatisfacción parcial, ya que menos de la mitad, el 48%, de los encuestados, participan en la toma de decisiones de sus instituciones. Como dato adicional Olivar<sup>(5)</sup>, evidenció en relación a esta dimensión que la satisfacción laboral (principalmente en el reconocimiento a su trabajo) fue mayor en los que no tenían exclusividad, en los menores de 30 años, en los de mínima antigüedad (menor a 4 años) y en los trabajadores del servicio de urgencias..

En el cuadro n°4 se determina la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso en los médicos de los hospitales Belén de Trujillo (HBT) y Víctor Lazarte Echegaray (HVLE), se puede apreciar que existe insatisfacción al 100% en ambos centros hospitalarios, esto denota que tanto en el HVLE como en el HBT sus trabajadores no tienen posibilidades de recibir capacitación continua para el desarrollo de sus habilidades profesionales ni se le impulsa su desarrollo como personas, ya que estos aspectos son los que valora esta dimensión. Los resultados obtenidos tanto en el HVLE como HBT se comparan a los expuestos por Marucco<sup>(19)</sup> quien en su estudio encontró insatisfacción en el aspecto de capacitación en el 56.9% de los entrevistados. Asimismo Delgado<sup>(20)</sup> evidenció que el 61.3% de los encuestados perciben que tienen bajas posibilidades de superación en sus instituciones.

En contraposición, dos trabajos, por un lado, Velarde <sup>(17)</sup> identificó una satisfacción media en esta dimensión, debido a que el 49% de los médicos encuestados afirmaron que están satisfechos en esta dimensión por la capacitación periódica que reciben (predominando el sexo masculino con el 53%) y Villagómez<sup>(3)</sup> por su parte, en su estudio evidencia que, a lo largo de los seis años que duró su estudio, aumentó la satisfacción de los médicos en cuanto al aspecto de capacitación (nivel alto: de 30.6% a 34.7%). Como dato adicional López <sup>(15)</sup> en su estudio demuestra que los trabajadores de mayor edad y los contratados valoraron peor esta dimensión relativa a las de oportunidades de progreso ( $p < 0,05$ ).

En el cuadro n°5 se determina la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos en los médicos de los hospitales Belén de Trujillo (HBT) y Víctor Lazarte Echegaray (HVLE), se puede apreciar un 100% de insatisfacción en ambos hospitales, esto denota que tanto en el HVLE como en el HBT, sus médicos consideran que su sueldo no es adecuado y que su institución no se preocupa por las necesidades primordiales de su personal, ya que estos aspectos son los que valora esta dimensión. Los resultados obtenidos en ambos hospitales se comparan a los mostrados en el trabajo publicado por Peiró <sup>(9)</sup> en España quien en el cuestionario aplicado a 435 profesionales de la salud (168 médicos) determina un nivel medio-bajo en cuanto a la satisfacción por retribuciones recibidas. Bonadeo<sup>(11)</sup> evidencia que el 85% de los encuestados estaban insatisfechos en esta dimensión debido a que opinaban que el salario percibido cubre poco o nada sus necesidades, coincidiendo con esta opinión el 88% afirmaba además que no se correspondía con la tarea que ellos realizaban. Así mismo Marucco<sup>(19)</sup> evidencia en su estudio que existe insatisfacción en el aspecto monetario en el 89.4% de los pediatras encuestados. En contraposición Delgado <sup>(20)</sup>, en el Cuzco, muestra en su trabajo que el 61.3% de los encuestados refiere estar satisfecho en el aspecto relacionados a los incentivos.

En el cuadro n°6 se determina la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo en los médicos de los hospitales Belén de Trujillo (HBT) y Víctor Lazarte Echegaray (HVLE), se puede apreciar que hay insatisfacción por igual en ambos hospitales (95%), esto denota que tanto en el HVLE como en el HBT no hay disposición de ayuda para completar las tareas entre los compañeros de trabajo, así como tampoco hay satisfacción en los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores, ya que estos aspectos son los que valora esta dimensión. Los resultados obtenidos tanto en el HVLE como HBT se contradicen con los expuestos en el trabajo publicado por Jimenez <sup>(16)</sup> en España donde aplicó una encuesta a 85 cirujanos pediatras en donde evidenció que dentro de los factores que promueven un mayor nivel de satisfacción destaca la relación social en el trabajo ( $p < 0,01$ ). Igualmente en el Perú, Delgado <sup>(20)</sup> en el aspecto de confort ligado a relaciones interpersonales el 72% de los trabajadores de salud la ubican en que es buena. Como dato adicional Olivar <sup>(5)</sup> evidenció en relación a esta dimensión, que la satisfacción era mayor en varones, en los que no realizaban guardias y en los especialistas.

En el cuadro n°7 se determina la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo en los médicos de los hospitales Belén de Trujillo (HBT) y Víctor Lazarte Echegaray (HVLE), se puede apreciar que no hay diferencia significativa ( $p > 0.05$ ) en ambos hospitales ya que sus porcentajes de insatisfacción son parecidos, ligeramente mayor en el HBT (95%) en comparación con el HVLE (81%), esto denota que tanto en el HVLE como en el HBT no existe un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución, no hay la percepción de un trato justo, no hay un ambiente para expresar libremente opiniones y no tampoco hay el sentimiento que el nombre y el prestigio de la institución es gratificante para el médico, ya estos aspectos son los que valora esta dimensión.

Los resultados obtenidos tanto en el HVLE como HBT se comparan a los mostrados en el trabajo publicado por Bonadeo<sup>(11)</sup> quien en su estudio evidencia que hay insatisfacción en esta dimensión ya que el 88% de los encuestados manifestaban un trato injusto, principalmente por la excesiva carga de trabajo. Velarde<sup>(17)</sup> por su parte, evidencia en su estudio que existe insatisfacción en esta dimensión, debido a que el 58% piensa que la programación es injusta y que existe mucha desorganización.

En el cuadro n°8 se determina la satisfacción laboral global en los médicos de los hospitales Belén de Trujillo (HBT) y Víctor Lazarte Echegaray (HVLE), se puede apreciar que no existe diferencia significativa entre ambos hospitales ( $p > 0.05$ ), esto denota que tanto en el HVLE (satisfacción laboral global de 89%) como en el HBT (satisfacción laboral global de 95%) hay insatisfacción en la mayoría de las siete dimensiones evaluadas y discutidas anteriormente. Los resultados obtenidos son similares a varios trabajos latinoamericanos en donde se evidencia la misma tendencia<sup>(3,17-19)</sup>. Los trabajos procedentes de Europa (España) que sirvieron para contrastar nuestro trabajo, si bien no han mostrado insatisfacción laboral global, el grado evidenciado en sus estudios bordea el 50%<sup>(11,15)</sup>, es decir tampoco existe un grado de satisfacción absoluta. Las publicaciones en las que se basó la presente discusión son europeas y latinoamericanas, hay referencia indirecta que en los EEUU posiblemente exista un alto grado de satisfacción laboral de los médicos que bordearía el 75% sin embargo no se encontraron trabajos publicados que avalen esta proposición.<sup>(18)</sup>

En los cuadros n°9 y n°13 se determina la satisfacción laboral en relación a la edad en los médicos de los hospitales Víctor Lazarte Echegaray (HVLE) y Belén de Trujillo (HBT), se puede apreciar que en el HVLE no existe diferencia significativa en cuanto a la existencia de satisfacción laboral en relación a la edad de sus médicos ( $p > 0.05$ ), por el contrario en el

HBT se evidencia una tendencia marcada a presentar menor satisfacción laboral a mayor edad ( $p < 0.01$ ). Los resultados obtenidos en el HBT se contraponen a los mostrados en el trabajo de López <sup>(15)</sup> quien evidenció que los trabajadores de mayor edad puntuaron mejor las respuestas de satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ). Por el contrario, Peiró <sup>(9)</sup> demuestra en su trabajo que no existen diferencias significativas entre la edad y la satisfacción laboral.

En los cuadros n°10 y n°14 se determina la satisfacción laboral en relación al sexo en los médicos de los hospitales Víctor Lazarte Echegaray (HVLE) y Belén de Trujillo (HBT), respectivamente, se puede apreciar que en ambos hospitales no existe diferencia significativa entre la satisfacción laboral y el sexo ( $p > 0.05$ ). Los resultados obtenidos en ambos hospitales se comparan a los obtenidos en el trabajo publicado por Peiró <sup>(9)</sup> quien en su trabajo no evidencia diferencias significativas entre el sexo y la satisfacción laboral. Por el contrario Happuch <sup>(18)</sup> en su trabajo determina que hay más satisfacción laboral en varones (80.8%) que en mujeres (66.7%). Mismo resultado obtuvo Olivar <sup>(5)</sup> mostrando en su investigación que había una relación positiva entre la satisfacción laboral y el sexo masculino ( $p < 0.05$ ).

En los cuadros n°11 y n°15 se determina la satisfacción laboral en relación al tiempo de servicio en los médicos de los hospitales Víctor Lazarte Echegaray (HVLE) y Belén de Trujillo (HBT), respectivamente, se puede apreciar que en ambos hospitales no existe diferencia significativa entre la satisfacción laboral y el tiempo de servicio ( $p > 0.05$ ). Los resultados obtenidos en ambos hospitales se contraponen a los mostrados en la investigación publicada por López <sup>(15)</sup> quien evidenció que los trabajadores con mayor antigüedad en su profesión puntuaron mejor las respuestas de satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).

En los cuadros n°12 y n°16 se determina la satisfacción laboral en relación a la condición laboral en los médicos de los hospitales Víctor Lazarte Echegaray (HVLE) y Belén de Trujillo (HBT), respectivamente, se puede apreciar que en ambos hospitales no existe diferencia significativa entre la satisfacción laboral y su condición laboral ( $p > 0.05$ ). Los resultados obtenidos en ambos hospitales se contradicen con los expuestos en la investigación publicada por Peiró <sup>(9)</sup> quien evidencia que la condición laboral influye parcialmente en la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).

En el cuadro n°17 se realiza una comparación entre las dimensiones que más influencia tienen en la satisfacción laboral en los médicos de los hospitales Belén de Trujillo y Víctor Lazarte Echegaray. En ambos hospitales se evidencia que la dimensión que más influencia tiene sobre la satisfacción laboral corresponde a la del “Trabajo Actual”, esta dimensión valora la satisfacción laboral del médico en su puesto dentro de su institución, pero de manera aislada, cabe señalar que esta dimensión muestra mayor porcentaje de satisfacción en el HVLE (65%) que en el HBT (30%), el segundo lugar lo ocupa, también para ambos hospitales, la dimensión del “Trabajo en General” y en el tercer lugar se puede apreciar que es distinto en casa centro hospitalario, mientras que en el HVLE es la dimensión “Ambiente de Trabajo”, en el HBT corresponde a la “Interacción con el Jefe Inmediato”. Además se evidencia una insatisfacción al 100% en las dimensiones relacionadas a las “Oportunidades de Progreso” y a la de “Remuneraciones e Incentivos”. Si bien no se pudo encontrar en la literatura trabajos que muestren a manera de ranking por importancia las dimensiones que están relacionadas con la satisfacción laboral en los médicos, con el fin de poder contrastar nuestra realidad con la del resto del mundo, ya hemos discutido en párrafos anteriores, que estas dimensiones, con mayor o menor importancia, influyen de manera general positiva o negativamente en la satisfacción laboral de los médicos. (3,5, 9, 11, 16-20)

Finalmente en el cuadro n°18 se realiza una comparación entre las recomendaciones y/o sugerencias propuestas por los médicos de los hospitales Belén de Trujillo y Víctor Lazarte Echeagaray. En ambos hospitales se evidencia que el trato al usuario interno, principalmente en lo referente a bioseguridad, remuneración, capacitación y horarios, es lo que más recomiendan y/o sugieren los médicos que sea mejorado, esto está acorde a lo evidenciado en el cuadro n°17 en donde se aprecia que hay insatisfacción al 100% en las dimensiones de “Oportunidades de Progreso” y “Remuneraciones e Incentivos” que valoran precisamente lo que los médicos solicitan sea mejorado, este dato está acorde al estudio publicado por Velarde <sup>(17)</sup> en donde también al recolectar opiniones de los médicos revela que tampoco están de acuerdo con el trato al usuario interno: 58% en relación a los horarios y el 84% en relación con el salario recibido. Otra sugerencia propuesta por los médicos esta en relación a mejoras en la infraestructura, en comparación con el trabajo de Velarde no se evidencia tal problema ya que el 100% de sus encuestados están satisfechos en este aspecto. Con respecto a la sugerencia de contar con mayor cantidad de RRHH, preocupación que evidenciamos solamente existe en el HBT, Velarde obtuvo resultados similares en su estudio al notar que el 82% de los médicos encuestados consideraron que también hay un déficit en la cantidad de RRHH. En cuanto al mejoramiento en relación a la elección de jefes, transparencia de los procesos y el trato al usuario externo, que se evidencia hay mayor insatisfacción en el HBT y HVLE respectivamente, no se encontraron trabajos publicados con quienes comparar estas sugerencias realizadas, quizás se deba a que en otros países se tiene procesos internos mejor organizados y más transparentes, hay una mejor manera de seleccionar a sus médicos jefes y que no existe una preocupación tan marcada por conseguir un mejor trato al usuario externo.

## V. CONCLUSIONES

1. Se evidencia insatisfacción laboral en los médicos de los hospitales Víctor Lazarte Echegaray (sector semiprivado) y Belén de Trujillo (sector público).
2. Las dimensiones “Trabajo Actual” y “Trabajo en General” son las que más influencia tienen sobre la satisfacción laboral en ambos centros hospitalarios, sin embargo se evidencia una diferencia altamente significativa en cuanto a que es más ponderada en los médicos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.
3. Las dimensiones “Oportunidades de Progreso” y Remuneraciones e Incentivos” son la que más influencia tienen sobre la insatisfacción de los médicos de los hospitales Víctor Lazarte Echegaray y Belén de Trujillo.
4. Dentro de las recomendaciones y/o sugerencias propuestas por los médicos se ubican, en primer lugar, las relacionadas con mejoras en el trato al usuario interno, principalmente: protección (bioseguridad), mejores remuneraciones, mayor capacitación y mejores horarios.
5. En los médicos del Hospital Belén de Trujillo se evidenció que conforme aumentaba la edad, existía mayor insatisfacción laboral ( $p < 0.01$ ), esta tendencia no se evidenció en los médicos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

6. En el presente estudio no se encontró relación entre la edad, sexo y condición laboral de los médicos con su satisfacción laboral.
  
7. Al comparar el presente trabajo con otros publicados en diversas revistas de salud pública se evidencia que existe una tendencia en Latinoamérica a que exista insatisfacción laboral en los médicos, en diversos grados. Si bien en los trabajos europeos no hay esta tendencia marcada, el grado de satisfacción evidenciado en sus investigaciones solo llega a un grado medio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Los distintos agentes del sistema de salud peruano no sólo deben preocuparse por la satisfacción del usuario externo sino también reflexionar y atender las necesidades de satisfacción laboral de sus principales usuarios internos, los médicos.
2. Se debería impulsar investigaciones descentralizadas a nivel nacional sobre la satisfacción laboral de sus médicos, con el fin de conocer su situación a nivel macro, este trabajo pretende ser un referente en nuestra región pero se debería conocer también como se encuentra la satisfacción laboral en médicos de otras regiones.
3. Se debería mejorar en los establecimientos de salud las posibilidades de recibir capacitación permanente para sus médicos, así como impulsar el desarrollo de sus habilidades profesionales y su desarrollo como seres humanos, también se debería dar mejoras en sus remuneraciones y las instituciones deberían preocuparse más por las necesidades primordiales de sus médicos.
4. Debería ser rutina anual la medida de la satisfacción laboral de los médicos de las distintas instituciones de salud del Perú, para poder encontrar puntos críticos que puedan ser solucionados y poder valorar en el tiempo como evoluciona su satisfacción laboral y si las medidas correctivas adoptadas están siendo efectivas.

5. Se propone para futuras investigaciones ahondar en el estudio de otros factores que de acuerdo a lo visto en la literatura analizada también influirían en la satisfacción laboral: rendimiento, carga de trabajo, tensión laboral, competitividad, demanda de pacientes, realización de investigaciones científicas, horarios, distancia al centro de trabajo, especialidad, entre otros.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Mem Fund Q.* 1966 Jul; 44(3): Suppl: 166-206.
2. Ibern Regas P. La Medida de la Satisfacción en los Servicios Sanitarios. *Gac Sanit* 1992; 6: 176-185.
3. Villagómez Amezcua M, Hernández Castañón A, Villarreal Ríos A . Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. *Rev Med IMSS* 2003; 41 (5): 399-405
4. Otero JI. Avedis Donabedian y la calidad de atención en Salud. <en línea> Gerencia de Salud, Octubre 2002. Disponible en: < <http://www.gerenciasalud.com/art04.htm> > [consulta: 05/08/08].
5. Olivar Castrillón C, González Moran S, Martínez Suarez M. Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de AsturiasAten Primaria. 1999;24:352-359
6. Piscoya J. Discurso Inaugural del Simposio Internacional “Calidad total en Salud: Garantía de Eficiencia y Equidad”. *Anales de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Lima 1997; 58:1

7. Salinas C, Laguna J, Mendoza M. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Publica Mex* 1994; 36(1): 22-29.
8. Gabastou J. Discurso Plan Nacional de Acción OMS/OPS “Implementación del sistema de gestión de la calidad en las redes de laboratorio en México”. México, 2007 [acceso 05 de Agosto del 2008]. Disponible en <http://www.mex.ops-oms.org/contenido/tuberculosis/cdtaller/presentaciones/Plan%20de%20acci%C3%B3n.pdf>.
9. Peiró J, Silla Guerola I, Sanz Cuesta T, Rodríguez Escobar J, García Mas J. *Psiquis* 2004; 25(4): 129-140.
10. Vuori H. Garantía de Calidad en Europa. *Salud Pública de México*. 1993; 35: 219-297.
11. Bonadeo M, Marengi M, Bassi F, Fernández M, Lago M, et col. Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. *Med Arch Argent Pediatr* 2005; 103(6):491-496.
12. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. Setima edición. Colombia: McGraw-Hill; 2006. p. 128-179,405-454, 455-519.
13. Fernández M, Moinelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez J et al. Satisfacción Laboral de los Profesionales de Atención Primaria del Área 10 del INSALUD de Madrid. *Rev Esp Salud Púb* 2000; 74; 139- 147.

14. Alfaro A y Vecino J. Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter. Rev de Psi del Traba y de las Org 1999; 15(1): 63-75.
15. López-Soriano F, Bernal L, Cánovas A: Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia. Rev Cal Asisten 2001; 16: 243-2.
16. Jiménez C, Morales JL, Martínez C: Estudio del síndrome de "Burnout" en cirujanos pediatras españoles. Cir Pediatr 2002; 15: 73-8.
17. Velarde-Ayala RJ, Priego-Álvarez, López-Naranjo JI: Estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa de medicina familiar del centro médico ISSET. Hit Cien Econ Admin 2004; 27: 55-66.
18. Happuch K, Olvera G, Silva A, Briones G, García L, Londaiz R et al. Grado de satisfacción laboral en médicos anesthesiólogos de Petróleos Mexicanos fuera del Distrito Federal. Rev Mex de Anest 2007; 30(2): 82-90
19. Marucco M, Gil-Monte P. Satisfacción Laboral en Pediatras del Cono Urbano Bonaerense, Región Sur. Rev Chil Pediatr 2007; 78 (5): 489-493.
20. Delgado R, Saco S, Paredes S, Martínez C. "Grado de satisfacción laboral del médico en los establecimientos de salud de la red Quispicanchi – Acomayo". Cusco: Universidad Nacional San Antonio Abad; 2003 [acceso 05 de Julio del 2008]. Disponible en [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2004\\_n23/rsm\\_grado.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2004_n23/rsm_grado.htm)

- 21.** Ministerio de Salud del Perú [sede Web]. Lima: Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación; 2002 [acceso 10 de julio de 2008]. De Vigo I, Otiniano M, Carbajal R, Cerna B, Morales M, Borja A et al. Encuesta de satisfacción del personal de Salud. Disponible en: [http:// www.minsa.gob.pe/ portada/ institucional. htm](http://www.minsa.gob.pe/portada/institucional.htm).
- 22.** Hernandez R, Fernandez C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 2da ed Editorial Mc Graw – Hill, México; 1998. Págs. 225 – 266.
- 23.** 12Manage The Executive Fast Track [Página principal en Internet]. Holanda: Jaap de Jonge; 2008 [Enero 2010]. El Efecto Hawthorne de Mayo [aproximadamente 2 pantallas]. [http://www.12manage.com/methods\\_mayo\\_hawthorne\\_effect\\_es.html](http://www.12manage.com/methods_mayo_hawthorne_effect_es.html)
- 24.** Sobrequés J, Cebrià J, Segura J, Rodríguez C, García M, Juncosa S. La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. Aten Primaria 2003;31(4):227-33

**HOJA EN BLANCO**

## **VIII. APENDICES Y ANEXOS**

# **ANEXO 1**

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL MÉDICO

## Instrucciones Generales

Esta encuesta es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 3 partes:

- **Parte I:** Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador de su institución (Preguntas 1 a la 4).
- **Parte II:** Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 30).
- **Parte III:** Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de su institución y que usted considere necesarias precisar por escrito.

### Parte I

#### INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: .... /.... /....

EDAD:

SEXO:

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

.....

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador de su Institución:

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

Director   
Jefe de Departamento   
Personal asistencial

3. ¿Cuál es su condición laboral en su Institución?

Nombrado  Contratado a plazo fijo   
Otros

4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en su Institución?

Menos de 1 año  De 1 a 4 años.  De 5 años a más.

5. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?.....

## Parte II

### APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	Estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA

Ejemplo:

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
<i>Trabajo Actual</i>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1

En el cuadernillo encontrará:

Como se muestra en el ejemplo, usted podrá marcar 4 si esta **MAYORMENTE DE ACUERDO** con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto sabe lo que se espera de usted.

**(Luego de haber entendido las instrucciones dé vuelta a la hoja y por favor, conteste TODAS las preguntas)**

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
<b>Trabajo Actual</b>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
<b>Trabajo en General</b>						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
<b>Interacción con el Jefe Inmediato</b>						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
<b>Oportunidades de progreso</b>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
<b>Remuneraciones e Incentivos</b>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
<b>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</b>						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
<b>Ambiente de Trabajo</b>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio de mi institución es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

**Parte III**

**SECCIÓN DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS**

**INSTRUCCIONES**

Si existen asuntos especiales, no tratados en el test, que usted desea destacar escribalos en esta página. **POR FAVOR: NO FIRME.** (Recuerde que esta encuesta es anónima).

*Siéntase en libertad de expresar su opinión sobre el tema(s) que le preocupen y desee hacer de conocimiento:*

1) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

# **ANEXO 2**

## **HOJA INFORMATIVA PARA EL PERSONAL DE APOYO SOBRE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

*A continuación se precisan una serie de preguntas guía que orientará el proceso de aplicación de las encuestas a los médicos:*

### **1 ¿A quiénes encuestar?**

Se aplicará la encuesta a los médicos que el investigador haya seleccionado para cada hospital y que se encuentren laborando en sus consultorios particulares durante los días programados para la toma de datos.

### **2 ¿En qué tiempo encuestar?**

Se recomienda que los médicos elijan a su criterio el tiempo que requieran para resolver el cuestionario, de tal forma que en ningún momento se interrumpa su labor ni genere incomodidad al médico la realización del cuestionario.

### **3 ¿Cómo se debería aplicar la encuesta?**

La encuesta es anónima y confidencial, en tal sentido se deberán tomar las medidas pertinentes para garantizar que se cumpla esta disposición.

Para ello se hará entrega a cada médico de una ficha (encuesta) al inicio de sus labores en sus consultorios particulares, esta ficha una vez llenada será depositada en un sobre y sellada en presencia del médico sin registrar dato alguno que muestre la identidad de la persona que llenó dicha encuesta.

### **4. ¿Cuál es el procedimiento durante la aplicación de la encuesta?**

- ✓ Identifíquese y explique brevemente el objetivo de la encuesta.
- ✓ Pregunte al médico si desea participar en la encuesta
- ✓ Si la respuesta es afirmativa proceda a entregarle la encuesta al médico.
- ✓ Agradezca anticipadamente por la información brindada.
- ✓ Pídale que lean cuidadosamente las instrucciones para responder la encuesta.
- ✓ Absuelva las dudas, y reitere que la encuesta es anónima y confidencial.
- ✓ Recalque que la encuesta debe llenarse en todos sus ítems, para ello motive la lectura previa de toda la encuesta.

*Una vez que el médico ha terminado de responder todos los ítems, invite a la verificación de que no falte ítems por responder, luego pida que depositen la encuesta en el sobre y séllelo delante del médico sin agregar ningún dato que tenga relación con la identidad del encuestado.*