

Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile

Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital

Nancy Alarcón Henríquez^a, Francisco Ganga-Contreras^b, Liliana Pedraja Rejas^c,
Alessandro Monteverde Sánchez^d

^a Departamento de Gobierno y Empresa, Universidad de Los Lagos, Puerto Montt, Chile

^b Facultad de Educación, Universidad de Tarapacá, Arica, Chile

^c Departamento de Ingeniería Industrial y Sistemas, Universidad de Tarapacá, Arica, Chile

^d Facultad de Humanidades, Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación, Valparaíso, Chile

*Autor de correspondencia ganga.francisco@gmail.com

Citación Alarcón Henríquez N, Ganga-Contreras F, Pedraja Rejas L, Monteverde Sánchez A. Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. *Medwave* 2020;20(4):e7900

Doi 10.5867/medwave.2020.04.7900

Fecha de envío 25/11/2019

Fecha de aceptación 20/4/2020

Fecha de publicación 25/5/2020

Origen No solicitado

Tipo de revisión Con revisión por pares externa, por tres árbitros a doble ciego

Palabras clave motivation, midwifery, nurse midwives, job satisfaction

Resumen

El principal activo de las organizaciones está constituido por sus trabajadores, por lo cual se debe prestar una especial atención a su motivación y satisfacción, y también a la relación con el desempeño. La satisfacción laboral de los profesionales del sistema de salud se relaciona directamente con la calidad de servicio ofrecido, de ahí la importancia de su medición. La insatisfacción puede repercutir negativamente en la calidad de atención. La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción y motivación laboral de los y las profesionales matronas del Hospital de Puerto Montt-Chile, para lo cual se realizó un estudio de carácter cuantitativo, descriptivo y transversal. Para medir la motivación se empleó el *Job Diagnostic Survey* y para la satisfacción se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Se logró determinar que los profesionales poseen niveles de motivación media-alta en todas las dimensiones estudiadas. Respecto a los factores de satisfacción, el estudio arrojó un nivel medio-bajo, en la mayoría de los factores medidos.

Abstract

The main asset of an organization is its workers. Special attention must be paid to their motivation and satisfaction and also to how they relate to performance. Job satisfaction of health care professionals is directly related to the quality of care provided, hence the importance of its measurement. Dissatisfaction can negatively impact the quality of care. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction and work motivation of the midwifery professionals of the Hospital of Puerto Montt (Chile). We used a quantitative, descriptive, and cross-sectional study. To measure motivation, we used the Job Diagnostic Survey, and to measure satisfaction, we used the SL-SPC scale. It was possible to determine that the professionals have medium-high levels of motivation in all the dimensions studied. Regarding satisfaction factors, the study showed a medium-low level, in most of the factors measured.

Ideas clave

- La satisfacción y la motivación son aspectos relevantes para las organizaciones hoy en día, en particular en el área de la salud.
- Por esta razón, es necesario evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción que experimentan los profesionales de la salud en su trabajo.
- Una limitante de este trabajo es que consideró sólo a matronas(es) de dos servicios del Hospital de Puerto Montt, dejando abierta una línea de investigación que debiese ampliarse al sector y a otras áreas de la salud.

Introducción

Los trabajadores son el activo más valioso para el crecimiento y progreso de cualquier organización, por lo que se debe prestar especial atención a su potencial de modo que ocuparse de la satisfacción y la motivación es clave para las organizaciones hoy en día¹, especialmente en el área de la salud. Más aún, si existe evidencia de relaciones positivas y directas entre el manejo de las emociones desde la inteligencia emocional y la motivación en el desempeño del área de la salud. Asimismo, estas variables se consideran como indicadores de la calidad de la vida laboral, en sentido de que permiten conocer la medida en que los empleados les gusta su trabajo o no, lo que refleja a su vez la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades de estos². Por lo anterior, es fundamental conocer y describir el nivel de satisfacción y motivación de estos profesionales, ya que desempeñan un rol esencial en el ámbito de las ciencias de la salud.

En este orden de cosas, es necesario evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción que experimentan los profesionales en su trabajo, la cual estará condicionada por múltiples factores, tales como el ambiente físico donde trabajan, la remuneración económica que perciben, la interrelación que ejercen con sus compañeros y jefes, el sentido de realización/logro, la posibilidad de aplicar y desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, entre otros factores.

La motivación laboral puede definirse como el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en su trabajo^{3,4}. Se declara no como un acto pasajero, sino más bien como un proceso con cierta dinámica⁵. Igualmente, se reconoce que los empleados poseen diferentes necesidades competitivas las cuales son impulsadas por varios motivadores. El modelo de las características del puesto^{6,7}, trata de determinar qué condiciones laborales permiten una alta motivación interna en los trabajadores, posibilitando el (re)diseño del trabajo. De acuerdo con el modelo, un trabajador presentará una alta motivación interna cuando tenga tres tipos de experiencias, según el modelo estados psicológicos críticos, las que se describen a continuación:

1. Es necesario que el trabajador perciba su puesto como significativo, lo cual implica que él debe sentir que su trabajo tiene sentido y que por lo tanto es útil y valioso.
2. El trabajador ha de sentirse responsable por los resultados de su trabajo, es decir, debe percibir que su ejecución depende de su propio esfuerzo o iniciativa.
3. El trabajador debe conocer los resultados de su trabajo, esto significa que debe obtener información de si su desempeño es correcto.

Para que el trabajador experimente estos estados psicológicos críticos, es necesario que el puesto desempeñado presente las siguientes características, consignadas en el modelo dimensiones centrales del puesto:

- a. Variedad de la tarea: dice relación con la diversidad de habilidades que se utilizan en el puesto. Estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias.
- b. Identidad de tareas: denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.
- c. Significado de la tarea: se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. El punto clave es que los

trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.

- d. Autonomía para la realización de la tarea: o grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias.
- e. Retroalimentación sobre el desempeño: se refiere al grado en que la organización proporciona a sus trabajadores información clara y directa sobre la eficacia de su rendimiento, de modo que el trabajador conoce cuales son los resultados de su desempeño. La retroalimentación puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes⁸.

Las tres primeras dimensiones en conjunto establecerán que el trabajador perciba su puesto como significativo. La autonomía determinará que experimente responsabilidad sobre los resultados, y la retroalimentación del puesto fijará sus conocimientos acerca de los resultados. Además, estas cinco características se combinan dentro de un sólo índice global, que reflejará el potencial de un puesto para fomentar la motivación interna: el potencial motivacional del puesto.

El modelo contempla la existencia de tres grupos de variables moduladoras: las capacidades y conocimientos relevantes del puesto de trabajo, la intensidad de la necesidad de autorrealización y la satisfacción con los factores del contexto (supervisor, compañeros, paga y seguridad en el trabajo). Además de percibir la motivación interna, también predice la satisfacción de la necesidad de la autorrealización, la satisfacción general en el trabajo y la calidad del rendimiento. El modelo se refiere a motivación laboral interna en el sentido en el cual el empleado está automotivado para desempeñarse efectivamente en el trabajo. Esto es, el empleado experimenta sentimientos internos positivos cuando se desempeña eficientemente en el trabajo y sentimientos internos negativos cuando se desempeña pobremente.

La motivación laboral en general, se refiere al grado en el cual un empleado está satisfecho y contento con el trabajo. Por su parte, la motivación de crecimiento se refiere al grado al cual un individuo se siente satisfecho con oportunidades de crecimiento en el trabajo. Ambos fenómenos influyen en la consecución de los objetivos estratégicos de las organizaciones⁹.

Hackman y Oldham¹⁰ también desarrollaron un instrumento de medición para validar su modelo, el *Job Diagnostic Survey*, el que fue revisado paralelamente con los refinamientos del modelo⁶. El instrumento facilita un proceso por el cual los gerentes pueden tener información y una medida óptima sobre los empleados y sus puestos de trabajo, en lo que respecta a los asuntos de motivación y desempeño relacionados con los mismos.

No existe una definición unánimemente aceptada por todos los autores sobre satisfacción laboral. Sin embargo, se destaca la siguiente agrupación “las definiciones de satisfacción laboral se pueden incluir en dos grupos: el primero hace referencia a un estado emocional, sentimiento o respuesta afectiva; el segundo apunta a que la satisfacción laboral trasciende el plano emotivo y la considera como una actitud”¹¹. Ciertamente, el nivel de satisfacción en profesionales del área de la salud constituye un tema de interés de las últimas cuatro décadas¹². La importancia de este concepto reside, desde la óptica de la gestión de servicios sanitarios, en que el grado de calidad de los

servicios ofertados en un sistema sanitario está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él y en su vinculación con la motivación¹³. Asimismo, un alto nivel de satisfacción laboral se relaciona con un mejor ambiente organizacional, menos estrés laboral, menos conflictos de rol, mayor compromiso organizacional y profesional, junto con un mejor equilibrio entre la vida personal y el trabajo¹⁴.

El conocimiento de la satisfacción de los profesionales de salud puede constituir un método que permita identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados. Existen muchas evidencias de que bajos niveles de satisfacción laboral entre trabajadores de salud calificados puede dar como resultado una mayor rotación de personal y ausentismo, lo que al mismo tiempo afecta de forma negativa la eficiencia de los servicios de salud¹⁵. De igual forma, se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica. Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad, debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.

Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social¹⁶. Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que “son personas que atienden personas”¹⁷. Por otra parte, la desatención a la satisfacción de la estructura de necesidades del individuo y a los motivadores se traduce fácilmente en el síndrome de desgaste profesional (burnout), caracterizado por el sentimiento de distanciamiento (menos implicación), despersonalización e inadecuación profesional, y la consecuente pérdida de calidad en los servicios¹⁸.

Por otro lado, estudios indican que la satisfacción laboral de los profesionales del sistema de salud se relaciona directamente con la calidad de servicio ofrecida¹⁹. En otras palabras, ayuda a garantizar la seguridad del paciente prestando la atención sanitaria esencial para lograr los objetivos nacionales de salud, la mejora de salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención²⁰.

Existe una estrecha correlación entre la motivación y la satisfacción con el trabajo. La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. En cambio, la satisfacción hace referencia al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido el deseo. En otras palabras, la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado.

Es así como esta investigación se ha planteado como propósito central el determinar el nivel de satisfacción en el trabajo y la motivación laboral de un grupo de matronas y matrones que se desempeñan en diferentes servicios del hospital de la ciudad de Puerto Montt, ubicado en el sur de Chile. Para ello, se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC, diseñada por Sonia Palma²¹ con el método de Likert, que contempla 36 proposiciones asociadas a siete factores. Los indicadores considerados fueron:

1. Condiciones físicas y/o materiales: los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta.
2. Beneficios laborales y/o remunerativos: el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

3. Políticas administrativas: el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
4. Relaciones sociales: el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
5. Desarrollo personal: oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
6. Desempeño de tareas: la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
7. Relación con la autoridad: la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Métodos

El tipo de estudio que se desarrolló en esta investigación fue cuantitativo, descriptivo y transversal. Se llevó a cabo en el mes de noviembre de 2017 con profesionales matronas(as) de los servicios de neonatología, ginecología y obstetricia. Cada uno de estos profesionales brinda la atención en forma directa durante las 24 horas del día, desarrollando sus funciones por sistema de turnos. La población estuvo conformada por 38 profesionales que cumplían los siguientes criterios:

- Criterios de inclusión: matronas(es) de los servicios de neonatología, ginecología y obstetricia del Hospital de Puerto Montt, con más de un año trabajando en cada servicio.
- Criterios de exclusión: profesionales matronas(es) que se encuentren en reemplazo, vacaciones, con permisos administrativos, cuya vinculación laboral es a través de contrato a honorarios o con contrato a tiempo parcial.

La muestra quedó compuesta por 35 personas, considerando un muestreo aleatorio simple con un 5% de error y un intervalo de confianza de 95%. Para la selección de los elementos de la muestra se utilizó una tabla de números aleatorios generada por computadora, para luego seleccionar a los participantes de un listado numerado que contenía a todos los elementos de la población.

Para medir la motivación se empleó el *Job Diagnostic Survey* de Hackman y Oldham¹⁰ y para medir la satisfacción laboral se empleó la escala SL-SPC, elaborada por Palma²². Para determinar confiabilidad de los instrumentos se calculó α de Cronbach, obteniéndose 0,75 para motivación y 0,82 para satisfacción laboral.

Para el cuestionario de motivación se empleó una escala de Likert de 1 a 5, donde 1 equivale a nunca, 2 a pocas veces, 3 a veces, 4 a casi siempre y 5 a siempre. Para la satisfacción se utilizó también escala de Likert de 1 a 5, donde 1 corresponde a totalmente en desacuerdo, 2 a desacuerdo, 3 a ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 a de acuerdo y 5 a totalmente de acuerdo.

Se empleó escala de estacionones para categorizar la motivación y la satisfacción de los participantes del estudio en tres grupos (alta, media, baja). Se obtuvo la media aritmética (\bar{x}) y la desviación estándar de los puntajes con cuyos resultados se calcularon los puntos de corte $a = \bar{x} - 0,75$ (s) y $b = \bar{x} + 0,75$ (s).

Para establecer una relación entre ambas variables, se estableció como hipótesis: “a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral en matronas(es) del Hospital de Puerto Montt, Chile”.

Para comprobar la hipótesis de investigación, se evaluó la normalidad de la distribución de los datos por medio de la prueba Kolmogorov-Smirnov. Posteriormente, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman empleando un nivel de significación de 0,05.

Una vez obtenido los datos, éstos fueron procesados utilizando el programa SPSS versión 21.

Resultados

En la Tabla 1 se muestran los datos generales.

Tabla 1. Datos Generales.

Neonatología	66%
Ginecología	34%
Antigüedad en el servicio	
1 a 5 años	60%
6 a 10 años	14%
11 o más años	26%
Edad	
25 a 35 años	57%
36 a 45 años	20%
46 o más años	23%
Género	
Femenino	83%
Masculino	17%
Planta	
Planta	49%
Contrata	51%

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del estudio.

Respecto a la motivación y sus dimensiones, el estudio arrojó una satisfacción media-alta en la mayoría de los factores que se midieron (Tabla 2).

Tabla 2. Motivación y sus dimensiones.

Dimensiones	Alta	Media	Baja
Nivel de motivación general	23% (8)	60% (21)	17% (6)
Variedad de la tarea	11% (4)	77% (27)	11% (4)
Identidad de la tarea	11% (4)	74% (26)	14% (5)
Significado de la tarea	9% (3)	71% (25)	20% (7)
Autonomía para la realización de la tarea	20% (7)	71% (25)	9% (3)
Retroalimentación	17% (6)	63% (22)	20% (10)

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del estudio.

En cuanto a los factores de satisfacción en los profesionales matronas y matrones del Hospital de Puerto Montt, el estudio arrojó una satisfacción media-alta en la mayoría de los factores que se midieron (Tabla 3).

Tabla 3. Satisfacción y sus factores.

Dimensiones	Alta	Media	Baja
Satisfacción global	23% (8)	57% (20)	20% (7)
Condiciones físicas y/o materiales	9% (3)	66% (23)	26% (9)
Beneficios laborales y remunerativos	11% (4)	63% (22)	26% (9)
Políticas administrativas	20% (7)	66% (23)	14% (5)
Relaciones interpersonales	14% (5)	71% (25)	14% (5)
Desarrollo personal	23% (8)	60% (21)	17% (6)
Desempeño de tareas	14% (5)	66% (23)	20% (7)
Relación con la autoridad	23% (8)	54% (19)	23% (8)

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del estudio.

La Tabla 4 presenta los resultados obtenidos en motivación y satisfacción, medidos en antigüedad en el empleo, calidad jurídica y el servicio en el cual desempeñaban sus funciones.

Tabla 4. Tabla motivación-satisfacción.

		Motivación			Satisfacción		
		Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta
Antigüedad	1 a 5 años	5% (1)	76% (16)	19% (4)	5% (1)	67% (14)	29% (6)
	6 o más años	20% (1)	60% (3)	20% (1)	40% (2)	60% (3)	0% (0)
Calidad jurídica	11 o más	44% (4)	22% (2)	33% (3)	44% (4)	33% (3)	22% (2)
	Planta	29% (5)	53% (9)	18% (3)	41% (7)	53% (9)	6% (1)
	Contrata	6% (1)	67% (12)	28% (5)	0%	61% (11)	39% (7)
Servicio	Neonatología	13% (3)	66% (14)	26% (6)	17% (4)	65% (15)	17% (4)
	Obstetricia y Ginecología	25% (3)	58% (7)	17% (2)	25% (3)	42% (5)	33% (4)

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del estudio.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov mostró que los datos presentaban una distribución normal. Para determinar la relación estadística entre las dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Dado que $p < 0,05$, se aceptó la hipótesis de que ambas variables están correlacionadas. Se determinó que existe una correlación positiva de 0,659, aunque de moderada intensidad, de manera que a mayor nivel de motivación mayor satisfacción laboral.

Discusión

Los resultados obtenidos en la medición del nivel de motivación muestran que, de un total de 35 profesionales encuestados, sólo el 23%⁸ presentan un nivel de motivación alta. Por lo tanto se sugiere, de acuerdo al modelo de características del puesto, intervenir sobre las dimensiones centrales del puesto.

En la medición del grado de satisfacción general, sólo el 23% posee un alto grado de satisfacción, siendo el factor “condiciones físicas y/o materiales” el que presenta el menor nivel de alta satisfacción (9%), aun cuando se cuenta con nuevas instalaciones y tecnologías, dada la reciente inauguración del nuevo hospital en la comuna. Por lo general, la infraestructura en las instituciones de salud suele ser uno de los principales obstáculos que los profesionales arguyen como limitantes de su desempeño y desarrollo laboral y profesional.

La motivación y la satisfacción es mayor (media-alta) en matrones(as) con menos años de antigüedad, que se desempeñan en calidad jurídica de contrata. A su vez, el servicio de neonatología presenta mejores niveles de motivación y satisfacción que el servicio de ginecología y obstetricia. Lo anterior se puede presumir por la mayor complejidad y variedad de tareas en relación con las del servicio de ginecología y obstetricia.

Los resultados son comparables con la investigación de Marín y Placencia²³ realizada en trabajadores de una organización privada de salud en Perú, la cual reportó que el personal se encontraba medianamente motivado (57,4%), seguido por el grupo bajamente motivado (22,1%) y altamente motivado (20,6%), aunque la medición de la variable se hizo con otro instrumento y los participantes del estudio era personal de todas las unidades de la organización.

Vásquez¹⁶ también analizó las dos variables con resultados concordantes con la presente investigación, ya que el 48% de profesionales de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza tenía motivación media, 27% alta y 25% baja; mientras que 53,8% tenía satisfacción laboral medio, 21,2% bajo y 25,0% alto. Su conclusión es que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral, el cual influirá en el desempeño de los profesionales, así como en la calidad de atención.

Por su parte, en la investigación llevada a cabo por Fernández y colaboradores²⁴, para conocer el grado de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad de la provincia de Buenos Aires, Argentina (en este estudio participaron 207 enfermeros/as), se pudo evidenciar que su nivel de motivación y satisfacción laboral es moderado.

Conclusión

En consecuencia, se acepta la hipótesis planteada: la relación entre la motivación y satisfacción laboral es de correlación positiva, aunque de mediana intensidad.

Cabe señalar que el estado preliminar de este estudio, con la limitación de considerar solo a las matronas y matrones de dos servicios del Hospital de Puerto Montt, deja abierta una línea de investigación que debiese ampliarse al sector y a otras áreas de la salud.

Notas

Roles y contribuciones de autoría

Todos los autores participaron en la misma medida en el diseño, redacción y aprobación final del manuscrito.

Conflictos de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de intereses con la materia de este artículo.

Agradecimientos

Los autores agradecen el apoyo operativo del Sr. German Moreno Leiva, quien nos colaboró en la fase de envío de los documentos a través de la plataforma de la presente revista.

Referencias

1. Grujičić M, Jovičić-Bata J, Novaković B. Work motivation and job satisfaction of doctors and nurses in Vojvodina, Serbia. *Srpski arhiv za celokupno lekarstvo*. 2018;146(1-2): 48-54. | CrossRef |
2. James-Scotter M, Walker C, Jacobs S. An interprofessional perspective on job satisfaction in the operating room: a review of the literature. *Journal of Interprofessional Care*. 2019;33(6):782-794. | CrossRef |
3. Boada J, Tous J, Ester S, Vigil A. Estudio predictivo sobre la motivación interna en profesionales de Servicios Sociales y en Profesores no Universitarios. En: *Psicología del Trabajo: nuevos conceptos, controversias y aplicaciones: IV Congreso Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Pirámide; 1998: 141-158.
4. Boada J, Ester S, Vigil A, Tous J. Diferencias motivacionales en funcionarios de una Administración Pública desde la Psicología de los Recursos Humanos. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*. 1999;21(1-2):185-197.
5. Stoeva T, Shopov D, Borisova B, Mihaylova V, Paskaleva T, Torniyova B. Interdependence between Professional Motivation and Satisfaction of the Nursing Staff. *J of IMAB*. 2019;25(3):2659-2662. | CrossRef |
6. Hackman JR, Oldham GR. *Work redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley Reading; 1980.
7. Kulik CT, Oldham GR, Hackman JR. Work design as an approach to person environment fit. *Journal of vocational behavior*. 1987;31(3):278-296. | CrossRef |
8. Hellriegel D. *Comportamiento Organizacional*. 10a Ed. México: Interamericana Thomson Editores; 2014.
9. Ganga-Contreras F, Villacis-Moyano H. Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista Perspectivas*. 2018;42: 97-122. [On line]. | Link |
10. Hackman J, Oldham GR. The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of job and the evaluation of job redesign projects. *Yale University, Depart. of Administ. Sciences*; 1974.
11. Álvarez DM. Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana [Tesis de maestría]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. [On line]. | Link |
12. Peiró JM, Prieto F. *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol 1: La Actividad Laboral en su Contexto. Madrid: Editorial Síntesis Psicología; 1996.
13. García S, González JA. Factores de motivación de los profesionales de la salud en atención primaria. *FMC*. 1995;2(1):1.
14. Majima T, Yamamoto T, Sakai I, Ikezaki S, Nagasaka I. Job satisfaction and related factors of nurses in university hospitals: Focusing on collaborative competency factors. *J Nurs Manag*. 2019 Oct;27(7):1409-1415. | CrossRef | PubMed |
15. Merga H, Fufa T. Impacts of working environment and benefits packages on the health professionals' job satisfaction in selected

- public health facilities in eastern Ethiopia: using principal component analysis. BMC Health Serv Res. 2019 Jul 16;19(1):494. | CrossRef | PubMed |
16. Vásquez Sosa SM. Nivel De Motivación Y Su Relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. [On line]. | Link |
 17. Robbins SP. Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. 6a Ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericana; 1994.
 18. Fernández San Martín MI, Moinelo Camporro A, Villanueva Guerra A, Andrade Rosa C, Rivera Teijido M, Gómez Ocaña JM, et al. [Job satisfaction among primary care professional in area 10 Insalud, Madrid]. Rev Esp Salud Publica. 2000 Mar-Apr;74(2):139-47. | PubMed |
 19. Gil-Lacruz M, Gracia-Pérez ML, Gil-Lacruz AI. Learning by Doing and Training Satisfaction: An Evaluation by Health Care Professionals. Int J Environ Res Public Health. 2019 Apr 18;16(8). | CrossRef | PubMed |
 20. Pedraja-Rejas L, Valdés-González G, Riveros-Crawford I, Santibáñez-Rey D. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. Interciencia. 2019;44(9):514-520. [On line]. | Link |
 21. Palma-Carrillo S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología. 1999;9(1).
 22. Palma-Carrillo, S. Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Revista De Investigación En Psicología. 2000;3(1):11-21. | CrossRef |
 23. Marín-Samanez H, Placencia-Medina M. Motivación y Satisfacción laboral del personal de una organización de salud del Sector Privado. Revista Horizon Med. 2017;17(4):42-52. | CrossRef |
 24. Fernández ML, Raybaud LM, Racedo M, Roberts C, Sabatini C, Moraes-Morelli D. Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. Revista Nure Inv. 2019;16(103). [On line]. | Link |

Correspondencia a

Victorino Lastarria 26
Santiago, Región Metropolitana
Chile



Esta obra de *Medwave* está bajo una licencia Creative Commons Atribución-No Comercial 3.0 Unported. Esta licencia permite el uso, distribución y reproducción del artículo en cualquier medio, siempre y cuando se otorgue el crédito correspondiente al autor del artículo y al medio en que se publica, en este caso, *Medwave*.