

# Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la Salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

Administrative management and job satisfaction among healthcare Professionals at Arzobispo Loayza National Hospital

 Flora Nelida Acosta Ponte  
nelida1813@hotmail.com  
Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú

## Resumen

En la investigación “Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” es una investigación académica de tipo descriptiva, analítica y correlacional, que identificó su problema en la falta de satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la entidad antes indicada, lo que se plasma en mal trato, bajas remuneraciones, horarios inadecuados, deficientes condiciones de trabajo, etc. Este trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibida por los profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, el cual fue logrado. En la investigación se aplicaron las escalas de gestión administrativa y satisfacción laboral a una muestra de 150 profesionales y los resultados se analizaron con el software estadístico SPSS y se determinó que existe relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral a través de la correlación de Spearman ( $\rho$ ) obteniéndose un  $\rho$  moderado y positivo de 0.423 con un nivel de significancia de  $p < 0.001$ . En la medida que la gestión administrativa se planifique, organice, dirija, coordine y controle adecuadamente se generarán más y mejores elementos para concretar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Dicha satisfacción laboral es de veras importante para el clima institucional del Hospital, lo cual también facilita la mayor eficiencia, efectividad, productividad y mejora continua del trabajo de los profesionales.

**Palabras claves:** Acceso a pruebas, control fronterizo, políticas públicas, sanciones, eficacia y capacitación.

## Abstract

The investigation "Administrative management and job satisfaction in health professionals of the National hospital Archbishop Loayza" is academic research of descriptive, analytical and correlational type, which identified its problem in the lack of job satisfaction of health professionals of the entity indicated above, which is reflected in bad treatment, low salaries, inadequate hours, poor working conditions, etc. This work aimed to determine the relationship between administrative management and job satisfaction perceived by health professionals at the National Archbishop Loayza Hospital, which was achieved. In the investigation, the administrative management and job satisfaction scales were applied to a sample of 150 professionals and the results were analyzed with the SPSS statistical software and it was determined that there is a relationship between administrative management and job satisfaction through the Spearman correlation ( $\rho$ ) obtaining a moderate and positive  $\rho$  of 0.423 with a significance level of  $p < 0.001$ . To the extent that the administrative management is planned, organized, directed, coordinated and controlled properly, more and better elements will be generated to specify the job satisfaction of the health professionals of the National Archbishop Loayza Hospital. Such job satisfaction is really important for the institutional climate of the Hospital, which also facilitates greater efficiency, effectiveness, productivity and continuous improvement of the work of professionals.

**Keywords:** Access to testing, border control, public policies, sanctions, effectiveness, and training.



## Introducción

La satisfacción laboral del personal de salud es un problema organizacional con consecuencias directas sobre la calidad asistencial. En el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, las condiciones en que los profesionales desempeñan su trabajo plantean interrogantes sobre el papel que cumple la gestión administrativa en su bienestar laboral. Esta investigación parte de esa relación y busca determinar si la forma en que se conduce la institución (en sus procesos de planificación, organización, dirección y control) incide en cómo el personal percibe y valora su trabajo.

La gestión administrativa abarca las acciones a ejecutar mediante las cuales los directivos de una institución orientan sus recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros hacia el cumplimiento de metas institucionales. En el sector salud, este se ve reflejado en cuatro funciones, las cuales dependen entre ellas: la planificación, que define los objetivos de la institución y los procedimientos para alcanzarlos; la organización, que distribuye funciones y recursos entre los miembros del equipo según los planes operativos y estratégicos; la dirección, que monitorea al personal, lo motiva para ejecutar lo planificado y toma las decisiones operativas que sostienen el funcionamiento cotidiano; y el control, que por su parte, verifica el cumplimiento de normas en el punto de vista presupuestal, operativo, financiero y de personal de trabajo, independientemente del régimen laboral de cada trabajador. Es así como estos cuatro procesos no operan de forma separada, sino que su articulación determina la capacidad real de la institución para cumplir su misión hospitalaria.

La satisfacción laboral es la forma de valorar que cada trabajador hace de su entorno y condiciones de trabajo. Para indagar más sobre el tema, investigaciones que se encontraron sobre el sector salud muestran que la insatisfacción del personal afecta el desempeño, la motivación y la calidad de los servicios. En su investigación, el autor Contreras (2013) estudió profesionales de enfermería en una institución de tercer nivel en Bogotá y pudo concluir que la satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional allanado por factores organizacionales que inciden tanto en el desempeño individual, como en la calidad asistencial.

En el país vecino, Ecuador, el autor Quimi (2018) documentó que la desmotivación del personal de enfermería asociada a problemas de comunicación y la falta de capacitación reducía la satisfacción laboral en trabajadores, así como también deterioraba el ambiente de trabajo. Por otro lado, internacionalmente, el investigador Pérez (2013) en un estudio descriptivo con 432

profesionales de atención primaria en Navarra, halló una satisfacción media de 6.7 sobre 10, con mayor riesgo de insatisfacción en centros urbanos que rurales y sin alguna diferencia significativas por tipo de profesión del trabajador. Así también, a mayor escala, los investigadores Cuixia et al. (2010) evaluaron a 2,100 profesionales de salud en hospitales de Shenyang y Benxi, en China, y pudieron encontrar promedios de satisfacción de 67.2% y 70.0% respectivamente, con diferencias en el peso de los factores intrínsecos y extrínsecos según el establecimiento de salud.

En el contexto peruano, esta tendencia no difiere del todo. El estudio desarrollado por Valdez (2013) documentó que el 71.8% de los profesionales de la Red Asistencial Jauja presentaba insatisfacción específica: 98% de insatisfacción respecto a las actividades realizadas y al reconocimiento de superiores y 57.5% de insatisfacción con las condiciones de infraestructura.

Asimismo, el autor Palomino (2018) desarrolló su estudio en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé e identificó que los factores extrínsecos, en particular las relaciones interpersonales, la supervisión y las políticas institucionales, explicaban el 71.7% de la variación en satisfacción laboral, con diferencias según el tipo de profesional y el servicio donde se trabajaba.

Seguido, el autor Paredes (2012) encontró que la percepción de la gestión administrativa explicaba el 64% de la satisfacción laboral de los empleados del municipio de Choloma, consecuencia que sugiere una relación sustantiva entre ambas variables más allá del ámbito hospitalario.

Por último, está el estudio realizado por Cifuentes (2011) en Bogotá, quien reportó una satisfacción media de 2.91 en profesionales de enfermería, con mayor insatisfacción en mujeres que en hombres, aunque sin diferencias estadísticamente significativas por género o edad.

El resumen de todos los antecedentes anteriormente mencionados lleva a una relación entre la gestión institucional y la satisfacción del personal de salud, pero los estudios que se han realizado en el país son muy escasos, y muy pocos abordan la realidad del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, debido a ello esta investigación tuvo como objetivo cubrir ese vacío.

Entre los objetivos, se buscó determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción del personal de salud, y en específico se buscó determinar la relación entre las dimensiones: planificación y dirección, y la satisfacción laboral, así como también comparar ambas variables según el sexo y la profesión de los participantes del estudio.

## Método

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. En esta investigación se utilizó los siguientes métodos: Descriptivo, Inductivo, Deductivo. Nivel básico porque permitirá proveer de información detallada de las variables investigadas en un contexto determinado. Por la forma de obtención de los datos la investigación es de tipo transversal. El diseño que se aplicará será el no experimental (Kerlinger, 2004).

La población de la investigación estuvo conformada por 255 profesionales (psicólogos, obstetras, odontólogos, nutricionistas, trabajadores sociales y técnicos médicos), de ambos sexos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. La muestra según la fórmula estadística estuvo constituida por un grupo de 150 profesionales que representaría al 58.8% de la población en estudio.

### Tabla 1

#### Descripción de la muestra por profesión

Descripción de la muestra por profesión	Frecuencia	Porcentaje
Psicólogo	21	14,00
Odontólogo	20	13,3
Obstetra	22	14,7
Trabajador social	27	18,0
Tecnólogo médico	30	20,00
Nutricionista	30	20,00
Total	150	

En la tabla 1 y su figura respectiva se describen y representan la distribución de la muestra por profesión, donde se evaluó a psicólogos, odontólogos, obstetras, trabajadoras sociales, técnicos médicos y nutricionistas, tal como se describen en la tabla referida.

Se utilizaron en la investigación los cuestionarios, fichas de encuesta y guías de análisis.

El cuestionario contiene ítems directos de carácter jerárquico sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de hospitales. El carácter cerrado es que se adecua que en el escaso tiempo que disponen los encuestados puedan responder sobre la investigación. También contiene un cuadro de respuesta con las alternativas correspondientes.

Se aplicó el alfa de Cronbach, previa aplicación de la escala al grupo investigado. Asimismo, se realizó la validación por juicio de expertos.

Se utilizaron para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información correspondientes sobre la gestión administrativa y mejora de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de hospitales. Se utilizó como hoja de ruta para disponer de la información que realmente se va a considerar en la investigación sobre la gestión administrativa y la mejora de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de hospitales.

Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0 versión en español. Se utilizó estas técnicas estadísticas en dos etapas; Estadística descriptiva: Con la cual se obtuvo los datos de frecuencia y porcentajes, y Estadística inferencial:

El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas. La prueba paramétrica de la correlación de Spearman se utilizó para establecer la validez de constructo. La finalidad de la correlación de Spearman es comprobar si los resultados de una variable están relacionados con los resultados de la otra variable (Greene y D'Oliveira, 2006), teniendo en cuenta los siguientes criterios de aceptación o rechazo de la Ho de acuerdo con Hernández et al. (2014).

Se utilizó la Prueba de U de Mann Whthney, diseñada exclusivamente para establecer comparaciones entre dos condiciones (Greene y D'Oliveira, 2006), la cual permite conocer si la media de dos grupos difiere de modo significativo entre sí con un nivel de significación estadística:  $p < 0.01$  para rechazar la Ho. (sexo y sede laboral).

Para el establecimiento de comparaciones de promedios de las variables estudiadas en función de los grupos etáreos (edades), nivel laboral y años de servicios, se utilizó la prueba no paramétrica Prueba de Kruskal-Wallis.

## Resultados

### Hipótesis general

**Tabla 2**

*Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral*

	Correlaciones Rho de Spearman	Puntaje total de la escala de satisfacción laboral
Puntaje total de la escala de gestión administrativa	Coefficiente de correlación	0,423**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	150

En la tabla 2 se reporta que existe relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral a través de la correlación de Spearman (rho) obteniéndose un rho moderada y positiva de 0.423 con un nivel de significancia de  $p < 0.001$ .

Por lo tanto, existe relación entre dichas variables validándose la hipótesis específica planteada en la investigación.

### Hipótesis específica 1

**Tabla 3**

*Relación entre la dimensión planificación y la escala de satisfacción laboral*

	Rho de Spearman	Puntaje dimensión Planificación
Puntaje total de la escala de satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,419
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	150

En la tabla 3 se reporta la relación entre la dimensión planificación de la escala de gestión administrativa y satisfacción laboral a través de la correlación de Spearman (rho) obteniéndose un rho moderada y positiva de 0.419 con un nivel de significancia de  $p < 0.001$ . Por lo tanto, existe relación entre dichas variables validándose la hipótesis específica planteada en la investigación.

### Hipótesis específica 2

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión dirección y la escala de satisfacción laboral*

	Rho de Spearman	Puntaje dimensión dirección
Puntaje total de la escala de satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,403
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	150

En la tabla 4 se reporta la relación entre la dimensión dirección de la escala de gestión administrativa y satisfacción laboral a través de la correlación de Spearman (rho) obteniéndose un rho moderada y positiva de 0.403 con un nivel de significancia de  $p < 0.001$ . Por lo tanto, existe relación entre dichas variables validándose la hipótesis específica planteada en la investigación.

### Hipótesis específica 3

**Tabla 5**

*Análisis comparativo de gestión administrativa y sus dimensiones según el sexo (n=150)*

Rangos	Descripción de la muestra por sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje total de la escala de gestión administrativa	Masculino	63	77,75	4898,00
	Femenino	87	73,87	6427,00
	Total	150		

Puntaje dimensión Planificación	Masculino	63	78,26	4930,50
	Femenino	87	73,50	6394,50
Puntaje dimensión dirección	Masculino	63	77,49	4882,00
	Femenino	87	74,06	6443,00

Estadísticos de prueba

	Puntaje total de la escala de gestión administrativa	Puntaje dimensión Planificación	Puntaje dimensión Dirección
U de Mann-Whitney	2599,0000	2566,500	2615,0000
W de Wilcoxon	6427,0000	6394,500	6443,0000
Z	-,540	-,666	-,481
Sig. asintótica (bilateral)	,589	,505	,631

En la tabla 5 se realiza el Análisis comparativo de gestión administrativa y sus dimensiones según el sexo reportándose que no existen diferencias estadísticas.

Sin embargo, el personal de sexo masculino presenta mayores rangos promedios que el sexo femenino. Por lo tanto, se acepta la  $H_0$  (no existen diferencias según el sexo), validándose la hipótesis específica formulada en el trabajo.

**Tabla 6**

*Análisis comparativo de satisfacción laboral según profesión*

Rangos	Descripción de la muestra por profesión	N	Rango promedio
Puntaje total de la escala de gestión administrativa	Psicólogo	21	79,10
	Odontólogo	20	78,88
	Obstetra	22	80,32
	Trabajador social	27	66,15
	Técnico médico	30	67,05
	Nutricionista	30	84,07
	Total	150	
Puntaje dimensión Planificación	Psicólogo	21	79,14
	Odontólogo	20	82,20
	Obstetra	22	74,43
	Trabajador social	27	68,65
	Técnico médico	30	67,12
	Nutricionista	30	83,82
	Total	150	
Puntaje dimensión Dirección	Psicólogo	21	79,76
	Odontólogo	20	75,40
	Obstetra	22	85,70
	Trabajador social	27	66,31
	Técnico médico	30	68,95
	Nutricionista	30	79,92
	Total	150	

Estadísticos de prueba

	Puntaje total de la escala de gestión administrativa	Puntaje dimensión Planificación	Puntaje dimensión Dirección
Chi-cuadrado	4,124	3,614	3,681
gl	5	5	5
Sig. asintótica	,532	,606	,596



En la tabla 6 se realiza el Análisis comparativo de satisfacción laboral y sus dimensiones según el sexo con la prueba no para métrica U de Mann Whitney reportándose que no existen diferencias estadísticas significativas en los promedios de satisfacción laboral y sus dimensiones, donde el personal de sexo femenino presenta mayores rangos promedios que el sexo masculino. Por lo tanto, se acepta la  $H_0$  (no existen diferencias según el sexo), validándose la hipótesis específica formulada en el trabajo.

## Discusión

El punto de partida del análisis fue verificar la distribución de las variables mediante la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). La variable gestión administrativa mostró distribución normal ( $p > 0.05$ ), mientras que satisfacción laboral no la cumplió ( $p < 0.001$ ), lo que justificó el empleo de pruebas no paramétricas en los análisis subsiguientes.

Antes de examinar las relaciones entre variables, se evaluaron las propiedades psicométricas de los instrumentos, dado que ninguno está estandarizado en el contexto local. El resultado de escala de gestión administrativa obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.682 y la de satisfacción laboral una escala de 0.623, valores que indican confiabilidad aceptable para los dos instrumentos.

El análisis de los ítems para la validez del instrumento reveló correlaciones de Spearman significativas en todas las escalas: los ítems de gestión administrativa oscilaron entre rho de 0.214 y rho de 0.500 ( $p < 0.01$ ), y los de satisfacción laboral entre rho de 0.261 y rho de 0.468 ( $p < 0.001$ ), lo que confirma una correspondencia consistente entre cada ítem y su respectiva dimensión.

Por otra parte, el análisis descriptivo mostró datos importantes, como: que el 57.3% del personal percibió una gestión administrativa deficiente y el 42% la calificó como baja; solo el 0.7% alcanzó una percepción moderada. Esta distribución se replicó en las dimensiones: el 52% reportó nivel deficiente en la dimensión planificación y el 46.7% nivel bajo, mientras que en la dimensión dirección el 66% señaló un nivel deficiente.

En contraste, el autor Paredes (2012) encontró que la percepción de la gestión administrativa explica el 64% de la satisfacción de los empleados del municipio de Choloma, lo que sugiere que la calidad de la conducción institucional incide directamente en cómo los trabajadores valoran su experiencia laboral.

En el sector salud esta relación cobra mayor importancia, debido a que la calidad asistencial depende de la capacidad de gestión de quienes dirigen las instituciones, tal como concluyó Contreras (2013) en su estudio al estudiar

profesionales de enfermería en Colombia, determinando que la satisfacción laboral en ese grupo es un fenómeno multidimensional condicionado por factores dentro de la organización que afectan tanto el desempeño individual, como la calidad de los servicios que se entregan.

Asimismo, los niveles de satisfacción laboral siguieron la misma tendencia: el 69.3% del personal resultó insatisfecho y el 0.7% parcialmente insatisfecho.

En la dimensión de satisfacción con la organización, el 73.3% señaló insatisfacción y el 24.7% muy alta insatisfacción.

Así también, la dimensión de relaciones humanas mostró resultados similares: 60% insatisfecho y 38.7% muy insatisfecho. Es decir, un personal en estas condiciones difícilmente mantendrá la motivación que se necesita para el cumplimiento de los objetivos de la institución, lo que se traduce en un deterioro del desempeño organizacional. En la investigación de Quimi (2018) llegó a conclusiones similares al medir la satisfacción laboral en enfermería, tales como que las condiciones de trabajo condicionan el comportamiento organizacional porque determinan el desempeño y el compromiso con que el personal ejecuta sus responsabilidades.

Estos resultados también van en la misma línea con los de Pérez (2013) quien encontró mayor riesgo de insatisfacción en profesionales de centros urbanos a diferencia de los rurales, y con los de los autores Cuixia et al. (2010), quienes reportaron una baja satisfacción laboral en profesionales de medicina del Hospital Shenyang en China.

A nivel nacional, el autor Valdez (2013) concluyó que el 71.8% de los profesionales de la Red Asistencial Jauja presentó insatisfacción específica, con tasas particularmente altas respecto al reconocimiento de superiores (98.3%) y a las condiciones de infraestructura (57.5%).

La contrastación de hipótesis confirmó una relación positiva y moderada entre gestión administrativa y satisfacción laboral ( $\rho = 0.423$ ,  $p < 0.001$ ). Es decir, a mejor percepción de la gestión, una mayor satisfacción del personal. Las dimensiones de planificación ( $\rho = 0.419$ ,  $p < 0.001$ ) y dirección ( $\rho = 0.403$ ,  $p < 0.001$ ) mostraron relación similar, es decir, la planificación y dirección favorecen al bienestar laboral que se percibe dentro de la institución de salud.

Por último, respecto a las comparaciones por grupos, la prueba de Mann-Whitney no señaló diferencias significativas en la gestión administrativa ni en la satisfacción laboral según el sexo, aunque sí se encontró que los hombres obtuvieron mayores rangos promedio en

gestión administrativa y las mujeres en satisfacción laboral, respectivamente. La prueba de Kruskal-Wallis tampoco mostró diferencias por el tipo de profesión en ninguna de las dos variables. Como análisis, el resultado por sexo contrasta de manera parcial con el investigador Cifuentes (2011), quien reportó mayor insatisfacción en las mujeres que en los hombres en una institución de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá, aunque también sin significancia estadística alarmante.

Así también, la homogeneidad por profesión coincide con el autor Pérez (2013) pero difiere de otro investigador, Palomino (2018), quien sí encontró diferencias significativas de satisfacción según tipo de profesional y servicio en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, lo que da a entender que el contexto institucional específico puede modular el peso de la profesión del trabajador como variable.

## Conclusiones

- ✓ Existe relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral a través de la correlación de Spearman ( $\rho$ ) obteniéndose un índice de correlación ( $\rho$ ) moderado y positiva de 0.423 con un nivel de significancia de  $p < 0.001$ .
- ✓ En los niveles de la escala de gestión administrativa donde el 57.3% de la muestra perciben un nivel deficiente gestión administrativa; el 42% de la muestra perciben una baja gestión administrativa; el 0.7% de la muestra perciben una moderada gestión administrativa.
- ✓ En los Niveles de la escala de satisfacción laboral, donde el 30% de la muestra presenta un nivel de muy insatisfecho; el 69.3% de la muestra presenta un nivel insatisfecho y el 0.7% de la muestra presenta un nivel parcialmente insatisfecho.
- ✓ En la relación entre la dimensión planificación de la escala de gestión administrativa y satisfacción laboral a través de la correlación de Spearman ( $\rho$ ) obteniéndose un  $\rho$  moderada y positiva de 0.419 con un nivel de significancia de  $p < 0.001$ .
- ✓ En la relación entre la dimensión dirección de la escala de gestión administrativa y satisfacción laboral a través de la correlación de Spearman ( $\rho$ ) obteniéndose un  $\rho$  moderada y positiva de 0.403 con un nivel de significancia de  $p < 0.001$ .
- ✓ No existe diferencias de gestión administrativa y sus dimensiones según sexo y profesión.
- ✓ No existen diferencias en satisfacción laboral y sus dimensiones según sexo y profesión.

## Recomendaciones

En base a estos perfiles la dirección de recursos humanos deberá implementar planes de mejora que mejoren la satisfacción laboral.

- ✓ La dirección de recursos humanos del hospital debe implementar cursos y talleres de gestión administrativa para que el personal directivo optimicen sus habilidades en la gestión administrativa de sus servicios.
- ✓ Los directivos del hospital deberán considerar en el presupuesto del hospital para que el estado otorgue más dinero para mejorar los materiales y equipos en general para brindar un servicio de calidad.
- ✓ Los directivos del hospital deberán promover e implantar la alternancia en la asignación de las responsabilidades de gestión y administración.
- ✓ Los directivos del hospital deberán tomar en cuenta las iniciativas de propuestas de mejoras en la gestión administrativa y satisfacción laboral de la organización, por parte de los profesionales de salud independiente del sexo y profesión.

## Referencias bibliográficas

- Cifuentes, J. y Manrique, F. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en Enfermería*, 32(2), 217-227. <https://doi.org/10.1186/1471-2788-41-884>
- Contreras, M. (2013). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S. de III nivel de atención Bogotá 2023 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio UNAL. <https://bfbrepositorio.unal.edu.co/server/api/core/bitstreams/bbfb4392-3c6c-4e6e-8891-b6a0ddc989e8/content>
- Cuixia, G., Jialiang, F., Ying, C. y Lie, W. (2010). Factors associated with job satisfaction among Chinese community health workers: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 24(11). <https://doi.org/10.1186/1471-2458-11-884>
- Greene, J. y D'Oliveira, M (2006). Test estadísticos para psicología. Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6° ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Kerlinger, F. (2004). Investigación del comportamiento (4° ed.). Editorial McGraw-Hill.

Palomino, J. (2018). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2014 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Cybertesis UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9987>

Paredes, J. y Pineda, O. (2012). Influencia de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma. San Pedro Sula – Honduras [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Centroamericana]. Repositorio Unitec. <https://glifos.unitec.edu/opac/record/163544>

Quimi, R. (2018). Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. Gustavo Domínguez en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas desde agosto a noviembre de 2015 [Tesis de maestría, Universidad UNIANDES]. Repositorio UNIANDES. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7964>

Valdez, B. (2013). Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013 [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a7cb49dc-cf25-46c1-a358-6d36239c1d0f/content>