



Revista Estomatológica Herediana

ISSN: 1019-4355

rev.estomatol.herediana@oficinas-  
upch.pe

Universidad Peruana Cayetano Heredia  
Perú

Olivares Preciado, Joan; Quintana del Solar, Martín; Matta Morales, Carlos; Choy Lisung, José; Ronquillo Herrera, Waldo; Maldonado Mendoza, María de las Mercedes  
Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica

Revista Estomatológica Herediana, vol. 16, núm. 1, enero-junio, 2006, pp. 21-25  
Universidad Peruana Cayetano Heredia  
Lima, Perú

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421539345005>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica

Olivares J, Quintana M, Matta C, Choy J, Ronquillo W, Maldonado M. Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. Rev Estomatol Herediana 2006; 16(1): 21 - 25.

Joan Olivares Preciado<sup>1</sup>  
Martín Quintana del Solar<sup>2</sup>  
Carlos Matta Morales<sup>2</sup>  
José Choy Lisung<sup>2</sup>  
Waldo Ronquillo Herrera<sup>2</sup>  
María de las Mercedes  
Maldonado Mendoza<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Cirujano Dentista.

<sup>2</sup>Profesor del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. Facultad de Estomatología. Universidad Peruana Cayetano Heredia.

## Correspondencia

Martín Quintana del Solar  
Av. Honorio Delgado 430 - Lima 31, Perú  
Teléfono: (51-1) 381-1950  
e-mail: martinq@upch.edu.pe

## Aceptado para publicación :

14 de agosto del 2006.

## RESUMEN

El presente estudio determinó la satisfacción laboral del personal docente del Departamento Académico de Clínica Estomatológica de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, tomando como grupo de estudio a 36 docentes (14 mujeres y 22 hombres) que se encontraban laborando en Febrero del 2005. Se utilizó una encuesta usando la escala de Liker, midiendo los cuatro factores de la satisfacción laboral: por la institución, por la remuneración, por la tensión laboral y por las condiciones laborales. La satisfacción laboral por la institución fue BUENA. La satisfacción laboral por la remuneración, tensión laboral y condición laboral fue REGULAR. Además la satisfacción laboral global fue REGULAR.

Palabras clave: DOCENTES DE ODONTOLOGÍA / SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.

## Labour satisfaction of the teaching staff of the Department of Stomatology. ABSTRACT

The aim of this study was to determine the labour satisfaction of the teaching staff of the Department of Stomatology of the School of Dentistry of the Peruvian University Cayetano Heredia. 36 staff members (14 women and 22 men) were enrolled in the study on February 2005. The scale of Liker was used to measure the following four factors of labour satisfaction: institution, salary, labour tension and labour conditions. Labour satisfaction by institution was good, while by salary, labour tension and labour conditions were regular. Global labour satisfaction was found to be regular.

Keywords: DENTAL FACULTY / JOB SATISFACTION.

## Introducción

La satisfacción es aquella sensación que el ser humano experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen (1).

Las evidencias muestran que los principales factores de la satisfacción laboral son : trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores (2).

Hay otros factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero también influyen en la satisfacción laboral como por ejemplo edad, salud, antigüedad, estabilidad emocional, condición socio económica, tiempo libre, actitudes recreativas practicadas, relaciones practicadas, afiliaciones sociales, relaciones familiares, etc. (3). También la compatibilidad entre personalidad y el puesto, incrementa la satisfacción laboral ya que las personas poseerían los talentos y habilidades adecuadas para cumplir con

las demandas de su trabajo (4-6).

Contrario a la satisfacción laboral, la insatisfacción laboral es la conducta que tiene el individuo para irse de su trabajo, incluye la búsqueda de otro empleo, renuncia, ausentismo, retrasos, disminución de esfuerzos y aumento de errores (7,8).

El primer paso para mejorar la satisfacción laboral debe ser determinar las razones de la insatisfacción laboral (4).

Un método bastante utilizado es la encuesta anónima. Cuando la insatisfacción laboral es general entre los empleados, el uso de la encuesta anónima permite descubrir las razones de dicha insatisfacción laboral (8).

Otro método es la asesoría no directiva y es efectivo para el manejo de un empleado individual. Es importante descubrir si el empleado esta insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal no relacionado con el empleo (9).

Muchos psicólogos han desarrollado sus propias teorías para responder a

las interrogantes. Entre ellas tenemos la teoría de los dos factores (extrínsecos e intrínsecos), la teoría de las necesidades y la teoría de la equidad (10-14).

Según Clark, Oswald y Warr en 1996 (15), referido a un informe encontraron un fuerte patrón con respecto a la edad en la satisfacción con el trabajo en hombres, y uno más débil en las mujeres, declinando moderadamente en los primeros años de empleo para incrementarse hasta el retiro (jubilación). En cuanto al pago no se aprecia este patrón en mujeres, pero es muy fuerte en hombres. También se encontró que los altos ingresos no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral, y que las largas horas de trabajo la disminuyen.

Flores (16) en el 2000 realizó un estudio en Andalúz, España, al personal de salud el cual tuvo como objetivo conocer los factores estresantes producidos por las condiciones de trabajo. Entre sus resultados encontró la insatisfacción en lo referente a las condicio-

nes de trabajo, mediocres perspectivas de promoción, esperanzas frustradas respecto al salario, falta de apoyo, consideración, información por parte de los mandos intermedios, tareas de responsabilidad y de autoestima insuficientes; falta de factores de motivación para el trabajador por parte de la dirección de la empresa.

Fernández et al. (17) realizaron un estudio sobre satisfacción laboral aplicado a profesionales de atención primaria de salud en Madrid, el cual dio como resultado que la dimensión de mayor satisfacción laboral es la competencia profesional, seguida de las relaciones entre profesionales, mientras que las dimensiones de insatisfacción laboral fueron el exceso de tensión relacionada al trabajo y la falta de promoción profesional.

En el Perú, Rossell (18) en el año 2003 realizó un estudio sobre el grado de satisfacción laboral de los egresados de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que trabajan dependientemente. Como principales resultados se observó que el 64% de los encuestados obtuvo un nivel de satisfacción buena en el área de motivación laboral, el 50% obtuvo un nivel de satisfacción regular en el área de satisfacción económica, el 40% obtuvo un nivel de satisfacción regular en el área de tensión laboral y el 54% obtuvo un nivel de satisfacción regular en el área de condiciones laborales. Por lo cual se concluyó que el nivel de satisfacción laboral global es Regular.

Bandin (19) en el 2003 determinó la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera, en el Instituto de Salud del Niño, Servicio de Infectología y Neumología, encontrando que el 40% no está satisfecho, 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho.

Mclauchlan (20) en el 2002 aplicó una encuesta al personal administrativo y técnico asistencial de la Clínica Estomatológica Central de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral por facetas (motivación, satisfacción por la remuneración, satisfac-

ción por la institución, tensión laboral, trabajo en equipo, reunión, comunicación, normas operativas, reto del trabajo y ambiente físico) y el nivel de satisfacción laboral global. La faceta que obtuvo la menor calificación fue la satisfacción por la remuneración, la cual pertenece a un nivel bajo. La faceta que obtuvo la mayor calificación fue la motivación, la cual pertenece a un nivel alto. La calificación de la satisfacción laboral global pertenece a un nivel alto.

La Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia se encuentra en un proceso de Acreditación Internacional documento en el que se señala que los docentes se encuentran satisfechos con las instalaciones para su desarrollo docente (21).

El propósito del presente estudio es determinar el nivel de satisfacción laboral por cuatro facetas (por su institución, por la remuneración que perciben, por la tensión laboral y por las condiciones de trabajo) en el personal docente del Departamento Académico de Clínica Estomatológica (DACE) de la Facultad de Estomatología (FE) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH).

### **Materiales y método**

El estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 51 docentes del DACE de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que estaban laborando en febrero del 2005. El grupo de estudio se conformó de la siguiente manera: excluyendo a siete docentes por motivos de maternidad y licencia, la población total fue de 44 docentes de los cuales solo 36 (81,8% de la población total) docentes aceptaron ser parte del estudio, quedando ocho docentes (18,2%) que decidieron no participar en el estudio.

La participación voluntaria de los docentes estuvo garantizada mediante el uso de cartas de consentimiento las cuales fueron adjuntadas al cuestionario. Para efectos de la recolección de la información se diseñó un cuestionario, que fue validado. La validez de conteni-

do se realizó al elaborar los ítems teniendo en cuenta la bibliografía existente a partir de la cual se construyó un cuestionario de 24 ítems agrupados en cuatro factores que indicaron la satisfacción laboral del personal docente:

1. Satisfacción laboral por la institución.
2. Satisfacción laboral por la remuneración.
3. Satisfacción laboral por tensión laboral.
4. Satisfacción laboral por la condición laboral.

La validez de criterio fue evaluada a través de un juicio de expertos, estos evaluaron los 24 ítems y sugirieron algún cambio o mejora. Se realizó un prueba piloto a nueve docentes del DACE que se encontraban laborando en el año 2005-I de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia quienes recibieron el cuestionario en mención y se les preguntó si tenían alguna recomendación para el cambio en la redacción de algún ítem para mejorar su comprensión. La confiabilidad del cuestionario fue evaluada mediante la técnica de la mitad-dividida aplicada a los resultados del estudio piloto, obteniéndose un valor de 0,72 para el alfa ( $\alpha$ ) de Cronbach, el cual es un resultado adecuado según las recomendaciones de Helmstader (22), Cockburn (23,24) y ha sido considerado fiable para un instrumento de medición en estudios previos, donde consideraron 0,50 como coeficiente adecuado. Finalmente, se eliminaron 12 ítems que no tuvieron un nivel aceptable de confiabilidad quedando 12 preguntas confiables del total inicial (24 preguntas). Al concluir la prueba piloto se procedió a adaptar un solo cuestionario que fue de tipo auto administrado y se realizó en la Clínica Estomatológica Central de la Universidad Cayetano Heredia. El cuestionario que se aplicó fue de carácter anónimo y consistió de dos partes: la primera parte contiene los datos generales con preguntas sobre el sexo, el rango de edad, años de ingreso a la docencia, condición docente, categoría docente y dedicación docente. La segunda parte contiene 12 ítems dirigidos a los cuatro factores. Final-

mente, se recopilaron las encuestas el mismo día en que fueron ejecutadas.

El análisis univariado se realizó con la obtención de los puntajes totales de las escalas tipo Likert para cada uno de los cuatro factores evaluados, calculando posteriormente la media aritmética, la desviación estándar y los valores mínimo y máximo para cada uno de las facetas. También se obtuvo la frecuencia y porcentaje de las variables sexo, rango de edad, años de ingreso a la docencia, condición docente, categoría docente y dedicación docente. El análisis bivariado incluyó la comparación por sexo, rango de edad, años de ingreso a la docencia, condición docente, categoría docente y dedicación docente la cual se realizó por contraste directo de las medias aritméticas como indicador de su magnitud de acuerdo a la tabla siguiente:

Por factor:

- De 3 a 5,3 se consideró totalmente en desacuerdo
- De 5,4 a 7,7 se consideró en desacuerdo
- De 7,8 a 10,1 se consideró ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De 10,2 a 12,5 se consideró de acuerdo

- De 12,6 a 15 se consideró totalmente de acuerdo

El global:

- De 12 a 21,5 se consideró totalmente en desacuerdo
- De 21,6 a 31,1 se consideró en desacuerdo
- De 31,2 a 40,7 se consideró ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De 40,8 a 50,3 se consideró de acuerdo
- De 50,4 a 60 se consideró totalmente de acuerdo

Se agruparon los indicadores totalmente en desacuerdo y en desacuerdo como una tendencia hacia lo negativo (MALO), de acuerdo y totalmente de acuerdo como una tendencia hacia lo positivo (BUENO) y ni de acuerdo ni en desacuerdo como REGULAR. Con el fin de una mejor interpretación.

### Resultados

El 61,1% fueron hombres. En el rango de edad el 30,6% perteneció al grupo de 33 a 38. En cuanto a los años de docencia el 50% representó al rango de 7 a 14 años. En cuanto a condición docente el 66,7% representó a los docentes

nombrados. El 72,2% perteneció a la categoría de docentes auxiliares. Acerca de la dedicación docente encontramos que el 44,4% trabajo a tiempo parcial 20 horas (Tabla 1).

El resultado total de los docentes encuestados del DACE según los cuatro factores de satisfacción laboral tenemos que en el factor de satisfacción por la institución se obtuvo una media de 11 lo cual indicó que los docentes tuvieron un calificación de BUENO. En el factor de remuneración obtuvo una media de 8,5 lo indicó que los docentes tuvieron un calificación de REGULAR. En el factor de tensión laboral se obtuvo una media de 8,75 lo cual indicó que los docentes tuvieron un calificación de REGULAR. En cuanto al factor según su condición laboral se obtuvo una media de 9,61 la cual indicó que los docentes obtuvieron un calificación de REGULAR (Tabla 2).

En cuanto a la satisfacción laboral de los docentes según el sexo, edad, años de docencia, condición docente, categoría docente y dedicación docente obtuvieron un calificación de REGULAR. La satisfacción laboral global obtuvo un calificación de REGULAR.

**Tabla 1.** Distribución y satisfacción laboral global de los docentes del DACE.

		n	(%)	media	DS	VMa	VMi
sexo	femenino	14	(38,9)	38,14	4,33	48	33
	masculino	22	(61,1)	37,50	5,03	47	28
	total	36	(100,0)				
edad	22 a 32 años	9	(25,0)	38,78	5,54	48	33
	33 a 38 años	11	(30,6)	38,00	4,10	45	33
	39 a 44 años	7	(19,4)	34,86	4,38	41	28
	45 a más años	9	(25,0)	38,67	4,66	46	31
	total	36	(100,0)				
años de docencia	0 a 6 años	10	(27,8)	37,90	4,36	48	33
	7 a 14 años	18	(50,0)	37,28	5,20	47	28
	15 a más años	8	(22,2)	38,63	4,44	46	34
	total	36	(100,0)				
condición docente	contratado	12	(33,3)	38,33	4,92	48	33
	nombrado	24	(66,7)	37,46	4,69	46	28
	total	36	(100,0)				
categoría docente	auxiliar	26	(72,2)	38,00	4,39	48	31
	asociado	6	(16,7)	37,33	6,53	46	28
	principal	4	(11,1)	36,75	5,06	41	31
	total	36	(100,0)				
dedicación docente	10 horas	9	(25,0)	36,44	3,78	42	31
	20 horas	16	(44,4)	36,69	4,60	48	28
	40 horas	11	(30,6)	40,36	4,88	47	31
	total	36	(100,0)				
Total global				37,75	4,72	48	28

**Tabla 2.** Resultado total de los docentes encuestados del DACE según los cuatro factores de satisfacción laboral en Febrero del 2005

factores de la satisfacción laboral	ítem	media	DS	mínimo	máximo
por la institución	1	4,67	0,478	4	5
	2	3,14	0,899	1	5
	3	3,33	0,894	1	5
	total	11	1,693	7	15
por la remuneración	4	3,22	1,396	1	5
	5	2	0,793	1	4
	6	3,03	0,845	1	4
	total	8,25	2,285	4	13
por la tensión laboral	7	3,17	1	1	5
	8	2,94	1,12	1	5
	9	2,64	1,018	1	5
	total	8,75	2,048	3	13
por la condición laboral	10	3,61	0,934	2	5
	11	3	1,014	1	5
	12	3	1,121	1	5
	total	9,61	2,406	5	14

## Discusión

De acuerdo con el estudio realizado, la satisfacción laboral por la institución obtuvo una satisfacción BUENA, según sexo, edad, años de ingreso a la docencia, condición docente y categoría docente. Esto quiere decir, que los docentes del DACE se encuentran identificados con su institución; puede interpretarse que los docentes perciben que el DACE muestra preocupación o interés en su bienestar y en mejorar las condiciones de trabajo como son, instalaciones, equipos entre otros. También puede deberse a la necesidad de las personas de pertenecer a una institución reconocida o el hecho de sentirse necesario (21).

Esto difiere del estudio realizado por la división de recursos humanos de la UPCH en los trabajadores de la FE en el año 2001, el cual mostró un nivel de satisfacción REGULAR en la faceta de satisfacción laboral por la imagen institucional (25). Así mismo, Mclauchlan (20) en su estudio acerca de satisfacción laboral del personal administrativo y técnico asistencial de la Clínica Estomatológica Central de la FE de la UPCH en el 2002, también encontró una satisfacción REGULAR con respecto a la identificación con la institución.

En cuanto al factor de satisfacción laboral por la remuneración se obtuvo una satisfacción REGULAR según el sexo, edad, años de ingreso a la docencia, categoría docente y condición docente, esta última solo varía en el ítem de docentes que trabajan a tiempo de 10 horas con una satisfacción MALA. Esto

se puede explicar que el docente del DACE considera que no es remunerado adecuadamente, que su capacitación no se toma en cuenta para una diferenciación en su remuneración. También a que las políticas de estímulo a la producción académica no tiene un régimen que los califiquen por lo que no existe ningún tipo de bonificación extra por ese aspecto. Además los docentes que trabajan a 10 horas perciben que están mal remunerados y esto se puede deber a que vienen pocos turnos y la remuneración es de acuerdo al número de horas que se asiste al DACE (21). Según Robbins (4) los empleados quieren sistemas salariales y políticas de ascenso que consideren justas, claras y afines a sus expectativas. El vínculo entre el sueldo y la satisfacción no radica en la cantidad absoluta de la remuneración, sino en la imagen de justicia que el empleado perciba.

En cuanto al factor de satisfacción laboral por tensión laboral se obtuvo una satisfacción REGULAR según sexo, edad, años de docencia, categoría docente y condición docente. Esto puede deberse a que los cinco grupos no mostraron, que la carga tensional discrimina el sexo, edad, años de docencia, categoría docente y condición docente, debido a que las responsabilidades, preocupaciones y expectativas de cada persona, no influye con el ritmo de vida. Peluffo (26) en su trabajo de estrés y trabajo dice que la carga o presión se traduce en demandas que no pueden ser alcanzadas; la situación cambia y el relajamiento se convierte en agotamiento y la sensación de satisfacción en estrés. Esto

coincide con el estudio de Rossell (18) en el 2003 sobre el grado de satisfacción laboral de los egresados de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que trabajan dependientemente, y en el área de estrés el 39,2% tanto masculino como femenino se obtuvo un calificativo de REGULAR.

En cuanto al factor de satisfacción laboral por la condición laboral se obtuvo una satisfacción REGULAR según sexo, edad, años de docencia, categoría docente y condición docente. Se puede explicar que las condiciones en la que laboran los docentes no son las más óptimas, debido a que en este punto lo que se evalúa es la atmósfera y el ambiente laboral. En las condiciones laborales favorables de trabajo los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto a lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Tanto con los compañeros de trabajo como con el personal no docente, la gente obtiene del trabajo algo más que logros y bienes tangibles. Para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal, por lo que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumenta la satisfacción laboral (2).

Los resultados encontrados por Flores (16) en cuanto a las condiciones de trabajo concuerdan con este estudio.

En cuanto a la satisfacción laboral global se obtuvo una satisfacción REGULAR, esto refleja que los docentes del



DACE no se encuentran totalmente satisfechos con lo que reciben a cambio de su labor en la institución, ya sea por diferentes factores como ambientes de trabajos pequeños, equipos de cómputo antiguos, falta de un lugar de descanso para profesores, tensión laboral, contratos mensuales lo cual hace que el trabajador este inseguro con su trabajo, remuneración no equitativa, falta de oportunidad en la institución, las ideas y propuestas son diferentes entre cada persona por lo que pueda causar una falta de comunicación entre los docentes (7).

Nuestro resultado es muy parecido al estudio de Mclauchlan (20), acerca de satisfacción laboral del personal administrativo y técnico asistencial de la Clínica Estomatológica Central de la FE de la UPCH en el 2002, donde encontró una satisfacción REGULAR.

Rossell en el año 2003 sobre el grado de satisfacción laboral de los egresados de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que trabajan dependientemente, obtuvo un nivel de satisfacción laboral global de REGULAR coincidiendo con este estudio (18).

Hay otros factores que repercuten en la satisfacción laboral y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero también influyen como por ejemplo la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio económica, tiempo libre, actitudes recreativas, relaciones practicadas, afiliaciones sociales, relaciones familiares, etc.(3) También la compatibilidad entre personalidad y el puesto, incrementa la satisfacción laboral ya que las personas poseerían los talentos y habilidades adecuadas para cumplir con las demandas de su trabajo (4).

### Conclusiones

- El nivel de satisfacción laboral global del personal docente del DACE fue de **REGULAR**.
- La satisfacción laboral por la institución de los docentes del DACE fue de **BUENA**.
- La satisfacción laboral por la remuneración los docentes del DACE fue **REGULAR**.
- La satisfacción laboral por la tensión laboral de los docentes del DACE fue de **REGULAR**.
- La satisfacción laboral por la condición laboral de los docentes del DACE fue de **REGULAR**.

### Referencias Bibliográficas

1. Deguate.com. Satisfacción laboral para el buen funcionamiento de la empresa. [en línea] Disponible en: [www.degate.com/infocentros/generacion/admon/21.htm](http://www.degate.com/infocentros/generacion/admon/21.htm).
2. Davis K, Newstrom W. Comportamiento humano del trabajo. 10ma ed. México: Editorial Mc Graw-Hill; 1999.
3. Schultz DP. Psicología industrial. México: Editorial Mc Graw Hill; 1991.
4. Robbins S. Fundamentos del comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice Hall; 1998.
5. Stoner J, Freeman E. Administración. México: Editorial Mc Graw Hill; 1994.
6. Pinilla A. Dinámica de la gestión empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores SA; 1982.
7. Atalaya PM. Satisfacción laboral y productividad. Rev Psicol UNMSM 1999; 3:45-76.
8. Rusbult CE, Lowery D. When bureaucrats get the blues: Responses to dissatisfaction among federal employees. J Appl Philos 1985; 15:80-103.
9. Wexley K, Yuki G. Conducta organizacional y psicología del personal. Lima: Editorial CECSA; 1990.
10. Nash M. Cómo incrementar la productividad de los recursos humanos. Bogotá: Editorial Norma; 1988.
11. Soto E. Comportamiento organizacional: impacto de las emociones. México: Internacional Thompson Editores SA; 2001.
12. Flores GR. El comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico; 1992.
13. Palma S. Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Rev Inv Psicología, UNMSM 2000; 3: 11-21.
14. Gordon J. Comportamiento organizacional. 5ta. ed. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica; 1997.
15. Ardouin J, Bustos C, Gayo R, Jarpa M. Motivación y satisfacción laboral [Monografía en línea]. Disponible en: <http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis>.
16. Flores J. Estudio comparativo de la relación existente entre la satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés laboral [Monografía en línea]. Disponible en: [http://www.ibermutuamur.es/contenido/pf/documentacion/articulos\\_especializados/bip25\\_Seguridad%20Laboral.pdf](http://www.ibermutuamur.es/contenido/pf/documentacion/articulos_especializados/bip25_Seguridad%20Laboral.pdf).
17. Fernández MI, Moinelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez J, Parrilla O. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid. Rev Esp Salud Publica 2000L; 74(2):139-147.
18. Rossell K. Nivel de satisfacción de los egresados de la Facultad de Estomatología de la UPCH que trabajan dependientemente [Tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2003.
19. Bandin F, Egusquiza OL. Motivación y nivel de satisfacción laboral de la enfermera en el Servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño [Tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2003.
20. Mclauchlan A. Estudio de satisfacción laboral del personal administrativo y técnico asistencial de la CEC de la FE de la UPCH [Tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2002.
21. Documento de Autoevaluación de la Comisión de Acreditación Internacional de la FE Roberto Beltrán Neira de la UPCH. Lima: 2005
22. Hemilstadter G. Principles of psychological measurement New York: Appleton-Century-Crotes 1964.
23. Cockburn J, Killer D, Campbell E, Sanson-Fisher RW. Measuring general practitioners' attitudes towards medical care. Fam Pract 1987; 4(3):192-9.
24. Cockburn J, Fahey P, Sanson-Fisher RW. Construction and validation of a questionnaire to measure the health beliefs of general practice patients. Fam Pract 1987; 4(2):108-16.
25. División de Recursos Humanos de la UPCH. Resultados del Estudio sobre Clima Organizacional en la Facultad de Estomatología de la UPCH. Lima-Perú, 2001.
26. Peluffo A. Estrés y trabajo [Monografía en línea]. Disponible en: <http://www.cdc.gov/niosh/jobstres.html>.