

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

# Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad

<sup>1</sup>Ponce-Gómez Judith, <sup>2</sup>Reyes-Morales Hortensia, <sup>3</sup>Ponce-Gómez Gandhi

<sup>1</sup>Maestra en Administración de Sistemas de Salud, UMAE. Hospital de Gineco-Obstetricia. No. 3 CMN La Raza, IMSS, <sup>2</sup>Doctora en Ciencias de la Salud Pública, Coordinación de Políticas en Salud. Dirección de Prestaciones Médicas IMSS. <sup>3</sup>Maestra en Enfermería, Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, UNAM. México

## Resumen

### Palabras clave

- Satisfacción en el trabajo
- Satisfacción del paciente
- Calidad de la atención de salud

**Introducción:** En las instituciones que brindan servicios de salud el factor humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios con calidad; relacionados estrechamente con el trato personal.

**Objetivo:** Describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los

que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera.

**Metodología:** Para la evaluación de la satisfacción laboral de la enfermera se utilizó el instrumento índice de satisfacción laboral 66 (ISL\*66), y para la medición de la satisfacción del paciente por la atención recibida del personal de enfermería, se empleó un instrumento para evaluar la calidad de la atención médica. El tamaño de la muestra calculada para proporciones fue de 91 enfermeras y 182 pacientes cuya selección se realizó al azar, en los tres turnos. Para el análisis de los datos se obtuvieron frecuencias absolutas y relativas.

**Resultados:** La satisfacción laboral alcanzó un índice global de 3.42; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción. 50% de los usuarios encuestados considera insuficiente la calidad de atención recibida. Los índices más altos de satisfacción se encontraron en pacientes de 46 a 60 años de edad, escolaridad primaria y licenciatura.

**Conclusiones:** La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

## Abstract

### Job satisfaction and quality of nursing services in a specialty medical institution

**Introduction:** In organizations that deliver health services, the human factor plays a fundamental role when delivering quality services, which are related narrowly to personal contact.

**Objective:** To describe factors that intervene on the perception of Quality of Nursing Services and those that influence on nurses' job satisfaction.

**Methodology:** Nurses' job satisfaction was evaluated through an instrument named Index of Job Satisfaction 66 (IJS\*66). Patient satisfaction for received nursing services was evaluated through an instrument to evaluate the quality of medical services. The size of the randomized, calculated sample for proportions was 91 nurses and 182 patients from the three shifts. To analyze data, absolute and relative frequencies were obtained.

**Results:** Job satisfaction reached an index of 3.42; men and evening nursing staff showed up major scores of satisfaction. 50% out of surveyed users considered the received services as good enough. The highest scores of satisfaction were found in patients between 46 a 60 year old, with elementary school and baccalaureate education.

**Conclusions:** Job satisfaction is related with several aspects such as development, training, and up dating for the competence, as well as working conditions. User satisfaction is linked to personal contact. In conclusion, when there is a major job satisfaction, there is a major quality of delivered services from nursing staff, and therefore patient satisfaction.

### Key words

- Job Satisfaction
- Patient Satisfaction
- Quality of the health care

### Correspondencia:

Judith Ponce Gómez. Calle 615 No. 18 Unidad Hab. San Juan de Aragón. Sección V, CP 07979, Delegación Gustavo A. Madero, México, D.F.  
Tel: 57944479, dirección electrónica: jponce77@hotmail.com

## Introducción

Los acelerados y radicales cambios que se están dando en el mundo configuran una fisonomía de economía internacional de alta competitividad en todos los sectores, este enfoque origina la necesidad de profundizar en la cultura de calidad. La calidad es entonces, una estrategia que no se limita a una forma de hacer, sino a una manera de ser y que tiene todo un proceso basado en la participación de todos los involucrados y dirigido a las diversas organizaciones.

En México se habla acerca de la calidad de la atención en los servicios de salud, abordándola de diferentes maneras, desde el punto de vista de su estructura, sus procesos o resultados,<sup>1,2</sup> sin embargo se vuelve un tanto complejo por ser el sector salud una organización de servicio. La calidad de la atención médica ha sido definida por Donabedian,<sup>3</sup> como la atención médica apropiada, que depende tanto de la percepción como del conocimiento, y se basa tanto en las percepciones del paciente como en la síntesis exacta de las observaciones de la medicina moderna.

En las organizaciones de servicios de salud el factor humano juega un papel fundamental para el otorgamiento con "calidad" de estos servicios, ya que a diferencia de otras organizaciones, éstos se encuentran estrechamente relacionados con el trato personal, lo que impacta directamente el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios en términos de eficacia de la intervención, uso adecuado de la técnica y la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico. Estudios recientes mostraron, que para los usuarios la calidad esta representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal del proceso es el trato personal que se les brinda.<sup>4,11</sup>

El enfoque de calidad con respecto a la satisfacción del usuario se utiliza

en los sistemas modernos de administración; sin embargo, éste es de reciente aplicación en las organizaciones de salud, donde el juicio del cliente ahora significará que: "no puede ser que un servicio médico sea de calidad a menos que el paciente este satisfecho".<sup>5</sup>

Además la satisfacción del cliente o usuario exige el compromiso del personal, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los clientes, por lo tanto se considera que "la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente"<sup>6</sup> (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario),<sup>7</sup> reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios, así mismo la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer la de los clientes o usuarios.

Otros autores en 1994, con el propósito de mejorar en forma continua las condiciones de la prestación de los servicios de salud en el Distrito Federal (DF), midieron la percepción y opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo, encontrando que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño (probabilidades de abandono de empleo y ausentismo) y principalmente con el clima organizacional (acciones motivacionales de promoción-comunicación-participación), el estudio permitió comparar diversos grupos y niveles de trabajo para determinar las técnicas de intervención de acuerdo a sus necesidades.<sup>8</sup>

Las definiciones que apuntalan esta investigación reconocen que los principales indicadores de satisfacción del trabajador (evaluación institucional, desarrollo, capacitación, comunicación, salud y condiciones laborales) influyen en el proceso para brindar atención al derechohabiente,<sup>9</sup> quien por otra parte, es estudiado en su satisfacción respec-

to a siete dimensiones (oportunidad, amabilidad, proceso de la atención, resultados de ésta, relación enfermera-paciente, información proporcionada y comodidad).<sup>1</sup>

Mejorar la atención es una responsabilidad ética de las organizaciones. En el Hospital de Gineco-Obstetricia N° 3 Centro Médico La Raza del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), según información proporcionada por el departamento de Orientación y Quejas no existe plena satisfacción por parte de los derechohabientes sobre la atención que proporciona el personal de enfermería, esto representa 25% de las quejas emitidas a través del buzón correspondientes al año 2002.

El propósito principal del estudio fue describir el vínculo que existe entre satisfacción laboral y la satisfacción del usuario, en un acercamiento de tipo descriptivo. La contribución de este trabajo apunta a esclarecer el rol que como agente transformador social — en el ámbito de cuidado a la salud de los individuos— ejerce el profesional de enfermería, cuya responsabilidad no sólo recae en elevar el nivel de salud sino además simultáneamente incrementar el nivel de la calidad de la atención que se brinda y por lo tanto la satisfacción del paciente.

## Metodología

La investigación realizada fue de tipo descriptivo exploratorio y transversal, donde se utilizaron dos encuestas de opinión, una para medir satisfacción laboral (enfermeras)<sup>9</sup> y satisfacción del usuario (paciente) por la atención recibida por parte del personal de enfermería.<sup>1</sup>

La confiabilidad del instrumento índice de satisfacción laboral 66 (ISL\* 66) se realizó por medio de un análisis de frecuencia factorial y correlación ítem-escala total. En el análisis factorial, con el fin de saber si los reactivos eran sensibles se tomó como criterio

de exclusión el valor de 0.35, los reactivos se agruparon en cuatro dimensiones. La confiabilidad del instrumento fue de 0.874 en sus cuatro dimensiones y una alpha igual a 0.94 con valores consistentes.

El instrumento para evaluar la calidad de la atención médica validado por un grupo básico multidisciplinario, integrantes de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, obtuvo después de la recopilación de datos un alpha de Cronbach de 0.8492, lo que muestra la consistencia interna de sus ítems (rango de 1 a 5, donde el valor global esperado para cada instrumento es de un mínimo de 4 para concluir satisfacción por parte del personal y del usuario).

Se utilizó una muestra calculada para proporciones, donde la  $n$  de enfermeras fue de 91 y de 182 para pacientes con una selección al azar, distribuidos en los tres turnos (matutino, vespertino y nocturno) de la población del personal de enfermería y de pacientes del Hospital de Gineco-Obstetricia N° 3 Centro Médico La Raza (IMSS).

Para este estudio la definición operacional de satisfacción laboral fue: Respuesta afectiva o sentimental asociada con una percepción diferente entre lo esperado y lo experimentado con relación a las alternativas disponibles en una situación determinada, esto es, las diferencias que hay entre las experiencias de un trabajador en su ámbito laboral y lo que espera o quiere encontrar<sup>10</sup>. Y para satisfacción del usuario: El grado de concordancia entre las expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida conforme a la percepción del usuario.<sup>11</sup>

Los dos instrumentos de recolección de datos en forma independiente incluyeron las variables satisfacción laboral y satisfacción del paciente, ambas de tipo intervalar fueron medidas en una escala tipo Likert.

En la medición de la satisfacción laboral que iba de totalmente de acuerdo (5) a totalmente en desacuerdo (1).

Se agruparon 66 reactivos en 4 dimensiones, cuya suma y su respectiva división entre el número de ítems para cada dimensión dio lugar a un índice de satisfacción por dimensiones a) evaluación institucional del personal (17 ítems), b) desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal (26 ítems), c) comunicación (19 ítems) y d) salud y condiciones laborales (4 ítems). El índice resultante dividido entre 66 ítems varió de 1 a 5, donde 2.51 a 5 se consideró satisfacción laboral, e insatisfacción laboral de 1 a 2.5.

Para la satisfacción del paciente la escala de medición fue de excelente (5) hasta inadecuado (1). El instrumento evaluó siete áreas (oportunidad, amabilidad, proceso de la atención, resultados, relación enfermera-paciente, información y comodidad), siete ítems en total, uno por área, con opción a contestar en escala de Lickert modificada de acuerdo a la pregunta, además permite obtener una calificación sobre la evaluación practicada en un rango de excelente a inadecuado. La suma y respectiva división entre el número de ítems dio lugar a una escala de 1 a 5, donde 1 significaba excelente atención, 4 implicaba suficiencia en la atención y 3 o menos atención negativa donde se catalogaba como: insuficiente (3), no realizada (2) e inadecuada (1).

Se tomaron en cuenta variables intervinientes de tipo demográfico como sexo, edad, estado civil, escolaridad, servicio y turno para ambos grupos.

Se realizó prueba piloto únicamente para corroborar fallas en las instrucciones de llenado de los instrumentos así como de las variables de control, dado que los instrumentos ya se encontraban validados. Para la recolección de datos, se capacitaron a seis encuestadores independientes con estudios profesionales se realizó de manera simultánea con la enfermera y los pacientes tres horas posteriores al enlace de turno, situación que permitió que el paciente ya hubiera recibido atención del personal de enfermería,

primero se le entregó la encuesta a la enfermera y durante el tiempo que contestaba se entrevistó a los pacientes.

Las enfermeras y pacientes fueron previamente informados sobre el manejo de la información, que sería tratada en completo anonimato, además de firmar su consentimiento.

El análisis estadístico se llevó a cabo con frecuencias absolutas y relativas.

## Resultados

Con relación a la satisfacción laboral se obtuvo un índice de satisfacción global de  $3.42 \pm 0.55$ , los índices más bajos de satisfacción se observaron en las dimensiones de 1) Salud y condiciones laborales ( $2.68 \pm 0.74$ ) y 2) Evaluación institucional ( $3.35 \pm 0.65$ ). Al comparar las variables sociodemográficas se encontró que los hombres, el personal de turno vespertino y los que tenían tres empleos mostraron mayores índices de satisfacción (cuadro I).

En la satisfacción del usuario por la atención recibida del personal de enfermería, se encontró 12.1% excelente, 48.4% suficiente, 28% insuficiente y sólo 3.8% inadecuado (cuadro II). En forma descriptiva, los índices más altos de satisfacción los obtuvieron los pacientes de 46 a 60 años de edad (4.54), de escolaridad primaria (4.51) seguido por los de licenciatura (4.47), los pacientes que acudieron al servicio en 10 o más visitas en menos de seis meses (4.49), y los pacientes del turno vespertino (4.50). Las dimensiones que obtuvieron los menores índices de satisfacción fueron: La oportunidad de la atención (3.90) y trato amable (3.81).

El índice global obtenido fue de 4.32, la media más alta la ocupan los resultados de la atención y las medias más bajas la amabilidad y oportunidad ( $4.17 \pm 0.94$  y  $4.12 \pm 1.10$ , respectivamente) (cuadro III).

## Discusión

En relación a la satisfacción laboral un estudio realizado en un Hospital Pediátrico de la Dirección General de Servicios de Salud del DDF reportó un nivel adecuado de satisfacción, considerando como suficiente un índice de 2.5, máximo cinco puntos y un mínimo de cero, las dimensiones que obtuvieron mayor índice fueron motivación, la importancia de las tareas desarrolladas y el rendimiento (4.2 y 4.8),<sup>8</sup> en este estudio se encontraron índices similares, en la dimensión de desarrollo capacitación y actualización (4.14

y 4.31). La insatisfacción se observó en clima intra-grupo e insuficiente reconocimiento al trabajo, (1.7 a 3.1) lo que comparado con este estudio en la dimensión de salud y condiciones laborales se obtuvo un índice de 2.68.

Situación similar en condiciones de trabajo (áreas físicas y recursos materiales insuficientes) que coincide con los hallazgos de otros autores,<sup>12-13</sup> con lo que se puede asegurar que dicho factor afecta notablemente la satisfacción del personal para trabajar.

En otro estudio donde se midió la satisfacción de enfermeras generales se encontró un alto porcentaje (70%)

de personal satisfecho con su trabajo y solamente 4% con baja satisfacción<sup>7</sup> situación que podría equipararse en este estudio con el índice general de satisfacción de 3.42. Por otra parte la insatisfacción se puso de manifiesto en mujeres casadas y con niveles de escolaridad menor a la licenciatura; Kravitz y Thomas<sup>14</sup> refieren experimentar mayor presión por las diferentes responsabilidades que como mujeres tienen ante la sociedad, así como una mayor dificultad para obtener desarrollo y reconocimiento profesional.

La relación entre la satisfacción del paciente por dimensión reportó que la

Cuadro I. Análisis de satisfacción laboral

Categoría	Frecuencia	Índice de satisfacción laboral	Evaluación institucional	Desarrollo y capacitación	Comunicación	Salud y condiciones laborales
Enfermeras generales	57	3.42	3.33	3.54	3.48	2.71
Auxiliares de enfermería	34	3.41	3.37	3.48	3.39	2.62
Turno						
Matutino	28	3.37	3.32	3.47	3.35	2.68
Vespertino	33	3.51	3.46	3.63	3.56	2.67
Nocturno	30	3.37	3.24	3.46	3.42	2.69
Género						
Masculino	9	3.65	3.39	3.90	3.73	2.66
Femenino	82	3.39	3.34	3.48	3.42	2.68
Número de empleos						
Uno	76	3.42	3.33	3.53	3.44	2.64
Dos	12	3.33	3.31	3.38	3.38	2.89
Tres	3	3.82	3.88	3.85	3.96	2.75
Estado civil						
Casado	59	3.44	3.35	3.54	3.47	2.62
Soltero	21	3.45	3.41	3.56	3.47	2.78
Viudo	1	4.51	4.52	4.76	4.42	3.25
Divorciado	5	3.32	3.27	3.36	3.34	3.15
Unión libre	5	2.96	2.81	3.12	3.02	2.35
Nivel de escolaridad						
Secundaria	24	3.33	3.31	3.37	3.31	2.44
Nivel técnico	52	3.51	3.45	3.62	3.57	2.83
Preparatoria	1	2.22	2.17	2.57	1.84	2.00
Curso postécnico	6	3.22	2.98	3.37	3.33	2.75
Licenciatura	8	3.38	3.21	3.62	3.41	2.43
Índice de satisfacción laboral	91	3.42	3.35	3.53	3.45	2.68

Fuente: Hospital Gineco-Obstetricia CMN La Raza del IMSS

Cuadro II. Satisfacción del paciente

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Excelente	22	12.1
Suficiente	88	48.4
Insuficiente	51	28.0
No realizado	14	7.7
Inadecuado	7	3.8
Total	182	100

amabilidad y la oportunidad de la atención son los rubros de menor nivel, este dato ha reportado en otros estudios que el buen trato o amabilidad fue el

principal motivo relacionado con la buena o excelente calidad de atención;<sup>4</sup> no cabe duda que para los usuarios no importando el sistema de salud a que acudan, ya sea privado o público lo más importante es el trato que se les brinda así como una atención oportuna, es decir, en el momento necesario. Igualmente toma relevancia el nivel de escolaridad ya que también influye en la percepción de calidad, donde se encontró que a mayor escolaridad mayor exigencia de derechos y oportunidades para elegir los servicios de salud.

Concordando con Hernández,<sup>15</sup> se tiene que los pacientes jóvenes de 14

a 45 años, el estado civil soltero y un número de visitas al hospital de 1 a 3 veces en menos de seis meses son variables que influyen en la insatisfacción del paciente.

Sin embargo es importante tomar en cuenta que existen aspectos que dificultan la contrastación de los resultados, ya que las referencias utilizan instrumentos con diferentes dimensiones para la medición de satisfacción, así como sus escalas de medición y el número de ítems que particularizan los aspectos específicos al interior del constructo (7 a 16 ítems).

Cuadro III. Análisis de satisfacción del paciente


Edad	Frec.	Índice de satisfacción	Oportunidad	Amabilidad	Proceso de la atención	Resultado de la atención	Relación enfermera paciente	Información	Comodidad
14-20	11	4.32	4.27	4.09	4.64	4.64	4.45	4.09	4.27
21-30	56	4.21	4.04	4.14	4.21	4.57	4.41	3.96	4.16
31-45	64	4.26	4.00	3.95	4.36	4.56	4.50	4.20	4.30
46-60	27	4.54	4.19	4.48	4.67	4.78	4.67	4.37	4.67
61 o +	24	4.51	4.46	4.63	4.38	4.71	4.50	4.58	4.38
Escolaridad									
Primaria	38	4.51	4.26	4.39	4.50	4.79	4.71	4.61	4.37
Secundaria	57	4.18	4.04	3.98	4.23	4.51	4.39	4.38	4.30
Nivel técnico	35	4.30	4.26	4.09	4.46	4.51	4.31	4.20	4.29
Bachillerato	32	4.29	4.06	4.13	4.22	4.59	4.53	4.22	4.28
Licenciatura	20	4.47	3.95	4.50	4.60	4.85	4.75	4.30	4.40
Estado civil									
Soltero	16	4.20	3.94	3.81	4.19	4.50	4.38	4.19	4.44
Casado	141	4.31	4.16	4.18	4.34	4.60	4.48	4.11	4.30
Divorciado	3	4.80	4.67	4.33	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Viudo	4	4.57	4.25	4.75	4.75	5.00	4.75	4.50	4.00
Unión libre	18	4.44	3.89	4.22	4.56	4.72	4.72	4.67	4.33
Número de visitas en menos de 6 meses									
1 a 3	55	4.19	3.89	4.13	4.33	4.55	4.36	4.09	4.04
4 a 9	84	4.32	4.17	4.12	4.32	4.65	4.49	4.11	4.42
10 o +	42	4.49	4.31	4.31	4.50	4.64	4.71	4.50	4.50
Turno									
Matutino	70	4.27	4.04	4.21	4.40	4.63	4.50	4.03	4.13
Vespertino	52	4.50	4.48	4.40	4.44	4.71	4.54	4.35	4.63
Nocturno	60	4.23	3.90	3.92	4.27	4.53	4.48	4.27	4.27
Índice de satisfacción del paciente									
		4.32	4.12	4.17	4.37	4.62	4.51	4.20	4.32
Índice global	Frecuencia		182		4.3289		Máximo 5	Mínimo 1.43	



## Conclusiones

1. Las dimensiones de amabilidad, trato personal y oportunidad o tiempos largos de espera por la atención, tienen un alto porcentaje de influencia, para la percepción del paciente.
2. Las variables satisfacción laboral y satisfacción del usuario tienen relación en el sentido de que, si el personal se siente cómodo con su jornada y experiencia laboral, ofrece servicios de calidad que repercuten directamente en la percepción de calidad del usuario.
3. Estudios como el presente permiten explorar las variables que inciden o participan en el proceso de atención a la salud favoreciendo la toma de decisiones y estrategias que permitan modificar y mejorar la calidad de atención.
4. Es importante hacer uso de instrumentos válidos y confiables que permitan reproducirse en otras poblaciones semejantes para dar fuerza a los resultados obtenidos y generalizarlos a poblaciones más amplias.
5. El instrumento de medición de satisfacción del paciente es confiable, se adecua a cualquier nivel educativo y permite la comprensión de las preguntas.

## Referencias bibliográficas

1. Aguirre Gas HG. Calidad de la atención médica. Bases para su evaluación y mejoramiento continuo. 3ª ed. México: Secretaría General. Conferencia Interamericana de Seguridad Social, 2002.
2. Donabedian A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica; 1991.
3. Ramírez-Sánchez TS, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G, Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública de Méx 1990; 32(2): 113-117.
4. Ramírez-Sánchez TS, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de Méx 1998; 40(1): 3-12.
5. Newsome PR, Wright GH. A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. British Dental Journal 1999; 186(4 spec No): 166-70.
6. Dutka AM. American Marketing Association para la satisfacción del cliente, Argentina: Editorial Granica; 1994: 26-34.
7. Gamez BR, et al. La satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral en la enfermera general. México; 2000: 124-125.
8. Salinas-Oviedo C, Laguna-Calderón J, Mendoza-Martínez MR. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública de Méx, 1994. 36(1): 22-9.
9. Galicia TA, Hernández AA. Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral. Tesis de Licenciatura: México. Facultad de Psicología, UNAM, 2000.
10. Lichtenstein R. Measuring the job satisfaction of physicians in organized settings. Med Care. 1984; 22(1): 58-68.
11. Hernández LB, García PC, et al. Satisfacción de usuarios en unidades de medicina familiar. Rev Med IMSS 2002. 40(5): 373-378.
12. Jiménez PE, Pérez ME. Satisfacción laboral de la enfermera. Rev Enferm IMSS: 1999; 7(3): 177-180.
13. García PC. La satisfacción laboral del médico familiar en diferentes modelos de organización de la atención médica. Tesis de Maestría en Ciencias Médicas. México: UNAM, 1995.
14. Kravitz R, Thomas N, Sloss E, Hosek S, Thomas NS. Satisfaction and dissatisfaction in institutional practice: results from survey of us. Military Physicians. Mil Med 1993; 158(1): 41-50.
15. Hernández LB, García PC. Satisfacción de usuarios en unidades de medicina familiar. Rev Med IMSS. 2002; 40(5): 22-23. 

## a. Instrumento para medir satisfacción laboral

### Instrucciones

Este cuestionario consta de oraciones o preposiciones enumeradas. Lea cada una y decida que tan de acuerdo o desacuerdo está con ellas.

Debe marcar las respuestas en la hoja de respuestas, tomando en cuenta la escala siguiente:

TD=Totalmente en desacuerdo      D=En desacuerdo      I=Indeciso      A=De acuerdo      TA=Totalmente de acuerdo

### No dejar sin contestar ninguna pregunta

1. La institución me hace sentir como parte importante de ella.
2. Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo.
3. Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra.
4. Es importante la integración del personal dentro de mí área.
5. Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata.
6. He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución.
7. Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo.
8. Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.
9. El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal.
10. Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución.
11. Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo.
12. En mi departamento se realizan juntas con los diferentes grupos de trabajo.
13. Dentro de las diferentes áreas de la institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas.
14. Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la Institución.
15. Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta Institución.
16. Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta.
17. En mi departamento existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan.
18. Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución.
19. El equipo de trabajo con que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño.
20. He sido promovido por mis logros en el trabajo.
21. El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo.
22. Conozco los objetivos específicos de mí área de trabajo.
23. El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo.
24. Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución.
25. Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad.
26. Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área.
27. La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto.
28. Los cursos que he tomado en esta institución me han ayudado a mejorar.
29. Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo.
30. Mi jefe inmediato se preocupa, por mi desarrollo personal.

31. Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad.
32. Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en la institución.
33. Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo.
34. Los medios de información, con que cuenta la Institución (posters, tableros, carteles etc.) son efectivos para la comunicación.
35. La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.
36. En mi departamento se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados.
37. La Institución se preocupa por mantener informado al personal.
38. El trabajo que desempeño es rutinario.
39. Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo.
40. Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual.
41. La Institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones.
42. El ambiente de trabajo favorece la comunicación.
43. Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores.
44. En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo.
45. Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo.
46. Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo.
47. En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a casa.
48. Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe.
49. La información que recibo por parte de la Institución es adecuada y oportuna.
50. En la institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal.
51. Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes.
52. Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato.
53. Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto.
54. Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.
55. Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo.
56. La institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella.
57. Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto.
58. Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación.
59. Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución.
60. Las políticas y normas de la institución son claras.
61. Me siento estancado en mi puesto.
62. El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico.
63. Mi trabajo es agotador.
64. El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la institución.
65. Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo.
66. Sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades.



## Instrumento para medir satisfacción del paciente

- |          |          |                         |                  |             |                         |                 |                        |                         |
|----------|----------|-------------------------|------------------|-------------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|
| 1. Edad: | 4 – 20   | <input type="radio"/> a | 2. Estado civil: | Soltera     | <input type="radio"/> a | 3. Escolaridad: | Primaria o menos       | <input type="radio"/> a |
|          | 21 – 30  | <input type="radio"/> b |                  | Casada      | <input type="radio"/> b |                 | Secundaria terminada   | <input type="radio"/> b |
|          | 31 – 40  | <input type="radio"/> c |                  | Divorciada  | <input type="radio"/> c |                 | Estudios Técnicos      | <input type="radio"/> c |
|          | 41 – 50  | <input type="radio"/> d |                  | Viuda       | <input type="radio"/> d |                 | Bachillerato Terminado | <input type="radio"/> d |
|          | 51 – 60  | <input type="radio"/> e |                  | Unión libre | <input type="radio"/> e |                 | Licenciatura Terminada | <input type="radio"/> e |
|          | 60 ó más | <input type="radio"/> f |                  |             |                         |                 | Cursos Postécnicos     | <input type="radio"/> f |
|          |          |                         |                  |             |                         |                 | Maestría               | <input type="radio"/> g |
|          |          |                         |                  |             |                         |                 | Doctorado              | <input type="radio"/> h |
- 
- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 4. Número de visitas en menos de 6 meses: | 5. Años de aseguramiento: _____ |
| 1 a 3                                     | <input type="radio"/> a         |
| 4 a 9                                     | <input type="radio"/> b         |
| 10 o más                                  | <input type="radio"/> c         |
- 
- |                                   |                    |                         |
|-----------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 6. Días de estancia hospitalaria: | 7. Turno: Matutino | <input type="radio"/> a |
| 0 – 1                             | Vespertino         | <input type="radio"/> b |
| 1 – 3                             | Nocturno           | <input type="radio"/> c |
| 3 o más                           |                    |                         |
- 
- |   |                          |                         |
|---|--------------------------|-------------------------|
| 1. Cuando usted solicitó la atención de la enfermera, la recibió: | De inmediato             | <input type="radio"/> a |
|   | 1 a 2 Minutos después    | <input type="radio"/> b |
|   | Más de 2 minutos después | <input type="radio"/> c |
|   | No respondía             | <input type="radio"/> d |
|   | Tarde y a disgusto       | <input type="radio"/> e |
- 
- |                                     |             |                         |
|-------------------------------------|-------------|-------------------------|
| 2. La enfermera que la atendió fue: | Muy amable  | <input type="radio"/> a |
|                                     | Amable      | <input type="radio"/> b |
|                                     | Sería       | <input type="radio"/> c |
|                                     | Indiferente | <input type="radio"/> d |
|                                     | A disgusto  | <input type="radio"/> e |
- 
- |  |                    |                         |
|--|--------------------|-------------------------|
| 3. La atención que le otorgó la enfermera fue: | Excelente          | <input type="radio"/> a |
|  | Aceptable          | <input type="radio"/> b |
|  | Insuficiente       | <input type="radio"/> c |
|  | No le atendieron   | <input type="radio"/> d |
|  | Le causó molestias | <input type="radio"/> e |
- 
- |   |                       |                         |
|---|-----------------------|-------------------------|
| 4. Los cuidados que le dio la enfermera cubrió sus necesidades: | Siempre               | <input type="radio"/> a |
|   | Casi siempre          | <input type="radio"/> b |
|   | Algunas veces         | <input type="radio"/> c |
|   | Nunca                 | <input type="radio"/> d |
|   | Le causaron problemas | <input type="radio"/> e |
- 
- |   |                      |                         |
|---|----------------------|-------------------------|
| 5. La enfermera se presentó con usted y le llamó por su nombre: | Siempre              | <input type="radio"/> a |
|   | Casi siempre         | <input type="radio"/> b |
|   | Algunas veces        | <input type="radio"/> c |
|   | Nunca                | <input type="radio"/> d |
|   | No mostraron interés | <input type="radio"/> e |
- 
- |   |                |                         |
|---|----------------|-------------------------|
| 6. La información de su enfermera acerca de los cuidados que debería tener fue: | Amplia y clara | <input type="radio"/> a |
|   | Suficiente     | <input type="radio"/> b |
|   | Superficial    | <input type="radio"/> c |
|   | Nula           | <input type="radio"/> d |
|   | Confusa        | <input type="radio"/> e |
- 
- |  |                                  |                         |
|--|----------------------------------|-------------------------|
| 7. Su aseo personal y el cambio de su ropa de cama se realizó: | Cada vez que fue necesario       | <input type="radio"/> a |
|  | Diariamente                      | <input type="radio"/> b |
|  | Ocasional                        | <input type="radio"/> c |
|  | Nunca                            | <input type="radio"/> d |
|  | Tuvo problemas por falta de aseo | <input type="radio"/> e |