



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL COLABORADOR Y
SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION AL
USUARIO EN ORGANIZACIONES DEL SECTOR
SALUD**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN GESTION EN LOS
SERVICIOS DE SALUD Y ENFERMERÍA**

Presentado por:

AUTOR: LOPEZ AMASIFEN, WENDY FIORELLA
ZOROZABAL DE LA CRUZ, FLOR GUICELA

ASESOR: Mg. GAMARRA BUSTILLOS CARLOS

**LIMA – PERÚ
2017**

DEDICATORIA

A nuestras familias por brindarnos su apoyo constante, en el tiempo y comprensión para el crecimiento imparables en nuestras carreras profesionales, abriéndole puertas a la especialidad.

AGRADECIMIENTO

Al Mg. Carlos Gamarra Bustillos por contribuir en la formación de nuestro estudio, guiándonos y motivándonos permanentemente para la culminación del presente estudio.

Asesor: Mg. GAMARRA BUSTILLOS CARLOS

JURADO

Presidente: Mg. Julio Mendigure Fernández

Secretario: Mg. Reyda Canales Rimachi

Vocal : Mg. Rosa Pretell Aguilar

INDICE

Carátula	i
Hoja en blanco	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Asesor	v
Jurado	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivo	4
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	
2.1. Diseño de estudio	5
2.2. Población y muestra	5
2.3. Procedimiento de recolección de datos	5
2.4. Técnica de análisis	6
2.5. Aspectos éticos	6
CAPITULO III: RESULTADOS	
3.1. Tablas	7

CAPITULO IV: DISCUSIÓN	
4.1. Discusión	20
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	23
5.2. Recomendaciones	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25

ÍNDICE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Artículos revisados sobre la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la organización.	7
Tabla 2: Resumen de estudios sobre la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la organización.	17

RESUMEN

Objetivo: Sistematizar las evidencias sobre la satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud. **Materiales y Métodos:** Revisión Sistemática observacional y retrospectivo, sintetiza resultados de investigaciones primarias. Son parte esencial de la enfermería basada en la evidencia por su rigurosa metodología, identificando los estudios relevantes para responder preguntas específicas de la práctica clínica, la búsqueda se ha restringido a artículos con texto completo, y los artículos seleccionados se sometieron a una lectura crítica, utilizando el sistema grade para asignar la fuerza de recomendación. **Resultados:** En la selección definitiva se eligieron 10 artículos, encontramos que el 27.3% (03) corresponden a México con una baja evidencia, un 9.1% (01) encontramos a Brasil, teniendo una alta evidencia, mientras un 18.2% (02) encontramos a México y con evidencia moderada, así mismo encontramos un 9.1% (1) a España con una baja evidencia, por otro lado encontramos un 9.1%(1) a Honduras, Argentina y Chile respectivamente con una evidencia baja. Los resultados de la presente revisión concluyen, la satisfacción laboral del colaborador en organizaciones del sector salud se relaciona con la influencia en la calidad de atención al usuario.

Conclusiones: Se evidenció en las investigaciones revisadas muestran que el grado de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los colaboradores, además de incidir sobre otros aspectos como la baja calidad de la prestación en su conjunto, el ausentismo laboral, la propensión a abandonar la organización.

Palabra clave: “Satisfacción laboral”, “colaborador”, “calidad de la atención”, “organización”.

ABSTRACT

Objective: Systematize the evidence on the employee's job satisfaction and its influence on the quality of user care in health sector organizations. **Materials and Methods:** Observational and retrospective systematic review, synthesizes results of primary investigations. They are an essential part of the nursing based on evidence for its rigorous methodology, identifying the relevant studies to answer specific questions of clinical practice, the search has been restricted to articles with full text, and the selected articles were subjected to a critical reading, using the grade system to assign the recommendation strength. **Results:** In the definitive selection 10 articles were chosen, we found that 27.3% (03) correspond to Mexico with low evidence, 9.1% (01) we found Brazil, having a high evidence, while 18.2% (02) we found to Mexico and with moderate evidence, likewise we found 9.1% (1) to Spain with low evidence, on the other hand we found 9.1% (1) to Honduras, Argentina and Chile respectively with low evidence. The results of this review conclude that the job satisfaction of the collaborator in health sector organizations is related to the influence on the quality of customer service. **Conclusions:** It was evidenced in the researches reviewed that the degree of satisfaction can affect the quantity and quality of the work performed by the collaborators, as well as influencing other aspects such as the low quality of the service as a whole, work absenteeism, propensity to leave the organization.

Keywords: "Work satisfaction", "collaborator", "quality of care", "organization".

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. La calidad total pretende como idea final la satisfacción del cliente y la obtención de beneficios para todos los miembros de la empresa, si tenemos en cuenta que al definir calidad de atención nos referimos a la capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud. Al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

El análisis global de la satisfacción en todas sus dimensiones, (exceso o presión en el trabajo, promoción profesional, satisfacción laboral, monotonía laboral, relaciones entre profesionales, competencia profesional, tensión laboral, relaciones con los compañeros), todas estas dimensiones son de poca utilidad para la puesta en marcha de medidas correctoras y del seguimiento de dichas medidas. Los indicadores basados en cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización del personal en lugar de un análisis generalizado (1). El

conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción del cliente interno (personas dentro de una organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado a los clientes externos), constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de cualquier institución, cultura de la calidad, relaciones interpersonales que conlleva entre otras cosas al éxito de la obtención de resultados de la calidad humana (2). El desempeño laboral está determinado por las características socio-demográficas de los trabajadores (edad, sexo, estado civil, capacitación), condiciones organizacionales de su entorno laboral (condiciones de trabajo, seguridad laboral, volumen del trabajo, insumos), y el entorno socio-económico (crecimiento económico, políticas sociales). Los determinantes del desempeño laboral actuarían condicionando el bienestar del personal de salud e influyen de manera significativa sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud y en consecuencia en la calidad de atención que se presta al paciente, familia y comunidad (3).

En el análisis enfocado a la gestión interna, resulta escasa la participación interdisciplinaria, con un desempeño profesional individualizado (poco participativo), falta de personal para cubrir las guardias por ausentismos (enfermedades), escasez de información hacia el personal por parte de los directivos, déficit en la comunicación interna y una gran carencia de liderazgo. Esta información también es corroborada con los datos de las entrevistas. También se encontró falta de recursos humanos médicos, como personal de enfermería para cubrir las guardias y los reemplazos (4).

Todas estas situaciones planteadas anteriormente están relacionadas a la satisfacción, recordemos que la satisfacción en el trabajador es la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades frente a su propio trabajo; si estas necesidades no están cubiertas estamos frente a cierto grado de

insatisfacción y con las consecuencias que puede traer aparejado el trabajo bajo disconformidad como por ejemplo, más ausentismo, errores, estrés, las cuales pueden perjudicar la prestación del servicio al cliente externo. Ante este contexto se postula como un área de investigación relevante, el análisis de la satisfacción y su influencia sobre el trabajo. Este conocimiento permitirá a la institución plantear objetivos concretos de cambios en la gestión del personal y la organización de los servicios (5)

Locke (8) (1976), identificó tres grandes escuelas de pensamiento o movimiento de investigación que conciernen al abordaje de los factores de la satisfacción en el trabajo: el físico económico, la escuela de las relaciones y la escuela del desarrollo por el trabajo.

Maslow y Herzberg (9) realizaron contribuciones al surgimiento de una comprensión más humanística de la realidad organizacional. Maslow (1954), desarrolló una jerarquía de necesidades humanas, en la que incluye diferentes aspectos influyentes en la satisfacción, como son: las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización.

Herzberg (1959), desarrolla una teoría en la que concluía que no todos los factores influyen en la satisfacción; los que corresponden a las necesidades más básicas cuentan si “no” están cubiertas, mientras otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos. Herzberg afirma en su teoría que la motivación de las personas depende de dos factores: factores higiénicos que se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes y los factores motivacionales; estos factores

están bajo control del individuo y se relacionan con el desempeño; tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto de trabajo. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento, reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de las tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo.

El propósito de la investigación es lograr obtener información que dé cuenta de la realidad percibida de los colaboradores en las organizaciones de salud, respecto a las características del entorno donde se desempeñan sus funciones y la satisfacción laboral.

1.2. Formulación del problema.

La pregunta formulada para la revisión sistemática se desarrolló bajo la metodología PICO y fue la siguiente:

P = Paciente/ Problema	I = Intervención	C = Intervención de comparación	O = Outcome Resultados
Satisfacción laboral del colaborador	No corresponde	No corresponde	Mejora la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud.

¿Influye la satisfacción laboral del colaborador en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud?

1.3. Objetivo

Sistematizar las evidencias sobre la Influencia de la satisfacción laboral del colaborador en la calidad de atención al usuario en organizaciones de salud.

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Diseño de estudio

Las Revisiones Sistemáticas son un diseño de investigación observacional y retrospectivo, que sintetiza los resultados de múltiples investigaciones primarias. Son parte esencial de la enfermería basada en la evidencia por su rigurosa metodología, identificando los estudios relevantes para responder preguntas específicas de la práctica clínica.

2.2. Población y muestra.

La población constituida por la revisión bibliográfica de 10 artículos científicos publicados e indizados en las bases de datos científicos y que responden a artículos publicados en idioma español, inglés y portugués, con una antigüedad no mayor de diez años.

2.3. Procedimiento de recolección de datos.

La recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica de artículos de investigaciones tanto nacionales como internacionales que tuvieron como tema principal la satisfacción laboral de los colaboradores y su influencia en la calidad de atención al usuario en las organizaciones del sector salud; de todos los artículos que se encontraron, se incluyeron los más referentes al tema según nivel de evidencia y se excluyeron los menos relevantes, dado que no existe mucha información al respecto

sobre el tema expuesto. Se estableció la búsqueda siempre y cuando se tuvo acceso al texto completo del artículo científico.

El algoritmo de búsqueda sistemática de evidencias fue el siguiente:

Satisfacción AND laboral AND trabajador AND salud.

Satisfacción AND colaborador AND enfermero AND salud

Satisfacción laboral AND colaboradores AND organización

Base de datos:

Lilacs, Lipecs, Pubmed, Medline, Ebsco, Cochrane Plus.

2.4. Técnica de análisis.

El análisis de la revisión sistemática está conformado por la elaboración de una tabla de resumen (Tabla N°2) con los datos principales de cada uno de los artículos seleccionados, evaluando cada uno de los artículos para una comparación de los puntos o características en las cuales concuerda y los puntos en los que existe discrepancia entre artículos nacionales e internacionales. Además, de acuerdo a criterios técnicos pre establecidos, se realizó una evaluación crítica e intensiva de cada artículo, a partir de ello, se determinó la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendación para cada artículo, a través del método de grade.

2.5. Aspectos éticos.

La evaluación crítica de los artículos científicos revisados, está de acuerdo a las normas técnicas de la bioética en la investigación verificando que cada uno de ellos haya dado cumplimiento a los principios éticos en su ejecución.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla N° 1: Artículos revisados. DATOS DE LA PUBLICACIÓN 1

1. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y número
Marcia Borges de Melo María Alves Barbosa Paula Regina de Souza	2011	Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería. Revisión integradora	Rev. Latino-Am. Enfermagem http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/es_26.pdf Brasil	Vol. 19 N° 4

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Resultado	Conclusión
Revisión integradora de la literatura en las bases de datos LILACS, MEDLINE, BDNF y BIBLIOTECA COCHRANE.	La muestra de esta revisión integradora totalizó 17 artículos.	Se trata de un método de revisión específico que permite la inclusión de diversas líneas de investigación (experimentales, y casi no experimentales).	Cuatro estudios de los 17 analizados relataron que el equipo de enfermería se encontraba satisfecho en el trabajo, sin embargo, a pesar de referir satisfacción citaron una serie de dificultades enfrentadas 8 estudios señalaron que la falta de integración entre los miembros del equipo, sobrecarga de trabajo, bajos salarios y desvalorización profesional, otros factores fueron citados como falta y/o insuficiencia de material y equipo, normas y rutinas fuera de la realidad del servicio, falta de incentivo, falta de interacción con otras unidades, poco estímulo para el trabajo, carencia de comunicación.	Que la satisfacción en el trabajo es determinada por una red compleja de factores, pudiendo variar conforme el grupo estudiando, en Investigaciones adicionales, especialmente con niveles de evidencias III, en diferentes campos de actuación de la enfermería, el nivel de satisfacción es moderada dándole mayor importancia al salario, horario y estabilidad, lo que se traduce en determinantes respecto a la calidad de atención que brinda.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN 2

2. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y numero
I. Pérez-Ciordia, F. Guillén-Grima, A. Brugos, I. Aguinaga Ontoso	2010	Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria	An. Sist. Sanit. Navar. 2013, http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v36n2/original6.pdf España	Vol. 36, Nº 2

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Resultado	Conclusión
Estudio descriptivo	Consta de 928 profesionales sanitarios divididos en 3 categorías profesionales: médicos (379), pediatras (99) y profesionales de enfermería (450). El estudio se realizó durante el mes de junio de 2010.	Cuestionario	Se recogieron 432 cuestionarios (77,5%). La satisfacción media fue 6,7 (escala 1 a 10), más alta en enfermería. Las mujeres presentaron una media superior a los hombres (6,90: 6,34). Los trabajadores de centros de salud urbanos (OR:1,71; IC:1,10-2,65) presentaron un mayor riesgo de insatisfacción respecto a los profesionales de centros rurales. Las actividades formativas de los profesionales es el ítem más valorado, seguido de razones económicas y de presión asistencial, no encontrándose diferencias por profesión.	La satisfacción laboral es una dimensión de la gestión de calidad en atención primaria y su estudio permite identificar problemas u oportunidades de mejora con impacto en la calidad de los servicios que se ofertan.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN 3

3. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y numero
Guadalupe Nava Galán Margarita Hernández Zavala Alicia Hernández Cantoral María Teresa Pérez – López, María Guadalupe Hernández Ramírez , Reyna Matus – Miranda, Carmen L. Balseiro- Almario.	2013	Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud	Arch Neurocien. Mexico http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002 Mexico	Vol.18 N°16-21

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Resultado	Conclusión
Estudio transversal, observacional y descriptivo.	La muestra 594 profesionales de enfermería.	Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos sociodemográficos y otra miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral.	La satisfacción laboral tuvo un promedio global y los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados fueron relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron Diferencias estadísticamente significativas.	El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral la identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN 4

4. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y numero
Carlos Navarrete Valero	2015	Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México	CES Salud Pública. México http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3 220 México	Vol.6 N°138-145

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Resultado	Conclusión
Se utiliza una metodología descriptiva.	El universo de estudio fueron los usuarios derechohabientes y no derechohabientes que solicitaron un servicio en la Clínica de Medicina Familiar. La muestra fue a conveniencia, no aleatoria y para usuarios externos un total de 322 personas y para usuarios internos 136.	Encuesta con dos parámetros, el primero para usuarios y el segundo para servicios.	Respecto a los usuarios internos, recursos humanos y enseñanza fueron quienes obtuvieron mayores porcentajes de usuarios indiferentes a muy insatisfechos, de estos usuarios el 97.1% contestó que si repercute su estado, otorgando un mal servicio a quienes solicitan su Atención.	Los usuarios internos para desempeñar su trabajo se requieren establecer una supervisión permanente de todos los servicios, para que brinde y se perciba una buena atención de calidad a los usuarios externos.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN 5

5. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y numero
García-Ramos Martina	2007	Satisfacción laboral del personal de salud	Rev Enferm Inst Mexico Seguro Social. http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf Mexico	Vol. 15 (2): 63-72

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Resultado	Conclusión
Estudio transversal, descriptivo	277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Se aplicó un cuestionario validado que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca. Se tabuló por criterios y servicios. El análisis se realizó con estadística descriptiva	Cuestionario	La satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente)	Como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN 6

6. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y numero
Andrés A. Rodríguez M ; Maria Paz Retamal ; José N. Lizana ; Felipe A. Cornejo	2011	Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena	SALUD & SOCIEDAD. http://revistas.ucn.cl/index.php/saludysociedad/article/view/819 Chile	Vol. 2 , PP. 219 – 234

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Resultado	Conclusión
Estudio transversal, descriptivo	96 trabajadores de una organización pública de la Región del Maule perteneciente al sector agrícola. Del total de participantes 54 eran hombres (56.3%) y 42 eran mujeres (43.7%). El promedio de edad es de 41.5 años.	Cuestionario	La correlación entre el clima organizacional general y la satisfacción laboral resultó estadísticamente significativa, presentando una relación positiva y una asociación de un 41.3% ($r = 0.413$; $p < 0.059$). Considerando las dimensiones de satisfacción laboral, todas éstas obtuvieron una correlación significativa y positiva con el clima general es Tarea en el Trabajo Actual ($r=0.477$), luego siguen Supervisión ($r=0.452$), Compañeros de Trabajo ($r=0.402$), Oportunidades de Ascenso ($r=0.344$) y Sueldo ($r=0.303$).	Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN 7

7. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y numero
Ponce-Gómez Gandhi	2007	Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad	http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim062b.pdf España	Vol. 14 (2): 65-73

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Aspecto ético	Resultado	Conclusión
Estudio descriptivo exploratorio y transversal,	91 enfermeras y 182 pacientes cuya selección se realizó al azar, en los tres turnos. Para el análisis de los datos se obtuvieron frecuencias absolutas y relativas.	Encuesta de opinión	No corresponde.	La satisfacción laboral alcanzó un índice global de 3.42; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción. 50% de los usuarios encuestados considera insuficiente la calidad de atención recibida. Los índices más altos de satisfacción se encontraron en pacientes de 46 a 60 años de edad, escolaridad primaria y licenciatura.	La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN 8

8. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y numero
Hugo Tapia Martínez, Cecilia Ramírez Rodríguez	2009	Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS	Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. http://www.medigraphic.com/pdfs/enf/uni/eu-2009/eu094d.pdf Mexico	Vol 6. Año. 6 No. 4

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Resultado	Conclusión
Estudio descriptivo transversal.	Población de 230 de un universo de 500 enfermeras de la UMAE de Oncología del Centro Médico SXXI del IMSS. Se incluyeron auxiliares de enfermería, enfermeras generales, especialistas y jefes de piso, con antigüedad mayor de seis meses.	Cuestionario	El grado de satisfacción laboral sobre factores extrínsecos fue una media de 37.3 (66.6%) según EGSL; las enfermeras sienten indiferencia y están algo satisfechas. El grado de satisfacción laboral sobre factores intrínsecos fue una media de 32.5 (66.3%); las enfermeras sienten indiferencia. El grado de satisfacción laboral general del personal de enfermería fue una media de 69.8 (66.4%), están en un nivel de indiferencia y poco satisfecho.	La indiferencia laboral de las enfermeras puede repercutir en la atención a los usuarios al no llevar a cabo con una actitud positiva sus funciones.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN 9

9. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y numero
Alba-Leonel Adela, Salcedo- Álvarez Rey Arturo, Zárate- Grajales Rosa Amarilis, Higuera- Ramírez Francisco	2008	Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México	Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2008. http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2008/eim083e.pdf México	Vol.16(3): 155-160

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Resultado	Conclusión
Estudio Transversal	159 enfermeras que representan 10% del total del personal del Hospital General de México	Cuestionario	La edad promedio fue de 36 años, 63% tiene una escolaridad de nivel técnico, los hechos que le produjeron mayor satisfacción son: sanar y apoyar a los pacientes, reconocimiento de su trabajo por sus superiores, ingresar y pertenecer al Hospital General de México. Los factores de ambiente de trabajo y capacitación fueron satisfactorios; no así para el salario.	La calidad de la prestación de los servicios no sólo debe enfocarse a las expectativas de la institución en términos de oportunidad, costos, morbilidad, mortalidad y ausencia de quejas, ni a la de los pacientes que esperan cortesía, ambiente agradable, menos tiempos de espera, privacidad, información médica completa, ser atendido por personal cualificado que brinde atención eficiente; sino también a la satisfacción laboral del trabajador, equipo e instrumental, reconocimiento de sus superiores y remuneración adecuada a su nivel y desempeño.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN 10

10. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubicación la publicación	Volumen y número
Dulce Maria Sosa, Iliana Marieth Sierra, Omar Alexander Montoya	2012	Influencia de la satisfacción laboral sobre la atención al usuario en la empresa church's.	Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, https://metodologiacualitativa2014.files.wordpress.com/2014/05/influencia-de-la-satisfaccic3b3n-laboral-sobre-la-atencic3b3n-al-usuario-en-la-empresa-church.pdf Honduras	TESIS

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Resultado	Conclusión
Cualitativa, con un diseño no experimental, descriptivo.	Muestra aleatoria simple de cinco personas. Incluyendo a un usuario, se entrevistaron tanto 1 hombres y 3 mujeres. • Las edades entre las que están aproximadamente es de 22 años a 58 años de edad	Observación y entrevistas.	Al considerar nuestras variables podemos decir, que la satisfacción laboral influye sobre la atención al usuario, por los diversos comportamientos, tanto de la empresa, como sus colaboradores, es decir a mayor satisfacción de los empleados estos tendrán un mejor rendimiento es su trabajo, hay que recordar que como persona si somos tratados bien, queremos brindar ese mismo trato, y en este caso hay un buen trato con los empleados, y así mismo los empleados tratan bien a sus usuarios.	Los empleados se encuentra satisfechos, ellos demuestran su satisfacción, mostrando entusiasmo en sus funciones diarias, frente a sus usuarios. La atención al usuario en la empresa Church's es buena, porque el usuario se sienta bien con la atención ofrecida por parte del personal de la empresa. Con la realización de esta investigación se puede observar por medio de los resultados obtenidos, que la satisfacción laboral si influye en la atención al usuario.

Tabla 2: Resumen de estudios sobre Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud.

Diseño de estudio / Título	Conclusiones	Calidad de evidencias(s) según sistema Grade)	Fuerza de recomendación	País
Revisión integradora Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería.	Que la satisfacción en el trabajo es determinada por una red compleja de factores, pudiendo variar conforme el grupo estudiando, en Investigaciones adicionales, especialmente con niveles de evidencias III, en diferentes campos de actuación de la enfermería, el nivel de satisfacción es moderada dándole mayor importancia al salario, horario y estabilidad, lo que se traduce en determinantes respecto a la calidad de atención que brinda.	Alta	Fuerte	Brasil
Descriptivo Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria	La satisfacción laboral es una dimensión de la gestión de calidad en atención primaria y su estudio permite identificar problemas u oportunidades de mejora con impacto en la calidad de los servicios que se ofertan.	Baja	Débil	España
Transversal, observacional, descriptivo Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud	El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL la identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.	Moderada	Débil	México
Descriptiva Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México	Los usuarios internos para desempeñar su trabajo se requiere establecer una supervisión permanente de todos los servicios, para que brinde y se perciba una buena atención de calidad a los usuarios externos.	Moderada	Débil	México

<p>Transversal Descriptiva Satisfacción laboral del personal de salud.</p>	<p>Como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.</p>	<p>Baja</p>	<p>Débil</p>	<p>México</p>
<p>Transversal Descriptiva Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena</p>	<p>Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.</p>	<p>Baja</p>	<p>Débil</p>	<p>Chile</p>
<p>Transversal, exploratoria Descriptiva Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad</p>	<p>La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.</p>	<p>Baja</p>	<p>Débil</p>	<p>España</p>
<p>Transversal, descriptivo Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS</p>	<p>La indiferencia laboral de las enfermeras puede repercutir en la atención a los usuarios al no llevar a cabo con una actitud positiva sus funciones.</p>	<p>Baja</p>	<p>Débil</p>	<p>México</p>
<p>Transversal Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México</p>	<p>La calidad de la prestación de los servicios no sólo debe enfocarse a las expectativas de la institución en términos de oportunidad, costos, morbilidad, mortalidad y ausencia de quejas, ni a la de los pacientes que esperan cortesía, ambiente agradable, menos tiempos de espera, privacidad, información médica completa, ser atendido por personal cualificado que brinde atención eficiente; sino también a la satisfacción laboral del trabajador,</p>	<p>Baja</p>	<p>Débil</p>	<p>México</p>

equipo e instrumental, reconocimiento de sus superiores y remuneración adecuada a su nivel y desempeño.

Cualitativa, no experimental, descriptivo.
Influencia de la satisfacción laboral sobre la atención al usuario en la empresa church's.

Los empleados se encuentra satisfechos, ellos demuestran su satisfacción, mostrando entusiasmo en sus funciones diarias, frente a sus usuarios. La atención al usuario en la empresa Church's es buena, porque el usuario se sienta bien con la atención ofrecida por parte del personal de la empresa. Con la realización de esta investigación se puede observar por medio de los resultados obtenidos, que la satisfacción laboral si influye en la atención al usuario.

Baja

Débil

Honduras

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

En la búsqueda de datos se examinó la satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud. Se encontró diversos artículos científicos y para ello se utilizó la base de datos Pubmed, Medline, Elsevier, Google Académico y ProQuest.

Según los resultados obtenidos de la revisión integradora, muestran que, del total de 10 artículos revisados, el 100% (n=10/10), la satisfacción laboral del colaborador en organizaciones del sector salud se relaciona con la influencia en la calidad de atención al usuario.

En la revisión integradora (12) se afirma que la satisfacción en el trabajo es determinada por una red compleja de factores, pudiendo variar conforme el grupo estudiando, también afirma que en estudios con niveles de evidencias III, cuando el nivel de satisfacción es moderada se da mayor importancia al salario, horario y estabilidad, lo que se traduce en determinantes respecto a la calidad de atención que brinda.

Se encuentra que la satisfacción laboral (13) es una dimensión de la gestión de calidad y su estudio permite identificar problemas u oportunidades de mejora con impacto en la calidad de los servicios que se ofertan. También (14) concluye que el nivel de satisfacción es un indicador de calidad laboral, el conocer las necesidades reales o sentidas permite, a las organizaciones, elaborar y ejecutar estrategias tendientes a ofrecer mejoras para los trabajadores y así mejorar la calidad de atención, también de la importancia de la identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción para fundamentar las mejoras e incidir en la calidad de los cuidados que se brinda.

Concluyen (15,16) que los usuarios internos para desempeñar su trabajo es requerido establecer una supervisión permanente de todos los servicios, para que se proporcione y se perciba una buena atención a los usuarios, también como indicador de la calidad se requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención del usuario, los resultados de(17,18) concluyen que cuando hay satisfacción laboral es mayor la calidad de atención por parte del personal de enfermería es buena y como resultado satisfacción del paciente, también (19,20 y 21) encuentran que la satisfacción laboral es una dimensión de la gestión de calidad; lo importante de identificar oportunidad de mejora respecto a sueldo, promoción profesional , tensión en el trabajo y afirmando que cuando los colaboradores se encuentra satisfechos, ellos demuestran su satisfacción en la atención al usuario, el usuario se siente bien con la atención brindada, certificando que la satisfacción laboral si influye en la atención al usuario.

Los modelos y teorías de enfermería del cuidado humanizado de Watson se fundamentan en la visión humanista (22), realzando el valor del cuidado humanizado para la enfermería y visualiza que esta mirada humana es necesaria en todas las áreas de desarrollo profesional enfermera(o): La gestión, educación, investigación y asistencia, destaca que el cuidado humanizado es más que brindar un buen trato o sólo satisfacción usuaria, sino también el que brinda el cuidado estar acorde con la unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma(espíritu),un enfermera(o) satisfecho es quien realizará con gusto y entusiasmo su trabajo, desempeñando un buen papel en el ámbito laboral y personal, planeación óptima, para que el cuidado sea efectivo y seguro beneficiando también su propia salud y bienestar.

Para Donavedian son tres los componentes de la calidad asistencial (7), a tener en cuenta, el componente técnico, que es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. Por otra parte, el

componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general, estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual y finalmente, el tercer componente lo constituyen los aspectos de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.

Según MINSA. La calidad de la atención (2), consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos; cuyas dimensiones de la calidad son: Humana, técnica y del entorno, el cuidar es un proceso interconectado, la enfermera, el usuario y los funcionarios de la organización de los establecimientos salud, la satisfacción laboral engloba dos grandes áreas, la primera incluye los componentes emocionales hacia el trabajo y la segunda responde al balance entre resultados, expectativas y prestaciones que el trabajo realmente ofrece, por lo tanto el profesional de enfermería debe ir empoderándose tanto de su responsabilidad gestora como de la investigación en el sentido de preocuparse del fortalecimiento del equipo de enfermería evaluando para ello su satisfacción integral.

Los resultados de la presente revisión contribuye a analizar que en toda institución de salud el personal de Enfermería, constituye el mayor porcentaje de personal que labora en una organización de salud; es sin duda el que se encuentra expuesto a mayores riesgos de desgaste profesional, este último a consecuencia del incremento de factores desmotivadores en el trabajo que contribuyen a la insatisfacción de la enfermera, los usuarios externos perciben la insatisfacción cuando reciben el cuidado, además la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras y de esta manera proponer estrategias o realizar acciones tendientes a corregir estos factores que impactan en la calidad de atención.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La revisión integradora de los 10 artículos científicos sobre la satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud fueron hallados en las siguientes bases de datos Scielo, Medline Cochrane Plus y ProQuest y todos ellos corresponden al tipo y diseño de estudio, experimentales, cuasiexperimentales, descriptivos y cualitativos.

Los 10 artículos revisados, el 100% (n=10/10) evidencian que la satisfacción laboral influye en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud, el grado de satisfacción afecta la calidad de la atención que brindan al usuario, además de incidir sobre otros aspectos como la baja calidad de la prestación en su conjunto, también ligado a la propensión de abandonar la organización, el ausentismo laboral, la insatisfacción de profesionales de la salud, consecuencias psicológicas, laborales, relacionales, económicas y el incremento de factores adversos que implican consecuencias costosas para la organización incidiendo en la calidad de atención que se brinda, que es una dimensión de la gestión de calidad, afirmándose que cuando el personal tiene un alto nivel de

satisfacción laboral, proporciona un servicio de mayor calidad y más resolutivo de las necesidades de salud de la población.

5.2. Recomendaciones

- a) En toda organización de salud el personal de Enfermería es el más numeroso y sin duda el que se encuentra expuesto a mayores riesgos tanto por el ambiente físico como por el desgaste profesional, este último a consecuencia del incremento de factores desmotivadores en el trabajo que contribuyen a la insatisfacción de la enfermera, por lo cual las organizaciones de Salud y las Jefatura del Departamento de Enfermería, deben considerar los indicadores negativos de insatisfacción para convertir en oportunidad de mejora para el fortalecimiento de la enfermería.
- b) Es importante considerar la carga mental y social a la que la enfermera (o) que se encuentra sobreexpuesta de tal forma que es indispensable contar con programas como el de "pausas para la salud", que promueven no solo el aspecto de salud física, sino que contribuyen a la socialización y descanso.
- c) Es importante que las organizaciones de Salud y la Jefatura del Departamento de Enfermería promocionen el Autocuidado, porque no se puede cuidar de otro si no cuidas de ti mismo.
- d) Los programas de superación profesional dentro de las organizaciones de salud permiten por una parte que el personal tenga opciones de promoción y contribuyen al reconocimiento profesional, uno de los motivadores importantes para el desempeño y crecimiento profesional del personal de enfermería, teniendo en cuenta los indicadores en los cuales se obtuvo nivel más bajo de satisfacción
- e) Es prioritario para incrementar la calidad de la atención realizar acciones encaminadas al aumento de la satisfacción laboral en todo el personal de

enfermería que es la fuerza de trabajo más representativa de las organizaciones de salud y dimensión de la Gestión de la calidad en salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1-Fernández- San Martín M, Moineiro-Camparro A, Villanueva- Guerra, Andrade R, Rivera Tejido M, Gómez- Ocaña J, et al .Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. Rev. Esp. Salud Pública [online] 2000, (consultado 2017-10-23); vol.74, n.2:pp.00-00. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272000000200005

2-Ministerio de salud .Encuesta de satisfacción del personal de salud, Perú-Lima (consultado 2017/10/22) 2002; pág. (1 a 21) disponible en: <http://www.slideshare.net/paulclas/encuestausuarios-externos>.

3- Díaz Echenique M, Stimolo M, Caro N. Satisfacción laboral y Síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales Públicos, Córdoba- Argentina Med Secur Trab (online) 2010; (Consultado 2017-10-18); 56(218):22-38 Disponible en: Scielo.isciii.es/pdf/muestra/v56n218/original2.pdf.

4-Di Liscia M, Huerta A, Gutiérrez L. El estrés asistencial en los servicios de Salud (online) 2000 (Consultado 2017-10-15).disponible: www.rosario.gov.ar/sitio/salud/revista-invweb/vol3n01y2-indicesp.htm

5- Briseño C. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público, Rev. Electrónica de Medicina intensiva Art especial nº30.vol 5 nº 4, (online) abril 2005 49 (Consultado 15/10/2017); pág. (1 a 6). Disponible: <http://remi.uninel.edu/2005/O5/REMI A030.htm>

6- Bonadeo M, Marenghi M, Bassi F, Fernández M, Lago M, Piacentini A, et al. Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. Arch. Argent. Pediatr. (Online) 2005 (consultado 2017-10-14); vol.103, n. 6, pág.491-496. Disponible en:. ISSN 1668-3501.

7- García- Ramos M, Lujan-López M, Martínez-Corona M. Satisfacción laboral del personal de salud, Rev. Enferm. Inst Mex SeguroSoc (Online) 2000 (Consultado 2017/10/16); 15 (2):63- 72 Disponible: www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf.

8-Calvacante, S. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias publicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil) (tesis doctoral).Universitat Autònoma de Barcelona, Facultad de Ciencias de Educación Departamento de pedagogía Aplicada, 2004. (Consultado 2017/10/16).

9-Muñiz-Gonzales R. Marketing en el siglo XXI. En teorías de la motivación (Online). (Consultado 2017/10/15).Disponible: <http://www.marketing-xxi.com/teorias-de-lamotivacion-90.htm>.

10-García- Viamonte D: Satisfacción laboral. Una aproximación teórica, en contribuciones a las Ciencias Sociales, julio2010 (Online). (Consultado 2017/10/14). Disponible www.wumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm.

11- Arias-Jiménez M, Factores del clima organizacional influyente en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital Nacional de niños ,2004. Rev. Enfermería en Costa Rica (online) junio 2007. (Consultado 2017/10/15) Disponible: www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf.

12- Márcia Borges de Melo, María Alves Barbosa, Paula Regina de Souza. Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora [online] 2011, (consultado 2017-10-06); Vol. 19 N° 4. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/es_26.pdf

13- I. Pérez-Ciordia, F. Guillén-Grima, A. Brugos, I. Aguinaga Ontoso, Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. Vol. 36, N° 2 junio 2013. (Consultado 2017/10/14) Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200008

14-Guadalupe Nava Galan. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud 2012 Vol.18 N°16-21 (Consultado 2017-10-08). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002

15- Carlos Navarrete Valero. Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México Vol.6 N°138-145, (online) 2015 (Consultado 08/10/2017); Vol.6 N°138-145 Disponible: http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3220

16- García-Ramos Martina. Satisfacción laboral del personal de salud. (Online) 2007 (consultado 2017-10-10); Vol. 15 (2): 63-72. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>

17- Andrés A. Rodríguez M ; Maria Paz Retamal ; José N. Lizana ; Felipe A. Cornejo. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena 2011 (Consultado 2017/10/10); Vol. 2

, PP. 219 – 234 Disponible en:
<http://revistas.ucn.cl/index.php/saludysociedad/article/view/819>

18- Ponce-Gómez Gandhi. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Vol. 14 (2): 65-73 (Online) 2007 (Consultado 2017/10/11). Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim062b.pdf>

19- Hugo Tapia Martínez, Cecilia Ramírez Rodríguez. Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS Vol 6. Año. 6 No. 4 2009. (Consultado 2017/11/08). Disponible:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2009/eu094d.pdf>

20- Alba-Leonel Adela, Salcedo-Álvarez Rey Arturo, Zárate-Grajales Rosa Amarilis, Higuera-Ramírez Francisco, Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México 2008 Vol.16(3): 155-160. (Consultado 2017/11/08). Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2008/eim083e.pdf>

21- Dulce Maria Sosa, Iliana Marieth Sierra, Omar Alexander Montoya, Influencia de la satisfacción laboral sobre la atención al usuario en la empresa church's (Consultado 2017/11/08); Tesis para obtener el título en Administrador de empresas Disponible En:
<https://metodologiacualitativa2014.files.wordpress.com/2014/05/influencia-de-la-satisfaccic3b3n-laboral-sobre-la-atencic3b3n-al-usuario-en-la-empresa-churchs.pdf>

22- Watson's Jean, Theory of Human Caring/Caring Science p. 44 University Press of Colorado.EE.UU.2014.