

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS DE LA “LICENCIATURA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS” DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE

LEVEL OF JOB SATISFACTION OF GRADUATES WITH THE DEGREE OF “MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES” OF UNIVERSIDAD DE ORIENTE

OMAIRA DEL VALLE GARCÍA¹, JOSÉ MERCEDES ESTRADA²

¹Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, ²Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Maturín-Monagas. E-mail: omairaudo@cantv.net

RESUMEN

Las instituciones de educación superior tienen como misión formar profesionales capaces de dar respuestas a las necesidades económicas y de desarrollo del país y cubrir las expectativas de superación del grupo social de que se trate. Actualmente se desconoce hasta qué punto el proceso de ajuste en el campo laboral se está desarrollando de manera efectiva para los egresados en la carrera de Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Oriente-Núcleo de Monagas. Bajo esta óptica, se determinó el nivel de satisfacción laboral y aspiraciones de este personal, tomando como referencia la teoría de Frederick Herzberg. El enfoque de la investigación es descriptiva de campo. Se aplicó una encuesta a una muestra seleccionada de 35 egresados que laboran en la ciudad de Maturín. Los datos se interpretaron según la técnica de análisis estadístico porcentual, y niveles de satisfacción. Se concluye que el nivel promedio de satisfacción laboral obtenido es de 2,31 lo cual significa “poco satisfactorio”. Existe marcada insatisfacción en cuanto a la remuneración económica y a la situación individual en el campo laboral. Igual situación se registra para los programas de protección social y las normas o procedimientos de clasificación y ascenso. La mayoría de los egresados (68,58 %), se sienten satisfechos por haber obtenido su título en la UDO. Sin embargo, la inserción en el campo laboral no ha resultado satisfactoria debido a que la mayoría ocupan cargos que discrepan del perfil profesional de la carrera cursada.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción laboral, factores extrínsecos, factores intrínsecos.

ABSTRACT

The mission of higher education institutions is to train professionals capable of providing answers to the economic needs and development of the country and to meet the expectations of improvement of the social group concerned. Currently it is not known to what point the process of adjustment in the workplace is being effective for graduates from the career of management of human resources from the Universidad de Oriente, Campus Monagas. From this point of view, the level of job satisfaction and aspirations of this personnel was determined with reference to the theory of Frederick Herzberg. The focus of research is field descriptive. A survey was applied to a selected sample of 35 graduates who work in the city of Maturin. The data is interpreted according to the analysis of statistical percentages, and levels of satisfaction. It is concluded that the average level of job satisfaction found is 2.31, meaning unsatisfactory. There is strong dissatisfaction regarding economic remuneration and the individual situation in the work field. A similar situation was found for social protection programmes and standards or procedures for classification and promotion in the job. Most graduates (68,58%) feel satisfied by having obtained their degrees at UDO. However, the inclusion in the work field has not been satisfactory because most graduates occupy positions that differ from the professional profile of the career they had chosen.

KEY WORDS: Job satisfaction, extrinsic factors, factors intrinsic.

INTRODUCCIÓN

La educación posee una de las mayores connotaciones sociales por sus finalidades y pertinencias, pues es concebida como la vía para el desarrollo de las sociedades. Y corresponde a las instituciones de educación universitaria como es el caso la Universidad de Oriente, la misión de formar profesionales capaces de dar respuestas a las necesidades económicas y de desarrollo del país y a las expectativas de superación

del grupo social de que se trate. Por lo tanto se espera que los profesionales egresados, ingresen al campo laboral y se sientan satisfechos de tal manera que se posibilite su crecimiento personal y profesional.

En tal sentido, los egresados que se inician en una empresa, traen consigo una serie de expectativas en relación con sus metas. Cuando esas expectativas no son logradas y el nivel de satisfacción es bajo, se puede producir un desequilibrio que afecta tanto el éxito

profesional como la productividad laboral del egresado. Morse citado por Ramírez (1999), sostiene que: “El nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones o de tensiones con respecto a la cantidad de beneficios obtenidos en el ambiente de trabajo tales como remuneración, status y condiciones de trabajo”.

Desde su creación, el programa de la carrera de Gerencia de Recursos Humanos ofrecida por la Universidad de Oriente ha representado una alternativa de estudio para muchos jóvenes y en la actualidad egresan aproximadamente 150 profesionales anualmente. No obstante, se carece de información precisa acerca de las condiciones laborales de estos egresados y del nivel de satisfacción en su desempeño laboral. Brito (1998), realizó un estudio sobre el desempeño profesional, condiciones laborales y nivel de satisfacción del egresado en la carrera de Educación Integral de la Universidad Nacional Abierta y concluyó que existe un alto grado de satisfacción en los docentes.

Rodríguez *et al.* (2007) realizaron un “Análisis Varimax de factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Oriente, Venezuela” y concluyeron que los componentes más relevantes contienen una mezcla de agentes motivadores e higiénicos.

La teoría actual del trabajo se inclina a considerar que el ser humano tiene necesidades que deben ser satisfechas en el medio laboral. Entre la motivación del individuo, el medio de trabajo y el logro de las aspiraciones o expectativas generan el proceso denominado por England (1999), como: “Ajuste al trabajo, entendiéndose como tal, el proceso mediante el cual el individuo interactúa y entra en términos con su medio de trabajo, siendo el producto de esa interacción medido por dos indicadores: la satisfacción y la falta de satisfacción” (p16). La satisfacción puede considerarse como un logro, permitiendo al organismo conseguir con mayor éxito los objetivos trazados.

Según la teoría del Doble Factor de Herzberg (1993), “existen dos factores primordiales en el proceso de la motivación como son: satisfacción-insatisfacción o factores extrínsecos-intrínsecos. La función principal de los factores extrínsecos o de higiene es la de evitar la insatisfacción en el trabajo. Los factores

intrínsecos o motivacionales se caracterizan porque están íntimamente relacionados con el contenido del trabajo que realiza una persona. Estos son el logro, el reconocimiento, la responsabilidad. La satisfacción, es un elemento determinante de la motivación, pues éstas se relacionan con la forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige y se mantiene. De esta manera, el proceso de motivación para el trabajo se puede traducir en recompensa o incentivo tangibles o intangibles.

En tal sentido, esta investigación plantea como objetivo primordial: Determinar la situación laboral y el nivel de satisfacción laboral de los egresados en la carrera de Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, en función de los factores extrínsecos e intrínsecos.

METODOLOGÍA

El estudio realizado se enmarca dentro de una investigación Descriptiva de Campo, cuyo análisis estadístico es de carácter porcentual e inferencial. La población estuvo conformada por 140 egresados de la carrera Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, durante el período 2005. Bajo los criterios de “muestreo intencional” se seleccionó una muestra de 35 egresados que se encuentran laborando en la ciudad de Maturín y se les aplicó un instrumento (encuesta), el cual consta de tres partes presentado según la escala Likert un total de 36 ítems que refleja los aspectos socio-demográficos y laborales (Tabla 1), así como el nivel de satisfacción laboral y aspiraciones de los egresados (Tabla 2). En este caso, la validez del instrumento se determinó por el contenido, y la confiabilidad se determinó por el coeficiente de Cronbach cuya expresión es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

En este caso particular, se obtuvo en la primera parte un $\alpha = 0,8458$; en la segunda parte $\alpha=0,6553$, y en la tercera parte $\alpha=0,6814$. Los datos se presentaron en cuadros y para su interpretación se empleó la técnica de análisis estadístico porcentual e inferencial, además del estudio de los niveles para la variable “satisfacción laboral”.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Rasgos personales y aspectos laborales

VARIABLES	INDICADORES
Rasgos personales y socio demo- gráficos	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Estado Civil • Lugar de Residencia
Aspectos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Situación laboral • Empresa donde trabaja • Tipo de empresa
Relación del trabajo desempeñado con la carrera Gerencia de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia de la carrera • Tipo de trabajo desempeñado • Cargo en la empresa o institución • Mejoras obtenidas con el título

Tabla 2. Factores extrínsecos y factores intrínsecos o motivacionales

VARIABLES	INDICADORES
Factores Extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • Status laboral • Incentivos Económicos • Condiciones de las instalaciones de trabajo • Progreso o avance en el trabajo • Relaciones Interpersonales
Factores Intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo en sí mismo y motivación • Reconocimiento por la labor realizada • Responsabilidad • Posibilidad desarrollo y crecimiento

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 3. Distribución absoluta y porcentual en relación con el trabajo que realiza el egresado en la actualidad.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Trabaja en su área de competencia	22	62,86
Trabaja en un área distinta a su formación	13	37,14
En actividades mixtas	-	-
No trabaja	-	-
Total	35	100

Según Tabla 3, el 100% de los egresados encuestados trabaja actualmente. De ellos, el 62,86% ocupan cargos relacionados con su área de competencia, aspecto este

de gran satisfacción debido a que uno de los objetivos de la Universidad de Oriente es preparar profesionales para que se incorporen efectivamente al campo laboral en pro del desarrollo económico y social del país. En este caso, los egresados desempeñan trabajos de carácter administrativo relacionados con su perfil profesional tales como analistas y gerentes de empresas, instituciones gubernamentales, entidades bancarias, entre otros. Estos resultados son comparables con los estudios de Brito (1998) al concluir que la mayoría de los profesionales de Educación Integral se encuentran laborando en su área de competencia o especialidad en correlación con el perfil profesional.

Sin embargo, algunos Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos, ejercen labores no pertinentes

con su formación profesional. Quizá esto obedece a la falta de empleos para estos profesionales o tal vez, el número de egresados supera las vacantes de trabajo ofrecidas por el sector productivo, lo cual representa una considerable razón del subempleo y falta de interés por el trabajo desempeñado. Por lo tanto tienen que desempeñar cargos que no se corresponden con la preparación adquirida en su carrera.

Como se muestra en la Tabla 4, la mayoría de los egresados se sienten satisfechos por haber egresado de la UDO y por alcanzar mejoras en su categoría

profesional. En relación con el status laboral el nivel obtenido es de 2,77 con tendencia hacia el nivel “satisfactorio”, esto significa que la formación recibida se traduce directamente en calidad del desempeño y mejor trato hacia el egresado. El hecho de ser egresado de esta institución educativa (UDO), favorece su ubicación en un status laboral deseado y acorde con el perfil profesional de su formación, de tal manera que el rendimiento del egresado como personal de la institución o empresa donde labora, alcanzó un nivel de 3,51 valor que se inclina hacia el grado de mayor satisfacción.

Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral en cuanto a factores extrínsecos

Item	Muy Satisfactorio		Satisfactorio		Poco Satisfactorio		No Satisfactorio		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Status Laboral	6	17,14	17	48,57	10	28,57	2	5,71	35	100
Ingresos Económico	2	5,71	10	28,57	16	45,71	7	20,00	35	100
Incentivos económicos por la labor realizada	1	2,86	6	17,14	14	40,00	14	40,00	35	100
Oportunidades de desarrollo personal y ascenso	1	2,86	14	40,00	8	22,86	12	34,29	35	100
Condiciones de las instalaciones físicas	2	5,71	19	54,29	11	31,43	3	8,57	35	100
Relaciones interpersonales en las instituciones.	15	42,86	14	40,00	6	17,14	-	-	35	100

En cuanto a los “ingresos económicos” percibidos éstos no son suficientemente gratificantes para la labor que realiza, el nivel promedio es de 2,10 encontrándose en el rango de la categoría “poco satisfactorio”. Aun cuando el egresado manifiesta un alto grado de satisfacción en cuanto a su rendimiento (factor intrínseco), no es retribuido o beneficiado en términos económicos (factor extrínseco). Esta situación pudiera revertirse, en algún momento, en desmotivación por el trabajo. Un estudio reportado por Olivares (2006), acerca de la satisfacción laboral de docente universitario, refleja que éste no es remunerado adecuadamente que su capacitación no se toma en cuenta para una diferenciación en su remuneración. Asimismo Sarella y Paravic (2002) concluyeron que existe insatisfacción laboral en cuanto a las remuneraciones recibidas por el personal de enfermería del Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), estos profesionales expresan que son mal pagados, que no se les otorga el valor que merece su trabajo, de allí que no están cubiertas sus expectativas. Al respecto, Robbin (1998) menciona que

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.

Según la teoría del doble factor de Herzberg, “una persona insatisfecha dentro de una organización puede manifestar defensivas que posiblemente repercutan de manera desfavorable en su rendimiento laboral”. Por lo tanto, el incentivo económico representa una compensación otorgada por la labor realizada. Esta compensación involucra, además, incrementos de sueldos y los métodos utilizados por la organización para la administración del salario.

En cuanto a “las normas y procedimientos de clasificación y ascenso” aplicadas por la empresa no se ajustan a las expectativas de los egresados (nivel 2,07), lo cual significa que se les ofrece pocas oportunidades de crecimiento personal. Es decir, se coarta la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos o tener la oportunidad en el trabajo de aprender más y de desarrollar las

capacidades que propenden se pueden generar cambios en su situación laboral y con el tiempo favorecer su crecimiento personal y profesional. Olivares *et al.* (2006) encontró que las políticas de estímulo de producción académica para los docentes universitarios no tiene un régimen que los califiquen, por lo que no existe ningún tipo de bonificación extra por ese aspecto.

Dado que existe un grado de poca satisfacción laboral, no es posible esperar la presencia de un trabajador satisfecho y motivado, a no ser que aunado a la satisfacción de los factores extrínsecos, se estimule “el logro” y “el crecimiento personal y profesional” para que la tarea a realizar sea una actividad interesante como explica Herzberg.

En cuanto a las relaciones interpersonales como factor que rodea la tarea, los resultados son satisfactorios, pues el nivel obtenido es 3,26. Esto es realmente positivo y puede contribuir al logro de un mejor desempeño laboral. Los hallazgos de Olivares, referidos a satisfacción laboral presentan congruencia con este estudio al plantear lo siguiente: “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”. Las relaciones

con los compañeros pueden estar ligadas a situaciones relacionadas con el trabajo o las estrictamente sociales, creando un vínculo afectivo y de trabajo muy favorable. Ciertamente, de existir armonía y buen trato para éstos la tarea a realizar sería más placentera, más grata y conducente a un clima organizacional de conductas admisibles.

El nivel promedio para el indicador “condiciones de las instalaciones de trabajo” es de 2,57, lo que refleja un resultado tendente a la categoría satisfactorio. Aquí se incluyen aspectos como vigilancia y seguridad del lugar de trabajo; condiciones de mobiliario y equipos así como mantenimiento de las instalaciones físicas. Los resultados encontrados por Olivares *et al.* (2006) en cuanto a satisfacción laboral concuerdan con este estudio, pues los empleados prefieren entornos limpios, seguros, cómodos y con el mínimo de distracción. En resumen, para que exista un clima de trabajo agradable, las empresas o instituciones deben contar con eficientes condiciones físicas y estética general del lugar de trabajo. Estas condiciones físicas incluyen la disponibilidad y eficacia de las herramientas, espacio e instalaciones adecuadas, condiciones de luminosidad, calefacción, ventilación o sistemas de acondicionamiento según el ambiente. Para Herzberg (1959), estos elementos conducen a mantener un clima positivo hacia la labor realizada.

Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral en cuanto a factores intrínsecos

Item	Muy Satisfactorio		Satisfactorio		Poco Satisfactorio		No Satisfactorio		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Motivación por el trabajo desempeñado	9	25,71	16	45,71	10	28,57	-	-	35	100
Estímulos que recibe en la institución	3	8,57	14	40,00	12	34,29	6	17,14	35	100
Niveles de responsabilidad en el trabajo	11	31,43	17	48,57	4	11,43	3	8,57	35	100
Libertad para la toma de decisiones	5	14,29	13	37,14	13	37,14	7	20,00	35	100

Según la Tabla 5 los indicadores que engloban a los factores intrínsecos (motivación, responsabilidad), la situación tiende a ser satisfactoria, así lo demuestra el nivel obtenido (2,72). A excepción de los ítems “libertad para la toma de decisiones” y “estímulos que recibe de la institución”, cuyos porcentajes se inclinan hacia las categorías “poco satisfactorio” y “no satisfactorio”. Es notable que los egresados se sienten inconformes por la

falta de estímulos que reciben de la institución donde laboran, asimismo sucede con la poca libertad que se les otorga para participar en la toma de decisiones de asuntos que les atañen profesionalmente. Conclusiones derivadas de D’Anello y Salom (1992), al analizar un gran número de empleos, reflejan que el trabajo tiene que ser percibido como algo que tiene significado, vale la pena y es importante, en segundo lugar, el trabajador

debe percibir que es personalmente responsable de su trabajo, y además, tiene que saber cual es el resultado de sus esfuerzos y si ese resultado es de calidad o no.

No obstante, la falta de confianza hacia los profesionales puede incidir desfavorablemente en el rendimiento de sus labores, pues se les subestima al no considerarlos aptos para solventar situaciones que han de estar ligadas a su formación académica. Las restricciones en la toma de decisiones y opiniones respecto al trabajo a realizar, son asuntos que afectan profesionalmente. Esta falta de cierto margen de autonomía en la toma de decisiones puede hacer que la labor desempeñada carezca de interés y sea poco retardora. Al respecto, Díaz y Crespo (1992) en una investigación para explorar el efecto de las variables motivacionales, necesidad de logro y autoestima sobre la satisfacción laboral, consideraron a la satisfacción por el trabajo como un estado emocional placentero, como la recompensa interna del individuo frente a la confrontación de la meta.

Palma (2007) en su trabajo “Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias” reportó que la motivación de logros que presenta el grupo contrasta con los mínimos requerimientos organizacionales que permitan asegurar el logro de metas personales e institucionales poniendo en riesgo la misión institucional; y por lo tanto, la calidad en el servicio que debe caracterizar a instituciones que cómo éstas giran en torno a la formación humana. Asimismo Pérez (1992) señala lo siguiente. “A mayor motivación al logro mayor satisfacción en el trabajo, debido a que las personas construyen sus tareas como un medio de crecimiento personal, obteniendo como recompensa interna mayor satisfacción”.

CONCLUSIONES

La mayoría de los egresados ocupan cargos relacionados con su área de competencia, aspecto éste de gran relevancia debido a que es pertinencia de la Universidad de Oriente fomentar la preparación de profesionales de alta calidad y con perfil requerido para que puedan incorporarse efectivamente y enfrentar con éxito las exigencias, cada vez más crecientes, del campo laboral, así como atender problemas de su particular formación en pro del desarrollo del país. Las instituciones y/o empresas deben reforzar las situaciones y condiciones que generan satisfacción laboral en los egresados de Gerencia de Recursos Humanos, para impedir el surgimiento o proliferación de factores que puedan afectar la motivación y la autoestima.

Existe insatisfacción con respecto a la remuneración económica y la situación individual en el campo laboral. Igual sucede con los programas de protección social. Se evidencia cómo el deterioro salarial de los profesionales de este país es parte de una realidad nacional que merece ser revisada constantemente para lograr una satisfactoria compensación económica en relación con la labor ejecutada por los mismos. Es posible que las instituciones privadas (sector donde labora la mayoría de los egresados), por minimizar fuga de capital, limiten el disfrute de ciertos beneficios económicos y de protección social a sus empleados, creando en ellos insatisfacción; y en consecuencia se puede generar bajo rendimiento laboral, pues el factor económico funge como una recompensa extrínseca inmediata por el trabajo realizado. Es oportuno para la Universidad de Oriente enfrentar esta situación a través del cumplimiento de una de sus misiones cual es mantener una permanente vinculación con sus egresados para su actualización constante. Asimismo permanecer en contacto con los sectores productivos a fin de establecer propuestas favorables que incentiven los niveles de ingresos económicos y protección social de nuestros egresados.

Aún cuando los profesionales encuestados están insertos en el campo laboral, algunos de ellos no se sienten satisfechos en los cargos que ocupan por cuanto existe discrepancia de los mismos con el perfil profesional, pues son trabajos no relacionados con la carrera de su formación académica. Esto último, tal vez tenga sus raíces en la deficiente oferta del sector productivo en comparación con la demanda excesiva de egresados en el campo particular de las ciencias administrativas. Por otro lado, es conveniente que la Universidad de Oriente establezca estudios de impacto que permitan detectar la pertinencia, en estos tiempos, de la carrera de Gerencia de Recursos Humanos y, de ser necesario, realizar nuevas reformas curriculares a fin de garantizar la correspondencia de dicha carrera con el sector productivo.

Por último, es recomendable establecer un mecanismo de retroalimentación para atender las inquietudes de los egresados en cuanto a las oportunidades que le ofrece la institución y/o empresa donde labora para opinar en asuntos que le afectan profesionalmente y otorgarle libertad para la toma de decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRITO 1998. Desempeño profesional, condiciones laborales y nivel de satisfacción del egresado de

- la carrera de educación integral de la Universidad Nacional Abierta. Tesis de maestría.
- D'ANELLO S., SALOM. 1992. Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Ponencia IV Encuentro Venezolano sobre Motivación. Mérida Venezuela.
- DÍAZ M., CRESPO A. 1992. Necesidad de Logro, Autoestima y Satisfacción laboral. IV Encuentro Venezolano Sobre Motivación. Mérida Venezuela.
- HERZBERG F. 1959. The motivación to work. Editorial Wiley, 2ª edición, New York. p.p 16- 50-52.
- MC CLELLAND D. 1974. Informe sobre el perfil Motivacional del Venezolano observado en Venezuela. FUNDASE. Caracas.
- MERCHAN C. 1993. Clima organizacional y grado de satisfacción en el trabajo del personal docente y administrativo del instituto universitario de tecnología "Eustaquio Guevara". Tesis de maestría p. 106-107.
- PÉREZ D. 1992. La satisfacción en el trabajo del docente. Instituto Pedagógico de Maracay. p 78.
- RAMÍREZ T. 1999. El trabajo docente en Venezuela. 1ª edición, Caracas. P. 33-35.
- RAMÍREZ T. 1999. Cómo hacer un proyecto de investigación/ Guía práctica. Caracas, Venezuela.
- PALMA S. 2007 Motivación y clima laboral en personal de entidades Universitarias. Documento en línea (spalma5 hotmail.com).
- OLIVARES J., QUINTANA M., MATA C., CHOY J., RONQUILLO W., MALDONADO H. 2006 Satisfacción laboral de Docentes Universitarios del Departamento de Clínica Estomológica. 16(1): 21-25.
- ROBBIN S. 1998 Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México.
- RODRÍGUEZ D., CÁCERES A., NÚÑEZ L., ATAY A., GONZÁLES J., C. MONTERO. 2007. Análisis Varimax de factores que influyen en la satisfacción laboral de la UDO, Venezuela. SABER. 19 (2): 221-227.
- SARELLA L., PARAVIC T. 2002 Satisfacción Laboral en enfermeros que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU). T. D.