

Tipo de artículo: artículo de investigación

<https://doi.org/10.47460/uct.v29iSpecial.891>

La satisfacción laboral en las entidades públicas

*Manuel Velimir Flores Delgado
<https://orcid.org/0000-0001-9662-2960>
p7002322774@ucwvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo
Piura, Perú

Danny Fernando Silva Cevallos
<https://orcid.org/0000-0003-1014-76079>
dannyskel40@gmail.com
Investigador Independiente
Guayaquil, Ecuador

Manuel Francisco Flores Valero
<https://orcid.org/0000-0002-5464-1677>
mfloresv@utb.edu.ec
Universidad Técnica de Babahoyo
Babahoyo, Ecuador

*Autor de correspondencia: p7002322774@ucwvirtual.edu.pe

Recibido (09/10/2024), Aceptado 11/12/2024)

Resumen: El presente artículo tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral en las entidades públicas; se desarrolló sobre la base de una metodología de revisión sistemática empleando el método PRISMA que ha contribuido a la selección de estudios relacionados con la satisfacción laboral y el acopio de información trascendente y juicios conceptuales relevantes respecto de la temática abordada revisando variadas y significativas publicaciones en revistas científicas. Se hizo una selección de 23 artículos que cumplieron con los criterios de inclusión, y cuyos aportes respaldaron el objetivo de esta revisión sistemática, es por ello, que la satisfacción y la participación de los funcionarios públicos es primordial para la eficacia organizacional del sector, a fin de que se fortalezca el compromiso de aumentar los niveles de la calidad en el servicio público y la motivación al logro, esencial para construir una administración pública moderna que responda a las demandas de la sociedad.

Palabras clave: satisfacción laboral, entidades públicas, motivación laboral, clima organizacional.

Job satisfaction in public entities

Abstract.- The objective of this article was to analyze job satisfaction in public entities; It was developed based on a systematic review methodology using the PRISMA method that has contributed to the selection of studies related to job satisfaction and the collection of transcendent information and relevant conceptual judgments regarding the topic addressed by reviewing varied and significant publications in scientific journals. A selection of 23 articles was made that met the inclusion criteria, and whose contributions supported the objective of this systematic review, which is why the satisfaction and participation of public officials are essential for the organizational effectiveness of the sector, to strengthen the commitment to increase quality levels in the public service and the motivation to achieve and essentially to build a modern public administration that responds to the demands of society.

Keywords: job satisfaction, public entities, work motivation, organizational climate.



I. INTRODUCCIÓN

El talento humano representa para las organizaciones el conjunto de personas que reúnen capacidades, habilidades, destrezas y conocimientos, esenciales para lograr las metas y objetivos que establezca la gerencia o la dirección de la empresa, resultado del compromiso afectivo [1]. El personal representa la parte pensante dentro de la organización, de donde provienen las decisiones y las acciones encaminadas hacia una misión o visión, son quienes utilizan los recursos económicos y materiales que tiene una organización para alcanzar los propósitos formulados [2]. Independientemente del sector en donde se desempeñen, las personas constituyen uno de los activos más importantes para las entidades, todas y cada una de ellas, sin importar el cargo que ocupen, cumplen un rol que resulta necesario para que exista sinergia y los procesos se lleven a cabo de manera efectiva. Todo esto va de la mano con la motivación que tenga el personal de la organización, es decir, la forma en que desempeñan sus funciones y el logro de las metas u objetivos, dependerá en gran manera de la motivación que tenga en el espacio en el que labore [3].

En el ámbito de las instituciones públicas, esto no es diferente, es decir, el talento humano requiere ser motivado para lograr una satisfacción en su entorno laboral y brindar lo mejor de sí hacia el provecho de las metas establecidas. Para Verdorfer y otros autores [4] las instituciones públicas desempeñan un papel vital en las sociedades y el crecimiento de estas, participando activamente en distintas actividades que deben garantizar el bienestar de los ciudadanos. Para ello, es necesario que cuente con personal motivado que se encargue de gestionar las actividades del sector público de manera eficiente y eficaz, respondiendo a las exigencias o demandas de los usuarios de tales servicios [5].

En este sentido, se entiende al individuo como eje central del ejercicio organizacional, por tanto, su relación con el contexto del trabajo es un tema importante para comprender cuáles son las variables que pueden influir en su desempeño y, por ende, en la productividad de las instituciones. Bajo este contexto surge el término de satisfacción laboral como uno de los principales indicadores que se debe gestionar dentro de las organizaciones. Por ello, la mayoría de las instituciones requieren gestionar planes para mantener el interés del personal en el desarrollo de sus funciones, que se sientan a gusto y participen de forma voluntaria en las metas y responsabilidades adquiridas [6]. Sin embargo, muchas veces se carece de estos aspectos, provocando la existencia de insatisfacción laboral, que ocasiona problemas dentro de todo tipo de instituciones, afectando de manera trascendental a la productividad y al desempeño de los trabajadores [7].

En este contexto, el objetivo general del presente ensayo se centró en realizar una revisión bibliográfica sobre la satisfacción laboral en las entidades públicas, asimismo, los objetivos específicos se establecieron de la siguiente manera: Determinar los aspectos que favorecen las publicaciones efectuadas sobre satisfacción laboral en las entidades públicas; resaltar la importancia de las publicaciones respecto a la satisfacción laboral en las entidades públicas. Esta revisión se presenta a través de un apartado de desarrollo, la metodología, los resultados del análisis, las conclusiones y las referencias bibliográficas utilizadas en el estudio.

II. DESARROLLO

Un escenario de insatisfacción laboral existe donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes [8]. Cuando no se gestiona adecuadamente el talento humano en las instituciones, surgen una serie de aspectos o características que hacen que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente, lo cual se vuelve alarmante porque repercute directamente en la salud mental, puede causar problemas de depresión, miedo, sueño, preocupación excesiva.

Para Dávila y Agüero [9] las instituciones que se adaptan rápidamente a los cambios del entorno son las que pueden sobrevivir a las exigencias y demandas de los usuarios, donde la motivación y la satisfacción laboral constituyen elementos relevantes en el alcance de los objetivos institucionales, teniendo en cuenta que los empleados satisfechos pueden involucrarse en mayor medida con el logro de las metas. En muchas organizaciones no se emplean herramientas para estudiar el clima organizacional y desconocen que éste forma parte importante de una entidad, convirtiéndose en uno de los temas más reconocidos y valorado por quienes asumen la responsabilidad de dirigir, requiriendo un conocimiento profundo de lo que significa crear un ambiente de trabajo idóneo para la satisfacción laboral, que es otro de los aspectos que genera atención e interés en los ambientes laborales, siendo el personal el mayor referente para que una empresa obtenga resultados positivos [10]. La investigación es relevante, en la medida que desde el aspecto epistemológico aporta un cuerpo de conocimientos y significaciones teóricas que detallan la trascendencia de la satisfacción laboral en las entidades públicas. Considerando la significatividad práctica de estas contribuciones, al convertirse en fuente de información muy valiosas para los interesados en la realización de este tipo de trabajos.

III. METODOLOGÍA

Partiendo de los objetivos planteados, se hizo una revisión sistemática de los artículos teniendo en consideración lo que sugiere el método PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses*) aplicando los pasos: identificación, cribado, elegibilidad y selección. (Ver Diagrama de Flujo en Figura 1).

Como estrategia de búsqueda, para efectuar la revisión sistemática se analizaron publicaciones de artículos en las bases de datos Google Scholar, Web of Science, Dialnet, Scielo. Se localizaron artículos en inglés y español, con fechas de publicación desde el año 2020 hasta junio del año 2024. En la Tabla 1 se especifican los operadores que se utilizaron para la obtención de la información:

Tabla 1. Operadores utilizados.

Base de datos	Operadores en español	Operadores en inglés
Google Scholar Web of Science Dialnet Scielo	"Satisfacción laboral" o "entidades públicas" o "empleados públicos" o "funcionarios públicos" o "motivación laboral" y "clima organizacional".	"Job satisfaction" or "public entities" or "public employees" or "public officials" or "work motivation" and "organizational climate".

Nota. Operadores utilizados en la detección de los artículos analizados.

En cuanto a la selección de los artículos, luego de eliminar los artículos duplicados, se llevó a cabo una detallada revisión de las publicaciones elegibles, con base en un consenso entre los investigadores, coincidiendo de forma igualitaria, sobre los artículos considerados aptos para ser revisados. Para esto se tomó en cuenta los siguientes criterios de inclusión: a) artículos publicados entre los años 2020 y 2024; b) Que los objetivos guarden relación con estudios vinculados a la satisfacción laboral y empleados públicos; c) artículos descargables en formato pdf; d) artículos completos; e) que expongan un análisis de los factores que inciden en la motivación de los trabajadores. Como criterios de exclusión se plantearon: a) artículos que se publicaron antes de 2020; b) artículos incompletos; c) descargables en formatos distintos a pdf; d) idiomas distintos al inglés o español.

Para la extracción de la data, los investigadores clasificaron de forma independiente los datos de los artículos incluidos, empleando la herramienta de Microsoft Excel, donde se recogió la información por cada una de estas publicaciones, obteniendo el año, los nombres de los autores, título del artículo científico, revista en la que se publicó, país y los principales hallazgos del estudio. Se acordó solicitar la intervención de un tercero en caso de desacuerdo, lo cual no fue necesario. En la Figura 1 se observa el proceso de PRISMA empleado para la selección de los artículos:

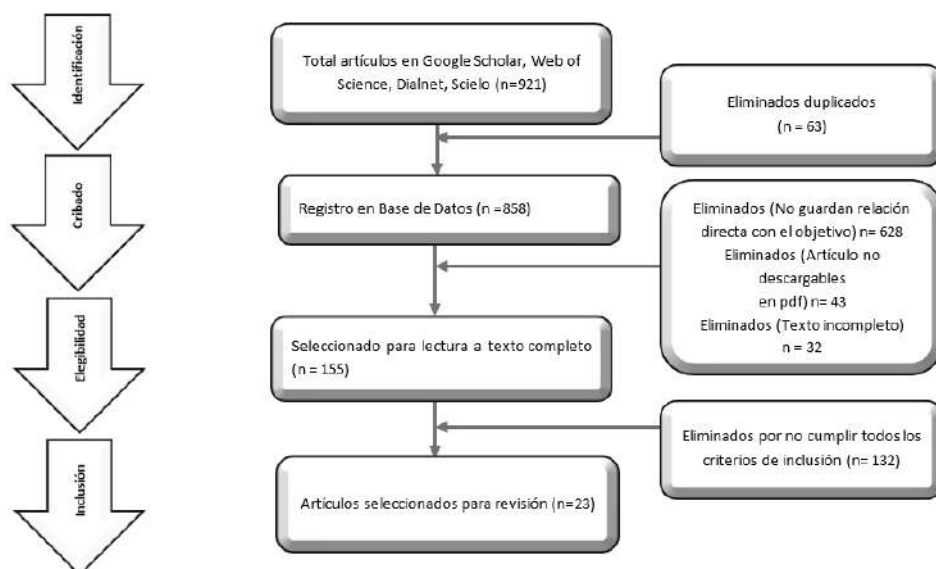


Fig. 1. Método PRISMA utilizado en la selección de los artículos.

Se obtuvo 921 publicaciones relacionadas con el tema general de la investigación, posteriormente se eliminaron publicaciones duplicadas, quedando un total de 858 publicaciones.

Seguidamente se hizo una revisión que permitió eliminar los artículos que no guardaban relación directa con el objetivo general de investigación, los no descargables en pdf, y los que no tenían un texto completo, resultando en 155 artículos que cumplieron con los criterios de inclusión respecto a los años de publicación y los idiomas, para seleccionar finalmente 23 artículos a los cuales se les realizó análisis de la información. En la figura 2 se muestra la cantidad de artículos seleccionados por año.

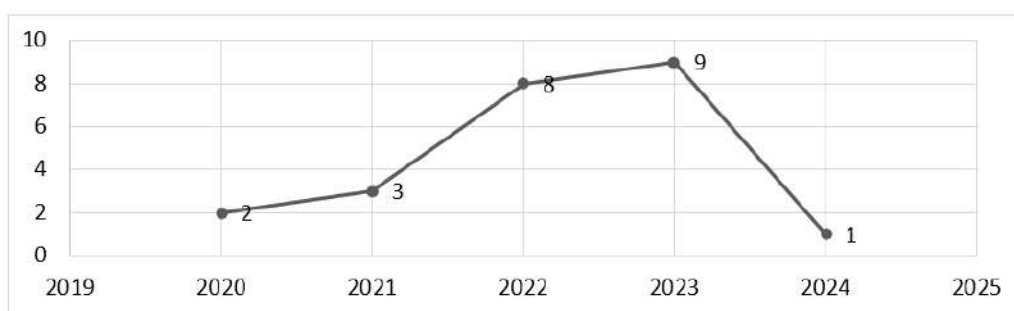


Fig. 2. Artículos seleccionados por año.

La mayor cantidad de artículos revisados fueron del año 2023 y año 2022. Asimismo, en la Figura 3 se aprecia la cantidad de artículos seleccionados para análisis, por país.

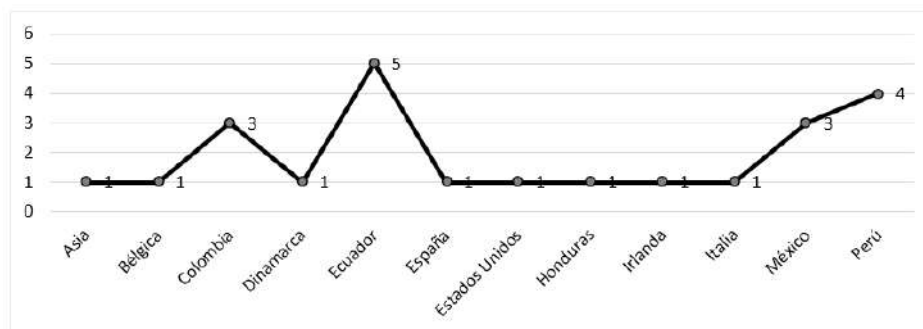


Fig. 3. Artículos seleccionados por país.

Se observa en la Figura 3 que cinco de los artículos fueron de estudios realizados en Ecuador, cuatro estudios de Perú, tres de Colombia, tres de México y los demás países, solo un artículo.

IV. RESULTADOS

Para Avendaño y Rueda [11] en estudio realizado en Colombia coincidieron en que uno de los principales factores que inciden en la motivación de los empleados es la remuneración económica y las oportunidades de ascenso, entendiendo que el sector público comúnmente se maneja por la asignación de cargos que resultan de los concursos públicos. Asimismo, Bernal y Flores [12] en México estudiaron a través de herramientas de estadística descriptiva, que los niveles de satisfacción de los empleados se ven influenciados por la antigüedad que tenga el personal en la organización, la edad, el puesto donde desempeña sus funciones, el estado civil, entre los factores más sobresalientes. Entonces, el agrado en el trabajo involucra el nivel de reconocimiento y prosperidad que los servidores sienten en vinculación con las actividades que realizan asociadas, a su vez, con la autorrealización, el ecosistema de trabajo, las interrelaciones y la apreciación del logro en las acciones otorgadas convirtiéndose en criterio trascendente para valorar el estado de felicidad y complacencia en el centro de trabajo.

Por su parte, Calderón y Hernández [13] efectuaron un estudio en Ecuador donde determinaron que la satisfacción laboral no es una concepción estandarizada que se puedan mantener en el transcurso del tiempo, porque se pueden dar cambios inesperados que son capaces de modificar la incidencia de las dimensiones en la satisfacción laboral. Para Castañeda y Sánchez [14] concluyeron en su investigación realizada en México que el género y el puesto de trabajo condicionan la satisfacción laboral; no obstante, Dávila y Guanilo [15] concluyeron que todos los aspectos relacionados con el clima organizacional inciden de manera directa en la satisfacción de los empleados públicos, determinando que existe una relación positiva media y significativa entre ambas variables. Por tanto, la satisfacción laboral implica un conjunto de respuestas emocionales, actitudes positivas o negativas percibidas por los trabajadores de una institución, es fundamental debido a que está vinculada con el comportamiento organizacional, y a su vez es un indicador de la calidad de servicio.

En este mismo contexto, Díaz y Carranza [16] mencionaron que los trabajadores ven afectada su satisfacción cuando las oportunidades de logro y promoción se muestran limitadas en la organización o lugar de trabajo, lo que amerita que la dirección o gerencia genere políticas encaminadas a mejorar los planes de crecimiento y desarrollo de los trabajadores, como parte que incide en el máximo rendimiento posible y la disposición de cumplir con objetivos y metas planteados. En investigación realizada por Durán y Boscán [17] determinaron en Colombia que los empleados de organizaciones públicas mostraron un alto nivel de insatisfacción al no recibir beneficios de acuerdo con las funciones ejercidas, así como también descontento cuando no se cumple lo establecido en convenios colectivos o de trabajo en cuanto a los planes de desarrollo personal; concluyeron que la satisfacción laboral puede determinar una actitud integradora de los miembros de una institución, pero es necesario que se gestionen las prácticas que fomenten la motivación.

También precisaron que la predisposición global de la persona hacia las actividades laborales, la vida societal y familiar agregada la estabilidad que este le otorga a la corporación a la que ofrece sus prestaciones implican aspectos asociados con la complacencia laboral, la cual constituye un elemento de la prosperidad de los seres humanos resaltando el trabajo como un componente trascendente de la vida organizacional y cada una de ellas incide respecto de la otra en la búsqueda de un mejoramiento continuo, consecuentemente se involucra con las sensaciones que sienten los individuos en torno a las tareas desarrolladas, elementales para la vinculación persona-entidad que pudieran repercutir en el rendimiento personal e institucional.

Igualmente Gómez y Sánchez [18] en estudio realizado en México precisaron que la carga horaria y el poco apoyo para el desarrollo y crecimiento profesional se corresponden con los factores que inciden de forma negativa en la motivación de los trabajadores, especialmente personas mayores a 50 años de edad, que han alcanzado estudios de tercer nivel y aspiran alcanzar estudios de postgrado o de cuarto nivel, sin embargo, cuando las instituciones no brindan apoyo para este tipo de logros profesionales, se ve afectada la motivación.

De igual forma Gómez y Fernández [19] en España consideran que para evaluar la satisfacción laboral es importante disponer de instrumentos adecuados o diseñados acorde a las funciones del personal. Guayacán y Contreras [20] realizaron en Colombia una indagación para conocer la satisfacción de trabajadores que laboran fuera de los espacios de una empresa, es decir, personal que labora en la modalidad de teletrabajador, lo cual se hizo muy común desde el año 2020 con la situación de pandemia. Determinaron que el teletrabajo puede resultar forzoso cuando no se llega a los acuerdos laborales adecuados, generando insatisfacción en los empleados, no obstante, las personas mayores a 40 años de edad consideran satisfactorio laborar desde sus hogares, siempre que la relación laboral sea favorable.

En Perú los elementos que explican la satisfacción laboral del personal en el sector público han permitido confirmar que existe una relación estrecha entre las condiciones laborales y la motivación, es decir, el clima organizacional y la seguridad en el trabajo, el cumplimiento de los acuerdos económicos, los planes de desarrollo y la buena comunicación. Además, existe una influencia positiva y significativa del desarrollo del talento humano y la intención de quedarse en el puesto de trabajo o empresa en el que los empleados cumplen sus funciones.

Es necesario reconocer que una distribución equitativa del trabajo y la asignación de funciones de acuerdo con las capacidades y habilidades de cada trabajador representa un factor altamente motivacional para los empleados, al sentirse parte importante en la organización, desarrollándose sentido de pertenencia y de la cultura de la empresa. En Ecuador se ha podido observar que las mujeres tienen menor porcentaje de satisfacción que los hombres, aunque ambos géneros demostraron interés por aumentar sus conocimientos y desarrollarse profesionalmente.

La satisfacción laboral se ha incorporado en la gestión actual ofreciendo una mirada a la conducta de los seres humanos dentro de las instituciones y entendiendo que de ésta estriban los hallazgos conseguidos por la entidad, considerando que el agrado en las labores implica una sensación atractiva que postula el servidor hacia la entidad que en general tiene efecto del mismo modo en sus actitudes al interior de ella, puesto que se trata de un momento emocional de los servidores para responder a la labor que realizan; es decir, una predisposición hacia el puesto de trabajo que lo aprecia de manera agradable buscando que se traduzca en su prosperidad y complacencia.

Estudios previos han demostrado que los niveles en la carga de trabajo asignado a los miembros de una organización, incide directamente en la motivación laboral. También se ha podido confirmar que existe una relación alta entre el salario emocional y la satisfacción laboral, además esta relación incide en la motivación de los trabajadores, en las relaciones interpersonales, el desempeño profesional, el ambiente físico, los factores organizacionales, las funciones asignadas. Se ha podido confirmar también, que el agrado en la realización del trabajo se ha convertido en un hecho de gran trascendencia en la actualidad en buena parte por la repercusión en la salud mental y física de los miembros de forma de entidades, las cuales necesitan inquietarse por el progreso individual y profesional de los trabajadores quienes al mostrarse satisfechos serán la evidencia de una gestión idónea y sensata de las transformaciones permanentes de las insuficiencias de la colectividad. Lo cierto es, que la satisfacción ha oscilado a partir de una sensación positiva que siente una persona sobre la base de haber realizado una labor que es de su interés hasta una concepción medible respecto del trabajo inherente.

Es importante mencionar, que las instituciones públicas han sido objeto de cambios acelerados en las estructuras y formas de organización, donde la motivación de los empleados puede verse afectada de forma negativa cuando perciben tales cambios sin que exista una forma de adaptabilidad por parte de la organización.

Por otra parte, se ha identificado que la motivación por el compromiso efectivo en el servicio ofrecido, se ve influenciado por el clima de implicación que gestionan las instituciones públicas. Esto quiere decir, que las personas pueden llegar a sentir motivación, en la medida en que las organizaciones gestionen distintos elementos que contribuyen a despertar el interés en el logro de metas y objetivos, adquisición de responsabilidades, gestión de las actividades. A su vez, lo expuesto coincide con otras investigaciones, donde enfocaron el análisis del efecto que puede tener la percepción justa de las evaluaciones del desempeño de los trabajadores públicos, en el aumento de los niveles de calidad del servicio y por ende de la motivación.

Las organizaciones públicas enfrentan fuertes desafíos no solo de capacidad administrativa y de gestión, lo cual ya implica motivación, sino que también esto abarca el interés del talento humano en estar informado y desarrollado profesional y laboralmente, para alcanzar metas propias de las relaciones con las instituciones.

Otros autores estudiaron que la motivación en el servicio público y los valores, constituyen dimensiones complementarias que se relacionan con la satisfacción o no en el ámbito laboral; además se ha señalado que la motivación de los empleados públicos puede aumentar cuando estos reconocen y son más conscientes del impacto positivo que tienen en los demás y en la sociedad.

Asimismo, se ha conocido que la satisfacción laboral comprende el corolario de los estados emocionales que sienten los seres humanos en razón con qué tan exitosas son las actividades realizadas y si llegan a cumplir con sus aspiraciones que pueden expresarse en estados afectivos buenos o malos combinando elementos de índole psicológica, fisiológica y ambiental que conducen a las personas a manifestar su agrado en el trabajo.

CONCLUSIONES

Importantes aportes académicos examinan determinadas disposiciones relacionadas con la satisfacción laboral, destacando entre los factores más influyentes las condiciones laborales, el salario justo, la justa asignación de responsabilidades y funciones, la adaptación adecuada a los cambios estructurales que se da en algunas instituciones públicas, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que se ofrezca al personal, la carga de trabajo, entre otros. No obstante, se considera que en el sector público aun se requiere profundizar sobre otras causas que también pueden repercutir en la satisfacción de los funcionarios, como por ejemplo, la puesta en marcha de ascensos en los cargos públicos, que comúnmente se corresponden con procesos lentos y no muy continuos, que terminan desmotivando a los empleados en la carrera laboral en el sector público.

Las publicaciones revisadas sobre el tema muestran que los diferentes aspectos de la satisfacción laboral en las entidades públicas necesitan ser fortalecidos entre otros el grado de cobertura de las expectativas de trabajo, la idoneidad de interacciones personales en el centro de labores, la gratitud y distinciones recibidas, la ecuanimidad laboral e individual y la apreciación de la realidad laboral para que repercutan en beneficio de la población.

Es por ello, que la contribución y la satisfacción de los funcionarios públicos es fundamental para el empuje organizacional del sector, con el propósito de fomentar el compromiso de acrecentar los niveles de la calidad en el servicio que ofrecen las instituciones, esencial para construir una administración pública moderna que responda a las demandas de la sociedad.

REFERENCIAS

- [1] R. Luna y F. Lara, «Talent Management, Affective Organizational Commitment and Service Performance in Local Government,» *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 17, n° 4827, pp. 1-15, 2020.
- [2] J. Cordes y R. Vogel, «Comparing Employer Attractiveness of Public Sector Organizations to Nonprofit and Private Sector Organizations: An Experimental Study in Germany and the U.S.,» *Review of Public Personnel Administration*, vol. 43, n° 2, pp. 260-287, 2023.
- [3] N. Petrovsky, G. Xin y J. Yu, «Job Satisfaction and Citizen Satisfaction with Street-level Bureaucrats: Is There a Satisfaction Mirror?,» *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 33, pp. 279-295, 2022.
- [4] A. Verdorfer y G. Ginkel, «Adapting to organizational change in a public sector high-reliability context: the role of negative affect and normative commitment to change,» *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. XX, n° XX, pp. 1-15, 2024.
- [5] S. Andersen, M. Bruntse, O. James y S. Jilke, «Does Work Quality Differ between the Public and Private Sectors? Evidence from Two Online Field Experiments,» *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 34, pp. 80-91, 2024.
- [6] M. Chávez, M. Placencia, M. Muñoz, M. Quintana y A. Olortegui, «Chávez, M; Placencia, M. D, Muñoz, M. E, Quintana, M, Olortegui, A Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia,» *Revista de la Facultad de la Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma*, vol. 23, n° 2, pp. 101-109, 2023.
- [7] S. Qaralleh, N. Rahim y C. Richardson, «Job Resource and Job Performance Among Physicians in the Jordanian Health Sector: the Mediating Role of Job satisfaction» *International Journal of Professional Business Review*, vol. 8, n° 1, pp. 1-27, 2023.
- [8] O. García, R. Peley, S. Pertúz, K. Pérez y J. Volira, «Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia,» *Revista Espacios*, vol. 41, n° 37, pp. 40-51, 2020.
- [9] R. Dávila y E. Agüero, «Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú,» *Revista Visión Gerencial*, vol. 20, n° 2, pp. 219-232, 2021.
- [10] N. Pedraza, «El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas,» *Innovar*, vol. 30, n° 76, pp. 9-24, 2020.
- [11] W. Avendaño, H. Luna y G. Rueda, «Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos,» *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 26, n° 5, pp. 190-201, 2021.
- [12] I. Bernal y A. Flores, «Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud,» *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 25, n° 4, pp. 276-296, 2020.
- [13] J. Calderón, L. Pérez y R. Hernández, «Satisfacción laboral en el sector gastronómico: Caso destinos turísticos de Manabí, Ecuador,» *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 28, n° 103, pp. 1139-1157, 2023.
- [14] L. Castañeda y A. Sánchez, «Satisfacción laboral y burnout en personal docente,» *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, vol. 12, n° 24, pp. 230-246, 2022.
- [15] R. Dávila, E. Agüero, J. Ruiz y C. Guanilo, «Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana,» *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 26, n° 5, pp. 663-677, 2021.
- [16] J. Díaz, M. Ledesma, J. Tito y L. Carranza, «Satisfacción laboral: Algunas consideraciones,» *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 28, n° 101, pp. 158-170, 2023.
- [17] S. Durán, J. García, A. Paz y M. Boscán, «Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales,» *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 26, n° 6, pp. 223-244, 2021.
- [18] A. Gómez, O. Taboada y J. Sánchez, «Satisfacción laboral de los académicos de la licenciatura de cirujano dentista de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, Universidad Nacional Autónoma de México,» *Revista Estomatol Herediana*, vol. 33, n° 1, pp. 10-17, 2023.
- [19] C. Gómez, M. Inda y C. Fernández, «Evaluación de la satisfacción laboral docente. Revisión Teórica y estudio comparativo,» *Revista Española de Educación Comparada*, vol. 42, pp. 359-377, 2022.
- [20] I. Guayacán, A. Zárate y O. Contreras, «Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: un estudio en el sector de la educación superior,» *Estudios Gerenciales*, vol. 28, n° 163, pp. 222-234, 2022.