



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DR. LUIS PINILLOS GANOZA – TRUJILLO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Kandhy Meredith Chavez Huaman
Katerin Pelaez Melendez

Asesor:

Mg. Luigi Vastlav Cabos Villa

Trujillo – Perú
2018


APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las bachilleres: Kandhy Meredith Chávez Huamán y Káterin Peláez Meléndez, denominada:

"NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DR. LUIS PINILLOS GANOZA – TRUJILLO 2018"



Mg. Luigi Vastlav Cabos Villa
ASESOR



Dr. Carlos Pastor Casas
**JURADO
PRESIDENTE**



Mg. Edwards Vela Gonzáles
JURADO



Mg. Robert Neciosup Guibert
JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	19
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	35
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	40
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	84
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS	88
ANEXOS.....	92

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01 Operacionalización de variables	35
Cuadro N° 02 Contenido del instrumento para medir el nivel del desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas Dr. Luis Pinillos Ganoza – Trujillo 2018	37
Cuadro N° 03 Estadístico de consistencia interna del cuestionario	38
Cuadro N° 04: Nivel total de desempeño laboral	38
Cuadro N° 05: Nivel de la dimensión: motivación extrínseca	39
Cuadro N° 06: Nivel de la dimensión: motivación intrínseca	39
Cuadro N° 07: Nivel de la dimensión: capacidad cognitiva	39
Cuadro N°08: Nivel de la dimensión: capacidad afectiva	39
Cuadro N°09: Nivel de la dimensión: capacidad psicomotora	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Desempeño Laboral De Los Profesionales De Enfermería del Instituto Regional De Enfermedades Neoplásicas Dr. Luis Pinillos Ganoza – Trujillo	40
Tabla N° 02: El salario que recibo por el trabajo realizado me hace sentir motivado	41
Tabla N° 3: Los bonos adicionales que recibo por el trabajo realizado me hacen sentir motivado	42
Tabla N° 4: Las orientaciones que recibo del supervisor de enfermería por mi trabajo realizado me hacen sentir motivado	43
Tabla N° 5: El apoyo que recibo del coordinador de enfermería me hace sentir motivado	44
Tabla N° 6: La aceptación que obtengo de mis compañeros de trabajo me hace sentir motivado	45
Tabla N° 7: Las relaciones de trabajo establecidas con el equipo directivo me hacen sentir motivado	46
Tabla N° 8: Contar con recursos materiales para la protección de mi salud me hace sentir motivado	47
Tabla N° 9: Tener un ambiente confortable para el descanso nocturno me hace sentir motivado	48
Tabla N° 10: Dimensión Motivación Extrínseca	49
Tabla N° 11: La oportunidad que tengo para enfrentar retos en mi práctica profesional me hace sentir motivado	50
Tabla N° 12: La oportunidad que tengo de crecer profesionalmente me hace sentir motivado	51
Tabla N° 13: La oportunidad que tengo de recibir premios institucionales por mi desempeño me hace sentir motivado	52
Tabla N° 14: La oportunidad que tengo de recibir un ascenso por mi desempeño me hace sentir motivado	53
Tabla N° 15: La oportunidad que tengo de desarrollar mi práctica profesional en forma eficiente me hace sentir motivado	54
Tabla N° 16: El valor que le otorgo a mi profesión me hace sentir motivado	55
Tabla N° 17: Dimensión Motivación Intrínseca	56
Tabla N° 18: Evaluar los propios conocimientos sobre el cuidado del paciente, favorece mi desempeño en la unidad clínica.	57
Tabla N° 19: Evaluar actitudes, habilidades de la función asistencial favorece mi desempeño en la unidad clínica.	58
Tabla N° 20: Planificar actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados con la administración del cuidado favorece mi desempeño en la unidad clínica.	59
Tabla N° 21: Promover un entorno favorable aplicando la comunicación	

afectiva con el equipo facilita mi desempeño en la unidad clínica.	60
Tabla N° 22: Realizar acciones educativas que promuevan cambios de hábitos en el paciente favorecen mi desempeño en la unidad clínica.	61
Tabla N° 23: La evaluación periódica de aprendizaje del paciente favorece mi desempeño en la unidad clínica.	62
Tabla N° 24: Utilizar los recursos existentes para la investigación favorece mi desempeño en la unidad clínica.	63
Tabla N° 25: Participar en proceso de evaluación de investigación favorece mi desempeño en la unidad clínica.	64
Tabla N° 26: Participar en actividades gremiales favorece mi desempeño en la unidad clínica.	65
Tabla N° 27: Desarrollar una práctica profesional fundamentado en el derecho de los pacientes favorece mi desempeño en la unidad clínica.	66
Tabla N° 28: Dimensión Capacidad Cognitiva.	67
Tabla N° 29: La comunicación verbal, que establezco con mis supervisores facilita mi desempeño en la unidad clínica.	68
Tabla N° 30: La comunicación escrita recibida de mis superiores sobre la ejecución de una actividad facilita mi desempeño en la unidad clínica.	69
Tabla N° 31: El establecimiento de relaciones de trabajo afectuosas, facilitan mi desempeño en la unidad clínica.	70
Tabla N° 32: Escuchar con atención los problemas de paciente facilitan mi desempeño en la unidad clínica.	71
Tabla N° 33: El trato respetuoso que recibo de mis compañeros de trabajo facilita mi desempeño en la unidad clínica.	72
Tabla N° 34: El trato respetuoso que recibo de mis superiores facilita mi desempeño en la unidad clínica.	73
Tabla N° 35: La ejecución en forma responsable de las actividades asignadas facilita mi desempeño en la unidad clínica.	74
Tabla N° 36: Actuar con responsabilidad ante el paciente facilita mi desempeño en la unidad clínica.	75
Tabla N° 37: Dimensión Capacidad Afectiva .	76
Tabla N° 38: Realizar cuidados de enfermería integrales al paciente facilitan mi desempeño en la unidad clínica.	77
Tabla N° 39: Realizar el baño en cama al paciente favorece mi desempeño en la unidad clínica.	78
Tabla N° 40: Cumplir los cinco correctos en la administración de tratamiento favorece mi desempeño en la unidad clínica.	79
Tabla N° 41: Ofrecer información al paciente sobre el tratamiento indicado favorece mi desempeño en la unidad clínica.	80
Tabla N° 42: Cumplir las medidas de precaución universal al ofrecer cuidados al paciente favorece mi desempeño en la unidad clínica.	81
Tabla N° 43: Aplicar estrategias para la prevención de infecciones en los	

pacientes favorece mi desempeño en la unidad clínica.	82
Tabla N° 44: Dimensión Capacidad Psicomotoras.	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Desempeño Laboral De Los Profesionales De Enfermería del Instituto Regional De Enfermedades Neoplásicas Dr. Luis Pinillos Ganoza – Trujillo	40
Figura N° 2: El salario que recibo por el trabajo realizado me hace sentir motivado	41
Figura N° 3: Los bonos adicionales que recibo por el trabajo realizado me hacen sentir motivado	42
Figura N° 4: Las orientaciones que recibo del supervisor de enfermería por mi trabajo realizado me hacen sentir motivado	43
Figura N° 5: El apoyo que recibo del coordinador de enfermería me hace sentir motivado	44
Figura N° 6: La aceptación que obtengo de mis compañeros de trabajo me hace sentir motivado	45
Figura N° 7: Las relaciones de trabajo establecidas con el equipo directivo me hacen sentir motivado	46
Figura N° 8: Contar con recursos materiales para la protección de mi salud me hace sentir motivado	47
Figura N° 9: Tener un ambiente confortable para el descanso nocturno me hace sentir motivado	48
Figura N° 10: Dimensión Motivación Extrínseca	49
Figura N° 11: La oportunidad que tengo para enfrentar retos en mi práctica profesional me hace sentir motivado	50
Figura N° 12: La oportunidad que tengo de crecer profesionalmente me hace sentir motivado	51
Figura N° 13: La oportunidad que tengo de recibir premios institucionales por mi desempeño me hace sentir motivado	52
Figura N° 14: La oportunidad que tengo de recibir un ascenso por mi desempeño me hace sentir motivado	53

Figura N° 15: La oportunidad que tengo de desarrollar mi práctica profesional en forma eficiente me hace sentir motivado	54
Figura N° 16: El valor que le otorgo a mi profesión me hace sentir motivado	55
Figura N° 17: Dimensión Motivación Intrínseca	56
Figura N° 18: Evaluar los propios conocimientos sobre el cuidado del paciente, favorece mi desempeño en la unidad clínica.	57
Figura N° 19: Evaluar actitudes, habilidades de la función asistencial favorece mi desempeño en la unidad clínica.	58
Figura N° 20: Planificar actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados con la administración del cuidado favorece mi desempeño en la unidad clínica.	59
Figura N° 21: Promover un entorno favorable aplicando la comunicación afectiva con el equipo facilita mi desempeño en la unidad clínica.	60
Figura N° 22: Realizar acciones educativas que promuevan cambios de hábitos en el paciente favorecen mi desempeño en la unidad clínica.	61
Figura N° 23: La evaluación periódica de aprendizaje del paciente favorece mi desempeño en la unidad clínica.	62
Figura N° 24: Utilizar los recursos existentes para la investigación favorece mi desempeño en la unidad clínica.	63
Figura N° 25: Participar en proceso de evaluación de investigación favorece mi desempeño en la unidad clínica.	64
Figura N° 26: Participar en actividades gremiales favorece mi desempeño en la unidad clínica.	65
Figura N° 27: Desarrollar una práctica profesional fundamentado en el derecho de los pacientes favorece mi desempeño en la unidad clínica.	66
Figura N° 28: Dimensión Capacidad Cognitiva.	67
Figura N° 29: La comunicación verbal, que establezco con mis supervisores facilita mi desempeño en la unidad clínica.	68
Figura N° 30: La comunicación escrita recibida de mis superiores sobre la ejecución de una actividad facilita mi desempeño en la unidad clínica.	69

Figura N° 31: El establecimiento de relaciones de trabajo afectuosas, facilitan mi desempeño en la unidad clínica.	70
Figura N° 32: Escuchar con atención los problemas de paciente facilitan mi desempeño en la unidad clínica.	71
Figura N° 33: El trato respetuoso que recibo de mis compañeros de trabajo facilita mi desempeño en la unidad clínica.	72
Figura N° 34: El trato respetuoso que recibo de mis superiores facilita mi desempeño en la unidad clínica.	73
Figura N° 35: La ejecución en forma responsable de las actividades asignadas facilita mi desempeño en la unidad clínica.	74
Figura N° 36: Actuar con responsabilidad ante el paciente facilita mi desempeño en la unidad clínica.	75
Figura N° 37: Dimensión Capacidad Afectiva .	76
Figura N° 38: Realizar cuidados de enfermería integrales al paciente facilitan mi desempeño en la unidad clínica.	77
Figura N° 39: Realizar el baño en cama al paciente favorece mi desempeño en la unidad clínica.	78
Figura N° 40: Cumplir los cinco correctos en la administración de tratamiento favorece mi desempeño en la unidad clínica.	79
Figura N° 41: Ofrecer información al paciente sobre el tratamiento indicado favorece mi desempeño en la unidad clínica.	80
Figura N° 42: Cumplir las medidas de precaución universal al ofrecer cuidados al paciente favorece mi desempeño en la unidad clínica.	81
Figura N° 43: Aplicar estrategias para la prevención de infecciones en los pacientes favorece mi desempeño en la unidad clínica.	82
Figura N° 44: Dimensión Capacidad Psicomotoras.	83

RESUMEN

El propósito de la presente investigación medir el nivel del desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Dr. Luis Pinillos Ganoza – Trujillo 2018.

La metodología utilizada fue cuantitativa, el tipo de estudio no experimental, de diseño descriptivo-transversal. La población que forma parte del estudio es de 45 profesionales de enfermería, a quienes se les aplicó un cuestionario de 38 preguntas con cinco alternativas como respuesta, según la escala de Lickert, con un valor de alfa de Cronbach de 86.1%, la que concluye que el nivel de desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Dr. Luis Pinillos Ganoza, fue de un nivel alto con un 80%, en relación a las dimensiones del desempeño laboral se obtuvo lo siguiente: para la dimensión motivación extrínseca se obtuvo un mismo puntaje 42.9% tanto para el nivel alto como para el nivel regular, mientras que la dimensión motivación intrínseca obtuvo un nivel alto con un 80%, en cuanto a la dimensión cognitiva el nivel fue alto con un 88.6%, para la dimensión afectiva el nivel fue alto representado por un 91.4%, la dimensión psicomotora obtuvo un nivel alto con un 80%. El presente trabajo permite que el departamento de enfermería busque estrategias para mejorar el desempeño laboral de su equipo de trabajo y por ende mejore la atención que brinda a su objeto de atención.

Palabras claves: Desempeño laboral, enfermería

ABSTRACT

The purpose of this research is to measure the level of work performance of nursing professionals of the Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Dr. Luis Pinillos Ganoza - Trujillo 2018.

The methodology used was quantitative, the type of non-experimental study, of descriptive-transversal design. The population that is part of the study is 45 nursing professionals, who were given a questionnaire of 38 questions with five alternatives in response, according to the scale of Lickert, with a Cronbach's alpha of 86.1%, which concludes that the level of work performance of the nursing professionals of the Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Dr. Luis Pinillos Ganoza, was of a high level with 80%, in relation to the dimensions of work performance was obtained the following: for the motivation dimension extrinsic obtained the same score 42.9% for both the high level and the regular level, while the intrinsic motivation dimension obtained a high level with 80%, in terms of the cognitive dimension the level was high with 88.6%, for the affective dimension the level was high represented by 91.4%, the psychomotor dimension obtained a high level with 80%. The present work allows the nursing department to look for strategies to improve the work performance of its work team and therefore improve the attention it provides to its object of attention.

Keywords: Work performance, nursing

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Aguilar, A., Gilbert, M., & Oria, M. (2016). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823>. Recuperado el 15 de Octubre de 2017
- Alles. M, 2. (2005). Desempeño por Competencias. En Alles. M, *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Caracas - Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Anele. (2000). Cuidados Auxiliares de Enfermería. En Anele, *Cuidados Auxiliares de Enfermería* (págs. 230, 231). Madrid: Secretaria de Estado de Educación y Universidades.
- Antón. V, 1. (1989). La Enfermería y Atención Primaria de Salud. En Antón. V, *La Enfermería y Atención Primaria de Salud*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Benavente, B., & Figueroa, T. (2012). Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basad en la escala SERVQUAL. Puerto Montt - Chile: Universidad Austral de Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfeb456m/doc/bpmfeb456m.pdf>
- Calle. R, 2. (2008). Otra vez Lunes, Técnicas para superar el estrés Laboral. En Calle. R, *Otra vez Lunes, Técnicas para superar el estrés Laboral*. Madrid: Ediciones Turpial, S.A.
- Castanyer. O, & Ortega. E. (s.f.). La asertividad en el Trabajo. En Castanyer. O, & Ortega. E, *La asertividad en el Trabajo*. Madrid: Conecta.
- Chávez. C, 2. (2015). Factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2014. En 2. Chávez. C, *Factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2014*.
- Chiavenato, I. 2. (2011). Administración de Recursos Humanos. En I. 2. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (pág. 50). México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. 2. (2016). Administración de Recursos Humanos. En C. Idalberto, *Administración de Recursos Humanos* (págs. 202-203). México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2005). Introducción a la Teoría General de la Administración. En I. Chiavenato, *Introducción a la Teoría General de la Administración* (pág. 114). México D.F.: Mc GRAW - HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

- Chiavenato, I, 2. (2013). Administración de Recursos humanos. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos humanos* (pág. 233). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- De la Caba, A, 1. (1997). Educación Afectiva. En D. I. Caba.A, *Educación Afectiva*. El País Vasco: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.
- De la Torre. I. (2008). Cuidados Enfermeros al Paciente Oncológico. En De la Torre. I, *Cuidados Enfermeros al Paciente Oncológico*. (pág. 215). Málaga: Publicaciones Vértice S.L.
- De la Torre. J, 2. (2008). Dignidad Humana y Bioética. En De la Torre. J, *Dignidad Humana y Bioética* (pág. 191). Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano. En G. Dessler, & R. Varela, *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano* (pág. 18). Mexico.
- Dubrasca, T, 2. (2005). Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el hospital "Vargas de Caracas" durante el segundo trimestre del 2005. En T. 2. Dubrasca, *Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el hospital "Vargas de Caracas" durante el segundo trimestre del 2005*. Caracas - Venezuela.
- García, L. (2011). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del banco Ripley SA agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo año 2011. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3890/garcia_g.pdf?sequence=1
- Gonzalez, L. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT en el año 2014. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/964/gonzalezpascual_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guillén, R, & Compton, C, 2. (2016). Filosofía y Práctica de enfermería. En Guillén, R, & Compton, C, *Filosofía y Práctica de enfermería*. México: El Manual Moderno S.A.
- Hermoza, L. (2015). Estudio de calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana 2015". Piura - Perú: Universidad de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/279/ADM-HER-MUN-15.pdf?sequence=1>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación*. (Vol. sexto). Recuperado el 20 de Octubre de 2017
- Jiménez, J, 2. (2000). Manual de Gestión para Jefes de Servicios Clínicos. En Jiménez, J, *Manual de Gestión para Jefes de Servicios Clínicos* (pág. 407). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial . En H. Koontz, H. Weihrich, & M. Cannice, *Administración una perspectiva global y empresarial* (pág. 318). Mexico: McGrawHill.
- Koontz.H, Weihrich. H, & Cannice. M, 2. (2012). En H. Koontz, H. Weihrich, & M. Cannice, *Administración una perspectiva global y empresarial* (pág. 404). Mexico: McGrawHill.
- Lartigue.T, & Fernández. V, 1. (1998). Enfermería: Una Profesión de Alto Riesgo. En L. T, & F. V, *Enfermería: Una Profesión de Alto Riesgo*. Mexico: Plaza y Valdés Editores.
- Ledesma. M, 2. (2004). Fundamentos de Enfermería. En Ledesma. M, *Fundamentos de Enfermería* (pág. 73). México.
- León. M, 2. (2012). Las condiciones de trabajo y su relación con el desempeño laboral en el departamehospital Abel Gilbert Ponton. En 2. León. M.
- Machuca, S. (2016). <http://repositorio.udh.edu.pe>. Recuperado el 15 de Octubre de 2017
- Martinez. M, 2. (2003). La Gestión Empresarial equilibrando objetivos y valores. En M. d. Guillén, *La Gestión Empresarial equilibrando objetivos y valores* (págs. 52, 53). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Millones, P. (2010). Medicion y control del nivel de satisfaccion de los clientes en supermercado. Piura - Perú: Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf?sequence=1
- Pérez, C. 2. (2013). Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. En C. 2. Pérez, *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*.
- Quispe. V, 2. (2017). Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III EsSalud Puno - 2016. En 2. Quispe. V, *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III EsSalud Puno - 2016*.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. En S. P. Robbins, *Comportamiento organizacional* (pág. 155). MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S., & Coulter, M. 2. (2010). Administración. En S. &. Robbins, *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins. S, & Judge. T, 2. (2009). Comportamiento organizacional. En S. &. Robbins, *Comportamiento organizacional* (págs. 179,180). México: Pearson Educación.
- Robbins. S, 1. (1998). fundamentos de comportamiento organizacional. En R. S. P., *fundamentos de comportamiento organizacional* (pág. 52). Naucalpan de Juárez, Edo. de México: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICA, S.A.

- Rodríguez. M. (2002). Hacia una nueva orientación universitaria. En M. Rodríguez, *Hacia una nueva orientación universitaria* (pág. 92). Barcelona: Edicions de la Universitat De Barcelona.
- Sánchez , L. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Monterrey - Mexico: Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- Santos. B, & Guerrero. D, 1. (1994). Administración de medicamentos: teoría y práctica. En Santos. B, & G. D, *Administración de medicamentos: teoría y práctica* (págs. 15, 16). Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Toro. G, 2. (2008). Estrategias dirigidas a mejorar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería de la unidad clínica de pediatría médica módulo "A" del hospital "Dr. Domingo Luciani". En 2. Toro. G, *Estrategias dirigidas a mejorar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería de la unidad clínica de pediatría médica módulo "A" del hospital "Dr. Domingo Luciani"*. Caracas.
- Valero. J, 2. (2007). La escuela que yo quiero. En J. M. Valero García, *La escuela que yo quiero* (pág. 25). México: Editorial Progreso SA.
- Zambrano. M, 2. (2003). Técnicas Básicas de Enfermería. En Zambrano. M, *Técnicas Básicas de Enfermería* (pág. 152). Madrid: Ediciones Akal, S.A.