

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL  
ECUADOR**

**FACULTAD DE MEDICINA**

Disertación previa a la obtención del título de Médicos Generales

**TEMA: Nivel de Satisfacción personal de los Internos Rotativos de medicina en los Hospitales Carlos Andrade Marín, Hospital Eugenio Espejo, Hospital de los Valles y Hospital De Las Fuerzas Armadas N°1 en la Ciudad de Quito-Ecuador durante el año 2012 y 2013**

**AUTORES**

Lucia Carolyn Montenegro Montenegro  
Jimmy Xavier Rivera Álvarez

**TUTOR**

Dr. Carlos Proaño  
Médico Internista

**DIR. METODOLOGICO**

MD, PHD Alberto Narváez

QUITO – ECUADOR

2014

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios, por permitirnos tan grande oportunidad de servir a las personas necesitadas y hacer que todo sea encaminado a un futuro de bendición.

A esta institución y facultad por haber llenado todos estos años de conocimiento inmensurables y valores éticos

A nuestra familia, por su apoyo incondicional, por el cariño brindado y la comprensión de cada momento.

A mis tutores, Dr. Proaño, Dr. Narváez, Dr. Cornejo que con su experiencia y guía facilitaron la realización de la presente tesis.

A todas las personas que de una u otra manera ayudaron al cumplimiento del presente trabajo, gracias por su ayuda, su tiempo y su esfuerzo.

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la oportunidad de servir y permitirnos llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A nuestros padres, por ser el pilar más importante y por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar el sacrificio, hora o lugar donde estemos. A nuestras hermanas y hermano que supieron ser un ejemplo y orgullo para nosotros y de esa manera luchar por lo que queremos. A nuestros abuelitos presentes y no presentes físicamente a nuestro lado porque nos han enseñado que la perseverancia logra grandes familias, grandes personas. Sobre todo lo dedicamos al amor, que nos mantiene juntos y logra la victoria sobre todos los momentos para de esta manera demostrar que la profesión es servir con amor a sí mismo y hacia los demás.

# INDICE

## TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO.....	2
DEDICATORIA .....	2
INDICE .....	3
Lista de Tablas .....	6
Lista de graficos e ilustraciones .....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
CAPITULO 1. INTRODUCCION.....	9
1.1. ANTECEDENTES .....	9
1.2. JUSTIFICACION.....	12
Académico .....	12
Práctica.....	12
CAPITULO 2. MARCO TEORICO .....	14
2.1. CONCEPTOS.....	14
Internado Rotativo .....	14
Satisfacción.....	18
Satisfacción Académica.....	20
Satisfacción laboral.....	20
Salario.....	21
Trato Laboral .....	21
Condiciones de trabajo.....	22
Desempeño.....	26
Importancia del buen nivel de satisfacción en ámbito laboral.....	27
2.2. ESTUDIOS PREVIOS .....	28

2.3. TEORIAS DE SATISFACCION LABORAL .....	30
Teoría de los 2 factores de Herzberg .....	30
Teoría de Maslow .....	32
Teoría de los modelos de determinantes de satisfacción en el trabajo de Lawler .....	33
CAPÍTULO 3: METODOLOGIA .....	35
3.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	35
3.1.1. Formulación de problema .....	35
3.1.2. Delimitación y definición del problema.....	35
3.1.3 Sistematización del problema .....	35
3.2. OBJETIVOS.....	36
3.2.1 Objetivo General.....	36
3.2.2 Objetivos Específicos .....	36
3.3. HIPOTESIS .....	37
3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	37
3.4.1 Asociación de Variables .....	38
3.5 UNIVERSO Y MUESTRA.....	39
3.5.1 Criterios de Inclusión.....	39
3.5.2 Criterios de Exclusión.....	40
3.6 TIPO DE ESTUDIO.....	40
3.7 TIPOS DE INVESTIGACION.....	40
3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	40
3.8.1 Procesamiento y análisis estadístico de datos.....	41
3.9 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	42
3.9.1 Método.....	42
3.9.2 Instrumentos de investigación .....	42
3.10 ASPECTOS BIOÉTICOS .....	43
Confidencialidad.....	43

Consentimiento informado .....	43
Conflicto de Intereses .....	43
3.12 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	44
3.12.1 Recursos humanos .....	44
3.12.2 Recursos materiales .....	44
CAPITULO 4: RESULTADOS .....	45
4.1 NUMERO TOTAL PARTICIPANTES .....	45
4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS .....	45
4.3. NIVEL DE SATISFACCION .....	47
4.4 FACTORES ASOCIADOS A SATISFACCIÓN .....	48
4.5 PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL.....	49
4.5.1 Percepción de Satisfacción por Alimentación .....	49
4.5.2 Percepción de Satisfacción por Entorno Laboral.....	50
4.5.3 Percepción de Satisfacción por aprendizaje.....	51
4.5.4 Percepción de Satisfacción por remuneración .....	52
4.5.5 Percepción de Satisfacción por trato.....	53
4.5.6 Relación del Nivel de Satisfacción global con sumatoria de resultados.....	54
4.6 NIVEL DE SATISFACCIÓN Y NIVEL DE DESEMPEÑO .....	54
CAPÍTULO 5. DISCUSION.....	55
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	59
6.1. CONCLUSIONES.....	59
6.2 RECOMENDACIONES .....	60
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	61
8. ANEXOS.....	64
8.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	64
8.2 ENCUESTA .....	65

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Teoría bifactorial de Herzberg .....	31
Tabla.2 Categorización de las variables estudiadas .....	38
Tabla 3. Universo y muestra del Internado Rotativo en los Hospitales de Quito, 2013 ....	39
Tabla 4. Número total de participantes de Internos Rotativos de Hospitales de Quito . 2013.....	45
Tabla 5. Características demográficas de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013 .....	46
Tabla 6. Nivel de Satisfacción de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.....	48
Tabla 7. Nivel Satisfacción Global de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013...	49
Tabla 8. Nivel Satisfacción por Alimentación de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.....	50
Tabla 9. Nivel Satisfacción por Entorno Laboral de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.....	51
Tabla 10. Nivel satisfacción por aprendizaje de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.....	52
Tabla 11. Nivel Satisfacción por Salario de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.....	53
Tabla 12. Nivel Satisfacción por Trato de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013. .....	53
Tabla 13. Nivel Satisfacción con relación a desempeño de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.....	54

## **LISTA DE GRAFICOS E ILUSTRACIONES**

Gráfico 1. Variables que inciden en la satisfacción laboral .....	21
Gráfico 2. Maslow's hierarchy of need. 7 September 2007 .....	32
Gráfico 3. Modelo de motivación de Porter y Lawler .....	34
Gráfico 4 Número y porcentaje de Internos Rotativos que participaron en el estudio de Hospitales de Quito. 2013 .....	46
Gráfico 5. Porcentaje de Nivel de satisfacción global del Internado Rotativo de los Hospitales de Quito, 2013 .....	47

## **RESUMEN**

Problema: La satisfacción es un indicador de calidad de servicio y desarrollo organizacional, constituye una fuerte motivación y un incentivo para el desempeño en cualquier ámbito.

Objetivo: El presente estudio tiene la finalidad de analizar el nivel de satisfacción laboral y estudiantil de los internos rotativos de medicina en los hospitales (Públicos) Carlos Andrade Marín, Hospital Eugenio Espejo y Hospital de las Fuerzas Armadas N°1 (Privados) Hospital de los Valles en la Ciudad de Quito- Ecuador durante el periodo 2012 y 2013.

Metodología: se realizó un estudio de corte analítico-transversal en la que participaron los internos rotativos de medicina de dichos hospitales, que son aproximadamente 325 participantes, se evaluó nivel de percepción de satisfacción del internado rotativo en los siguientes parámetros: remuneración, trato, condiciones laborales, alimentación, aprendizaje y percepción global de satisfacción además de la percepción de desempeño con relación al nivel de satisfacción global. El análisis estadístico se realizó con proporciones, comparación de promedios, análisis univariado y bivariado, la fuerza de asociación y diferencia de promedios se realizó mediante IC95% calculado de manera exacta.

Resultados: La edad mínima de los participantes incluidos en el estudio fue de 22 años y la máxima de 31 años, con una media de  $24,6 \pm 1,3$  y una mediana de 24 años. Las mayores frecuencias de insatisfacción presenta el parámetro de alimentación, seguido de remuneración. En cuanto al entorno laboral, trato son similares los porcentajes de insatisfacción y el más alto nivel de satisfacción se encuentra en nivel de aprendizaje. El hospital del M.S.P y hospital de I.E.S.S son los que presentan los menores niveles de satisfacción en la mayoría de parámetros estudiados.

Conclusión: Se debe mejorar los parámetros de satisfacción valorados en este estudio para mejorar el desempeño de los internos rotativos. Es importante realizar estudios entorno al

nivel de satisfacción y los parámetros que pueden modificar el mismo y que no se tomaron en cuenta en el presente estudio.

## **ABSTRACT**

Problem: Satisfaction indicates quality service and organizational development. It constitutes strong motivation and it is an incentive to perform well in any environment.

Objective: This study aims to analyze the level of satisfaction of hospital interns within the following hospitals (Public) Carlos Andrade Marin, Eugenio Espejo Hospital and Hospital de las Fuerzas Armadas N°1 (Private) Hospital de los Valles in the City of Quito-Ecuador during the period 2012 to 2013.

Methodology: A transversal analytic study was made, which participated about 325 hospital interns. The survey measured intern's perception on salary, work conditions, lunch plans, skills learned, and global perception of satisfaction as well as personal perception of performance. Statistics were analyzed using proportions; means comparison of results with Univarial and Bivariate analysis, the strength of association and mean difference was analyzed using IC at 95%.

Results: The minimal age of participants included in the study was 22 years and the maximum 31, with a mean of  $24.6 \pm 1.3$  and a median of 24 years. The highest scores of dissatisfaction were lunch plans, followed by salary. In the work environment, interns were dissatisfied the most with treatment of interns. Interns were relatively satisfied with level of learning. The MSP and IESS hospitals are those with the lowest levels of satisfaction in most of the parameters studied.

Conclusion: We must improve the previously mentioned parameters in this study to mend the performance of the interns. It is important to carry out further studies related to this subject and to take into account other parameters that were not considered in this study.

# **CAPITULO 1. INTRODUCCION**

## **1.1. ANTECEDENTES**

El periodo del internado rotativo es el último año de la carrera de medicina como normativa de Ecuador y se lo hace en el ámbito hospitalario. El Internado Rotativo, según las “Normas Generales De Practica Final Obligatoria año académico 2010”, se define como “la última etapa de formación sistemática prevista para la carrera de Medicina. Su riqueza, desde el punto de vista educativo, es incomparable pues consiste en la inmersión del alumno en el mundo de la práctica profesional. (Universidad de Azuay, 2010)

Durante el internado rotativo se espera fortalecer la relación con los pacientes, la interacción con los colegas y el ejercicio profesional. La práctica médica que se realice durante este año tiene algo muy especial: es una práctica controlada, supervisada, guiada por profesionales con gran experiencia que están dispuestos a compartirla. El alumno de esta institución universitaria, convive con médicos, enfermeras y pacientes desde una perspectiva estrictamente profesional y bajo el amparo institucional pues los diferentes Servicios que reciben a los internos saben que el Instituto Universitario está presente en forma permanente y acompañando a sus alumnos” (Universidad de Azuay, 2010)

Todo lo que puedan vivir y aprender en el Hospital o Centro de Salud es intransferible, nadie puede hacerlo en lugar de otro. Durante el tiempo que el alumno esté en el Hospital, deberá cumplir estrictamente con las tareas e indicaciones dadas por el equipo médico a cargo de la rotación; el Internado Rotatorio exige del alumno la máxima responsabilidad, el máximo esfuerzo y una dedicación de tiempo completo, pero además goza de privilegios y derechos impartidos por la institución u hospital.

Al ser el año más importante es trascendental que el interno rotativo este satisfecho en el hospital en la que eligió para realizar su último año (Hospital Base), para optimizar su desempeño en el mismo.

La satisfacción según la Real Academia Española “es el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad individual” (Real

Academia De La Lengua, 1992) o se puede entender la Satisfacción como una valoración cognitiva personal que realiza un individuo de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basada en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable, como lo define Antonio Clemente Carrión en su estudio “La satisfacción personal según la edad de las personas” (Carrion Clemente, 2000)

Hay algunos tipos de satisfacción que se aplican en algunos ámbitos: satisfacción laboral, estudiantil, mercantil, personal, familiar. La satisfacción estudiantil se define “Como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se le considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo, refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos.” (Morales, Lozano, & Salinas, 2008)

La satisfacción laboral “es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.” (Definicion. De, 2008-2014) Incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. En cambio, cuando el grado de satisfacción laboral es bajo, el trabajador no siente el peso de la responsabilidad con mucha fuerza y no pone suficiente empeño en su actividad diaria.

La Satisfacción se ve influenciada por múltiples variables, tanto de índole social y cultural, señalando entre las más relevantes el nivel socioeconómico y el nivel cultural de las personas, como por variables de tipo personal, entre las que cabe citar como una de las más importantes la edad, además de otras como el sexo, e incluso las mismas características y rasgos de personalidad, que pueden condicionar la valoración del ámbito laboral o estudiantil de un aspecto de la misma como más o menos satisfactorio.

Entonces la satisfacción actúa en dos ámbitos: individual y colectiva. (Zas B. , La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud., 2002) Desde lo individual es importante mirar: percepción, sentido de vida, utilidad, valoración,

felicidad, satisfacción de necesidades y demás aspectos subjetivos que son difícilmente cuantificables, pero que son de importancia. Dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

**Años de carrera profesional:** A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años. Esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba. (García Alvarez & Ovejero, 2000)

**Expectativas laborales:** Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. (García Alvarez & Ovejero, 2000)

Desde lo colectivo es fundamental determinar el contexto cultural en el que vive, crece y se desarrolla un individuo pues en él se concentra un capital humano, que responde a significados que él mismo ha tejido con el apoyo de los demás y que corresponden a la trama de sentido de los eventos de la vida cotidiana, le permiten valorarla al contrastarla con criterios. La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal, y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. (Wexley & Yukl, Conducta Organizacional y Psicología del Personal, 1990)

Además se pueden establecer dos tipos o niveles de análisis en cuanto a satisfacción: La satisfacción General es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. La satisfacción por facetas: grado mayor o menor de

satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. (Wexley & Yukl, Conducta Organizacional y Psicología del Personal, 1990)

Desde hace mucho tiempo la satisfacción ha sido un indicador de calidad de servicio y desarrollo organizacional. Se ha visto que es una fuerte motivación y un incentivo para el desempeño en cualquier ámbito, mueve a las personas para que se esfuercen en cumplir sus metas y objetivos. (Werther & Davis, 1996)

Con la presente tesis se pretendió analizar el nivel de satisfacción de los Internos Rotativos de medicina con relación a la remuneración, trato, condiciones laborales, nivel de aprendizaje y alimentación en los hospitales Carlos Andrade Marín, Hospital Eugenio Espejo, Hospital de los Valles y Hospital de Las Fuerzas Armadas N°1 en la Ciudad de Quito- Ecuador durante el período 2012 y 2013.

## **1.2. JUSTIFICACION**

### **Académico**

La elaboración de esta disertación tenía como finalidad analizar el nivel de satisfacción del interno rotativo relacionado a la alimentación, al trato, al nivel de aprendizaje, condiciones laborales y remuneración ya que el año de Internado rotativo es el más importante en la formación académica de un estudiante de medicina. En entorno a esta problemática hay un vacío de conocimiento, no se han publicado estudios sobre el nivel de satisfacción en esta población a pesar de que existan varios estudios sobre otras poblaciones relacionadas al área de salud como Enfermeras, Médicos Residentes, y Médicos tratantes o también en población en general como Empresarios, trabajadores, Secretarias, Estudiantes, etc. Que se hará referencia más adelante en el presente estudio.

### **Práctica**

La elaboración de este estudio tiene como finalidad mejorar la calidad y condiciones impuestas para el internado rotativo y los resultados de esta disertación servirá para que los futuros Internos puedan exigir sus derechos y las conclusiones que se generen se darán

a conocer a grupos interesados para consolidar futuros estudios y la elaboración de planes entorno a esta problemática.

## **CAPITULO 2. MARCO TEORICO**

### **2.1. CONCEPTOS**

#### **Internado Rotativo**

Según las “Normas generales practica final obligatoria año académico 2010”, se define al Internado Rotatorio como la última etapa de formación sistemática prevista para la carrera de Medicina. Su riqueza, desde el punto de vista educativo, es incomparable pues consiste en la inmersión del alumno en el mundo de la práctica profesional. Durante un año, el alumno de esta institución universitaria, convive con médicos, enfermeras y pacientes desde una perspectiva estrictamente profesional y bajo el amparo institucional pues los diferentes Servicios que reciben a los internos saben que el Instituto Universitario está presente en forma permanente y acompañando a sus alumnos.

La razón de ser de todo el esfuerzo realizado hasta ahora por el alumno está más cerca que nunca: la relación con los pacientes, la interacción con los colegas y el ejercicio profesional. La práctica médica que se realice durante este año tiene algo un valor muy especial: es una práctica controlada, supervisada, guiada por profesionales con gran experiencia que están dispuestos a compartirla.”

El año del internado rotativo es un año calendario que consta de cinco rotaciones que representan las especialidades más tradicionales de la medicina (Ginecología, cirugía, medicina Interna, Pediatría y comunitarias) El alumno debe concurrir durante dos meses a cada uno de estos servicios y deberá cumplir estrictamente con las tareas e indicaciones dadas por el equipo médico a cargo de la rotación. El horario a cumplir varía según el hospital pero consta de aproximadamente 8 horas de servicio diario, además de guardias que puede ser cada 3ero y 4to día. Este horario puede extenderse según la especialidad y las pautas de trabajo de cada Servicio. El alumno del Internado Rotatorio también tiene actividades académicas preparadas por el mismo hospital o por la Facultad de ciencias médicas. (Universidad de Azuay, 2010)

La asistencia al Internado Rotatorio es obligatoria en un 100%. El alumno que no cumpliera con la asistencia requerida, deberá repetir la rotación en que ello hubiere ocurrido. La intención del Instituto Universitario es que los alumnos no falten nunca a un día del Internado Rotatorio pues lo que pierden es irrecuperable. Todo lo que puedan vivenciar y aprender en el Hospital o Centro de Salud es intransferible, nadie puede hacerlo en lugar de otro.

El hospital Base es un hospital docente donde se realiza la mayor parte de las rotaciones del internado, exceptuando aquellas que se realizan fuera de ella como la rotación de comunitaria (Pre-rural) donde se pretende preparar al estudiante al periodo que vendrá posterior a la culminación de los estudios, la rural. El destino de la pre rural depende de cada institución hospitalaria o universitaria y por lo general son en ciudades con escasos suministros médicos y se quiere formar al médico nuevo que optimice al máximo los recursos que se posee.

La conducta del rotante dentro de las áreas de trabajo durante el Internado, tanto con los médicos, como con el personal de la unidad asignada y con los propios compañeros, debe responder a normas de convivencia, cooperación y de respeto. Cualquier alteración en este sentido, también será motivo de sanción cuya severidad dependerá de la gravedad de la falta.

Los alumnos que quieran comenzar el Internado Rotatorio, deberán tener aprobadas todas las asignaturas previstas en el Plan de Estudios. Esto es así porque el Internado Rotativo exige del alumno la máxima responsabilidad, el máximo esfuerzo y una dedicación de tiempo completo. Para formalizar la inscripción a esta etapa de la carrera, el alumno debe completar el formulario de inscripción correspondiente dentro de las fechas establecidas por la institución.

La asignación del Servicio al que debe concurrir el alumno es de exclusiva atribución de la Facultad. Con la debida anticipación, el alumno será notificado por la Coordinación Pedagógica del Internado Rotatorio del Hospital y el Servicio al que debe presentarse. En todos los casos, la presentación del alumno debe realizarse teniendo en cuenta el “rol profesional” que se va a desempeñar, por lo tanto, queda claro que la vestimenta debe ser adecuada con mandil propiamente identificado.

Los estudiantes son evaluados en cada rotación por el equipo médico de los diferentes servicios completando una planilla de evaluación en la que consta la calificación obtenida por el alumno de acuerdo a su desempeño durante la rotación. En esta planilla consta si el alumno aprobó o no la rotación. El alumno que no cumpla con el desempeño mínimo establecido por el equipo médico a cargo, deberá rehacer totalmente la rotación en que ello hubiere ocurrido.

También serán evaluados los alumnos por el rendimiento en la actividad académica desarrollada en la Facultad (análisis de casos) debiendo aprobar el examen oral integrador de cada rotación.

### **Obligaciones del Interno Rotativo**

Según las NORMAS GENERALES PRACTICA FINAL OBLIGATORIA AÑO ACADÉMICO 2010. (Universidad de Azuay, 2010)

1. Cumplir con todas las actividades académicas que determine la Facultad de Medicina a través del Programa de Internado Rotativo y las labores asistenciales establecidas por las respectivas Unidades Hospitalarias y los otros Servicios de Salud, donde se encuentren realizando su Internado.
2. Respetar los Reglamentos de la Universidad del Azuay, de la Facultad de Medicina y del Programa del Internado Rotativo.
3. Respetar los Reglamentos, normas y procedimientos del Hospital o Servicio de Salud al que han sido asignados.
4. Rotar trece semanas por las siguientes áreas básicas: Medicina Interna, Cirugía, Gineco-Obstetricia y Pediatría.
5. Laborar en el área al que fuere asignado, un mínimo de ocho horas diarias, de lunes a viernes, de acuerdo al horario de cada institución.
6. Cumplir con las labores que se le hubiere asignado en cada una de las áreas.
7. Conocer y respetar los niveles jerárquicos de la Unidad o Servicio y cumplir sus disposiciones.
8. Asistir a las reuniones científicas y administrativas a las que fueren convocados. Asistir a las tutorías impartidas en el Programa de Internado Rotativo, salvo que se encuentre de turno.

9. Vestir correctamente el uniforme durante sus labores.
10. Portar el carné de identificación.
11. Guardar respeto y consideración a las autoridades y trabajadores del Hospital o Servicio de Salud, así como a los pacientes.
12. Participar en las actividades docentes y de investigación del Hospital o Servicio.
13. Colaborar con los miembros del equipo de salud en las actividades asistenciales académicas y otras según las necesidades del Hospital o Servicio.
14. Elaborar las historias clínicas, notas de evolución, recetas, órdenes de exámenes, interconsultas, partes operatorios, solicitudes de biopsias, necropsias, epicrisis y demás folios de la historia clínica.
15. Participar en la consulta externa con la supervisión de los profesores o tutores de cada área.
16. Participar en la visita a los pacientes a él asignados, con la supervisión de los médicos tratantes y/o residentes.
17. Cuidar el cumplimiento de las prescripciones médicas.
18. Realizar los turnos y guardias asignados.
19. El Interno no podrá abandonar el Hospital o Servicio de Salud, salvo que se le presente una urgencia. Para ausentarse debe contar con la autorización del Jefe del Servicio y del Coordinador o quien haga sus veces. En caso de que sea necesario que se retire de una guardia, deberá además contar con la colaboración de un Interno que lo reemplace.

### **Derechos del interno rotativo**

Según las NORMAS GENERALES PRACTICA FINAL OBLIGATORIA AÑO ACADÉMICO 2010. (Universidad de Azuay, 2010)

1. El reconocimiento jerárquico que les corresponde dentro del Hospital o Servicio de Salud.
2. Percibir la remuneración de acuerdo al contrato de beca suscrito con la institución Hospitalaria.
3. Recibir sistemáticamente instrucciones de los profesores y tutores basadas en la discusión de casos, revisiones bibliográficas y modalidades interactivas.

4. Participar en las actividades de docencia e investigación del Hospital o Servicio de Salud.
5. Formar parte del equipo de salud y realizar procedimientos médicos-quirúrgicos debidamente autorizados y supervisados.
6. Rotar por los diferentes servicios y áreas, de acuerdo a la programación constante en el Programa de Internado Rotativo y las disposiciones de la Coordinación de la Unidad Operativa.
7. Recibir alimentación y alojamiento durante las guardias.
8. Solicitar y obtener de la Dirección del Hospital o Servicio de Salud y/o Dirección de Docencia permiso hasta tres días por enfermedad, matrimonio o calamidad doméstica debidamente justificados. Si el permiso solicitado excede de tres días, la autorización la concederá el Coordinador del Programa de Internado Rotativo en común acuerdo con el Director de Docencia del Hospital o Servicio de Salud, con un máximo de siete días. El permiso por maternidad no superará catorce días y el de paternidad un día.
9. Las demás contempladas en la Ley, en los Estatutos y Reglamentos de Régimen Académico de la Universidad del Azuay así como en el Reglamento del Internado Rotativo.

## Satisfacción

La satisfacción según la Real Academia Española “es el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad individual” (Real Academia De La Lengua, 1992) o se puede entender la Satisfacción como una valoración cognitiva personal que realiza un individuo de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basada en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable, como lo define Antonio Clemente Carrión en su estudio “La satisfacción personal según la edad de las personas” (Carrion Clemente, 2000)

Hay algunos tipos de satisfacción que se aplican en algunos ámbitos: satisfacción laboral, estudiantil, mercantil, personal, familiar y se ve influenciada por múltiples variables, tanto de índole social y cultural, señalando entre las más relevantes el nivel socioeconómico y el nivel cultural de las personas, como por variables de tipo personal, entre las que cabe citar

como una de las más importantes la edad, además de otras como el sexo, e incluso las mismas características y rasgos de personalidad, que pueden condicionar la valoración del ámbito laboral o estudiantil de un aspecto de la misma como más o menos satisfactorio.

Entonces la satisfacción actúa en dos ámbitos: individual y colectiva. (Zas B. , La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud., 2002) Desde lo individual es importante mirar: percepción, sentido de vida, utilidad, valoración, felicidad, satisfacción de necesidades y demás aspectos subjetivos que son difícilmente cuantificables, pero que son de importancia.

Dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales:

**Años de carrera profesional:** A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años. Esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba. (García Alvarez A. y., 2000)

**Expectativas laborales:** Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. (García Alvarez A. y., 2000)

Desde lo colectivo es fundamental determinar el contexto cultural en el que vive, crece y se desarrolla un individuo pues en él se concentra un capital humano, que responde a significados que él mismo ha tejido con el apoyo de los demás y que corresponden a la trama de sentido de los eventos de la vida cotidiana, le permiten valorarla al contrastarla con criterios. La naturaleza del control dentro de las organizaciones , el nivel

de responsabilidad y de control personal , y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. (Wexley & Yukl, Conducta Organizacional y Psicología del Personal, 1990)

Además se pueden establecer dos tipos o niveles de análisis en cuanto a satisfacción: La satisfacción General es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. La satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. (Wexley & Yukl, Conducta Organizacional y Psicología del Personal, 1990)

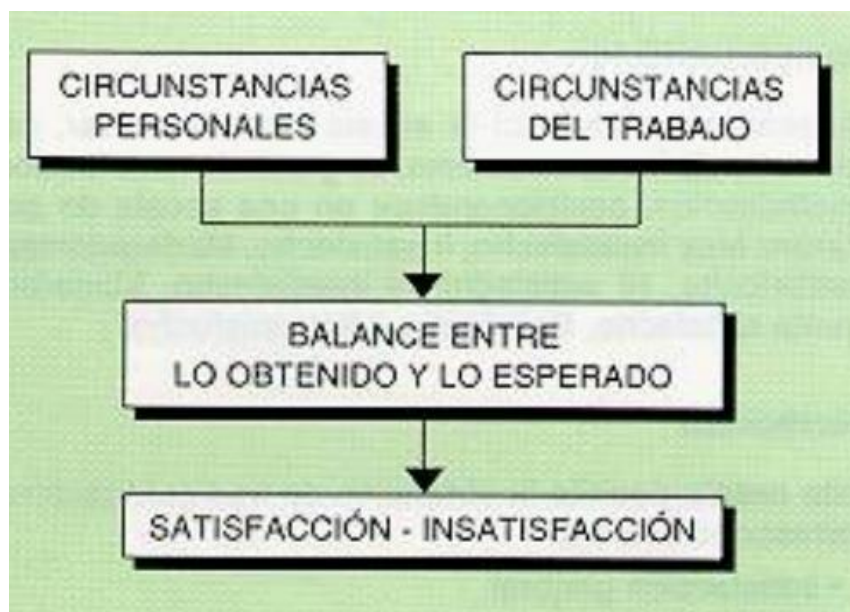
### Satisfacción Académica

La satisfacción estudiantil se define “Como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se le considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo, refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos.” (Morales, Lozano, & Salinas, 2008)

### Satisfacción laboral

La satisfacción laboral “es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.” (Wordpress, 2014) Incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. En cambio, cuando el grado de satisfacción laboral es bajo, el trabajador no siente el peso de la responsabilidad con mucha fuerza y no pone suficiente empeño en su actividad diaria.

**Gráfico 1. Variables que inciden en la satisfacción laboral**



## Salario

Es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo. El salario se fija contractualmente y se establece por unidad de tiempo, por unidad de obra, por comisión, a precio alzado o de cualquier otra forma convenida. El salario se integra con los pagos hechos en efectivo, por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie, y cualquier otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.

## Trato Laboral

Se define como el comportamiento de una persona hacia otra pudiendo ser esta aplicado al ámbito laboral, educativo, personal. Puede entenderse al trato como la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos. La noción de buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral. Si existe un buen trato (aprobado y aplaudido), hay otro trato que puede ser condenado: el maltrato. A nivel laboral o social en general, el buen trato aparece vinculado al respeto y la solidaridad. (Wordpress, 2014)

## Condiciones de trabajo

Se entiende como tales “el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que ésta se realiza, en cuanto que éstas variables determinarían la salud del operario en la triple dimensión apuntada por la O.M.S.”(Física, psíquica y social). (Hernandez, 2002)

También se podría definir como “Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador” (Gonzalez, 2002)

La evolución histórica de lo que hoy entendemos como Condiciones de Trabajo ha estado influenciada en cada momento por las concepciones de trabajo y salud predominantes.

Todo esto nos lleva a plantearnos un tratamiento de las condiciones de trabajo pluridisciplinar, es decir, que la mejora de la salud laboral, es una tarea conjunta de diversas técnicas distintas, que estudian tanto los factores presentes en el trabajo, como las consecuencias de éstos sobre las personas.

### Factores que intervienen (Quishpe, 2009)

Para conocer como las condiciones de trabajo determinan la salud del trabajador se hace necesario cada uno de los factores que intervienen, agrupándolos en cinco grupos para su mejor comprensión:

- Condiciones de seguridad: principales riesgos: caídas de personas desde altura, al mismo nivel, caídas de objetos, materiales o herramientas, desplomes o derrumbamientos, cortes y pinchazos, golpes, atropellos, proyección de partículas, atrapamientos, sobreesfuerzos, quemaduras, contactos eléctricos, explosiones, incendios, atracos u actos violentos.

- El medio ambiente físico de trabajo

- Iluminación: La iluminación es un factor que condiciona la calidad de vida y determina las condiciones de trabajo en que se desarrolla la actividad laboral y sin

embargo, a menudo no se le da la importancia que tiene. Para tener una buena iluminación hay que tener en cuenta varios factores como:

- El tamaño de un objeto es un factor determinante para su visibilidad; cuanto más cerca más facilitará su visión.
- El contraste, que permite percibir los contornos de un objeto sobre su fondo. La falta de contraste puede producir fatiga en trabajos que requieran una atención cuidadosa.
- Los resplandores o reflejos provocan deslumbramiento, se producen cuando las fuentes luminosas están situadas en el campo de visión, dificultan la tarea del ojo y producen fatigas visuales.

- Temperatura: Son las condiciones físicas ambientales de temperatura, humedad y ventilación.

- Medio ambiente físico de trabajo: Nos referimos a factores de medio ambiente natural en el ámbito de trabajo y que aparecen de la misma forma o modificada por el proceso de producción que puede repercutir negativamente en la salud.

Ruido: Podemos definir ruido como un sonido no deseado e intempestivo y por lo tanto molesto, desagradable y perturbador. El nivel de ruido se mide en decibelios dB. Para mantener una conversación a una distancia normal el nivel de ruido debe estar comprendido entre 60 y 70 dBA, si no se consigue entender lo que nos dicen a un metro de distancia podemos sospechar que el ruido es excesivo.

Vibraciones: Son oscilaciones de partículas alrededor de un punto en un medio físico equilibrado cualquiera y se pueden producir por efecto del propio funcionamiento de una máquina o un equipo. Los efectos que producen en el organismo dependen de la frecuencia:

- Muy baja frecuencia ( $< 2$  Hz): alteraciones en el sentido del equilibrio, provocando mareos, náuseas y vómito, son por ejemplo las vibraciones que producen el movimiento de un barco, un coche.

- Baja y media frecuencia (2 a 20 Hz): afecta sobre todo a la columna vertebral, aparato digestivo
  - Alta frecuencia (20 a 300 Hz): pueden producir quemaduras por rozamiento y problemas vasomotores.
- Radiaciones: Son ondas de energía que inciden sobre el organismo humano pudiendo llegar a producir efectos dañinos para la salud de los trabajadores.
- Los contaminantes químicos y biológicos: Son agentes extraños al organismo humano que puede producir alteraciones a la salud cuando están presentes en el ambiente.
- Contaminantes químicos: Son sustancias que durante la fabricación, transporte, almacenamiento o uso pueden incorporarse al ambiente en forma de aerosoles, gases o vapores y, afectan a la salud del trabajador.
  - Contaminantes biológicos: Son microorganismos o partes de seres vivos que pueden estar presentes en el ambiente de trabajo y originar alteraciones en la salud.
- La organización del trabajo: Diseño de las tareas, hacer descansos, ritmos de trabajo acompasados.
- Factores individuales de riesgo: Las características personales también son variables a tener en cuenta a la hora de levantar una carga: la edad, el sexo, la constitución.
- La carga de trabajo: Podemos definir la carga de trabajo como el conjunto de obligaciones psicofísicas a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

Carga física: Está determinada por una serie de factores que son:

- Factores del propio trabajador: Edad, sexo, constitución física y grado de entrenamiento.
- Factores relacionados con el puesto de trabajo: Postura, manipulación de cargas y movimiento.

Entre los esfuerzos físicos hay que distinguir dos tipos de esfuerzo muscular diferentes:

- Esfuerzo muscular estático: cuando la contracción de los músculos es continua y se mantiene un cierto período de tiempo.
- Esfuerzo muscular dinámico: cuando se produce una sucesión periódica de contracciones y relajaciones de los músculos de corta duración.

Carga: Cualquier objeto susceptible de ser movido.

- Características de la carga: El peso máximo recomendado para mover una carga sin que suponga un riesgo es de 25 kg. La superficie de la carga no deberá tener elementos peligrosos que generen riesgos de lesiones, en caso contrario habrá que utilizar guantes. La carga deberá tener el centro de gravedad fijo y centrado, si esto no fuera posible, se deberá advertir en una etiqueta o informe al trabajador para que busque un punto de apoyo.
- Características del medio de trabajo: El lugar donde se desarrolla el trabajo debe reunir una serie de características:
  - Los suelos deben ser regulares sin discontinuidades que puedan hacer tropezar.
  - El espacio de trabajo permitirá adoptar una postura de pie cómoda que no impida una manipulación correcta.
  - La temperatura se ha de mantener dentro de unos rangos confortables.
  - Espacios amplios e iluminados.

Carga mental: es un esfuerzo de carácter cognoscitivo determinado por la cantidad y tipo de información provenientes en forma de las demandas del puesto de trabajo. Entre los factores que determinan la carga mental podemos distinguir dos tipos:

- Factores externos: Son aquellos que proceden del trabajo, es decir aquellos que se refieren al trabajo y los medios de trabajo.
- Factores internos: son aquellos que afectan al trabajador condicionando la respuesta dada a una determinada información; se refieren a características personales del trabajador que inciden e influyen en la salud y vida laboral.

- Ritmo
- Horario y turnos
- Monotonía, repetitividad
- Comunicaciones y relaciones
- Estilo de mando y participación
- Reconocimiento status socio-laboral
- Realización personal
- Autonomía
- Carrera profesional y promoción
- Retribuciones

## Desempeño

El desempeño es un concepto relativamente nuevo. Según la Real Academia Española el desempeño se refiere a “actuar, trabajar, dedicarse a una actividad”, (Real Academia De La Lengua, 1992) lo cual nos da una idea básica, pero que requiere una elaboración conceptual más amplia. Tal desarrollo a menudo se ha asimilado al concepto anglosajón de “government performance”, el cual se refiere a “la productividad, calidad, oportunidad, responsabilidad y eficacia” de los servicios y programas públicos. Entonces el desempeño involucra los aspectos organizacionales y su relación con el entorno como lo describe (Hernandez, 2002) “desempeño implica la consideración de un proceso organizacional, dinámico en el tiempo y refleja modificaciones del entorno organizativo, de las estructuras de poder y los objetivos”.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del comportamiento de cada persona que desempeña un puesto y de su potencial de desarrollo a futuro. Para (Chiavento, 2007), la evaluación es un proceso para juzgar el valor y las cualidades de una persona. Ésta se realiza aplicando varios procedimientos conocidos como evaluación del desempeño, calificación de méritos, evaluación de empleados. Como conclusión y tomando en cuenta las definiciones anteriores, la evaluación del desempeño mide la productividad y el rendimiento de una persona en su puesto de trabajo. De tal forma que le permite a la organización desarrollar una política de recursos humanos acorde a sus necesidades.

Para la organización, un beneficio de la evaluación es que permite identificar a los empleados a los que se les debe dar preferencia de ascenso, aquellos trabajadores que pueden ocupar puestos de confianza con base en las cualidades que podrían ser desarrolladas. Para los jefes, la evaluación les permite contar con datos sobre el pasado y el presente del desempeño de los empleados para tomar decisiones y establecer mejores relaciones con su personal. Uno de los beneficios para los trabajadores es que les permite conocer periódicamente su nivel de resultados alcanzados y aquellos aspectos en los que tendrían que mejorar.

Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

### Importancia del buen nivel de satisfacción en ámbito laboral

El ambiente y las condiciones de trabajo, además de sus satisfactores, son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud. El trabajador o como lo conoceremos en la presente tesis (Interno Rotativo) ocupa la mayor parte de su tiempo en el empleo y la índole de la profesión determina su nivel económico, su seguridad emocional y felicidad. El trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que cada persona es o se identifica, mejora el sentido de autoestima y pertenencia.

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

En la actual tesis se utiliza varias teorías o fundamentos en los cuales se determina o valora el nivel de satisfacción de cada empleado, en este caso cada interno rotativo, es así algunos ejemplos de teorías basadas.

## **2.2. ESTUDIOS PREVIOS**

Una gran diferencia del presente estudio de disertación con algunas de las fuentes de información es en cuanto al Nivel de Satisfacción del Internado Rotativo con un 24% y un 60.6% medianamente satisfecho que en comparación con el estudio (Fernandez, Mainelo, & Villanueva, 2000) .

Diferentes investigaciones apoyan la relevancia de los dominios referidos en los factores del cuestionario sobre satisfacción empleado, así Abbey y Andrews (1985) y Headey, Holstrom y Wearing (1985) apuntaban que entre los siguientes dominios, familia, amistad, tiempo libre, trabajo, salud y bienestar económico o ingresos se explicaba entre el 70 y el 80% de la varianza de la satisfacción en la vida. Jeffres y Dobos (1995) por su parte encuentran que los dominios más citados por las personas serían la familia, el matrimonio y los amigos, dentro del ámbito afectivo y social, y el trabajo.

Como se explica en el estudio de (Fernandez, Mainelo, & Villanueva, 2000) la valoración del nivel de satisfacción por si sola en el personal de salud no posee de confiabilidad ya que pueden influir varias parámetros a los cuales el personal de salud (en el caso del presente documento el interno rotativo) es sujeto, por ejemplo remuneración o salario, alimentación, relación con el personal de salud que labora en conjunto, comodidad o bienestar dentro del hospital, etc. Es por eso que se recomienda la valoración independiente de las variables modificadoras del nivel de satisfacción y de esta manera correlacionar con el nivel de satisfacción global o general con ayuda de encuestas formuladas al personal que labora en una unidad de salud.

Es muy importante valorar el nivel de desempeño tanto en forma personal como en forma grupal dentro de la unidad de salud u organización a la que pertenece, es por ello que en el estudio (Mendez S. , 2010) se analiza los datos de desempeño laboral y satisfacción laboral en el personal de la empresa, basándose en la formulación de encuestas con un

puntaje designado, para los autores de la presente disertación es de gran uso dicho cuestionario, por lo cual se tomó como uno de los modelos para la realización de la encuesta para obtener datos en el presente estudio.

En el estudio (Pavon, León, Sobeida, & Blázquez, 2011) se menciona que se debe implementar incentivos o estrategias no económicas que ayuden a mejorar el desempeño laboral, al igual que también se consideró este punto en el artículo publicado en el años 2008 para el: Consejo internacional de enfermeras, Federación farmacéutica internacional, Federación odontológica mundial, Asociación médica mundial, Federación internacional de hospitales, Confederación mundial de fisioterapia con el nombre de “Directrices: incentivos para los profesionales de atención de salud” con base en la asociación administrada por la OMS en donde se basa un modelo estudio para poder implementar incentivos tanto financieros como no financieros y saber si el personal de salud se encuentra de acuerdo con las ideas a implantar.

Existen varias tipos de incentivos o parámetros con los cuales el empleado de una unidad de salud puede mejorar su nivel de satisfacción, que no deben contar necesariamente con parámetros financieros o económicos, es por ello que en varios estudios analizados se obtuvieron ejemplos de variables para satisfacción como por ejemplo:

## Tipos de incentivos

Financieros <sup>5</sup>	No financieros <sup>6</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Salario/Sueldo</li><li>• Pensión</li><li>• Bonificaciones</li><li>• Seguros (por ejemplo, de enfermedad)</li><li>• Primas (por ejemplo, de vivienda, para vestido, para el cuidado de los niños, de transporte)</li><li>• Becas</li><li>• Préstamos</li><li>• Devolución de gastos de enseñanza.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lugares de trabajo seguros y bien iluminados</li><li>• Vacaciones</li><li>• Autonomía profesional</li><li>• Empleo sostenible</li><li>• Flexibilidad de horarios, reparto del trabajo</li><li>• Reconocimiento del trabajo realizado</li><li>• Apoyo al avance profesional</li><li>• Supervisión</li><li>• Estructuras de instructores y mentores</li><li>• Acceso a la capacitación/formación y apoyo para ella</li><li>• Permiso sabático y de estudios</li><li>• Interrupciones planificadas de la carrera profesional</li><li>• Servicios de asesoramiento y de salud en el trabajo</li><li>• Instalaciones de descanso</li><li>• Política de igualdad de oportunidades</li><li>• Más protección de las mujeres embarazadas contra la discriminación</li><li>• Permiso de paternidad.</li></ul>

Adaptado de Buchan *et al.* (citado en Adams e Hicks 2001); Caldwell y Kingma 2007; Dambisya 2007

### 2.3. TEORIAS DE SATISFACCION LABORAL

#### Teoría de los 2 factores de Herzberg

Las personas tienen dos grupos de necesidades, las que implican el ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas), y las que implican el contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación). Cuando se cumplen las necesidades "higiénicas" no se siente satisfecho ni insatisfecho, es un estado neutro, cuando no se cumplen estará insatisfecho, solo estará satisfecho cuando además se cumplan las necesidades de motivación, si estas no se cumplen no estará insatisfecho, sino en estado neutro. (Deleman P. , 2003)

## Factores higiénicos

Se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes.

Todos estos aspectos corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para motivar a sus empleados y lo único que hay que hacer, es mantenerlos en forma óptima para evitar insatisfacción ya que su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud.

## Factores motivacionales

Estos factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo.

**Tabla 1. Teoría bifactorial de Herzberg**

		<b>FACTORES MOTIVADORES</b>		<b>FACTORES HIGIÉNICOS</b>	
		<b>FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN</b>	<b>FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN</b>	<b>FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN</b>	<b>FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN</b>
<b>SATISFACTORES</b>	• Realización exitosa del trabajo.	• Falta de responsabilidad.		• Status elevado.	• Malas relaciones interpersonales.
	• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	• Trabajo rutinario y aburrido, etc.			
<b>INSATISFACTORES</b>	• Promociones en la empresa, etc.			• Seguridad en el trabajo, etc.	• Malas condiciones de trabajo, etc.

## Teoría de Maslow

El doctor Abraham Maslow, es recordado hoy por su enunciado de la jerarquía de necesidades. No postuló dicha teoría sólo para el entorno del trabajo, sino que la concibe como corpus de ideas y explicaciones de la satisfacción y la motivación aplicable a todas las esferas del hombre. Nos dice que el ser humano que quiere autorrealizarse debe, para alcanzar dicho estado, concluir un proceso y hacerlo ascendiendo por una escalera cuyos peldaños representan las necesidades del hombre. (Deleman P. , 2003) Es también conocida como pirámide de Maslow esta jerarquía está, organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo. Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer. (Cronwell & Anderson, 2006)

**Gráfico 2. Maslow's hierarchy of need. 7 September 2007**



## Teoría de los modelos de determinantes de satisfacción en el trabajo de Lawler

Relación entre expectativas y recompensas desde las distintas facetas y aspectos del trabajo, si la recompensa alcanza o excede lo que se considera adecuado estar satisfecho, el trabajador lo estará, en relación inversa se produce insatisfacción. En este modelo tiene capital importancia el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral. (Deleman P. , 2003)

En el ámbito de salud o campo de los recursos humanos en salud, es en sí mismo un tema muy complejo, en el trabajo del equipo de salud influyen una serie de factores que deben ser considerados, si bien el concepto es general, en el campo de la salud y más específicamente en el primer nivel de atención, las condiciones laborales suelen caracterizarse por la precarización laboral, la inestabilidad en el puesto, bajo salario, sustentabilidad de los proyectos de trabajo atados a los avatares políticos, y más relacionados a la voluntad política de turno que a políticas de estado, condicionan el trabajo de los prestadores del primer nivel asistencial. Las organizaciones en general, y las de salud en particular están en permanente proceso de cambio, y de manera sustancial en los últimos años, cambios tecnológicos, sociales, económicos, que requieren estructuras y procesos organizacionales flexibles y dinámicos, como ejemplo reciente las modificaciones al sistema sanitario de los EEUU y al sistema sanitario español, muestran a las claras los cambios de rumbo en función de una o más de las variables descritas en la presente tesis.

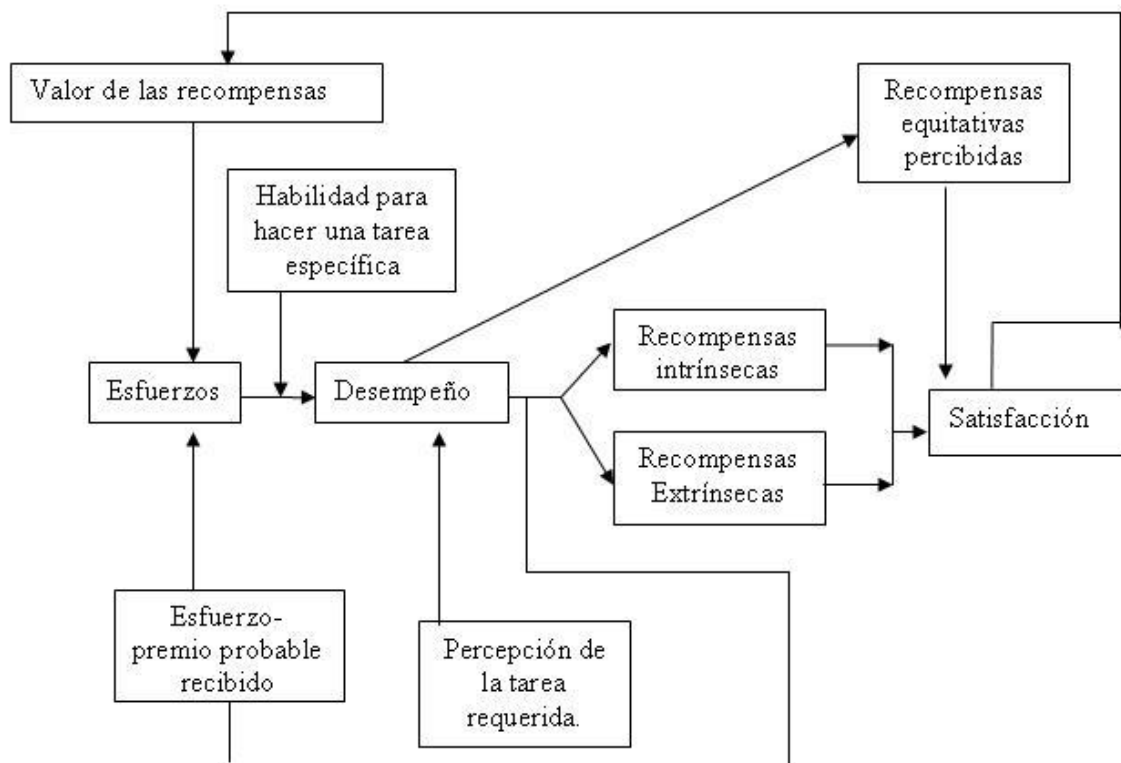
El análisis de las variables que condicionan la satisfacción laboral, deben entenderse como una serie de factores que determinan el grado de satisfacción o insatisfacción, que no son isovalentes, es decir que no todas tienen el mismo peso, cada prestador o participante tendrá su propia visión e interpretación de su propia realidad laboral en salud, con su previa instrucción por parte de los participantes o autores del plan de tesis descrito anteriormente.

Se reconocen dos estilos de organización: el clásico y el moderno, los cuales difieren en el grado de control, rigidez, participación y permanencia de sus estructuras. Al clásico se le critica por prescindir del elemento humano (necesidades, valores y motivaciones). Al moderno se le caracteriza porque centra su actividad en el ser humano, ocupándose de las características intelectuales, emocionales y motivacionales del trabajador.

El mecanismo más frecuente en América es un salario a cambio de una carga con disponibilidad horaria, en algunas ocasiones con bloqueo de título es decir que el financiador, por lo general el Estado o en el caso del presente plan de tesis dependiendo del hospital al cual pertenece el interno rotativo, inhibe la posibilidad de cualquier otro trabajo relacionado con la profesión, en otros casos el prestador tiene la opción de tener otros trabajo para alcanzar una suma dineraria que le permita sostener la familia, así se da el fenómeno del pluriempleo, es decir tener simultáneamente varios trabajos, claro que para la profesión u ocupación de los actuales participantes de este plan de tesis es complicado realizar dicho manejo de pluriempleo debido a su complejidad y dificultad en cuanto a horarios y carga ocupacional.

La satisfacción laboral tiene también que ver con el clima institucional, es decir con el clima organizacional, puertas adentro de la institución, que con la calidad del servicio que se brinda, si bien se podría pensar que el prestador más satisfecho hará mejor las cosas, esto es lo principal o el punto de vista al cual estuvo encaminada la presente tesis.

**Gráfico 3. Modelo de motivación de Porter y Lawler**



## **CAPÍTULO 3: METODOLOGIA**

### **3.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### 3.1.1. Formulación de problema

¿Cuál es Nivel de satisfacción global y según el ámbito laboral y de educación de los internos rotativos de medicina en los hospitales Carlos Andrade Marín, Hospital Eugenio Espejo, Hospital de los Valles y Hospital de las Fuerzas Armadas N°1 en la Ciudad de Quito- Ecuador durante el periodo 2012 y 2013?

#### 3.1.2. Delimitación y definición del problema

Unidad de Observación

Internos rotativos de los Hospitales de Quito.

Delimitación de aspectos

Percepción del nivel de satisfacción global y satisfacción en los parámetros: salario, trato, alimentación, bienestar, aprendizaje y percepción de desempeño en el hospital base en el interno rotativo.

#### 3.1.3 Sistematización del problema

- ¿El interno rotativo está satisfecho o insatisfecho en el hospital que escogió para cursar su último año de estudio?
- ¿Cuáles son los parámetros demográficos que influyen en el nivel de satisfacción del interno rotativo de medicina para que este satisfecho en el hospital en la que realiza su internado?
- ¿Cuáles son los ámbitos o parámetros en los que el interno rotativo de medicina está insatisfecho en el hospital en la que realiza su internado?

- ¿Existen diferencias en los niveles de satisfacción entre los internos rotativos de los hospitales Carlos Andrade Marín, Hospital Eugenio Espejo, Hospital de los Valles y Hospital De Las Fuerzas Armadas de Quito?

## **3.2. OBJETIVOS**

### 3.2.1 Objetivo General

Describir el Nivel de satisfacción global y satisfacción según la remuneración, el trato por parte del personal de salud, el nivel de aprendizaje, la alimentación, las condiciones del entorno laboral y la percepción de desempeño dentro del hospital base de los internos rotativos de medicina en los hospitales Carlos Andrade Marín, Hospital Eugenio Espejo, Hospital de los Valles y Hospital De Las Fuerzas Armadas N°1 en la Ciudad de Quito-Ecuador durante el periodo 2012 y 2013 y analizar la asociación del nivel declarado por los participantes con el desempeño.

### 3.2.2 Objetivos Específicos

- Describir las características socio-demográficas de los internos rotativos participantes en el estudio.
- Evaluar el grado de satisfacción del interno rotativo en el hospital base según los parámetros de remuneración, el trato por parte del personal de salud, el nivel de aprendizaje, las condiciones del entorno laboral y la alimentación durante el periodo 2012 – 2013.
- Evaluar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los internos rotativos entorno a su hospital base.
- Evaluar cómo influye el nivel de satisfacción con relación al desempeño del interno rotativo dentro del Hospital base.

### 3.3. HIPOTESIS

- El 40% de los internos rotativos de los hospitales del estudio se encuentran satisfechos de manera global en su hospital base.
- El salario es el ámbito que presenta la menor satisfacción y la mayor es el nivel de aprendizaje.
- Existe diferencia en el nivel de satisfacción del interno rotativo entre hospitales del presente estudio.
- Existe una relación de dependencia entre el nivel de satisfacción con el desempeño de internos rotativos en su hospital base.

### 3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADOR	FUENTE	TECNICA	INSTRUMENTO
<b>Hospital</b>	Institución organizada, atendida por personal especializado, en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades.	H. MILITAR H. IESS H. EUGENIO ESPEJO H.D.L.V.	Proporción (%)	Directa	Encuesta	Cuestionario de preguntas
<b>Sexo</b>	Variable biológica y genética que divide a los seres humanos en dos posibilidades: mujer u hombre.	Femenino Masculino	Proporción (%)	Directa	Encuesta	Cuestionario de preguntas
<b>Edad</b>	Tiempo de existencia desde el nacimiento	Variable Continua ordinal	Proporción (%)	Directa	Encuesta	Cuestionario de preguntas
<b>Remuneracion</b>	pago que se recibe en forma periódica	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Proporción (%)	Directa	Encuesta	Cuestionario de preguntas
<b>Trato por parte de personal de salud del Hospital</b>	Forma de dirigirse del personal de salud al IRM	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Proporción (%)	Directa	Encuesta	Cuestionario de preguntas
<b>Nivel de Aprendizaje</b>	Proceso de adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas.	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Proporción (%)	Directa	Encuesta	Cuestionario de preguntas
<b>Alimentación adecuada</b>	Ingestión de alimento, aseado, variado, saludable y nutritivo	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Proporción (%)	Directa	Encuesta	Cuestionario de preguntas

<b>Condiciones del entorno laboral</b>	Comodidad física, ausencia de inconvenientes, calidad y acceso.	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Proporción (%)	Directa	Encuesta	Cuestionario de preguntas
<b>Nivel de Satisfacción Global</b>	Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad individual	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Proporción (%)	Directa	Encuesta	Cuestionario de preguntas

### 3.4.1 Asociación de Variables

Se realizó una asociación entre hospital, edad y sexo con cada una de las seis variables dependientes hallando. Una vez analizado de forma univariar y bivariar se obtuvo una sumatoria, la cual se relacionó con percepción de desempeño en el internado rotativo.

**Tabla.2 Categorización de las variables estudiadas**

<b>VI</b>	<b>VD</b>
Hospital Parámetros demográficos: ➤ Edad ➤ Sexo	Satisfacción global Trato por parte de personal de salud Nivel de aprendizaje Condiciones del Entorno laboral Alimentación Remuneración
<b>VI</b>	<b>VD</b>
Satisfacción Global	Percepción del Desempeño

### **3.5 UNIVERSO Y MUESTRA**

El universo del estudio fue un total de 376 participantes registrados en el Departamento de Docencia de cada unidad hospitalaria participante tres de la red pública y un hospital privado (Hospital de las Fuerzas Armadas De Quito, Hospital del I.E.S.S, Hospital Eugenio Espejo, Hospital De Los Valles). Se realizó encuestas a 325 internos rotativos debido a la dificultad de poder contar con cada uno en las reuniones realizadas; esto se dio porque se encontraban en su día de guardia, en áreas quirúrgicas (quirófono) o no se encontraban dentro del hospital, sea por estar en día posturno u otra razón

**Tabla 3. Universo y muestra del Internado Rotativo en los Hospitales de Quito, 2013**

<b>HOSPITAL</b>	<b>NUM.TOTAL INTERNOS</b>	<b>NUM. TOTAL DE ENCUESTADO</b>	<b>%</b>
Hospital De Las Fuerzas Armadas De Quito	40	29	72,5%
Hospital I.E.S.S	140	131	93,57%
Hospital Eugenio Espejo	180	152	84,44%
Hospital De Los Valles	16	13	81.25%

#### **3.5.1 Criterios de Inclusión**

Estudiantes de Facultad de Medicina que estén cursando su internado rotativo durante el año 2012 y 2013 que deseen participar en el estudio y que pertenezcan a uno de los hospitales del estudio.

### 3.5.2 Criterios de Exclusión

Estudiantes que no deseen participar en el estudio

Estudiantes de la facultad de medicina que se encuentren ausentes o el ratio de recolección de datos.

### **3.6 TIPO DE ESTUDIO**

Estudio analítico de corte transversal

### **3.7 TIPOS DE INVESTIGACION**

Se realizó una encuesta de percepción de satisfacción y se correlacionó con la percepción del desempeño.

### **3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Mediante datos obtenidos directamente del grupo participante, la presente tesis buscó la realización de encuestas con descripción de los indicadores: trato, salario, nivel de aprendizaje, alimentación, bienestar y desempeño basándose en encuestas realizadas al personal de salud (enfermería y médicos) en estudios previos analizados a los cuales se cambió y adaptó preguntas según el criterio de los autores de la presente tesis; las mismas que fueron realizadas al personal de internado rotativo de los hospitales de Quito descritos anteriormente dentro de cada hospital y con previa explicación del tema estudiado. El cuestionario es de forma autoadministrado, y adjuntado se encuentra su autorización redactada por los autores del presente estudio basados en formatos de estudios previos y recomendaciones por parte de docentes dentro de cada hospital para de esta manera guardar total confidencialidad. El grupo de internado rotativo conto siempre con la

presencia de uno de los autores del estudio para responder cualquier duda o inquietud. Las encuestas fueron entregadas en las manos de los autores para corroborar el cumplimiento de cada pregunta dentro de la encuesta. Una vez realizada la encuesta se tabuló y analizó los resultados obtenidos; los mismos se estudiaron de forma minuciosa por parte de los autores de la presente tesis y se publicaron los datos.

### 3.8.1 Procesamiento y análisis estadístico de datos

Las variables a estudiar se codificaron con datos cuantitativos y cuantitativas, se utilizó una hoja de recolección de datos (Excel) con las variables establecidas para el estudio posteriormente se analizaron los datos obtenidos en el programa estadístico (EPI-INFO VERSION 3.5.1) con búsqueda de promedios, intervalos de confianza y desviaciones estándar corroborando su significancia con el valor p de cada variable estudiada, finalmente se publicaron dichos datos en el presente estudio mediante tablas realizadas por los autores del mismo y análisis de cruces de las variables.

Una vez obtenidos los datos se realizó análisis descriptivo y análisis bivarial. El análisis descriptivo se obtuvo porcentajes de cada uno de los parámetros estudiados. El análisis bivarial se realizó análisis de diferencia de promedios de los niveles de satisfacción con hospital, edad y sexo como variables independientes. Para el análisis de significación estadística se utilizó ANOVA y Kruskal Wallis. El análisis estadístico se realizó con datos cualitativos de inicio y los mismos que fueron cambiados a valores cuantitativos para un mejor análisis y publicación de datos, la fuerza de asociación tanto en análisis univariado y análisis bivariado se realizó mediante promedios e  $IC_{95\%}$  calculado de manera exacta con diferencia de medias en bivariado. Se tomó como punto de corte el valor de p menor a 0,005. La variable respuesta será el nivel de satisfacción, la misma que si bien es politómica (tres categorías a saber: satisfecho, medianamente satisfecho, insatisfecho) la categoría de referencia será la categoría denominada “satisfecho”.

## **3.9 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### 3.9.1 Método

#### Descriptivo

Mediante este método se describió el Nivel de satisfacción personal de los internos rotativos de medicina en los hospitales Carlos Andrade Marín, Hospital Eugenio Espejo, Hospital de los Valles y Hospital De Las Fuerzas Armadas N°1 en la Ciudad de Quito-Ecuador durante el periodo 2012 y 2013

#### Analítico

Con los parámetros obtenidos se analizó la asociación del nivel de satisfacción y la percepción del desempeño declarado por los participantes según el hospital base al que pertenecen.

### 3.9.2 Instrumentos de investigación

Cuestionario realizado por los autores de la presente tesis que se basó en una encuesta realizada para el prestador de servicio de salud en el municipio de Campeche con publicación en la universidad de Veracruz. La encuesta formulada en el presente estudio contó con un total de doce preguntas las cuales fueron adaptadas en su totalidad para los participantes del presente grupo estudiado.

### **3.10 ASPECTOS BIOÉTICOS**

#### **Confidencialidad**

Se aseguró mediante la asignación de un código a cada encuesta; de esta manera cada encuesta tenía un participante anónimo. Una vez obtenidas las mismas, el manejo de la base de datos fue de exclusiva responsabilidad de los autores del presente estudio y la comunicación de resultados se hizo en un mismo tiempo a todos los participantes, por lo cual el encuestado se encontró en total libertad para responder la encuesta formulada

#### **Consentimiento informado**

Basándose en formatos implantados en estudios anteriores con ciertas modificaciones según criterio de los presentes autores y recomendaciones de docentes de cada hospital mencionado en el estudio, esta información fue compartida de forma verbal y escrita con los participantes (internos rotativos) del presente estudio. El consentimiento informado y encuesta realizada se la puede observar en la sección de anexos de la presente tesis.

Para la realización de la presente investigación se contó con la aprobación de las autoridades que laboran en los Hospitales de Quito, como la respectiva autorización para la información obtenida por el grupo en estudio (INTERNADO), sin el propósito de perjudicar, ya sea personal o institucionalmente.

#### **Conflicto de Intereses**

El presente estudio no cuenta con auspicio o remuneración por parte de ninguna empresa, fundación, institución, etc, que desee integrar el tema tratado.

## **3.12 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

### 3.12.1 Recursos humanos

- Encuestadores (personas que realizan el presente plan de tesis. Tutor y docente supervisor, participantes)
- Analizadores de datos: (personas que realizan el plan de tesis)

### 3.12.2 Recursos materiales

- Insumos de oficina
- Internet
- Transporte por parte de los realizadores de tesis

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS

### 4.1 NUMERO TOTAL PARTICIPANTES

Se emitieron 376 encuestas y respetando los criterios de inclusión y exclusión se obtuvieron un total de 325 (86,44%) que participaron y 51 (13,56) que no participaron.

**Tabla 4. Número total de participantes de Internos Rotativos de Hospitales de Quito . 2013.**

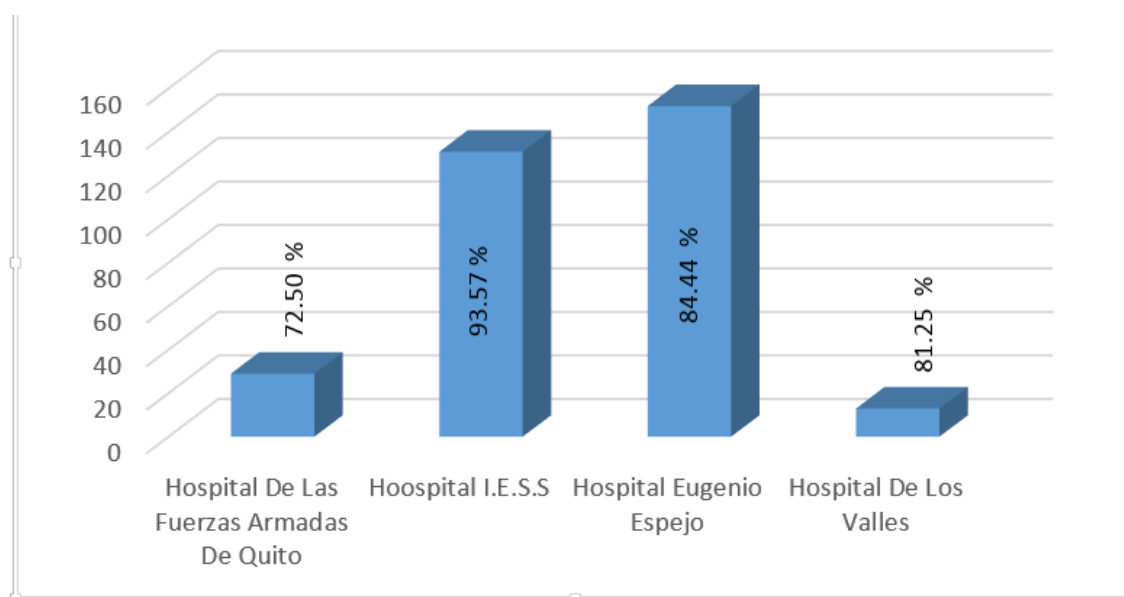
<b>Internos rotativos</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>IC 95%</b>
Participación ( n=376)			
No participo	51	13,6%	10,4% -7,5%
Participo	325	86,4%	82,6% - 89,7%

### 4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

Durante el periodo 2012 y 2013 en que se ejecutó el estudio, se identificaron un total de 376 internos rotativo, de los cuales 40 pertenecieron al Hospital de Las Fuerzas Armadas de Quito, 140 del Hospital Carlos Andrade Marín, 180 al Hospital de especialidades Eugenio Espejo y los 16 restantes al Hospital de Los Valles. De estos se encuestaron 325. El mayor número de participantes corresponde al Hospital Eugenio Espejo y el Hospital del I.E.S.S. De los participantes hubo un predominio de sexo femenino con 180 sobre 145 de sexo masculino.

La edad mínima de los participantes incluidos en el estudio fue de 22 años y la máxima de 31 años, con una media de  $24,6 \pm 1,3$  y una mediana de 24 años

**Gráfico 4 Número y porcentaje de Internos Rotativos que participaron en el estudio de Hospitales de Quito. 2013**



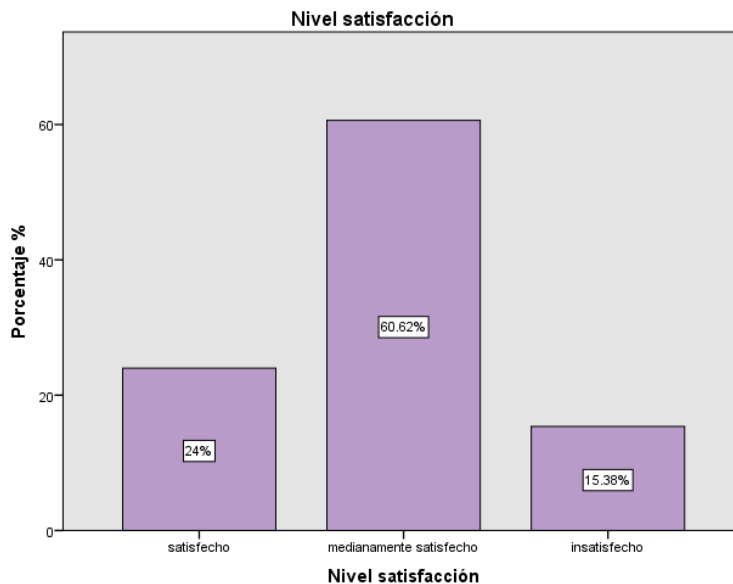
**Tabla 5. Características demográficas de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013**

<b>Características Demográficas</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>IC95%</b>
<b>Hospital (n=376)</b>			
Eugenio espejo	152	84.44%	42,7% - 53,0%
Hosp. Los Valles	13	81.25%	2,5% - 7,0%
I.E.S.S.	131	93.57%	32,9% -42,9%
Hosp. Militar	29	72.50%	7,3% 13,7%
<b>Edad (n=325)</b>			
20-24	183	56,3%	50,7% - 61,8%
25-29	140	43,1%	37,7% - 48,7%
30-35	2	0,6%	0,1% - 2,5%
Promedio (DE)	24,6	(1,3)	
Mediana (RIQ)	24	(24-25)	
<b>Sexo (n=325)</b>			
femenino	180	55,4%	49,8% - 60,9%
masculino	145	44,6%	39,2% - 50,2%

### 4.3. NIVEL DE SATISFACCION

Al analizar el nivel de Satisfacción Global de los internos rotativos se obtuvo que más de la mitad (60,6%) estaban medianamente satisfechos y un porcentaje importante (15,4%) insatisfechos.

**Gráfico 5. Porcentaje de Nivel de satisfacción global del Internado Rotativo de los Hospitales de Quito, 2013**



Las mayores frecuencias de insatisfacción presenta el parámetro de alimentación (43.4%), seguido de remuneración (24%). En cuanto al entorno laboral y el parámetro trato se obtuvieron los porcentajes similares de insatisfacción y la más baja insatisfacción se encuentra en nivel de aprendizaje. En cuanto a condiciones laborales el nivel de satisfacción más alto se encuentra en opción de medianamente y satisfecho (33,8%). Después de alimentación la satisfacción de la remuneración presenta frecuencias altas de insatisfacción, sin embargo la mayoría esta medianamente satisfecho. Esto se explica porque los internos rotativos probablemente se identifican como estudiantes y no como trabajadores.

**Tabla 6. Nivel de Satisfacción de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.**

<b>SATISFACCION</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>IC 95%</b>
<b>Global (n=325)</b>			
Satisfecho	78	24,0%	19,5% - 29,1%
Medianamente satisfecho	197	60,6%	55,1% - 66,0%
Insatisfecho	50	15,4%	11,7% - 19,9%
<b>Alimentación (n=325)</b>			
Satisfecho	56	17,2%	13,4% - 21,9%
Medianamente satisfecho	128	39,4%	34,1% - 44,9%
Insatisfecho	141	43,4%	38,0% - 49,0%
<b>Condiciones laborales (n=325)</b>			
Satisfecho	110	33,8%	28,8% - 39,3%
Medianamente satisfecho	181	55,7%	50,1% - 61,2%
Insatisfecho	34	10,5%	7,5% - 14,4%
<b>Nivel de aprendizaje (n=325)</b>			
Satisfecho	157	48,3%	42,8% - 53,9%
Medianamente satisfecho	146	44,9%	39,5% - 50,5%
Insatisfecho	22	6,8%	4,4% - 10,2%
<b>Remuneración (n=325)</b>			
Satisfecho	110	33,8%	28,8% - 39,3%
Medianamente satisfecho	137	42,2%	36,8% - 47,7%
Insatisfecho	78	24,0%	19,5% - 29,1%
<b>Trato (n=325)</b>			
Satisfecho	103	31,7%	26,7% - 37,1%
Medianamente satisfecho	179	55,1%	49,5% - 60,6%
Insatisfecho	43	13,2%	9,8% - 17,5%

#### **4.4 FACTORES ASOCIADOS A SATISFACCION**

Se analizó la relación entre hospital, sexo y edad como variables independientes con los seis parámetros de satisfacción entorno del internado rotativo los cuales son: alimentación, entorno o condición laboral, nivel de aprendizaje, salario o remuneración brindado por su hospital base, el trato que recibe por parte del personal de salud, la percepción global y percepción con relación a desempeño como variables dependientes.

## 4.5 PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL

En relación a la Satisfacción Global se encontró asociaciones estadísticamente significativas para edad y hospital; los internos rotativos masculinos presentaron mayor nivel de satisfacción con diferencias muy pequeñas. Los internos que estaban más satisfechos son los del Hospital de los Valles (hospital privado), seguido por el Hospital de las Fuerzas Armadas Número 1 de Quito. Se puede observar que los Internos Rotativos de los hospitales públicos (M.S.P e I.E.S.S) se encuentran con mayor nivel de insatisfacción en ámbito global.

**Tabla 7. Nivel Satisfacción Global de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.**

Variables	Nivel Satis. Global		
	Promedio (DE)	Mediana (RIQ)	Valor p
<b>Hospital (n=325)</b>			
Eugenio Espejo	0,9 (0,57)	1,0 (1,0-1,0)	<0,0001
Hosp. Los Valles	1,46(0,51)	1,0 (1,1-1,2)	
I.E.S.S.	1,21 (0,65)	1,0 (1,1-1,2)	
Hosp. Militar	1,31 (0,47)	1,0 (1,1-1,2)	
<b>Sexo (n=325)</b>			
Masculino	1,12 (0,5)	1,0 (1,0-1,0)	0,5304
Femenino	1,06 (0,6)	1,0(1,0-1,5)	
<b>Edad (n=325)</b>			
22-29	1,087 ( 0,6)	1,0 (1,0-1,0)	<0,0001
30 y más	1,084 (0,6)	1,0 (1,0-2,0)	

### 4.5.1 Percepción de Satisfacción por Alimentación

En cuanto a satisfacción de alimentación no se observa diferencias significativas de satisfacción de alimentación por edad y sexo. La alimentación es un derecho para el interno rotativo que se encuentra de guardia; es importante que la misma sea: nutritiva, aseada, variada, en porción adecuada y a pesar de que es un derecho del interno rotativo

no siempre se cuenta con este servicio dentro del hospital base, esto es importante ya que en el presente estudio durante un periodo el grupo de internos rotativos no contó con este servicio gratuito. Los internos rotativos en donde hubo mayores niveles de satisfacción en el parámetro de comida son los que pertenecen al Hospital de Los Valles seguido por y luego Hospital Carlos Andrade Marín, el Hospital Eugenio Espejo y por último el Hospital de Las Fuerzas Armadas de Quito.

**Tabla 8. Nivel Satisfacción por Alimentación de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.**

Variables	Nivel Satis. Por Alimentación		Valor p
	Promedio (DE)	Mediana (RIQ)	
<b>Hospital (n= 325)</b>			
Eugenio Espejo	0,41 (0,59)	0,0 (0,0- 1,0)	<0,0001
Hosp. Los Valles	1,76 (0,43)	2,0 (2,0-2,0)	
I.E.S.S.	1,12 (0,66)	1,0 (1,0-2,0)	
Hosp. Militar	0,20 (0,41)	0,0 (0,0-0,0)	
<b>Sexo (n= 325)</b>			
Masculino	0,78 (0,71)	1,0 (0,0-1,0)	0,2936
Femenino	0,70 (0,75)	1,0 (0,0-1,0)	
<b>Edad (n=325)</b>			
22-29	0,76 (0,72)	1,0 (0,0-1,0)	0,4137
30 y más	0,70 (0,74)	1,0 (0,0-1,0)	

#### 4.5.2 Percepción de Satisfacción por Entorno Laboral

En satisfacción de entorno laboral tampoco se encontró asociaciones estadísticamente significativas con sexo y edad. El interno rotativo de guardia debe tener un lugar donde pueda descansar un par de horas, debe tener un ambiente seguro de trabajo, un lugar en la que no se demore más allá de 30 minutos en llegar, un lugar aseado, que tenga infraestructura que cumpla sus expectativas. Nuevamente se observó que el hospital privado (H. de los Valles) tiene el promedio de satisfacción, más altos y el más bajo el hospital público (Eugenio Espejo) con una importante diferencia.

**Tabla 9. Nivel Satisfacción por Entorno Laboral de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.**

Variables	Nivel Satis. Por Condición Laboral		Valor p
	Promedio (DE)	Mediana (RIQ)	
<b>Hospital (n= 325)</b>			
Eugenio Espejo	0,96 (0,55)	1,0 (1,0-1,0)	<0,0001
Hosp. Los Valles	1,76 (0,43)	2,0 (2,0-2,0)	
I.E.S.S.	1,43 (0,59)	1,0 (1,0-2,0)	
Hosp. Militar	1,48 (0,57)	2,0 (1,0-2,0)	
<b>Sexo (n= 325)</b>			
Masculino	1,22 (0,62)	1,0 (1,0-2,0)	0,8529
Femenino	1,23 (0,62)	1,0 (1,0-2,0)	
<b>Edad (n=325)</b>			
22-29	1,22 (0,61)	1,0 (1,0-2,0)	0,8872
30 y más	1,23 ( 0,64)	1,0 (1,0-2,0)	

#### 4.5.3 Percepción de Satisfacción por aprendizaje

Al igual que con los dos parámetros de satisfacción evaluados anteriormente no se encontró asociaciones estadísticamente significativo con relación a sexo y edad. El aprendizaje del interno rotativo es tanto teórico como practico, tienen docentes que guían sus conocimientos durante todo el año en cada una de las distintas rotaciones. En cuanto a hospitales continúa siendo el Hospital público y del I.E.S.S los que menor promedio presentan y con mayor promedio el Hospital privado; pero llama la atención que no existe diferencias marcadas entre los promedios de los hospitales de la red pública (Eugenio Espejo y H. Militar)

**Tabla 10. Nivel satisfacción por aprendizaje de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.**

Variables	Nivel Satis. Por Aprendizaje		Valor p
	Promedio (DE)	Mediana (RIQ)	
<b>Hospital (n= 325)</b>			
Eugenio Espejo	1,38 (0,59)	1,0 (1,0-2,0)	<0,0001
Hosp. Los Valles	1,92 (0,27)	2,0 (2,0-2,0)	
I.E.S.S.	1,39 (0,64)	1,0 (1,0-2,0)	
Hosp. Militar	1,55 (0,57)	2,0 (1,0-2,0)	
<b>Sexo (n= 325)</b>			
Masculino	1,40 (0,62)	1,0 (1,0-2,0)	0,7479
Femenino	1,42 (0,60)	1,0 (1,0-2,0)	
<b>Edad (n=325)</b>			
22-29	1,43 (0,59)	1,0 (1,0-2,0)	0,6979
30 y más	1,39 (0,64)	1,0 (1,0-2,0)	

#### 4.5.4 Percepción de Satisfacción por remuneración

El salario o remuneración en todo ámbito laboral juega un papel importante en la satisfacción puesto que representa un medio de reconocimiento a su labor y es un factor que marca su independencia dentro de la sociedad. Como se conoce el interno rotativo no juega un papel de trabajador ya que se encuentra en su proceso de aprendizaje, pero debido a las normas de cada país en este caso Ecuador el interno rotativo recibe una remuneración y esto depende de su hospital base. Nuevamente al igual que con los otros parámetros no existen diferencias estadísticamente significativas con edad y sexo, pero al analizar promedios por hospital se observa que el Hospital Militar es el que cuenta mayor número de Internos Rotativos insatisfechos con su salario y al igual que antes el Hospital privado tiene mayor promedio sin mucha diferencia con el I.E.S.S con valores estadísticamente significativos.

**Tabla 11. Nivel Satisfacción por Salario de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.**

Variables	Nivel Satis. Por Salario		Valor p
	Promedio (DE)	Mediana (RIQ)	
<b>Hospital (n= 325)</b>			
Eugenio Espejo	0,7 (0,64)	1,0 (0,0-1,0)	<0,0001
Hosp. Los Valles	1,76 (0,43)	2,0 (2,0-2,0)	
I.E.S.S.	1,62 (0,51)	2,0 (1,0-2,0)	
Hosp. Militar	0,48 (0,57)	0,0 (0,0-1,0)	
<b>Sexo (n= 325)</b>			
Masculino	1,12 (0,76)	1,0 (1,0-2,0)	0,29
Femenino	0,70 (0,74)	1,0 (1,0-2,0)	
<b>Edad (n=325)</b>			
22-29	1,07 (0,75)	1,0 (1,0-2,0)	0,5416
30 y más	1,12 (0,76)	1,0 (1,0-2,0)	

#### 4.5.5 Percepción de Satisfacción por trato

El trato dentro de un ámbito laboral influye en la satisfacción global del interno. La satisfacción según el trato no presenta diferencias estadísticamente significativas por edad y sexo; pero al valorar según el hospital base las diferencias son estadísticamente significativas. El Hospital Militar presentó mayor promedio de satisfacción, seguido del hospital privado y el menor el hospital de la red pública.

**Tabla 12. Nivel Satisfacción por Trato de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.**

Variables	Nivel Satis. Por Trato		Valor p
	Promedio (DE)	Mediana (RIQ)	
<b>Hospital (n= 325)</b>			
Eugenio Espejo	0,96 (0,63)	1,0 (1,0-1,0)	<0,0001
Hosp. Los Valles	1,38 (0,76)	2,0 (1,0-2,0)	
I.E.S.S.	1,32 (0,58)	1,0 (1,0-2,0)	
Hosp. Militar	1,48 (0,63)	2,0 (1,0-2,0)	
<b>Sexo (n= 325)</b>			
Masculino	1,16 (0,68)	1,0 (1,0-2,0)	0,5184
Femenino	1,20 (0,60)	1,0 (1,0-2,0)	
<b>Edad (n= 325)</b>			
22-29	1,23 (0,62)	1,0 (1,0-2,0)	0,1280
30 y más	1,19 (0,66)	1,0 (1,0-2,0)	

#### 4.5.6 Relación del Nivel de Satisfacción global con sumatoria de resultados

Se realizó una sumatoria de los resultados de satisfacción de los cinco parámetros individuales. Este dato se correlacionó mediante una prueba de correlación lineal con el nivel de satisfacción global.

Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r^2=0.30$  (valor de  $p < 0,0001$ ), que evidencia una asociación. Probablemente se debe a que existen otros parámetros de satisfacción no evaluados o perturbadores que determinan la satisfacción global.

### 4.6 NIVEL DE SATISFACCIÓN Y NIVEL DE DESEMPEÑO

Al analizar el nivel de satisfacción y relacionarlo con el desempeño vemos que hay una relación directa, mientras más alto el nivel de satisfacción de los Internos Rotativos, más alto es el nivel de percepción de desempeño de los mismos.

**Tabla 13. Nivel Satisfacción con relación a desempeño de Internos Rotativos de Hospitales de Quito. 2013.**

NIVEL DE SATISFACCION	NIVEL DE DESEMPEÑO									
	1		2		3		4		5	
	n=9		n= 41		n=92		n=106		n=77	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
<b>Insatisfecho (n=50)</b>	9	18,0	41	82,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Medianamente satisfecho (n=197)</b>	0	0,0	0	0,0	92	46,7	105	53,3	0	0,0
<b>Satisfecho (n=78)</b>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,3	77	98,7

Lo anterior se ratifica con el resultados de la correlación lineal en el que se obtuvo un coeficiente de correlación muy fuerte,  $r^2= 0.84$ .

Se puede concluir que la globalmente satisfacción juega un papel importante en el desempeño dentro del hospital.

## CAPÍTULO 5. DISCUSION

De acuerdo con los enfoque de nuestro estudio la mayor parte de internos rotativos se encuentran en el rango de medianamente satisfechos en la percepción del nivel de satisfacción global 60,62% y en un 15,38% están insatisfechos.

No hay estudios sobre el nivel de satisfacción en Internos Rotativos aunque hay estudios realizados en personal de salud en general y sus hallazgos son similares a los del presente estudio. Efectivamente en un estudio observacional prospectivo, transversal realizado en México (Chavarria & Sandoval, 2009) se obtuvo una calificación baja en la escala de satisfacción laboral en un 11.62%, un nivel medio en 51.16% y en la categoría alta un 37.20%. En otro estudio descriptivo retrospectivo (Romero, 2008) se aplicó una encuesta de satisfacción y se obtuvo que el 64% estuvo satisfecho con el trabajo. En el estudio descriptivo transversal en un área de salud de Madrid (Fernandez, Mainelo, & Villanueva, 2000) midieron la satisfacción con una escala del 1-5 encontrándose que los profesionales trabajadores están medianamente satisfechos en su trabajo estos datos se comparan con un estudio previo realizado en el mismo lugar en el año 1992 donde se hallaron datos similares por lo que concluyeron que no han tomado medidas correctoras para mejorar el nivel de satisfacción. Como se pudo analizar en estos estudios los hallazgos del nivel de satisfacción son bastante parecidos a los niveles de satisfacción encontrados en el presente estudio.

En cuanto a los parámetros de satisfacción analizados dentro del presente estudio la alimentación y la remuneración fueron los que más altos promedios de insatisfacción presentaron y el nivel de aprendizaje fue el que más alto rango de satisfacción obtuvo. Hay diversos estudios que analizan parámetros de satisfacción aunque estos no son iguales a los parámetros analizados en el presente estudio pero que son modificadores para el nivel de satisfacción por ejemplo en el estudio de (Hamui Sutton & Fuentes García, 2012) en el cual se destaca lo insuficiente que resulto la falta de reconocimiento al trabajo realizado; se encontró en este trabajo que el personal está insatisfecho con el reconocimiento pues considera que es insuficiente. En otro estudio (Bonadeo, Marengi, & Bassi, 2000) la satisfacción global fue del 85% que es un porcentaje bastante alto, los encuestados opinaron que el salario recibido cubre poco o nada sus necesidades. Con los

datos de estos estudios concluimos que siempre habrán parámetros de nivel de satisfacción que influyen más que otros, y es muy importante considéralos para futuras mejoras.

Como se mencionó antes es indudable que la satisfacción laboral global está influenciada por diversos parámetros. En el presente estudio se encontró asociación en todos los parámetros estudiados (remuneración, trato, alimentación, condiciones laborales, nivel de aprendizaje) varían con relación a los diferentes hospitales. Como se mencionó previamente no hay estudios realizados en el Internado Rotativo sin embargo hay estudios donde analizan diversos parámetros de satisfacción que influyen en el nivel de satisfacción global comparándolos con diferentes áreas de salud dentro del ámbito hospitalario por ejemplo en el estudio transversal descriptivo (García Ramos, 2012) en el que se evaluaron 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías, la satisfacción laboral global medida fue a través de puntuación se ubicó en el nivel de indiferente una puntuación de 4.8 con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, hasta puntuaciones de 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión (algo satisfecho) y la menor puntuación de (indiferente) la satisfacción con relación al salario, el personal de farmacia se encuentra en el nivel bastante satisfecho y los terapeutas se encontraron muy insatisfechos. Para resumir se observa que en el estudio citado si existe diferencias en cada uno de los parámetros con respecto a cada área estudiada dentro del mismo hospital estudiado.

Si bien es cierto hay una asociación significativa con los diferentes parámetros con los diferentes hospitales en estudio, no encontramos una asociación significativa con relación a las condiciones socio demográficas (edad y sexo) exceptuando la satisfacción global donde el sexo masculino se encuentra más satisfecho sobre el sexo femenino. Dentro de un estudio de (Hamui Sutton & Fuentes García, 2012) al relacionar el nivel de satisfacción global con el sexo del trabajador y la edad, se obtuvo que los hombres están más satisfechos que las mujeres. Asimismo, todos los grupos de edad coinciden en un nivel de satisfacción alto, con excepción del grupo de 21 a 30 años que presenta satisfacción mediana

En el estudio observacional transversal y descriptivo de (Pavon, León, Sobeida, & Blázquez, 2011) se analizó la satisfacción de acuerdo con las características sociodemográficas y laborales y las categorías incluidas en el instrumento de medición:

relaciones interpersonales; jefe y superiores; progreso profesional y remuneración; pertenencia; ambiente físico y recursos; estabilidad laboral; conocimiento misión, visión y objetivos; creatividad e iniciativa; comunicación; conflicto; y reconocimientos. La categoría mejor calificada por las mujeres fue pertenencia y la más baja fue ambiente físico y recursos. Los hombres calificaron la estabilidad laboral y el conocimiento de la misión, visión y objetivos como las más satisfactorias, y progreso profesional y remuneración como las menos satisfactorias. En cuanto a la edad, las categorías pertenencia y creatividad fueron altamente calificadas por los menores de 49 años, en tanto que para los mayores de 50 años fue la estabilidad laboral. Las menos satisfactorias fueron para los menores de 39 años ambiente físico y recursos, mientras que para los mayores de 40 años, reconocimientos. Con esto vemos que aunque nuestro estudio las condiciones sociodemográficas no presentaron una asociación significativa en otros estudios si son altamente influyentes.

En el presente estudio se evidenció una fuerte correlación entre el nivel de satisfacción y la percepción del desempeño. En el estudio en la que se analizó la relación existente entre las variables de satisfacción laboral y productividad sobre 264 trabajadores de las ferias libres chilenas. En este estudio se establece que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, la satisfacción con la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento están significativamente relacionadas con la productividad (desempeño) tal como se muestra en nuestro estudio. (Vega & Chiang, 2013)

La valoración de satisfacción es importante ya que la insatisfacción repercute en la eficacia organizacional por lo que un interno rotativo insatisfecho puede repercutir en su desempeño con negligencia, desinterés, desgano, expresando sentimientos negativos con respecto a su área de trabajo. Sin embargo, la satisfacción a través de recompensas debe ir de acuerdo a las expectativas de cada empleado. En otro estudio se analizó que los datos de desempeño laboral y satisfacción laboral en el personal de la empresa, se evidenció la correlación significativa entre el nivel de satisfacción con el desempeño de los trabajadores. (Mendez S. , 2010)

Todo lo anterior evidencia la importancia de analizar el nivel de satisfacción pues es un claro determinante del desempeño. Para mejorar el nivel de desempeño de los internos rotativos se debería mejorar los parámetros de satisfacción analizados en el presente

estudio, por lo que se debería incluir otros estudios para valorar parámetros adicionales y su relación con nivel de satisfacción y su desempeño.

## **CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

- La mayoría de Internos Rotativos están medianamente satisfechos del Hospital Base donde realizan su año de internado.
- El mayor nivel de insatisfacción global proviene de los parámetros de alimentación y remuneración.
- No hay asociación significativa con el nivel de satisfacción y las condiciones socio demográficas (sexo y edad)
- Hay una asociación significativa entre los parámetros de satisfacción analizados en este estudio: remuneración, trato, nivel de aprendizaje, condiciones laborales, alimentación con el nivel de satisfacción global en los diferentes Hospitales bases.
- El nivel de satisfacción se encuentra en relación directa con la percepción de desempeño del Internado Rotativo.
- Los internos rotativos que están más satisfechos con el salario son del Hospital Carlos Andrade Marín y Hospital de Los Valles con un 25,80% y 3,08% respectivamente del total, a pesar de diferencias en la remuneración.
- El hospital que tiene mayor número de internos insatisfechos en cuanto al salario pertenecen al Hospital de Las Fuerzas Armadas de Quito.
- Los internos rotativos que están satisfechos con el trato por parte del personal de salud en su mayoría pertenecen al Hospital de Las Fuerzas Armadas de Quito y el Hospital de Los Valles con un 4,9% y 2,15% respectivamente del total.
- Los internos rotativos que estaban mayormente satisfechos del nivel de aprendizaje pertenecieran al Hospital de Las Fuerzas Armadas de Quito, Carlos Andrade Marín y De Los Valles.
- El Hospital de la Fuerza Armada de Quito y el Hospital Eugenio Espejo que por un periodo de tiempo negaron el privilegio de la alimentación, los internos rotativos se encontraban insatisfechos en su mayoría con un 7,08% y 29,5% respectivamente.
- Los internos rotativos de los hospitales Carlos Andrade Marín, De Las Fuerzas Armadas de Quito N 1, De Los Valles están satisfechos con la infraestructura en 20%, 4,3% y 3% del total.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

- Se debería realizar estudios en los cuales se investigue al nivel de satisfacción del personal de salud, debido a la importancia en el rol en el desempeño laboral.
- Se deberían unificar los valores de remuneración del Internado Rotativo para todos los hospitales ya sean públicos o privados para que no existan diferencias ni comparaciones y el valor del mismo deben ser en función al nivel de trabajo y horas realizadas.
- El departamento de docencia debe estar evaluando el trato que reciben los Internos Rotativos por parte de médicos tratantes, médicos residentes, enfermeras, auxiliares, camilleros y evitar que se susciten casos de discriminación o maltrato.
- Se debe exigir que la alimentación dentro del hospital sea gratuita para los internos de guardia ya que es un derecho y el mismo debe ser de mejor calidad, variedad y aseo, se podría contar con un equipo encargado de medir la calidad de la alimentación servida de manera periódica.
- Se debería incentivar la formación de un comité representante del Internado Rotativo que se hagan cargo de exigir los derechos del Interno, ser una comunicación directa con el área de docencia y gerencia de cada Hospital, que puedan resolver problemas comunes del hospital.
- Se sugiere que los hospitales base sean hospitales acreditados por lo cual se debe mejorar las condiciones laborales del interno rotativo que el hospital base donde realicen su año de Internado tenga una infraestructura adecuada (servicios higiénicos adecuados, bibliotecas con recursos necesarios, residencias aseadas), que el entorno del hospital sea seguro.
- Se debe fomentar que cada universidad evalúe la calidad de docencia que reciben sus estudiantes de último año en cada hospital con controles periódicos y evaluaciones de los mismos. Se deben establecer un temario que se respete independientemente al hospital que pertenezca.
- Se recomienda la realización de estudios futuros en Internos Rotativos entorno a la misma temática donde se evalúen más parámetros de satisfacción y se analicen los determinantes de los niveles de satisfacción y desempeño.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bonadeo, A., Marenghi, B., Bassi, C., & Fernández, D. (2005). Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. *Archivo Argentino de Pediatría*. Argentina.
- Bonadeo, M., Marenghi, M., & Bassi, B. (2000). *Evaluación del grado de satisfacción de personal medico en un Hospital de Pediatría*. Buenos Aires.
- Carrion Clemente, A. (2000). *Estudio de la Satisfacción personal según la edad de las Personas*. Murcia, España.
- Chavarria, C., & Sandoval, F. (2009). Satisfacción laboral del personal medico en el servicio de urgencias un un Hospital General Regional. *Revista CONAMED*.
- Cronwell, F., & Anderson, D. (2006). *Incrementando la Motivación de los Trabajadores de Salud*. Estados Unidos.
- Deleman, P. (2003). *Factores Motivacionales laborales en trabajadores de salud rurales en el Norte de Vietnam* (Vol. 1). Estados Unidos: Human resources for health.
- Espinosa, A. (2006). Apuntes sobre Calidad de vida, desarrollo sostenible y sociedad de consumo: una mirada desde América Latina. *Contribuciones de la Fundacion Konrad*.
- Fernandez, A., Mainelo, F., & Villanueva, V. (2000). Satisfacción Laboral de los profesionales de Atención primaria del area 10 del insalud de Madrid. *Española de Salud Pública*, 74, 239-147.
- García Alvarez, I., & Ovejero, B. (2000). *Feedback Laboral y Satisfacción*. España: Universidad de Oviedo.
- García, G., Luján, P., & Martinez, M. (2007). *Satisfacción Laborl del Personal de Salud*. Mexico D.F.
- Gonzales, Z., & Lopez, S. (2001). Satisfacción y motivación en el trabajo. 56-61.

- Hamui Sutton, L., & Fuentes García, R. (Abril de 2012). Un estudio de satisfacción con la atención médica. *Expectativas y experiencias del usuario del sistema de salud*. México.
- Lujan, A., Lopez, P., & Garcia Ramos. (2012). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista mexicana de enfermería del instituto mexicano de seguridad laboral*. Mexico.
- Luoma, R. (2006). *Incremento de Motivación del personal de Salud*. Estados Unidos.
- Mathaue, I. (2006). *Motivacion laboral de Salud en Africa: el rol de incentivos no financieros y manejo de recursos Humanos*. Estados Unidos.
- Mendez, S. (2010). *Job satisfaction influence on job performance: Business retail* (Vol. 19). Concepcion, Chile : Universidad de Bio bio.
- Morales, J., Lozano, A., & Salinas, A. (2008). Satisfacción de estudiante y calidad universitaria. *Revista Universitaria*, 39-55.
- Moreta, I., Ochoa, H., & Infante, P. (2007). Satisfacción del personal de Enfermería en Servicio de Oncología. *Revista de Salud Pública de Cuba*.
- Pavon, A., León, P., Sobeida, D., & Blázquez, O. (Agosto de 2011). Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. *Revista científica de America Latina (redalyc.org)*. Tabasco, Mexico.
- Real Academia De La Lengua* (Vol. tomo II). (1992). Madrid, España: vigesima primera edición.
- Riveros, X., Berne, J., & Mancero, G. (2003). *Estudio de la Satisfacción de servicio público de salud caso de Hospital del sur de Chile*. Chile.
- Romero, Y., & Rafael, M. (Abril de 2008). La Satisfacción Laboral de los prestadores de servicios de salud como un factor de calidad. San Francisco, Campeche, México.
- Universidad de Azuay. (2010). Normas Generales Práctica Final Obligatoria Año Académico. (C. P. Rotativo, Ed.) Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad de Azuay.

- Vega, N., & Chiang, P. (Abril de 2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Universidad de Bio Bio, Chile: Facultad de ciencias empresariales.
- Werther, W., & Davis, K. (1996). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.
- Wexley, K., & Yukl, G. (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Mexico: Compañía Editorial Continental S.A.
- Wordpress . (2008-2014). *Definicion de satisfacción laboral* . (Wordpress) Recuperado el 10 de Enero de 2014, de <http://definicion.de/satisfaccion-laboral>
- Zas, B. (2002). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud*. Recuperado el 27 de Enero de 2014, de Revista electronica de psicologia cientifica: <http://www.psicologiacientifica.com/>

## 8. ANEXOS

### 8.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título del estudio: NIVEL DE SATISFACCIÓN PERSONAL DE LOS INTERNOS ROTATIVOS DE MEDICINA EN LOS HOSPITALES CARLOS ANDRADE MARÍN, HOSPITAL EUGENIO ESPEJO, HOSPITAL DE LOS VALLES Y HOSPITAL DE LAS FUERZAS ARMADAS DE QUITO DURANTE EL AÑO 2013 Y 2014**

Nombre del investigador	institución	Teléfono	Correo electrónico
Lucia Montenegro	P.U.C.E.	0998234942	carolu689@hotmail.com
Jimmy Rivera	P.U.C.E.	0995962600	coche_jimmy@hotmail.com
Dr. Carlos Proaño	H. MILITAR	0984265572	

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por estudiantes de Medicina de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador **Srta. Lucia Carolyn Montenegro y Sr. Jimmy Rivera Álvarez, bajo la dirección del profesor Dr. Carlos Proaño.** La meta de este estudio es **describir el nivel de satisfacción del interno rotativo en su hospital base.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso. Esto tomara aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, salvaguardando la identidad de los profesionales e instituciones participantes.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incomodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

## 8.2 ENCUESTA

CODIGO

--	--	--

### INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE ESTE CUESTIONARIO

*Por favor llenar el siguiente cuestionario con total sinceridad y confianza, no existen medios económicos o beneficios personales, siéntase en total confianza para llenar; MUCHAS GRACIAS!!*

Fecha de llenado del cuestionario: DÍA\_\_\_\_\_ MES\_\_\_\_\_ AÑO\_\_\_\_\_

Edad:\_\_\_\_\_ años SEXO: F .....

M .....

**Hospital:**

H. MILITAR \_\_\_\_\_

H. IESS \_\_\_\_\_

H. EUGENIO ESPEJO \_\_\_\_\_

H.D.L.V. \_\_\_\_\_

**1. La decisión para escoger el hospital en la que iba a realizar su internado rotativo fue? (Marque con una X)**

**Decisión propia**\_\_\_\_\_

**Influenciada**\_\_\_\_\_

**2. Si la respuesta anterior fue influenciada.....Qué circunstancias influenciaron en la toma de hospital para su internado rotativo? (Marque con una X)**

Familia\_\_\_\_\_ Amigos\_\_\_\_\_ Medios de comunicación\_\_\_\_\_

Economía \_\_\_\_\_ Situación Geográfica\_\_\_\_\_

3. ¿El salario que gana cubre sus necesidades? ¿Está conforme con el mismo?  
(Marque con una X)

Satisfecho\_\_\_\_\_ Medianamente \_\_\_\_\_ Insatisfecho\_\_\_\_\_

4. ¿Alguna vez ha sentido que existe discriminación al interno rotativo por parte del personal del hospital donde labora? (Marque con una X)  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

5. Si la respuesta anterior fue afirmativa diga en que circunstancia. (Marque con una X lo que usted considere la mejor respuesta. Recuerde que solo debe responder a una de las categorías)

- Sexo \_\_\_\_\_
- Edad \_\_\_\_\_
- Nivel de conocimiento \_\_\_\_\_
- Universidad de la que proviene \_\_\_\_\_

6. ¿Cómo se siente con el trato que recibe por parte del personal de salud?  
(Marque con una X)

Satisfecho\_\_\_\_\_ medianamente satisfecho\_\_\_\_\_

Insatisfecho\_\_\_\_\_

7. ¿Considera que el hospital le proporciona conocimientos nuevos, actualizados qué aportan a su aprendizaje académico y practico? (Marque con una X)

Satisfecho\_\_\_\_\_ Medianamente \_\_\_\_\_  
Insatisfecho\_\_\_\_\_

8. ¿Cómo se siente respecto a la comida que sirven dentro del hospital es variada, nutritiva, aseada? (Marque con una X)

Satisfecho\_\_\_\_\_ Medianamente \_\_\_\_\_ Insatisfecho\_\_\_\_\_

9. ¿Cómo se siente con el aspecto físico del hospital, higiene, servicios básicos del mismo? (estar médico, baños, comedor o cafetería, parqueadero) (Marque con una X)

Satisfecho\_\_\_\_\_ Medianamente \_\_\_\_\_ Insatisfecho\_\_\_\_\_

**10. ¿Cuánto tiempo se demora yendo al hospital en la que realiza el internado rotativo?**

**Menos de 5 min\_\_\_\_\_ 10-30 min\_\_\_\_\_ 30-60 min\_\_\_\_\_ Mas de 1 hora\_\_\_\_\_**

**11. Ud como califica su desempeño en el hospital? (Marque con una X)**

**Excelente\_\_\_\_\_ Muy Bueno\_\_\_\_\_ Bueno\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_**

**12. Del 1 al 5 ¿Que tan satisfecho esta con el Hospital en que realiza su internado Rotativo? Siendo 5 muy satisfecho y 1 nada satisfecho.**

**1\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_ 4\_\_\_\_\_ 5\_\_\_\_\_**