

ARTÍCULO ORIGINAL

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE GINECOBISTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ EN LIMA, PERÚ

Dra. Joana G. Palomino¹, Dr. Juan P. Matzumura Kasano²,
Hugo Gutiérrez Crespo³, Dra. Luisa A. Zamudio Eslava⁴

RESUMEN

La satisfacción laboral en los profesionales de salud es muy importante en la construcción de la motivación y la eficiencia del empleado; así, una mayor satisfacción laboral determina un mejor rendimiento, una mejora de los procesos, promueve el trabajo en equipo, desarrolla la interacción armoniosa de las diferentes áreas y, en consecuencia, genera un mayor nivel de satisfacción de los pacientes.

Objetivo: Describir los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en el área de consulta externa del Servicio de Ginecobistetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé durante el año 2014.

Material y métodos: Estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 18 médicos ginecobistetras, quince enfermeras y 42 técnicos. Se aplicó una muestra no probabilística por conveniencia. El instrumento utilizado fue la escala general de satisfacción elaborada por Warr, Cook y Wall, adaptada al castellano por Pérez-Bilbao, con una confiabilidad de 0.78.

Resultados: La satisfacción laboral presenta una diferencia significativa en relación con el estado civil, condición laboral y tipo de profesional. No presenta relación en los grupos de edad y sexo.

Conclusiones: La satisfacción laboral presenta diferencia significativa en relación con el tipo de profesional, el estado civil y la condición laboral.

Palabras clave: satisfacción laboral, ginecobistetricia.

ABSTRACT

Job satisfaction into health professionals is important in the development of employee motivation and efficiency; this is how greater job satisfaction determines a better performance, improved processes, team work, harmonious interaction of the different areas and in consequence a higher level of patients satisfaction.

Objective: To describe factors that influence the satisfaction of health professionals in the area of external consultation of the Obstetrics Gynecology Service of the Nacional Madre Niño, San Bartolome Hospital during the year 2014.

Methodology: Quantitative, prospective, descriptive cross-sectional study. The sample consisted of 18 Obstetrician Gynecologists, 15 nurses and 42 technicians, a non-probabilistic sample was applied for convenience. The instrument used was the General Satisfaction Scale developed by Warr, Cook and Wall and adapted to Spanish by Perez-Bilbao; This instrument has a reliability of 0.78.

Results: The job satisfaction presents a significant difference in relation to the marital status, work status and type of professional. It does not present relation to the age groups and gender.

Conclusions: Job satisfaction presents a significant difference in relation to the type of professional, marital status and work status.

Keywords: job satisfaction, Obstetrics Gynecology

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral, es una percepción subjetiva que tiene cada individuo como consecuencia de una valoración afectiva de los individuos dentro de una organización, hacia su trabajo y hacia los resultados que se derivan de este¹. La satisfacción de los profesionales de salud es un campo ampliamente investigado, valorándose la satisfacción de todas las áreas profesionales en el ámbito de salud^{2,3}.

La satisfacción laboral en los profesionales de salud es muy importante en la construcción de la motivación y eficiencia del empleado; así, una mayor satisfacción laboral determina un

¹ Cirujana Dentista, Maestría en Gerencia en Servicios de Salud.

² Médico Ginecobistetra. Pastpresidente de la Federación Latinoamericana de Sociedades de Climatología y Menopausia. Vicedecana de Investigación y Posgrado de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

³ Obstetra, Magister en Docencia e Investigación en Salud, Coordinador Académico de la Sociedad Peruana de Obstetricia y Ginecología, Profesor de la Sección Maestría de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

⁴ Enfermera. Especialista en Cuidados Intensivos Neonatales. Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Maestría en Docencia e Investigación en Salud.

mejor rendimiento, una mejora de los procesos, promueve el trabajo en equipo, desarrolla la interacción armoniosa de las diferentes áreas y, en consecuencia, genera un mayor nivel de satisfacción de los pacientes^{4,5}. Sin embargo, una serie de estudios ha demostrado que el personal de salud que reporta una importante carga laboral y un ambiente laboral inadecuado ni receptivo, es probable que sufra de agotamiento y síndrome de Burnout; lo cual se encuentra íntimamente relacionado con una baja satisfacción laboral y un alto grado de stress laboral⁶. Además, está demostrado que el stress sin tratamiento médico adecuado, también puede inducir a la fatiga o el agotamiento, lo cual puede influenciar en el rendimiento profesional, causar errores médicos y afectar el estado físico y mental del profesional de salud^{7,8}.

En una investigación realizada por el Departamento de Ciencias de la Salud Pública de la Universidad de California en los Estados Unidos, se encontró que uno de los servicios con mayor índice de insatisfacción laboral con un coeficiente de regresión de (-0.188), correspondió al Servicio de Ginecología⁹. Debido a lo anterior, la importancia de la presente investigación se sustenta en que el embarazo, parto y puerperio son procesos trascendentales, naturales y fisiológicos en la vida de las mujeres. El escenario del parto posiciona a la mujer como protagonista junto a la pareja y el bebé, con una vivencia de poder sobre su cuerpo, así como del proceso de nacimiento¹⁰.

La mujer vive esta experiencia como un proceso ambivalente de cambio y adaptación, a consecuencia de las modificaciones físicas que se producen en su cuerpo, debido a la presencia de un nuevo ser y a los sentimientos contradictorios que esa situación le provoca¹¹.

En la actualidad, la atención ginecológica somete con frecuencia a las mujeres a rutinas institucionales que pueden tener efectos adversos durante el proceso del parto. Bajo esta premisa, la comprensión de los valores personales, las necesidades, el respeto por sus ideologías culturales relacionadas al parto y un apoyo constante de parte del profesional de salud hacia la gestante, pueden mejorar el proceso de gestación y reducir la necesidad de intervenciones ginecológicas¹².

En la actualidad, en las entidades de salud pública del Perú, no se ha incorporado una evaluación permanente de la satisfacción laboral que tome en cuenta los factores determinantes en ella y mucho menos aún, se ha trazado un plan de implementación, promoviendo la reflexión y el desarrollo de estrategias con fines de mejora de parte de los directivos para mantener una buena satisfacción laboral a través del tiempo e, indirectamente, conseguir una satisfacción de la gestante respecto a la asistencia sanitaria¹⁴.

OBJETIVO

Describir los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en el área de consulta externa del Servicio de Ginecología del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé de Lima, Perú, durante el año 2014.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por los profesionales de salud en el área de Ginecología, siendo la población de 18 médicos ginecólogos, quince enfermeras y 42 técnicos en enfermería. Para el presente estudio se aplicó una muestra no probabilística por conveniencia. El instrumento utilizado fue la escala general de satisfacción elaborada por Warr, Cook y Wall y adaptada al castellano por Pérez-Bilbao, la cual operacionaliza la satisfacción laboral^{14,15}. El instrumento está validado internacionalmente y tiene una confiabilidad por el coeficiente alfa de Cronbach de 0,78. El cuestionario de satisfacción laboral se encuentra conformado por dos dimensiones; la primera involucra aspectos generales y la segunda está relacionada a los factores extrínsecos e intrínsecos en la satisfacción laboral. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa informático SPSS, versión 23.

RESULTADOS

La edad promedio de los profesionales de salud en el área de consulta externa del servicio de Ginecología entrevistados, correspondió a 58 años (rango 25 a 65); el 78.7% de ellos son de sexo femenino; 30.7% solteros y 62.7% tenían pareja (casados o convivientes). La condición laboral fue, principalmente, nombrados y contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS): nombrados: 53.3% y CAS: 44%. El 24% de los profesionales fueron médicos ginecólogos, 20% enfermeras y 56% técnicos de enfermería. Con respecto al tiempo de servicio, 16% tenían entre 1 y 3 años de servicio, 24% entre 4 y 6 años y 60% más de 6 años de servicio en el hospital.

	Atendimiento satisfactorio (1)	Atendimiento insatisfactorio (2)	Atendimiento satisfactorio (3)	Atendimiento insatisfactorio (4)	Atendimiento satisfactorio (5)	Atendimiento insatisfactorio (6)	Atendimiento satisfactorio (7)	Atendimiento insatisfactorio (8)
Satisfacción								
Gratificación	67.8	32.2	68.8	31.2	67.7	32.3	67.8	32.2
Desarrollo	3.7	6.3	3.8	6.2	3.7	6.3	3.7	6.3
Factores extrínsecos								
Salario	12.9	87.1	12.9	87.1	12.9	87.1	12.9	87.1
Beneficios	3.7	6.3	3.7	6.3	3.7	6.3	3.7	6.3
Factores intrínsecos								
Compensación	12.9	87.1	12.9	87.1	12.9	87.1	12.9	87.1
Desarrollo	3.7	6.3	3.7	6.3	3.7	6.3	3.7	6.3
Condiciones laborales								
Entorno	12.9	87.1	12.9	87.1	12.9	87.1	12.9	87.1
Seguridad	3.7	6.3	3.7	6.3	3.7	6.3	3.7	6.3

Tabla 1. Resultados en porcentajes de la satisfacción laboral en la dimensión factores extrínsecos de los profesionales de la salud del área de consulta externa del servicio de Ginecología del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2014.

Con relación a los ítems de los factores extrínsecos, más del 60% de los profesionales refirieron estar satisfechos en cuanto a: la forma en que son dirigidos, la jornada laboral,

con sus compañeros de trabajo, las relaciones laborales y la seguridad en el trabajo.

En relación con el jefe inmediato, el 68% de los profesionales afirmaron estar insatisfechos y el 32% satisfechos. Sin embargo, según la forma en que son dirigidos, el 60% de ellos refirieron estar satisfechos y el 40% insatisfechos.

En cuanto al monto del salario, el 57.4% de los profesionales refirieron estar insatisfechos y el 42.7% satisfechos. En relación con la jornada de trabajo, el 78.7% refirieron estar satisfechos y 21.3% insatisfechos.

Respecto a los compañeros de trabajo, el 78.7% de ellos refirieron estar satisfechos y el 21.3% insatisfechos.

En cuanto a las relaciones laborales entre los directivos y los trabajadores, el 61.3% de ellos refirieron estar satisfechos, el 37.3% insatisfechos y el 0.6% fueron indiferentes.

Sobre las condiciones físicas del trabajo, el 65.3% de los profesionales refirieron estar insatisfechos y el 34.7% satisfechos. Sin embargo, en cuanto a la seguridad en el trabajo, el 68,1% de ellos refirieron estar satisfechos y el 32% insatisfechos.

Con relación a los ítems de los factores intrínsecos, más del 60% de los profesionales refirieron estar insatisfechos, a excepción de la cantidad de responsabilidades que le confían (satisfechos: 81.3%).

	Absolutamente insatisfecho (1)	Bastante insatisfecho (2)	Algo insatisfecho (3)	Indiferente (4)	Algo satisfecho (5)	Bastante satisfecho (6)	Absolutamente satisfecho (7)	Satisfecho (5+6+7)
Logro:								
Promoción	13.3	16.0	38.7	0.0	22.7	6.7	2.7	32.0
Sugerencias	5.3	9.3	48.0	0.0	26.7	8.0	2.7	37.3
Reconocimiento:								
Libertad	6.7	20.0	48.0	1.3	13.3	6.7	4.0	24.0
Reconocimiento	8.0	15.3	38.7	0.0	18.7	4.0	5.3	28.0
Variedad	5.3	24.0	42.7	0.0	16.0	6.7	5.3	28.0
Responsabilidad:								
Responsabilidad	1.3	3.3	12.0	0.0	18.7	52.0	10.7	81.3
Oportunidades	12.0	13.3	45.3	0.0	25.3	2.7	1.3	29.3

Tabla 2. Resultados en porcentajes de la satisfacción laboral en la dimensión factores intrínsecos de los profesionales de la salud del área de consulta externa del Servicio de Ginecología del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2014.

En relación con las oportunidades de promoción con la que cuentan, el 68% de los profesionales refirieron estar insatisfechos y el 32% satisfechos. En cuanto a la atención que les prestan a sus sugerencias, el 62.6% de los entrevistados refirieron estar insatisfechos y el 37.3% satisfechos.

Respecto a la libertad que se les otorgan para elegir sus propios métodos de trabajo, el 74.7% de los profesionales refirieron estar insatisfechos, el 24.0% satisfechos y el 1.3% indiferentes. En cuanto al reconocimiento que obtienen por un buen trabajo, aproximadamente el 72% de ellos refirieron estar insatisfechos y el 28% satisfechos. En cuanto a la variedad del trabajo, el 72.0% de ellos refirieron estar insatisfechos y el 28.0% satisfechos.

En cuanto a la cantidad de responsabilidades que se les confía, el 18.6% de los profesionales refirieron estar insatisfechos y el 81.3% satisfechos. En relación con las

oportunidades que se les dan para demostrar sus habilidades, el 70.6% de profesionales refirieron estar insatisfechos y el 29.3% satisfechos.

Respecto a los factores intrínsecos; la satisfacción laboral presenta diferencia significativa en relación con el tipo de profesional ($p < 0.001$) y tiempo de servicio ($p = 0.046$). No presenta diferencia significativa en relación con los grupos de edad ($p = 0.472$), sexo ($p = 0.572$), estado civil ($p = 0.070$) y condición laboral ($p = 0.427$).

En relación con el puntaje total; la satisfacción laboral presenta diferencia significativa en relación con el estado civil ($p = 0.016$), condición laboral ($p = 0.013$) y tipo de profesional ($p = 0.025$). No presenta diferencia significativa en relación con los grupos de edad ($p = 0.090$), sexo ($p = 0.889$) y tiempo de servicio ($p = 0.056$).

	Factores extrínsecos					Factores intrínsecos				Satisfacción laboral			
	Total	n	%	X ²	p	n	%	X ²	p	Si	%	X ²	p
Participantes	75												
Edad:				3.01	0.390			2.52	0.472			6.50	0.090
25-35	16	8	50.0			3	18.8			3	18.8		
36-45	20	14	70.0			7	35.0			9	45.0		
46-55	25	17	68.0			10	40.0			14	56.0		
56-65	14	11	78.6			6	42.9			8	57.1		
Sexo:				1.68*	0.195							0.02*	0.889
Masculino	16	8	50.0			7	43.8	0.32*	0.572	8	50.0		
Femenino	59	42	71.2			19	32.2			26	44.1		
Estado civil:				2.54*	0.111			3.30*	0.070			5.76*	0.016
Soltero	23	12	52.2			4	17.4			5	21.7		
Casado + conviviente	47	35	74.5			20	42.6			26	55.3		
Condición laboral:				3.54*	0.060			0.63*	0.427			6.23*	0.013
Nombrado	40	31	77.5			16	40.0			24	60.0		
Contrato Administrativos de Servicios	35	19	54.3			10	28.6			10	28.6		
Profesional:								19.47	<0.001			7.34	0.025
Gineco Obstetras	18	8	44.4	5.26	0.072	9	50.0			9	50.0		
Enfermeras	15	11	73.3			11	73.3			11	73.3		
Técnico de enfermería	42	31	73.8			6	14.3			14	33.3		
Tiempo de servicio:				1.00	0.703			0.00	0.046			5.40	0.140
1-3	12	7	58.3			3	25.0			3	25.0		
4-6	18	11	61.1			3	16.7			6	33.3		
7-9	22	16	72.7			7	31.8			11	50.0		
10+	23	16	69.6			13	56.5			14	60.9		

Tabla 3. Factores demográficos que influyen en las dimensiones de la satisfacción laboral de los ginecobstetras, enfermeras y técnicos enfermeros del área de consulta externa del Servicio de Ginecobstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2014. En relación con los factores extrínsecos; la satisfacción laboral no presenta diferencia significativa en relación con el grupo de edad ($p = 0.390$), sexo ($p = 0.195$), estado civil ($p = 0.111$), condición laboral ($p = 0.060$), tipo de profesional ($p = 0.072$) y tiempo de servicio ($p = 0.783$).

DISCUSIÓN

La Organización Mundial de la Salud establece que los hospitales forman parte esencial de todo programa de asistencia médica. Es necesario mencionar que los hospitales requieren de la participación de profesionales calificados y satisfechos para lograr sus objetivos. Actualmente, es fundamental que los profesionales dedicados al cuidado materno y del recién nacido se encuentren capacitados y especializados, lo que a su vez promueve la competitividad profesional. El presente estudio evaluó la satisfacción laboral de los profesionales encargados de la atención materna, tomando como población de estudio a médicos ginecobstetras, enfermeras y personal técnico, a diferencia del estudio realizado por Nava-Galán, que estudió únicamente a profesionales de enfermería¹⁶.

Diversas publicaciones han reportado estudios sobre la satisfacción de los profesionales de la salud, utilizando diversos instrumentos de acuerdo con su contexto profesional y cultural, pero cumpliendo requisitos metodológicos como los reportados por Roman A¹⁷, los cuales fueron aplicados a profesionales de tecnología médica del área de imágenes de una institución privada. Otros investigadores como Warr, Cook, Wall y Perez- Bilbao, utilizaron instrumentos similares, tomando en cuenta los criterios metodológicos aceptados por la comunidad científica^{14,15}.

La presente investigación, evalúa la satisfacción laboral en sus dimensiones extrínsecas e intrínsecas. Los resultados obtenidos en relación con los ítems de los factores extrínsecos, demuestran que más del 60% de los profesionales

manifestaron estar satisfechos en cuanto a la forma en que son dirigidos, a la jornada laboral, a los compañeros de trabajo, a las relaciones laborales y a la seguridad en el trabajo; resultados que coinciden con los del estudio presentado por Vargas¹⁸, en el que se resalta que más del 70% de la población en estudio presenta satisfacción laboral en los ítems antes mencionados. Sin embargo, en relación con el jefe inmediato, obtuvieron un 16% de insatisfacción en el personal de salud y un 70% de satisfacción laboral respecto a la forma que son dirigidos, datos similares a los obtenidos en la presente investigación.

Los resultados correspondientes a la dimensión factores extrínsecos muestran a la población estudiada moderadamente satisfecha respecto a las responsabilidades que se le confían. Las actividades o tareas encargadas son variadas, complejas y desafiantes en confrontación con tareas rutinarias que conllevaría a la monotonía. Esta predisposición coincide con el estudio realizado por Vargas¹⁸, en el que evaluó la satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Este concluyó que el personal de enfermería se encuentra en un nivel de satisfacción de medio a alto, donde los aspectos intrínsecos marcan la diferencia, debido a que el personal se encuentra satisfecho por la labor que realiza y evalúa como buenas las relaciones con sus superiores y compañeros, lo que confirma que el grado de satisfacción laboral también está relacionado con el clima laboral, la motivación y al compañerismo. Los resultados descritos por Meeusen y colaboradores, describen un alto grado de satisfacción entre las enfermeras y médicos cirujanos. Consideramos que estos resultados obedecen al contexto y un patrón sociocultural en los cuales se realizó la investigación¹⁹.

Parra y Paravic describieron que las oportunidades de ascenso son limitadas y de difícil acceso por una falta de comunicación al personal interesado, evidenciando un alto grado de insatisfacción²⁰. En el presente estudio, el 60% manifestaron estar insatisfechos con las oportunidades de promoción y 62% manifestaron insatisfacción en la atención que se les presta para atender las sugerencias emitidas por los profesionales del hospital. Estos resultados, al parecer, se originan en establecimientos de salud a cargo del Ministerio de Salud, donde la gestión actualmente no atraviesa su mejor momento y se encuentra sumergida en una grave crisis.

En relación con el puntaje total, el presente estudio mostró diferencias significativas respecto al estado civil, la condición laboral y el tipo de profesional; sin embargo, no presentó diferencia significativa respecto a los grupos de edad, el sexo y el tiempo de servicio. Se evidencia que las enfermeras se encontraron en un nivel de satisfacción laboral más alto en comparación con los médicos ginecobstetras y los técnicos enfermeros, resultado que difiere del estudio realizado por Ernst y Mosadegh, donde no se evidenció una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral de los empleados y la condición laboral^{21,22}.

El conocimiento de estos nudos críticos es importante para que la gestión de este hospital pueda implementar acciones y estrategias de calidad, en busca de la satisfacción laboral

de los profesionales de salud, quienes se constituyen como un eje principal dentro del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

CONCLUSIÓN

La edad de los profesionales de la salud no evidenció relación directa con la satisfacción laboral. El tipo de profesional y aquellos con más de 10 años de servicio en el hospital presentaron una relación significativa con la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

1. Scheepers RA, Boerebach BC, Arah OA, Heineman MJ, Lombarts KM. A systematic review of the impact of physicians' occupational well-being on the quality of patient care. *Int J Behav Med*. 2015 Dec;22(6):683-98.
2. Bobbio, L. Ramos, W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Rev Peru Epidemiol*. 2010;14(2):133-38.
3. Kumar R, Ahmed J, Shaikh BT, Hafeez R, Hafeez A. Job satisfaction among public health professionals working in public sector: a cross sectional study from Pakistan. *Hum Resour Health*. 2013 Jan 9;11:2.
4. Nikic D, Arandjelovic M, Nikolic M, Stankovic A. Job satisfaction in health care workers. *Acta Med Median*. 2008;47(9):9-12.
5. National Institute for Health and Care Excellence. Safe staffing for nursing in adult inpatient wards in acute hospitals. NICE [Internet]. 2014 [citado 21 de octubre de 2016]. Disponible en: <https://www.nice.org.uk/guidance/sg1/chapter/introduction>
6. Myhren H, Ekeberg O, Stokland O. Job Satisfaction and burnout among intensive care unit nurses and physicians. *Crit Care Res Pract*. 2013;2013:786176.
7. Tokuda, Y, Hayano, K, Ozaki, M, Bito, S, Yanai, H, Koizumi, S. The interrelationships between working conditions, job satisfaction, burnout and mental health among hospital physicians in Japan: a path analysis. *Ind Health*. 2009 Apr;47(2):166-72.
8. Bittner JG 4th, Khan Z, Babu M, Hamed O. Stress, burnout, and maladaptive coping: strategies for surgeon well-being. *Bull Am Coll Surg*. 2011 Aug;96(8):17-22.
9. Leigh JP, Tancredi DJ, Kravitz RL. Physician career satisfaction within specialties. *BMC Health Serv Res*. 2009 Sep 16;9:166.
10. Freyermuth G, Sesie P, coords. La muerte materna. Acciones y estrategias hacia una maternidad segura. México: Centro de Investigaciones y Estudios Superiores de Antropología Social: Comité Promotor por una Maternidad sin Riesgos en México; 2009.
11. Alemany MJ, Velasco J. Aspectos emocionales que rodean el nacimiento. Estado de la cuestión. *Matronas Profesion*. 2005;6(4):23-7.
12. Hodnett ED, Gates S, Hofmeyr GJ, Sakala C. Continuous support for women during childbirth. *Cochrane Database of Systematic Reviews* 2003, Issue 3. Art. No.: CD003766.

13. Mini E, Medina J, Peralta V, Rojas L, Butron J, Gutierrez EL. Programa de residentado médico: Percepciones de los médicos residentes en hospitales de Lima y Callao. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2015;32(2):303-10.
14. Warr P, Cook J, Wall T. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *J Occup Psychol*. 1979 Jun;52(2):129-48.
15. Heritage B, Pollock C, Roberts LD. Confirmatory factor analysis of Warr, Cook, and Wall's (1979) Job satisfaction scale. *Aust Psychol*. 2015 Mar;50(2):122-29.
16. Nava-Galán MG, Hernández-Zavala M, Hernández-Cantoral A, Pérez-López MT, Hernández-Ramirez MG, Matus-Miranda R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocienc*. 2013;18(1):16-21.
17. Román-Meza A, Matzumura-Kasano J, Gutiérrez-Crespo H. Satisfacción laboral en el servicio de Rayos X de una institución privada de salud de Lima, Nivel III-4, 2015. *Horiz Med*. 2015 Jul;15(3):20-25.
18. Vargas D. Estudio de satisfacción del usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha [Tesis de maestría]. Quito: Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Postgrados; 2013.
19. Meeusen V, van Dam K, van Zundert A, Knappe J. Job satisfaction among Dutch nurse anaesthetists: the influence of emotions on events. *Int Nurs Rev*. 2010 Mar;57(1):85-91.
20. Parra S, Paravic T. Satisfacción laboral en Enfermeras/os que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU). *Cienc enferm*. 2002;8(2):37-48.
21. Ernst ME, Messmer PR, Franco M, Gonzalez JL. Nurses' job satisfaction, stress, and recognition in a pediatric setting. *Pediatr Nurs*. 2004 May-Jun;30(3):219-27.
22. Rad AM, Moraes A. Factors affecting employees' job satisfaction in public hospitals. Implications for recruitment and retention. *J Gen Manage*. 2009 Jun;34(4):51-66.