



ELEMENTOS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN HOSPITAL UNIVERSITARIO

Lozano-Quintanilla, Sonia¹ & Segovia-Romo, Adriana²

¹ *Candidata a Doctora en Filosofía con especialidad en Administración, Facultad de Contaduría Pública y Administración, U.A.N.L.*

*Edificio Posgrado y CEDEEM, Cd. Universitaria, San Nicolás de los Garza, N.L., México 66451
Tel y Fax (81) 1340-4430 Correo electrónico: sonia.lozanoq@gmail.com*

² *Profesora e Investigadora del Centro de Desarrollo Empresarial y Posgrado, Facultad de Contaduría Pública y Administración, U.A.N.L.*

*Edificio Posgrado y CEDEEM, Cd. Universitaria, San Nicolás de los Garza, N.L., México 66451 Tel y Fax (81)
1340-4430 Correo electrónico: adrianasegovia@hotmail.com*

Fecha de envío: 08/Abril/2016

Fecha de aceptación: 16/Mayo/2016

Resumen

Este trabajo es un avance de tesis doctoral que busca identificar los elementos del clima organizacional que logran tener influencia en la satisfacción laboral entre el personal profesional sanitario de un hospital universitario. El personal profesional sanitario juega un papel importante en el ámbito hospitalario y forma parte esencial de los resultados de la organización, así como del servicio que se brinda. Los antecedentes muestran cómo se han visto relacionados algunos elementos organizacionales con la satisfacción laboral en distintos contextos. Los resultados obtenidos a partir de una muestra piloto responden a la pregunta de investigación y dan soporte a las hipótesis planteadas, correspondientes a las relaciones positivas entre tres elementos organizacionales y la satisfacción laboral del personal profesional sanitario.

Palabras clave: satisfacción laboral, personal profesional sanitario, hospital universitario

Introducción

La satisfacción laboral es uno de los indicadores principales para cualquier organización. Este trabajo consiste en la identificación de los elementos del clima organizacional que tienen efecto sobre la satisfacción laboral del personal profesional sanitario del hospital universitario más grande y representativo de México.

Dentro del estudio del comportamiento organizacional se encuentra la satisfacción laboral. Locke (1969) menciona que la satisfacción laboral es una respuesta emocional placentera que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el lugar de trabajo.

El estudio de la satisfacción laboral es importante en cualquier organización y en referencia precisamente al ámbito hospitalario toma gran relevancia ya que la satisfacción se vincula con la eficacia, la innovación y la adaptación del personal (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

Algunos autores que estudian los factores que impactan en la satisfacción laboral dentro de los servicios de salud señalan la existencia de elementos clave del clima organizacional directamente relacionados con el estado emocional de los trabajadores, como es el caso de: la relación con los superiores, el ambiente físico, la participación en la toma de decisiones, el trabajo individual, el reconocimiento (Chiang et al., 2007), la relación con los compañeros de trabajo, la tensión relacionada con el trabajo, la competencia profesional y la monotonía en el trabajo (Gandarillas et al., 2014; Fernández et al., 1995; Molina, Ávalos, Valderrama y Uribe, 2009).

Durante el siglo XX se desarrollaron muchos trabajos en referencia a la relación entre ciertas variables del clima organizacional y la satisfacción laboral. Ostroff (1992) realizó uno de ellos, en donde utilizó las variables satisfacción con los compañeros de trabajo, supervisión, salario, administración, oportunidad de crecimiento profesional, recursos físicos y comunicación, entre otras, para medir la satisfacción de maestros en Estados Unidos.

En España, Fernández et al. (1995) realizaron un trabajo en el que midieron la relación entre el exceso/presión de trabajo, la promoción profesional, el puesto de trabajo, la monotonía laboral, las relaciones interprofesionales, la competencia profesional, la tensión con el trabajo y las relaciones con los compañeros y la satisfacción laboral del personal sanitario y trabajadores de varios hospitales en Madrid.

En México, durante seis años se estudió la satisfacción laboral entre médicos familiares del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de Querétaro, utilizando como variables influyentes el logro, el reconocimiento y la capacitación, viéndose el logro como el mayor determinante de la satisfacción de los médicos (Villagómez, Hernández y Villarreal, 2003).

En España, Molina et al. (2009) realizaron un estudio sobre la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de Granada. Las variables que trabajaron fueron: la promoción profesional, las características extrínsecas del estatus, la monotonía laboral, la presión del trabajo, la tensión relacionada con el trabajo, la relación interpersonal con sus jefes, la competencia profesional, satisfacción por el trabajo y la relación interpersonal con los compañeros de trabajo.

Figueiredo, Grau, Gil y García (2012) estudiaron a profesionales de enfermería de Valencia, España, donde tomaron como variables causales de la satisfacción: la supervisión, al ambiente físico, las prestaciones, aspectos intrínsecos y la participación como posibles determinantes de la satisfacción laboral.

Otra muestra de profesionales sanitarios de un hospital universitario de Santander, España participaron para investigar la satisfacción laboral como variable dependiente (Gandarillas et al., 2014). Fueron quince los elementos estudiados como influyentes en la satisfacción.

Como aportación a la investigación en México, esta investigación se desarrolló en el Hospital Universitario “Dr. José Eleuterio González” ubicado en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México, el cual brinda servicio a la población sin cobertura médica social de Nuevo León, Coahuila, Tamaulipas y San Luis Potosí, siendo el único hospital-escuela de tercer nivel de atención en el noreste del país (Hospital Universitario. Dr. José Eleuterio González, 2010).

Es importante destacar que los hospitales universitarios están comprometidos y dedicados a la asistencia, docencia e investigación médica, enfocándose en la formación teórico-práctica de los estudiantes de licenciatura y posgrado (Martínez, 2002).

Julio, Vacarezza, Álvarez y Sosa (2011) mencionan que los hospitales de tercer nivel de atención se destacan por realizar prácticas médicas y quirúrgicas con presencia de subespecialidades, trabajando con un gran número de recursos humanos y de equipamiento, así como realizando procedimientos complejos con alta tecnología. Esto, aunado a las prácticas docentes y de investigación conlleva a la exigencia de un buen servicio a este tipo de hospitales y por ello apuntan a un servicio de excelente calidad y a la mejora continua del servicio médico proveniente de la aplicación de los avances médicos en investigación.

Por las características anteriores, dentro de un hospital universitario se presentan ciertas condiciones laborales que incurren en las responsabilidades inherentes a cada puesto laboral, reflejándose en el comportamiento del personal y en el servicio que se ofrece (Medina, Medina y Merino, 2015).

El personal profesional sanitario que labora en un hospital universitario incluye médicos, enfermeros, químicos clínicos, entre otros. Quienes adquieren la responsabilidad de laborar en

un hospital universitario se ven comprometidos no solamente a desenvolverse con ética y profesionalismo ante los pacientes, sino además, a colaborar en la formación práctica-profesional de los universitarios en sus respectivas áreas de trabajo.

Por lo anterior, es que existen muchos trabajos de investigación a nivel mundial centrados en ciertas actitudes individuales, por ejemplo la satisfacción de los profesionales sanitarios (Cabrera et al., 2004; Cetina, Chan y Sandoval, 2006; Chiang et al., 2007; Fernández et al., 1995; Figueiredo et al., 2012; Gandarillas et al., 2014; Herrera y Manrique, 2008; Kavanaugh, 2006; López, Valdez, Goycochea y Bedolla, 2009; Molina et al., 2009; Nava et al., 2013; Villagómez et al., 2003), siendo los que más abundan los efectuados entre el personal de enfermería.

De acuerdo a estos antecedentes, se desarrolló la siguiente pregunta de investigación: ¿Las relaciones con los directivos, la participación en la toma de decisiones y el reconocimiento son elementos organizacionales que determinan la satisfacción laboral?

Como objetivo general de investigación se planteó determinar que la relación con los directivos, la participación en la toma de decisiones y el reconocimiento son elementos que determinan la satisfacción laboral en el personal profesional sanitario de un hospital universitario.

Además se definieron los siguientes objetivos específicos para analizar las relaciones entre: 1) las relaciones con los directivos y la satisfacción laboral, 2) la participación en la toma de decisiones y la satisfacción laboral y 3) el reconocimiento y la satisfacción laboral. Como complemento se pretende elaborar recomendaciones para la gestión del recurso humano en los hospitales universitarios.

Es importante reiterar que la unidad de estudio para esta investigación se integra por el personal profesional sanitario del hospital universitario más grande y desarrollado a nivel nacional, lo que sustenta la trascendencia de esta investigación.

Existen muchas investigaciones que involucran diferentes contextos pero hasta el momento han sido escasos los trabajos dirigidos especialmente a los hospitales universitarios en México. Este hecho fundamenta la importancia de llevar a cabo la investigación ya que, como lo manifiestan Rositas, Alarcón y Badii (2006) y Creswell (2009), la identificación de vacío o escasez de investigaciones sobre un importante fenómeno es una situación que justifica también la parte práctica de un estudio científico.

Así mismo, se espera que los resultados respecto a la medición de la satisfacción laboral del personal fructifiquen en ventajas competitivas para cualquier organización hospitalaria.

Marco Teórico

En diversos trabajos de investigación se han estudiado las variables que afectan positiva o negativamente en la satisfacción laboral. León (2000) resume las 23 variables más estudiadas, entre ellas se encuentra la toma de decisiones, las relaciones interpersonales y la recompensa.

Un aspecto esencial para el desarrollo de las organizaciones que buscan lograr mayor eficiencia es el clima organizacional y se distingue como el conjunto de percepciones de los trabajadores en relación con los elementos de la organización que a su vez logran influir en las actividades, en el comportamiento y en el ambiente social en el que se desenvuelven dentro de la organización (Segredo, García, López, León y Perdomo, 2015).

El comportamiento organizacional incluye el análisis de las diferencias cognitivas y emocionales entre las personas dentro de una organización (Daft, 2007). Su desarrollo proviene de distintos elementos clave relativos a la organización, como las características del personal o el entorno en el que se desarrollan (Smith, 2007).

De esta manera se puede observar cierta interacción entre el clima y el comportamiento organizacional. El clima organizacional involucra los elementos inherentes a la organización, que llevan a los individuos a crearse percepciones que terminan formando parte esencial del comportamiento que regirá su desenvolvimiento en la organización.

Oldham y Hackman (1981) destacan la relación que existe entre la dimensión que llamaron estructura organizacional y las actitudes con las que los empleados se desenvuelven en la organización. Con ello se asume que las actitudes en el trabajo se desarrollan a partir de lo que el personal percibe de los elementos del clima organizacional.

Se presenta como variable dependiente la satisfacción laboral y como variables independientes la relación con los superiores, la participación en la toma de decisiones y el reconocimiento. A continuación se detalla cada una de ellas.

Satisfacción laboral

La definición más popular de satisfacción laboral es la de Locke (1969) quien la define como una respuesta emocional placentera que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el lugar de trabajo. Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir orientadas hacia el trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo.

Adams y Bond (2000) la definen como el grado de afecto positivo hacia el trabajo o sus componentes, determinado por las características del individuo y del trabajo, y particularmente por cómo el trabajo está organizado dentro del ambiente organizacional. Para esta investigación se utiliza la definición de satisfacción laboral de Bravo et al. (1996).

El estudio de Morris y Bloom (2002) refleja la relación entre algunos elementos organizacionales y la satisfacción, manejando estas última como variable dependiente entre el personal de 17 centros de salud mental en Estados Unidos.

Thumin y Thumin (2011) destacan que la satisfacción laboral es parte esencial del clima organizacional, por lo que medir el clima organizacional debe incluir la dimensión de satisfacción. Los autores mencionan que el clima organizacional es causal de la satisfacción, por lo que la satisfacción es una variable dependiente que varía respecto a lo bien o mal que el clima organizacional parece a los individuos.

VARIABLES INDEPENDIENTES

Relación con los superiores. Lozano, Chacón, Sanduvete y Pérez (2013) describen la relación con los superiores como la calidad de la relación que mantienen los miembros de la organización con el jefe más inmediato, el coordinador, como con los demás cargos administrativos de la organización.

La definición de la relación con los superiores para este trabajo es una adaptación de la descrita por Lozano et al. (2013): la calidad de la relación que mantiene un individuo con el personal de puestos superiores en la organización.

Saari y Judge (2004) establecen que hay ciertas situaciones causales de la satisfacción como la supervisión, las relaciones con los compañeros y la autonomía, elementos intrínsecos del trabajo que afectan directamente la satisfacción.

En una muestra de profesionales de la salud del IMSS se observó que las relaciones con los jefes generaban satisfacción en el 85.7% de la muestra. Esta circunstancia se apoya con el hecho de que entre profesionales de salud, la comunicación y las relaciones entre el personal son esenciales para su buen desempeño (Cabrera et al., 2004).

Participación en la toma de decisiones. Reinoso y Araneda (2007) llaman a esta dimensión “consideración” y la expresan como la representación de la percepción y expectativas de los trabajadores respecto del grado de participación en los procesos de decisión que se desarrollan

en la organización, que además evalúa el grado en que los trabajadores se sienten formando parte de la compañía.

Boria, Crespi y Mascarilla (2012) mencionan que la participación en la toma de decisiones es la posibilidad de ser partícipe en las decisiones de un grupo o equipo que involucra la iniciativa e independencia del individuo.

Como definición de participación en la toma de decisiones se establece una adaptación de la definición brindada por Boria et al. (2012): la posibilidad de un individuo de ser partícipe en las decisiones relativas a las actividades que realiza y que involucra su iniciativa.

Boria et al. (2012) estudiaron una muestra de distintos grupos de trabajadores en España, en donde concluyeron que los grupos con mayor satisfacción respecto a la participación en la toma de decisiones fueron los directivos de empresas y de la administración pública, seguidos de los técnicos científicos e intelectuales.

En un estudio empírico realizado en España por Muñiz et al. (2014) entre trabajadores de administración y servicios del Servicio de Salud Pública de Asturias se observó la significancia de la participación de los empleados en el clima laboral. Estos autores mencionan el impacto que el clima laboral puede tener en la satisfacción del personal.

Reconocimiento. Saldarriaga (2014) define el reconocimiento como la valoración del ser humano como sujeto y sus particularidades que aportan para el desarrollo de la organización.

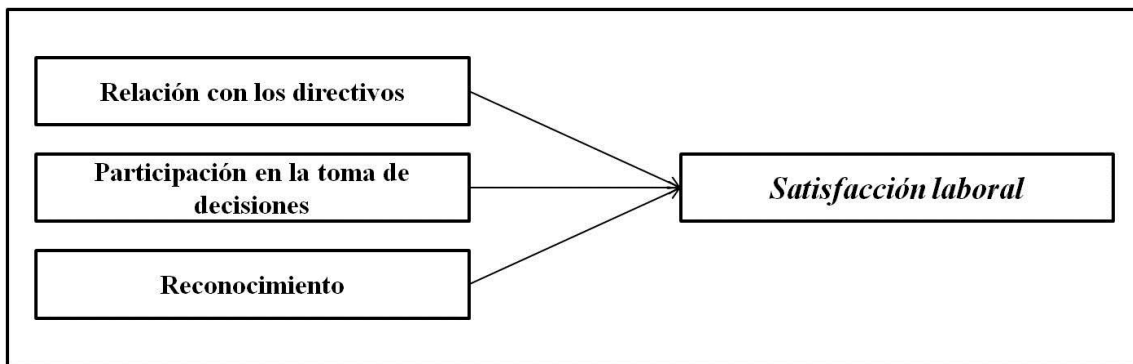
La definición de reconocimiento por Saldarriaga (2014) permite construir la definición que se utiliza en esta investigación: la valoración de las particularidades y habilidades de un individuo, las cuales le permiten realizar aportaciones a la organización.

Alonso (2008) realizó un estudio respecto a la satisfacción laboral entre personal de administración y servicios de la Universidad de Huelva, en España. Los resultados de Alonso (2008) indicaron que las mujeres manifestaban un alto grado de satisfacción en cuanto al

reconocimiento laboral aunque no reflejaban diferencias significativas. Respecto al tipo de contrato, los funcionarios o directivos obtuvieron menos satisfacción en cuanto a las relaciones con los jefes inmediatos pero en cuanto a los empleados públicos se obtuvieron diferencias significativas entre el reconocimiento laboral y la satisfacción. Por otra parte, en cuanto a la antigüedad, los de mayor antigüedad se encontraban menos satisfechos con la relación con el jefe inmediato y los de menor antigüedad estaban menos satisfechos con el reconocimiento.

La literatura muestra relaciones positivas entre las tres variables independientes aquí presentadas y la satisfacción laboral, esto permite proponer el modelo de la investigación (Figura 1) y probar las relaciones en el contexto de este estudio.

Figura 1. Modelo gráfico de la investigación



Fuente: Elaboración propia.

Como resultado de la revisión de la literatura, de la identificación de las variables relevantes del tema y de la presentación del modelo gráfico de la investigación se proponen las siguientes tres hipótesis:

H₁: Las relaciones con los directivos se relacionan positivamente con la satisfacción laboral del personal profesional sanitario en un hospital universitario.

H₂: La participación en la toma de decisiones se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del personal profesional sanitario en un hospital universitario.

H₃: El reconocimiento laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del personal profesional sanitario en un hospital universitario.

Método

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, el diseño es no experimental y transeccional. El alcance del estudio es correlacional y explicativo ya que muestra la influencia que tienen los elementos organizacionales sobre la satisfacción laboral.

Muestra

Respecto al universo de estudio, éste se conforma por todos los empleados del Hospital Universitario “Dr. José Eleuterio González”. La población la conforma todo el personal profesional sanitario que cuente con la licenciatura de Médico Cirujano Partero, Químico Clínico Biólogo, Químico Farmacéutico Biólogo, Químico Biólogo Parasitólogo, Licenciado en Enfermería o Licenciado en Psicología y que actualmente labore en el Hospital Universitario “Dr. José Eleuterio González”.

Antes de estimar la muestra se realizó una prueba piloto a 20 elementos del personal profesional sanitario del departamento de Patología Clínica del Hospital Universitario.

Instrumento de medición

El instrumento utilizado para la recolección de datos de la prueba piloto se forma de dos secciones. La sección 1 incluye preguntas demográficas: rango de edad, estado civil, género, tipo de contrato, antigüedad y escolaridad. La sección 2 contiene 20 preguntas, cinco referentes a la satisfacción laboral en general, cinco respecto a la relación con los superiores, cinco referentes a la participación en la toma de decisiones y cinco respecto al reconocimiento, con una escala de Likert de 5 puntos, donde 1 indica estar “totalmente de acuerdo” y 5 estar “totalmente en desacuerdo”.

Para la elaboración del instrumento se tomaron ítems de la escala de satisfacción laboral implementada por Shernoff (2003) reportada con un coeficiente de confiabilidad de 0.86 (alfa de Cronbach) para medir la satisfacción laboral. Para los ítems de las variables “relación con los superiores”, “participación en la toma de decisiones” y “reconocimiento” se tomó como referencia la escala de satisfacción laboral tomada de Chiang et al. (2007), de la cual reportaron un alfa de Cronbach de 0.876, 0.878 y 0.737 para cada conjunto de ítems, respectivamente. Dos ítems de la variable “reconocimiento” se crearon para el instrumento pues no se encontraron en otros instrumentos publicados.

Con los resultados de la prueba piloto se calculó el índice de alfa de Cronbach a los ítems del modelo para estimar la confiabilidad del instrumento con el software SPSS versión número 21 y se obtuvo un índice global de 0.939, el cual indica que el instrumento es adecuado para la recolección de los datos. El índice de alfa de Cronbach obtenido para los ítems de la variable “relación con los superiores” en relación a la variable independiente fue de 0.838, para los ítems de “participación en la toma de decisiones” en relación a la variable independiente fue de 0.785 y 0.809 para los ítems de “reconocimiento” respecto a la variable independiente.

Resultados

Los resultados del análisis demográfico de la muestra piloto (Tabla 1) señalan que el 80% de los encuestados fueron mujeres y el 20% hombres. El 55% tenían una edad entre 46 y 55 años, un 20% entre 26 y 35 años, otro 20% entre 36 a 45 años y solamente el 5% tenía menos de 25 años de edad. El 50% de los encuestados mencionaron ser solteros, 40% casados, 5% divorciados y 5% indicaron vivir en unión libre.

Tabla 1

Descripción de las variables demográficas de la muestra piloto (N = 20)

<i>Variables</i>	<i>% (N)</i>
Rango de edad	
25 años o menos	5 (1)
26 a 35 años	20 (4)
36 a 45 años	20 (4)
46 a 55 años	55 (11)
Estado civil	
Soltero	50 (10)
Casado	40 (8)
Divorciado	5 (1)
Unión libre	5 (1)
Género	
Femenino	80 (16)
Masculino	20 (4)
Tipo de contrato	
Contrato general	10 (2)
Base	90 (18)
Antigüedad	
Menos de 5 años	20 (4)
6 a 10 años	10 (2)
11 a 15 años	5 (1)
16 a 20 años	20 (4)
21 a 25 años	15 (3)
26 a 30 años	30 (6)
Escolaridad	
Licenciatura	100 (20)

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al tipo de contrato, el 90% de los participantes señalaron contar con base y el 10% solamente con contrato general en la institución. El 30% contaba con una antigüedad laboral de entre 26 y 30 años, el 20% señalaron tener menos de 5 años de antigüedad, otro 20% entre 16 y 20 años, un 15% entre 21 y 25 años, otro 10% entre 6 y 10 años y el 5% restante señaló tener

entre 11 y 15 años de antigüedad. La escolaridad del 100% de los encuestados es a nivel licenciatura, todos siendo Químico Clínico Biólogo.

El análisis inferencial permite observar las relaciones entre cada una de las variables independientes y la satisfacción laboral, para ello se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson; los resultados se muestran en la Tabla 2. El análisis revela correlaciones significativas ($P < 0.05$) entre las relaciones con los directivos y la satisfacción laboral, entre la participación en la toma de decisiones y la satisfacción laboral y entre el reconocimiento y la satisfacción laboral. La variable con mayor correlación con la satisfacción laboral fue la participación en la toma de decisiones. Sin embargo se observan correlaciones muy altas entre la relación con los superiores y el reconocimiento, entre la relación con los superiores y la participación en la toma de decisiones, así como entre la participación en la toma de decisiones y el reconocimiento.

Tabla 2

Correlaciones entre los elementos organizacionales y la satisfacción laboral en la muestra piloto (N = 20)

	1	2	3	4
1. Satisfacción laboral	1			
2. Relación con los superiores	.536* .015	1		
3. Participación en la toma de decisiones	.567** .009	.794** .000	1	
4. Reconocimiento	.509* .022	.847** .000	.819** .000	1

*La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

**La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Para cumplir con los objetivos definidos se utilizó una encuesta de satisfacción laboral elaborada especialmente para esta investigación. El índice de confiabilidad (alfa de Cronbach) del instrumento resultó de 0.939 y de acuerdo a Heo, Kim y Faith (2015), los instrumentos con índices más altos tienen mayor poder estadístico y menor error de medición.

A pesar de la confiabilidad del instrumento utilizado se debe considerar cierta limitación en cuanto a los datos recabados ya que las respuestas del personal pudieron verse afectadas por la desconfianza sobre la confidencialidad de los datos o por situaciones personales que llegasen a afectar la objetividad de sus respuestas. Por otra parte, la participación voluntaria del personal debe compensar esta limitación, pues todos aceptaron participar sin esperar beneficios a cambio de sus respuestas.

Con los resultados obtenidos hasta el momento se puede observar que el personal profesional sanitario que labora en el Hospital Universitario “Dr. José Eleuterio González” se encuentra en un nivel de satisfacción laboral ligeramente alto si se toman en cuenta únicamente las medias de las respuestas en la escala de Likert (Tabla 3), que van de 1 a 5, siendo las medias menores a 3 las que indiquen satisfacción y las medias mayores a 3 las que indiquen insatisfacción.

Tabla 3

Resultados de las medias de las variables de la muestra piloto en la escala de Likert (N = 20)

<i>Variables</i>	<i>Media</i>
Satisfacción laboral	2.02
Relación con los superiores	2.80
Participación en la toma de decisiones	2.74
Reconocimiento	3.47

Fuente: Elaboración propia.

Las relaciones con los superiores, la participación en la toma de decisiones y el reconocimiento son elementos importantes que anteceden e influyen en la satisfacción laboral, dentro del contexto del estudio, con base en las correlaciones positivas que presentaron los resultados. De las tres variables, la participación en la toma de decisiones es la que más influye en la

satisfacción, la cual se presenta también en otras investigaciones (Boria et al., 2012; Chiang et al., 2007).

Los resultados indican que el personal considera estar satisfecho con las relaciones con los superiores y con la participación que mantienen en la toma de decisiones, por lo que ambas variables son las que determinan el grado de satisfacción laboral actual. En cambio, la falta de reconocimiento que el personal percibe afecta negativamente la satisfacción laboral entre el personal profesional sanitario como se vio en el trabajo de Alonso (2008) entre personal de distintos puestos y antigüedad laboral. Todas las relaciones que se identificaron entre las variables aprueban el modelo de este estudio.

Como recomendación para la gestión del capital humano en los hospitales universitarios se puede concluir que es necesario centrar atención en el reconocimiento individual y colectivo hacia el personal profesional sanitario con la finalidad de mejorar el grado de satisfacción laboral y de esta manera colaborar con la obtención de mejores resultados en cuanto al desempeño del personal y de la institución en general (Judge, Thoresen, Bono y Patton, 2001; Shore y Martin, 1989; Susanty y Miradipta, 2013).

Bibliografía

- Adams A. y Bond S., (2000). Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing*, 32(3), 536-543.
- Alonso P., (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Boria S., Crespi M. y Mascarilla O., (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía*, 35, 9-16.
- Bravo M., Peiró J. y Rodríguez I., (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (eds), *Tratado de psicología del trabajo*, 1. La actividad laboral en su contexto (pp. 343-394). España: Ed. Síntesis S.A.
- Cabrera C., Franco S., González G., Vega G., Parra J. y Íñiguez J., (2004). Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco. *Rev Med IMSS*, 42(3), 193-198.
- Cetina R., Chan A. y Sandoval L., (2006). Nivel de satisfacción laboral y síndrome del desgaste profesional en médicos familiares. *Rev Med IMSS*, 44(6), 535-540.
- Chiang M., Salazar C. y Núñez, A., (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal Tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Creswell J., (2009). The Introduction. En J. Creswell (3ª ed), *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Daft R., (2007). Organizaciones y teoría organizacional. En R. Daft (9a ed), *Teoría y diseño organizacional* (pp. 2-51). México: Cengage Learning.
- Fernández M., Villagrasa J., Fe M., Vázquez J., Cruz E., Aguirre M. y Andradás V., (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*, 69, 487-497.

Figueiredo H., Grau E., Gil P. y García J., (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24(2), 271-276.

Gandarillas M., Vásquez L., Márquez H., Santamaría E., Garaña O. y Santibáñez M., (2014). Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. *Med Segur Trab*, 60(243), 64-89.

Heo M., Kim N. y Faith M., (2015). Statistical power as a function of Cronbach alpha of instrument questionnaire items. *BMC Medical Research Methodology*, 15(56), 1-9.

Herrera G. y Manrique F., (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichan*, 8(2), 243-256.

Hospital Universitario. Dr. José Eleuterio González, (2010). *Historia – El proyecto hospital-escuela*. Recuperado el 6 de octubre de 2015, de <http://hospitaluniversitario.org/espanol/hospitalHistoria.htm>.

Judge T., Thoresen C., Bono J. y Patton G., (2001). The job satisfaction - job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.

Julio V., Vacarezza M., Álvarez C. y Sosa A., (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Arch Med Interna*, 33(1), 11-14.

Kavanaugh J., (2006). The relationship between job satisfaction and demographic variables for healthcare professionals. *Management Research News*, 29(6), 304-325.

León A., (2000). Clima organizacional: Antesala del aseguramiento de la calidad. *Ingeniería y Desarrollo*, 8, 25-32.

Locke E., (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.

López A., Valdez E., Goycochea M. y Bedolla M., (2009). A snapshot of medical care quality: health professional and patient satisfaction. *Rev Med IMSS*, 47(9), 603-610.

Lozano J., Chacón S., Sanduvete S. y Pérez J., (2013). Principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria: un abordaje cualitativo. *Acción Psicológica*, 10(2), 101-114.

Martínez F., (2002). El hospital universitario, su naturaleza y sus fines. *Medicina Universitaria*, 4(16), 187-189.

Medina M., Medina M. y Merino L., (2015). La investigación científica como misión académica de los hospitales públicos universitarios. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 139-146.

Molina J., Ávalos F., Valderrama L. y Uribe A., (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investigación y Educación en Enfermería*, 27(2), 218-225.

Morris A. y Bloom J., (2002). Contextual factors affecting job satisfaction and organizational commitment in community mental health centers undergoing system changes in the financing of care. *Mental Health Services Research*, 4(2), 71-83.

Muñiz J., Peña E., de la Roca Y., Fonseca E., Cabal A. y García E., (2014). Organizational climate in Spanish Public Health Services: Administration and Services Staff. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 14, 102-110.

Nava M., Hernández M., Hernández A., Pérez M., Hernández M., Matus R. y Balseiro C., (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocién (Mex)*, 18(I), 16-21.

Oldham G. y Hackman J., (1981). Relationships between organizational structure and employee reactions: comparing alternative frameworks. *Administrative Science Quarterly*, 26, 66-83.

Ostroff C., (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 963-974.

Reinoso H. y Araneda B., (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista de Ingeniería Industrial*, 6(1), 39-54.

Rositas J., Alarcón G. y Badii M., (2006). El desarrollo y evaluación de la declaración del problema de investigación. *Innovaciones de Negocios*, 3(2), 331-345.

Saari L. y Judge T., (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.

Saldarriaga J., (2014). La concepción del sujeto en la administración: una mirada desde la gestión humana. *AGO.USB*, 14(1), 223-237.

Segredo A., García A., López P., León P. y Perdomo I., (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 115-129.

Shernoff N., (2003). *Assessing the impact of the workplace social climate on the job satisfaction levels of hospital nurses* (Disertación doctoral). Recuperado de la base de datos de ProQuest Dissertations & Theses (3116540).

Shore L. y Martin H., (1989). Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. *Human Relations*, 42(7), 625-638.

Smith P., (2007). Towards studies of organizational behaviour with greater local relevance. *Revista de Psicología*, 25(2), 177-195.

Susanty A. y Miradipta R., (2013). Employee's job performance: The effect of attitude toward works, organizational commitment, and satisfaction. *Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 13-24.

Thumin F. y Thumin L., (2011). The measurement and interpretation of organizational climate. *Journal of Psychology*, 145(2), 93-109.

Villagómez M., Hernández A. y Villarreal E., (2003). Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. *Rev Med IMSS*, 41(5), 399-405.