

Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México

¹Alba-Leonel Adela, ²Salcedo-Álvarez Rey Arturo, ³Zárate-Grajales Rosa Amarilis, ⁴Higuera-Ramírez Francisco

¹Maestra en Ciencias Socio-Médicas, ²Maestro en Salud Pública, ³Maestra en Educación, ⁴Médico Especialista Infectólogo

Resumen

Palabras clave

- Satisfacción laboral
- Calidad de la atención
- Calidad de servicio

Introducción: Mantener niveles altos de satisfacción laboral permite mejorar los procesos, fomenta el trabajo en equipo, aumenta la calidad de la atención de enfermería y el rendimiento de su productividad; así como la satisfacción de los usuarios.

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General de México.

Metodología: Se realizó estudio transversal, en una muestra aleatoria de 159 enfermeras que representan 10% del total del personal del Hospital General de México, la recolección de la información fue a través de un cuestionario ex profeso que contempló el modelo desarrollado por Herzberg.

Resultados: La edad promedio fue de 36 años, 63% tiene una escolaridad de nivel técnico, los hechos que le produjeron mayor satisfacción son: sanar y apoyar a los pacientes, reconocimiento de su trabajo por sus superiores, ingresar y pertenecer al Hospital General de México. Los factores de ambiente de trabajo y capacitación fueron satisfactorios; no así para el salario.

Discusión: La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es un factor determinante de la calidad de la atención; en este trabajo faltó profundizar en los aspectos extrínsecos de la satisfacción.

Conclusiones: La satisfacción laboral intrínseca demostró estrecha relación con los principales factores que la originaron.

Abstract

Introduction: Maintaining high levels of working fulfillment leads to improved processes, fosters teamwork, and increases the quality of nursing care and the performance of its productivity, as well as patients' satisfaction.

Objective: Knowing the level of working fulfillment in nurses from the Hospital General de México.

Methodology: We performed a cross-sectional study in a sample of 159 nurses randomly selected representing 10% of the total staff of the Hospital General de México, the information was recollected through a questionnaire that was specially developed following the model developed by Herzberg.

Results: The average age was 36 years old, 63% had a technical education level, events that granted more satisfied to the nurses: were healing and supporting the patients; the recognition of their work by their superiors; working and being part of the Hospital General de México. The working environment and training were satisfactory, but not the wages.

Discussion: Working fulfillment of the nurses is a determinant factor in the quality of the attention to patients. We need to deepen our study in the extrinsic aspects of this fulfillment.

Conclusions: The intrinsic working fulfillment demonstrated a close relation among the principal factors that originate.

Key words

- Working fulfillment
- Quality of care
- Quality of service

Correspondencia: Adela Alba Leonel

Antiguo Camino a Xochimilco y Viaducto Tlalpan, Col. San Lorenzo Huipulco

C. P. 14370 Tlalpan, México, D. F. Tel. 55 55 56 23 32 Ext. 297

Dirección electrónica: adelaalbaleonel@yahoo.com.mx

Introducción

En los inicios del siglo XXI, cada vez es más frecuente que los empleadores se ocupen de temas que hace tan sólo 50 años eran casi desconocidos, tal es el caso de la satisfacción laboral, misma que según Loecke¹ se define como: "un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo".

En este sentido, en octubre de 2005 se reunieron en Toronto Canadá un grupo denominado "Observatorio de Recursos Humanos" para analizar los problemas en la fuerza de trabajo en el Sector Salud. Durante esta reunión se identificaron una serie de desafíos para avanzar en la resolución de estos problemas. El cuarto desafío identificado fue: generar vínculos entre los trabajadores y las instituciones que permitieran el compromiso de la misión institucional de garantizar buenos servicios. Para superar este obstáculo, reconocieron como indispensable generar la identificación del trabajador con la misión institucional de dar buenos servicios, favorecer un ambiente participativo entre éste y la organización para permitir y asegurar la continuidad en la prestación de servicios y desarrollar la educación continua que ayude a mantener la capacidad técnica del personal.²

Estos esfuerzos internacionales se vieron reflejados en diversas instancias del Sistema Nacional de Salud, tal es el caso del Hospital General de México (HGM), quien desarrolló una serie de actividades encaminadas a mejorar la Calidad de los Servicios de Salud a través de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud; por consiguiente se consideró necesario conocer la satisfacción laboral, entendida ésta como: satisfacción general evaluada a través de los indicadores: salario, tipo de trabajo, relación con subordinados, directores o superiores, promoción y organización y por otro lado los motivos de satis-

facción e insatisfacción, éstos se clasificaron como logros, reconocimientos, responsabilidad, promoción y remuneración entre otros.

Así mismo, fue necesario tomar en cuenta el ambiente y las condiciones de trabajo que son dos piezas claves que influyen en el crecimiento, desarrollo profesional, desempeño y satisfacción laboral.

Herzberg³ señala que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad.⁴

Es importante señalar que el mantener los niveles altos de satisfacción laboral permite mejorar los procesos, fomenta el trabajo en equipo y aumenta la calidad de la atención de enfermería y el rendimiento de su productividad, así como la satisfacción de los usuarios.⁵⁻⁷

El conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para cualquier institución, ya que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras, que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales, además de las psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades.⁸

En este sentido, es necesario considerar el concepto de motivación, el cual se define como: la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, a condición de que el esfuerzo satisfaga una necesidad individual.⁹ Otras definiciones indican que se trata del "Esta-

do interno que da energía, activa, o mueve y que dirige o canaliza el comportamiento hacia las metas".¹⁰ O bien, es el proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance la meta deseada.¹¹ La satisfacción se refiere en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo.¹² Por consiguiente, se considera que una enfermera que esté lo suficientemente motivada, realizará mejor su trabajo y derivado de esto, mejorará su satisfacción laboral y su desempeño.

El HGM tiene como principio el cuidado y bienestar del trabajador, por lo que uno de los compromisos con éste es valorar su satisfacción, por tal motivo se realizó la encuesta "Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería". En éste hospital el personal de enfermería representa más del 50% del capital humano similar a la proporción de las instituciones de salud públicas o privadas. Por lo anterior el objetivo de esta investigación fue conocer el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General de México.

Metodología

Se realizó un estudio transversal, descriptivo, en el personal de enfermería del HGM. Para calcular el tamaño de muestra se utilizó la plantilla del personal de enfermería, se consideraron los diferentes turnos, códigos y plazas; el muestreo fue probabilístico estratificado, obteniendo un tamaño de muestra de 179 enfermeras que representó 10% del total del personal de enfermería del hospital, se excluyó al personal que se encontraba de licencia o vacaciones, se eliminó al personal que no aceptó participar y quienes contestaron el cuestionario de forma incompleta.

Se diseñó un cuestionario ex profeso a partir de un instrumento previamente validado por Herzberg. El instrumento

lo conformaron las siguientes variables: datos generales, capacitación y actualización en sus funciones, factores intrínsecos y extrínsecos y satisfacción personal. Se consideró satisfacción personal de acuerdo a la profesión, el cargo, las actividades que desempeña. La insatisfacción en el cargo en función del contexto, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado.

Para medir la satisfacción laboral se tomó en cuenta el cuestionario NTP213.^{6,13,14} Satisfacción laboral: cuestionario de evaluación validado que se basa primeramente por el *Survey Research Center*, de Michigan, de los trabajos posteriores de Herzberg y Crozier en EE.UU y Francia respectivamente (1966-1970) y en adaptaciones españolas como las de Lucas A. (1981).¹⁵

El cuestionario, permitió evaluar a las enfermeras de cómo se sentían y valoró los diferentes elementos de su trabajo a través de factores intrínsecos y extrínsecos.

En la sección de satisfacción laboral el cuestionario evaluó el nivel de satisfacción que se tiene ante ciertas situaciones, que se respondía con base a la escala tipo Likert de 1 a 6 puntos con las siguientes categorías: muy satisfecho (6), bastante satisfecho (5), poco satisfecho (4), algo insatisfecho (3), muy insatisfecho (2) y no contestó (1).

En el apartado de satisfacción laboral este se dividió en dos secciones una para conocer el grado de satisfacción extrínseca respecto a su salario, tipo de trabajo, a los subordinados, a los directores o superiores, promoción y a la organización. La otra sección contempla los factores intrínsecos clasificados como logros, reconocimientos, responsabilidad, promoción y remuneración entre otros. El análisis se realizó con Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y se utilizó estadística descriptiva.

La investigación no tuvo implicaciones éticas, sin embargo se les explicó a las participantes que su intervención era voluntaria y anónima.

Resultados

De 179 encuestas auto-administradas respondieron 159 enfermeras, la tasa de no respuesta fue de 7.8%.

La edad promedio fue de 36 años, 87.4% correspondió al género femenino. El 62.9% del personal tiene nivel técnico de enfermería, 20.8% nivel licenciatura y 3.1% maestría. Años de servicio en la institución 28.9% tiene entre 11 y 15 años, 13.8% entre 26 y 30 y 8.2% más de 30 años de servicio.

Por área de adscripción 92.5% se ubica en áreas clínicas de la Dirección de Especialidades Quirúrgicas, Especialidades Médicas, Dirección General Adjunta Médica y de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

En lo que respecta a la capacitación y actualización en sus funciones, 42.1%, respondió que había sido capacitado y de éstos 20.6% había tomado cursos sobre método enfermero, aplicación de teorías y modelos y conceptos de enfermería. Al cuestionarles si la capacitación apoya a sus funciones actuales, 47.8% respondió que sí, que los conocimientos adquiridos se tiene que poner en práctica y mejora la asertividad.

En lo que se refiere al ambiente de trabajo, 56.6% lo calificó como agradable con base a la armonía laboral y 38.4% poco agradable por la rivalidad de los compañeros y por el área de trabajo, sólo 42.7% lo consideró agradable. En cuanto al espacio de su área de trabajo, 9.4% consideró que la iluminación es muy buena y buena 36.5%, sin embargo, al evaluar la ventilación, 6.3% opinó que es muy buena y buena 22.6%, en lo que respecta a ruido 25.7% calificó que en su área de trabajo hay ruido excesivo.

Al analizar satisfacción general con respecto a su salario 6.3% se conside-

ró muy satisfecho y bastante satisfecho 29.6%, poco satisfecho 50.3%. Por el trabajo que desempeña 52.2% se consideró muy satisfecho y bastante satisfecho 40.3%.

El nivel de satisfacción con los empleados que dependen del profesional entrevistado, 12.6% lo refirió muy satisfecho y bastante satisfecho 23.3%, algo insatisfecho 1.9% y 18.9% muy insatisfecho, en cuanto a sus jefes y superiores, 22.6% expresaron estar muy satisfecho y bastante satisfecho 34.0%, en lo que respecta al nivel de satisfacción con sus compañeros, 25.25% manifestó estar muy satisfecho y bastante satisfecho 33.3%.

Al preguntar su nivel de satisfacción de acuerdo a sus posibilidades de ascenso, 8.2% se encuentra muy satisfecho y bastante satisfecho 27.0%. Cuando se interrogó sobre su satisfacción con la organización del trabajo 28.3% se refirió muy satisfecho y bastante satisfecho 37.1%, (cuadro I).

Al analizar hechos que más les han producido satisfacción 20.8% comentó, "Ver sanar y apoyar a los pacientes", "Reconocimiento a su trabajo por sus superiores" 18.2%, "Ingresar o pertenecer al HGM" 12.6% y "Reconocimiento al trabajo por los propios pacientes" 11.9% (cuadro II).

Los hechos señalados de insatisfacción fueron: "La falta de insumos médicos y de personal" 19.5%, "Falta de apoyo y reconocimientos" 12.6%, "Que no se pueda ayudar a algunos pacientes" 3.8% y "La falta de integración de compañeros" 3.8%.

El 34.7% del personal encuestado no contestó la pregunta relacionada el motivo que le provocó gran insatisfacción (cuadro III).

Al analizar los factores de logros, los reconocimientos, el trabajo mismo, la responsabilidad, la promoción, la competencia del superior, la remuneración, las condiciones de trabajo, la dirección y las relaciones humanas que motivaron para que el personal tuviera una mayor satisfacción laboral, se encontró que los tres principales factores

fueron: "Ver sanar y apoyar a los pacientes", que incluyó los aspectos de logros, reconocimiento y responsabilidad; en cuanto al "Reconocimiento al trabajador por los superiores" en el trabajo mismo y la responsabilidad, cabe señalar que estos mismos factores los encontramos en el hecho de "Ingresar o pertenecer al HGM".

Los factores que le ocasionaron insatisfacción o disgusto fueron la "Falta de insumos médicos y de personal" que incluyó las condiciones de trabajo, la dirección y las relaciones humanas, así como la competencia de su jefe inmediato superior. En cuanto a la insatisfacción por "Falta de apoyo y reconocimiento"; los factores presentes fueron, las condiciones de trabajo, la remuneración, la dirección, las relaciones humanas y los reconocimientos. El hecho del "Personal grosero con los pacientes"; los factores que se encontraron relacionados con insatisfacción fueron la dirección, las relaciones humanas y las condiciones de trabajo.

Discusión

Como se demuestra en otros trabajos sobre este tema,^{9,16} la satisfacción laboral está muy relacionada con la identificación de la profesión, el reconocimiento personal a su trabajo, la capacitación, conocimiento de políticas y programas

de trabajo, tipo de supervisión, relaciones profesionales, disposición de recursos materiales, equilibrio en la distribución de trabajo, desarrollo profesional, comunicación, autonomía y liderazgo en las autoridades de enfermería.¹⁷ Algo importante que resaltar es que el HGM, es un hospital de los llamados imán, ya que debido a la antigüedad y a la importancia de esta institución, la mayoría del personal se siente orgulloso de ser parte de éste.

Así mismo, la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de atención.⁵⁻⁸ En este trabajo, los resultados muestran que las variables utilizadas para la evaluación de la satisfacción laboral son acordes con otros estudios similares. No obstante, consideramos necesario profundizar en los aspectos extrínsecos de la satisfacción del personal ya que estos tienden a prevenir la insatisfacción del personal de enfermería.

La satisfacción laboral intrínseca guarda una estrecha relación con el desempeño, y se reconoce la vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y las actitudes favorables o desfavorables del trabajador.

En lo que respecta a los aspectos extrínsecos se reportó que casi la mitad de las entrevistadas consideró que

la iluminación era muy buena y buena, la mayoría del personal consideró que su sueldo es insuficiente ya que solamente uno de cada tres estuvo satisfecho, muy satisfecho o bastante satisfecho. La satisfacción con la organización del trabajo fue alta, ya que dos de cada tres se encuentra muy y bastante satisfecho.

Por otro lado, también hay que tomar en cuenta que existen otros estudios de satisfacción laboral que han comprobado que los empleados satisfechos rinden más y mejor que los insatisfechos.²¹⁻²⁵ Así mismo, existe evidencia que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud tales como cefalea, problemas mentales, cardiopatías y accidentes cerebrovasculares, entre otros.^{7,26} Estos problemas de salud provocan ausentismo, rotación de personal y costos para la institución.²³ Cabe señalar que en el HGM, solamente una de cada tres enfermeras se encuentra entre muy y bastante satisfechas de acuerdo a sus posibilidades de ascenso.

Es necesario determinar si todas las variables que se utilizaron en este trabajo se relacionan directamente con la satisfacción laboral o intervienen también otros factores como podrían ser: sus perspectivas de desarrollo profesional, su capacitación para el desempeño, el nivel de actualización y otras características sociodemográficas que

Cuadro I. Nivel de satisfacción de acuerdo a diferentes situaciones*

Situación	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Algo insatisfecho	Muy insatisfecho	No contestó
Su salario	6.3	29.6	50.3	3.1	3.8	6.9
Tipo de trabajo	52.2	40.3	1.9	1.3	1.3	3.0
Sus subordinados	12.6	23.3	19.5	1.9	18.9	23.8
Su jefe y superiores	22.6	34.0	25.8	5.0	2.5	10.1
Los compañeros	25.2	33.3	30.8	0.6	2.5	7.6
Sus posibilidades de ascenso	8.2	27.0	34.0	15.1	6.9	8.8
La organización	28.3	37.1	25.2	1.9	3.8	3.7
La satisfacción que obtiene del hospital	16.4	42.1	24.5	0.6	0.0	16.4

*El nivel de satisfacción se expresa en porcentaje

Cuadro II. Situación que produjo satisfacción en el personal de enfermería

Mayor satisfacción	Frecuencia	
	Simple	Relativa (%)
Ver pacientes sanar, apoyarlos	33	20.8
Reconocimiento al trabajo por los superiores	29	18.2
Ingresar o pertenecer al Hospital General de México	20	12.6
Reconocimiento al trabajo por los propios pacientes	19	11.9
Apoyar en las acciones posteriores al sismo de 1985	4	2.5
Buena organización del área a su cargo	2	1.3
Dominio de los conocimientos	2	1.3
Reconocimiento por parte de la Secretaría de Salud	1	0.6
Aprovechamiento al máximo de los recursos	1	0.6
No contestó	48	30.2
Total	159	100.0

podría servir como tema para el desarrollo de otras investigaciones.

Conclusiones

La calidad de la prestación de los servicios no sólo debe enfocarse a las expectativas de la institución en términos de oportunidad, costos, morbilidad, mortalidad y ausencia de quejas, ni a la de los pacientes que esperan cortesía, ambiente agradable, menos tiempos de espera, privaci-

dad, información médica completa, ser atendido por personal cualificado que brinde atención eficiente; sino también a la satisfacción laboral del trabajador, equipo e instrumental, reconocimiento de sus superiores y remuneración adecuada a su nivel y desempeño.

La preocupación que tienen las autoridades de salud por lograr recursos humanos cualificados es de carácter internacional y cada vez es más evidente que la calidad de los recursos es proporcional a los resultados que se

obtienen, en este sentido, quizá, la satisfacción laboral sea la variable que más influye en el desempeño del trabajador, sin embargo, se sabe que las relaciones interpersonales, afectivas, los problemas de salud, económicos y familiares, así como otros conflictos presentes, intervienen en el desempeño laboral del personal de enfermería.

El HGM, desarrolla capacitación continua encaminada a mejorar la calidad de los servicios de salud, lo anterior, como un indicador de calidad de la atención que reciben los usuarios. Sin embargo, esta sólo se había enfocado a monitorear las expectativas de la institución y la de los pacientes. Ahora, por primera vez esta encuesta se centró en conocer la satisfacción laboral del personal del HGM, y posteriormente sería conveniente considerar este factor como un indicador clave de la calidad de la atención.

Agradecimiento:

A la Subdirección de Trabajo Social del Hospital General de México por el apoyo en la recolección de información y a la Dirección de Planeación, donde se realizó la evaluación laboral y se inició parte del análisis. Así mismo, a todo el personal de enfermería de la unidad hospitalaria que con su amable colaboración logró que esta investigación fuera posible.

Cuadro III. Hecho que le haya producido una gran insatisfacción

Mayor insatisfacción	Frecuencia	
	Simple	Relativa (%)
Falta de insumos médicos y de personal	31	19.5
Falta de apoyos y reconocimientos	20	12.6
Personal grosero con los pacientes	9	5.7
Pacientes a los que no se les puede ayudar	6	3.8
Falta de integración entre compañeros	6	3.8
Llamada de atención errónea por parte de sus superiores	5	3.1
Pacientes en espera de atención en el piso/mala atención	5	3.1
Maltrato de médicos o superiores al personal	4	2.5
Pacientes desagradecidos	3	1.9
Cuidar a pacientes recomendados y descuidar a los otros	2	1.3
Remuneración inadecuada	2	1.3
Favoritismos por parte del jefe	2	1.3
Otros	9	5.4
No contestó	55	34.7
Total	159	100.0

Referencias

1. <http://www.fac.org.ar/ccvc/llave/tl014/tl014.php>. Recuperado, 28 de mayo de 2008.
2. Grupos de trabajo de la VII Reunión Regional de los Observatorios de Recursos Humanos en Salud. El Llamado a la Acción de Toronto. 2005. Toronto, Canadá.
3. Herzberg, F, et al The motivation to work, Wiley, 2da ed, New York, 1967.
4. Herzberg F. Le travail er la nature de l'homme, Enterprise moderne d'Edition. Paris, 1978.

5. Sarrella-Parra L.H., y Paravic K., Satisfacción Laboral en Enfermeras/os que trabajan en el sistema de Atención Médica de Urgencias (SAMU). *Ciencia y Enfermería*. 2002; 8 (2); 37-48.
6. Arias-Galicia F. Medición del desempeño. En: *Administración de Recursos Humanos*, Editorial Trillas. 1991. pp 328-351.
7. Herzberg Frederick. Una vez más ¿Cómo motivar a sus empleados? *Harvard Business Review*. Enero 2003. www.portaldeluruguay.com
8. Herrera-Sánchez R, Cassals-Villa M. Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Rev Cubana Enfermer*. 2005; 21 (1): 1-12.
9. Robbins, S P, Coulter M. Cómo motivar a los empleados. En: *Administración*. México. Editorial: Prentice, Hall Hispanoamericana S.A. 2000. pp 529-566.
10. Koontz Harold, O'Donnell Cryl. *Curso de Administración Moderna, Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. 6ta. Edición. McGraw-Hill, México, 1981.
11. Sexton William P. *Teorías de la Organización*. Editorial Trillas, México D.F. 1982.
12. Koontz Harold, Weihrich Heinz, Factores Humanos y motivación. En *Administración una perspectiva global*, 11va. Edición, McGraw-Hill, México D.F. 1998:489-503.
13. Cantera LFJ. NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Madrid, España. 2002. Pp 1-8.
14. García-Ramos M, Martínez-Corona MA. Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2007;15(2):63-72.
15. Lucas A. Elaboración de un índice de satisfacción en la empresa. *Boletín de sociología de empresa*. 1977. 9-12.
16. Fernández-San Martín MI, Omínelo-Camporro A, Villanueva-Guerra A, Andrade-Rosa C, Rivera Tejjido M, Gómez-Ocaña JM, Parrilla Ulloa O. *Rev Esp Salud Pública* 2000;74:139-147.
17. Valencia MC. Propuesta para medir la relación supervisión-satisfacción laboral en enfermería. *Rev Enferm IMSS*. 2001;9(2):81-84.
18. Salinas-Oviedo C, Laguna-Calderón J, Mendoza Martínez MR. La Satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la Calidad de la Atención Médica. *Salud Pública Mex*. 1994;36:22-29.
19. Alonso AE. Las técnicas de intervención psicosocial. *Psicología General y Aplicada*, 1984;39:813-841.
20. Robbins SP. *Comportamiento organizacional*. México, D.F. Prentice may. 1987;93-114.
21. Quintero-Isaza L, Biela R, Barrera A, Campo Arias A. Análisis Factorial Exploratorio de la Escala de Satisfacción Laboral en empleados de un Hospital Psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia. *Rev Fac Med Univ Nac Colomb*. 2007; 55(1):24-30.
22. Berrios-Martos MP, Augusto-Landa JM, Aguilar-Luzón MC. Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería, *Index Enferm*. 2006; 15;(54):30-34.
23. Lubbers R, Loughlin Cy Zweig D. Young workers' job self-efficacy and affect: Pathways to health and performance. *Journal of Vocational Behavior*. 2005; 67(2):199-214.
24. Britt TW y Dawson Cr. Predicting Work-Family Conflict From Workload, Job Attitudes, Group Attributes, and Health: A Longitudinal Study. *Military Psychology*. 2005;17(3):203-227.
25. Hecht. Person-job fit on the dimension of polychronicity: An examination of links with well-being and performance. *Dissertation-Abstracts-International: Section B: The Sciences and Engineering*. 2005;65 (11-B):6079.
26. Fernández-Larraguibel B. y Paravic-Klijin T. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y Enfermería*. 2003; 9(2):57-66. 