

RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN UN HOSPITAL DOCENTE DEL MINISTERIO DE SALUD

RELATIONSHIP BETWEEN THE MOTIVATION AND WORK SATISFACTION WITH THE QUALITY OF CARE IN A TEACHING HOSPITAL OF THE MINISTRY OF HEALTH

Doris Argelia Calle Perales¹
Eugenio Godofredo Gálvez Díaz²

Fecha de recepción : 25 de mayo de 2017
Fecha de aceptación : 28 de septiembre de 2017
DOI : <https://doi.org/10.26495/rtzh179.322923>

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en salud percibida por el usuario externo del Departamento de Ginecología y Obstetricia en el Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo. El estudio fue de enfoque cuantitativo, transversal de tipo descriptivo – correlacional. La muestra de estudio fue de 80 trabajadores de salud y 291 pacientes hospitalizados en el Departamento de Ginecología y Obstetricia. Llegando a la conclusión que no existe una asociación significativa entre nivel de motivación y calidad de atención, igualmente para nivel de satisfacción laboral y calidad de atención. Finalmente se recomienda a las autoridades del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo considerarlo para reconocer el análisis y atender la falta de motivación que existe en el personal de salud que labora en el Departamento de Ginecología y Obstetricia, implementando beneficios no monetarios como impulsores intrínsecos en el trabajador de salud.

Palabras clave: Motivación, Satisfacción, Calidad de atención, Usuario.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between motivation and job satisfaction with the quality of health care perceived by the external user of the Department of Gynecology and Obstetrics at the Las Mercedes - Chiclayo Teaching Regional Hospital. The study was a quantitative, cross - sectional, descriptive - correlational approach. The population was constituted by the total of workers and 1193 patients hospitalized, also, the sample of study was of 80 health workers and 291 patients hospitalized in the Department of Gynecology and Obstetrics. Finding that there is no significant association between level of motivation and quality of care, equally for level of job satisfaction and quality of care. Finally, it is recommended that the authorities of the Regional Hospital Las Mercedes de Chiclayo consider it to recognize the analysis and address the lack of motivation that exists in the health personnel working in the Department of Gynecology and Obstetrics, implementing non-monetary benefits as intrinsic drivers in The health worker.

Keywords: Motivation, Satisfaction, Quality of care, User.

I. Introducción

La satisfacción laboral está relacionada con la actitud de los trabajadores frente a sus responsabilidades asignadas, que tienen su base en la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. Cualquier empresa que se precie y que tenga como objetivo aumentar sus rendimientos deberá tener presente tanto la motivación como los aspectos satisfactorios de sus asalariados. Esto es importante porque el mayor activo de una empresa es su capital humano.

¹ Obstetra. Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo, Perú. doris_121@hotmail.com, <http://orcid.org/0000-0003-4210-306X>.

² Ingeniero en Computación e Informática, Ingeniero civil. Universidad César Vallejo, Perú. galvez_diaz@hotmail.com, <http://orcid.org/0000-0002-6459-6048>.

Por ello los temas de motivación y satisfacción laboral vienen preocupando ya que son factores que pueden intervenir en la calidad de atención (Vásquez, 2007), de la motivación depende la calidad de atención, la preocupación e interés para lograr una mejoría en la salud de los pacientes (Carhuanina, 2012). Así mismo es necesario que el personal este motivado y a la vez satisfecho en su centro laboral, para lograr una mejor aptitud de atención observada por los pacientes externos de una organización.

Es importante la calidad de atención que se brinde al paciente o cliente, que no solo implica un adecuado diagnóstico o una prescripción acertada, porque se conjugan una combinación donde además participan características del paciente, del médico, del personal de apoyo, y del establecimiento (Ortiz, 2014).

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en salud percibida por el usuario externo del Departamento de Ginecología y Obstetricia en el Hospital Regional Docente Las Mercedes –Chiclayo 2016

Motivación

“Para entender la forma de ser de las personas, todas las empresas bien gestionadas deberían emplear la motivación para lograr la colaboración y cooperación de todos sus integrantes en la búsqueda por obtener sus metas y objetivos. (Gonzales, 2006, p.82)”. Cuando no existe motivación o es insuficiente, ya sea por fracaso o por dificultad para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse poco a poco. Por otro lado, según Berbel y Gan (2007). Tener una motivación adecuada hacia el trabajo da origen sin lugar a dudas a resultados psicológicos positivos, tales como la realización personal. En consecuencia, el trabajador que satisface en su empleo mayores necesidades sociales y psicológicas se encuentra más implicado y motivado (Zubiri, 2013).

Satisfacción Laboral

Al evaluar de sus características surge como una sensación positiva sobre el trabajo propio, cuando la persona se expresa de las cualidades de los empleados, es habitual que se refieran también al grado de satisfacción en el trabajo. Casi siempre, los empleados eligen empleos donde tengan la oportunidad también de emplear sus aptitudes y habilidades que no sean confusos y que cubran sus expectativas cuando el pago se ve como algo justo. Mucho tiene que ver la conducta del jefe también porque determina de manera importante la satisfacción porque los trabajadores buscan siempre entornos físicos que no encierren peligro o incomodidad (Robbins y Judge, 2009). Según Palma (1999) siete dimensiones son esenciales para la satisfacción laboral: Los elementos materiales o de infraestructura, el grado de complacencia, de acuerdo, oportunidad, la valoración y la apreciación valorativa en relación con el jefe.

Calidad de atención en salud

Huiza (2006) expone que se pueden crear servicios de alta calidad aplicando un conocimiento científico pero la aceptación, que dará valor aquel juicio son los usuarios. Para Córdova y López (2006) la interrelación entre la estructura de los servicios, los resultados obtenidos y los procesos diagnóstico definen a la calidad en salud. Asimismo, Cabello y Chirinos (2012) refieren que el aspecto clave en la valoración de la calidad es la expresión de un juicio de valor de los usuarios externos.

Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo (HRDLMCH)

Esta investigación se realiza porque existen profesionales de distintos grupos ocupacionales como ginecólogos, obstetras, enfermeras y técnicos de enfermería, de los cuales se ha observado cierto grado de indiferencia con los pacientes, esto probablemente a la alta demanda de atenciones en dicho hospital, pero también se relaciona con la falta de motivación y satisfacción laboral, esto a su vez puede influir en la calidad de atención que brindan. Sin embargo, a la satisfacción laboral y la motivación se le brinda la mínima importancia dentro de los servicios sanitarios. De este modo, se formuló el problema de la manera siguiente ¿Cuál es la relación que existe entre motivación,

satisfacción laboral con la calidad de atención que percibe el usuario externo del Departamento de Ginecología y Obstetricia en el Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo 2016?.

II. Material y métodos

La investigación fue aprobada por la Dirección de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo en Perú y tuvo en consideración los principios éticos del Informe Belmont. Fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. Considerado como variables independientes a la motivación y la satisfacción laboral, como variable dependiente a la calidad de atención. El muestreo fue no probabilístico de conveniencia con 80 trabajadores (médicos, obstetras, enfermeras y técnicos de enfermería) del Departamento de Ginecología y Obstetricia. Como criterios de inclusión se consideraron: Ambos sexos, mayores de edad, experiencia laboral mínima 1 año, cualquier condición laboral (contratado o nombrado): dentro de los criterios de exclusión se consideró a personal de salud que no aceptó participar voluntariamente en la investigación.

Para la evaluación de la variable atención de calidad se consideró pacientes hospitalizados en el Departamento de Ginecología y Obstetricia con una población de 1193 usuarios y una muestra de 291 usuarios. Como criterios de inclusión se consideraron: usuarias en edad reproductiva y usuarias que no presenten trastornos de salud mental, en cuanto a los criterios de exclusión solo se consideró a usuarias que no aceptaron participar voluntariamente en el estudio (Tabla 1).

Tabla 1

Distribución de la muestra por servicios de atención.

Servicios	Población_i	Proporción	Muestra
Alto Riesgo “A”	212	0,18	52
Alto Riesgo “B”	262	0,22	64
Ginecología	196	0,16	47
Puerperio	523	0,44	128

Todas las personas que participaron en esta investigación, previa firma de un consentimiento informado, contestaron una serie de preguntas que busca conocer el grado de motivación, satisfacción en el centro de trabajo (empleados de salud) y atención de calidad según el paciente externo. Los instrumentos utilizados fueron: el cuestionario de McClelland(modificado) – 15 ítems que tuvo una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,82 y una validez por juicio de expertos; la escala de Satisfacción Laboral – 36 ítems que tuvo una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,70 y con una validez por juicio de expertos, por último para calidad de atención se utilizó el cuestionario SERVPERF(modificado) – 22 ítems con una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,92 y con una validez por juicio de expertos. Toda la información recopilada se organizó y calificó en una base de datos, los mismos que se analizaron con el programa SPSS, versión 21, para estar ordenados, tabulados, procesados y calificados.

En la Tabla 2 el análisis comprendió en presentar las características de cada uno de estos grupos en porcentajes para luego presentarlos en forma de tablas y gráficos. Para establecer la correspondencia entre satisfacción laboral, motivación con la calidad de atención percibida por el usuario externo, se procedió a realizar la prueba Chi Cuadrado, asumiendo como significativo un p-valor <5% de confiabilidad.

Tabla 2*Categorización diagnósticas de la escala de la satisfacción laboral.*

Satisfacción Laboral	Dimensiones							Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	≥23	≥18	≥23	≥19	≥29	≥29	≥29	≥168
Parcial satisfacción	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial insatisfacción	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 18	14 a 18	93 a 111
Alta insatisfacción	≤10	≤6	≤10	≤7	≤13	≤13	≤13	≤92

Fuente: Delgado (2014).

III. Resultados

En la Tabla 3 Se puede apreciar que el 42,50% del personal de salud tienen una motivación media y el 31,25% una motivación baja, al analizar sus dimensiones vemos que en Necesidad de logro el comportamiento es similar, el 46,25% de los profesionales tienen una motivación media y el 28,75% motivación baja, en cuanto a la Necesidad de poder, de igual manera se mantienen motivación media y baja con 55% y 25% respectivamente, finalmente para Necesidad de Afiliación los profesionales presentan motivación media (46,25%) y motivación alta (27,50%).

Tabla 3*Niveles de motivación laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Ginecología y Obstetricia, HRDLMCH 2016.*

Variable / Dimensiones	Categoría	N	%
Nivel de Motivación	Baja	25	31,25
	Media	34	42,50
	Alta	21	26,25
	Total	80	100,00
Necesidad de logro	Baja	23	28,75
	Media	37	46,25
	Alta	20	25,00
	Total	80	100,00
Necesidad de Poder	Baja	20	25,00
	Media	44	55,00
	Alta	16	20,00
	Total	80	100,00
Necesidad de Afiliación	Baja	21	26,25
	Media	37	46,25
	Alta	22	27,50
	Total	80	100,00

Tabla 4

Nivel de satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Ginecología y Obstetricia, HRDLMCH 2016.

Variable/ Dimensiones	Categoría	N	%
Nivel de Satisfacción Laboral	Parcial Insatisfacción	16	20,00
	Regular	63	78,75
	Parcial Satisfacción	1	1,25
	Total	80	100,00
Condiciones Físicas y Materiales	Alta Insatisfacción	25	31,25
	Insatisfacción	26	32,50
	Regular	23	28,75
	Satisfacción	3	3,75
	Alta Satisfacción	3	3,75
	Total	80	100,00
Beneficios Laborales y Remunerativos	Alta Insatisfacción	1	1,25
	Insatisfacción	2	2,50
	Regular	65	81,25
	Satisfacción	12	15,00
	Total	80	100,00
Políticas Administrativas	Alta Insatisfacción	6	7,50
	Insatisfacción	38	47,50
	Regular	33	41,25
	Satisfacción	2	2,50
	Alta Satisfacción	1	1,25
	Total	80	100,00
Relaciones Sociales	Insatisfacción	10	12,50
	Regular	62	77,50
	Satisfacción	5	6,25
	Alta Satisfacción	3	3,75
	Total	80	100,00
Desarrollo Personal	Insatisfacción	1	1,25
	Regular	45	56,25
	Satisfacción	17	21,25
	Alta Satisfacción	17	21,25
	Total	80	100,00
Desempeño de tareas	Alta Insatisfacción	8	10,00
	Insatisfacción	4	5,00
	Regular	65	81,25
	Satisfacción	3	3,75
	Total	80	100,00
Relación con la autoridad	Alta Insatisfacción	2	2,50
	Insatisfacción	24	30,00
	Regular	45	56,25
	Satisfacción	7	8,75
	Alta Satisfacción	2	2,50
	Total	80	100,00

Tabla 5

Nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del Departamento de Ginecología y Obstetricia, HRDLMCH 2016.

Variable / Dimensiones	Categoría	n	%
Calidad de Atención	Insatisfecho	5	1,70
	Ni satisfecho ni insatisfecho	41	14,10
	Satisfecho	155	53,30
	Extremadamente muy Satisfecho	90	30,90
	Total	291	100,00
Fiabilidad	muy Insatisfecho	2	0,70
	Insatisfecho	8	2,70
	Ni satisfecho ni insatisfecho	52	17,90
	Satisfecho	128	44,00
	muy Satisfecho	101	34,70
Total	291	100,00	
Capacidad de Respuesta	muy Insatisfecho	5	1,70
	Insatisfecho	14	4,80
	Ni satisfecho ni insatisfecho	54	18,60
	Satisfecho	124	42,60
	muy Satisfecho	94	32,30
Total	291	100,00	
Seguridad	muy Insatisfecho	1	0,30
	Insatisfecho	7	2,40
	Ni satisfecho ni insatisfecho	28	9,60
	Satisfecho	122	41,90
	muy Satisfecho	133	45,70
Total	291	100,00	
Empatía	muy Insatisfecho	3	1,00
	Insatisfecho	19	6,50
	Ni satisfecho ni insatisfecho	146	50,20
	Satisfecho	91	31,30
	muy Satisfecho	32	11,00
Total	291	100,00	
Aspectos Tangibles	muy Insatisfecho	7	2,40
	Insatisfecho	16	5,50
	Ni satisfecho ni insatisfecho	62	21,30
	Satisfecho	134	46,00
	muy Satisfecho	72	24,70
Total	291	100,00	

En la Tabla 4 podemos observar que el personal de salud que trabaja en el departamento, tienen una satisfacción regular (78,75%); es decir ni satisfechos o insatisfechos; al analizar las dimensiones, vemos que en Condiciones Físicas y Materiales generalmente se encuentran

insatisfechos (alta: 31,25% y parcial: 32,50%), en cuanto a Beneficios Laborales y Remunerativos, observamos que el 81,25% no se encuentra ni satisfecho o insatisfecho (regular), en la dimensión Políticas Administrativas, el 47,50% se encuentra parcialmente insatisfecho y el 41,25% (regular), en Relaciones Sociales vemos que el 77,50% no está satisfecho como tampoco insatisfecho, al igual que el 56,25%, 81,25% y 56,25% para las dimensiones Relación con la Autoridad, Desempeño de Tareas y Desarrollo Personal, respectivamente.

La Tabla 5 nos muestra que el 53,30% se encuentra muy satisfecho con la atención que brinda el personal de salud en el Departamento de Ginecología – Obstetricia y tan solo el 30,90% extremadamente muy satisfecho; al analizar sus dimensiones, vemos que es similar para Fiabilidad, 44% para muy satisfecho y 34,70% para extremadamente muy satisfecho, en cuanto a Capacidad de Respuesta el 42,60% manifiesta estar muy satisfechos y el 32,30% extremadamente satisfechos; para Seguridad observamos que el 45,70% están extremadamente muy satisfechos y el 41,90% muy satisfechos; para Empatía el 50,20% están satisfechos, finalmente en Aspectos Tangibles el 46% se encuentra muy satisfechos.

Tabla 6

Satisfacción Laboral y Calidad de Atención en el Departamento de Ginecología y Obstetricia, HRDLMCH 2016.

Nivel de Satisfacción Laboral	Calidad de Atención								Total	
	Muy Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Extremadamente muy Satisfecho		n	%
	n	%	n	%	N	%	n	%		
Parcial Insatisfacción	1	50,0%	1	7,7%	8	20,5%	6	23,1%	16	20,0%
Regular	1	50,0%	12	92,3%	30	76,9%	20	76,9%	63	78,8%
Parcial Satisfacción	0	0,0%	0	0,0%	1	2,6%	0	0,0%	1	1,3%
Total	2	100,0%	13	100,0%	39	100,0%	26	100,0%	80	100,0%
		$X^2 = 3,605$		$p = 0,730$		Coef. Contingencia = 0.208				

Al realizar el análisis Chi-cuadrado, se observa la no existencia de una relación importante del Nivel de Satisfacción Laboral con la Calidad de Atención ($p = 0,730 > 0.05$), es decir, que al 95% de confianza, no rechazamos la hipótesis nula de independencia y afirmamos que ambas variables estudiadas no son dependientes, mostrándonos que sólo existe un 20.8% de relación entre ellas. Por lo que no podemos decir de manera obligatoria que el personal de salud deberá sentirse satisfecho para brindar una buena calidad de atención.

IV. Discusión

Según la revisión teórica guardan relación entre si la calidad de los servicios de salud con el ambiente organizacional, al observar que investigaciones anteriores comprueban que aspectos propios al entorno laboral, tales como satisfacción del personal, liderazgo y motivación, se relacionan directamente con la calidad de los servicios públicos de salud (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2013). Otros autores como Gonzales (2006) y Zubiri (2013) mencionan que tanto la motivación como la satisfacción laboral están relacionadas con mayores índices de productividad.

Para Berbel y Gan (2007) tener dentro de sí la motivación al trabajo genera sin duda resultados psicológicos positivos. Por otro lado, según Huiza (2006) considera que el cliente o consumidor va ser quien determina si el servicio o producto ofrecido cubre sus perspectivas y necesidades. Las

dimensiones que se evaluaron en la variable motivación son: la necesidad de afiliación, necesidad de poder y necesidad de logro. Tales dimensiones. Para esta investigación los resultados muestran que los trabajadores de salud que se desempeñan en el Departamento de Ginecología y Obstetricia se encuentran medianamente motivado (42,50%). La variable que menos motiva al personal es la necesidad del logro (28,75%). La variable que mayormente motiva al personal de salud es la necesidad de afiliación (27,50%). Estos resultados son diferentes a la investigación realizada por Chang en el Hospital Nacional Arzobispo Loaiza a 63 médicos, en la cual la conclusión fue que los médicos están altamente motivados. La variable que menos motiva es la necesidad de poder y la que mayormente motiva es la necesidad de logro.

Se evaluaron las siguientes dimensiones en lo que se refiere a satisfacción laboral según Palma (1999) aspectos materiales y/o físicas, beneficios remunerativos y/o laborales, relaciones sociales, desarrollo personal, políticas administrativas, desempeño de labores, relación con el personal al mando. De los cuales los resultados fueron: El personal de salud que labora en el Departamento de Ginecología y Obstetricia tiene una satisfacción regular (78,75%). La dimensión que menos satisface al personal de salud es condiciones físicas y materiales (alta insatisfacción y parcial insatisfacción 63,75%). La dimensión que mayormente satisface al personal de salud es desarrollo personal (parcial satisfacción y alta satisfacción 42,50). En comparación con un estudio realizado por Monteza (2012) en el Hospital EsSalud Chiclayo a 46 enfermeras, en la cual la conclusión en lo que se refiere a satisfacción laboral fue que las enfermeras se sitúan en un nivel regularmente satisfecho resultado similar a este estudio, en cuanto a la dimensión que menos satisface al personal de enfermería es desarrollo de tareas y la que mayormente satisface es beneficios remunerativos.

Este estudio se basa en las extensiones elaboradas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) expresadas en empatía, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, seguridad y fiabilidad; estas dimensiones son utilizadas para la estimación de calidad de atención del usuario externo tomando en cuenta a la satisfacción como punto de partida. En los resultados de la variable calidad de atención se obtuvo que los usuarios externos están muy satisfechos (53.3%) con relación a la calidad de atención recibida. La dimensión que más satisface a los clientes externos es seguridad (muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho 87,60%).

En la comparación de la variable motivación y satisfacción laboral con calidad de atención se encontró que no existe asociación significativa entre estas variables con el análisis Chi-cuadrado. Sin embargo, la revisión teórica realizada por Bernal, Pedraza y Sánchez (2012) afirmaban que si hay una correspondencia entre calidad de los servicios públicos con el clima organizacional (incluye motivación, liderazgo y satisfacción del personal).

V. Conclusiones

Al evaluar al Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo se concluye que los empleados de salud se encuentran en un nivel medio de motivación y regularmente satisfecho.

Al evaluar la atención brindada por el personal de salud del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo se observa que los pacientes externos están muy satisfechos con la calidad de servicio de dicho Departamento.

No existe una asociación significativa entre nivel de motivación y calidad de atención, igualmente para nivel de satisfacción laboral y calidad de atención.

Al contrastar la hipótesis se determina que si el personal de salud se sintiera motivado y satisfecho laboralmente no mejora la calidad de atención percibida por el usuario externo del Departamento de Ginecología y Obstetricia.

VI. Referencias

- Berbel, G., y Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*.
- Bernal, I., Pedraza, M., y Sánchez, M. (2013). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), El Servier, 8-19. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/S0123592314001624_S300_es.pdf
- Cabello, E., Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>
- Carhuanina, E. (2012). Motivación y Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Nacional Arzobispo Loayza-2012. Universidad San Pedro.
- Córdova, O. y López, Y. (2006). Modelo de Gerencia para el Hospital Provincial Docente Ambato. (Tesis de Maestría). Escuela Politécnica Nacional. Quito. Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8360/3/CD-2834.pdf>
- González, M. (2006). Habilidades Directivas. Málaga: Innovación y Cualificación.
- Huiza, G. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre - Diciembre 2003. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
- Monteza, N. (2012). Influencia del Clima Laboral en las Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
- Montoya, E. (2013). Gestión del talento humano y la calidad de servicio del Centro de Salud área 1 de Santa Elena año 2013. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Libertad, Ecuador.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, IX(1), 27-34.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Education. Mexico.
- Vásquez, S. (2007). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *An. Sist. Sanit. Navar.* 36(2), 193-196.