

Artículo Original/ Original Article

Caracterización Sociodemográfica y Satisfacción Laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional De Concepción, Año 2022.

Sociodemographic Characterization and Job Satisfaction of the administrative officials of the National University of Concepcion, Year 2022.

 Sanabria Denis, Nery Adolfo ¹
 Quintana Segovia, Lizzie Desiree ²

1. Universidad Nacional de Concepción, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Concepción - Paraguay.
2. Universidad Nacional de Concepción, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Concepción - Paraguay.

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue analizar las variables sociodemográficas que mayor relación tienen con la satisfacción laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción en el año 2022. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional porque se buscó caracterizar sociodemográficamente a los funcionarios administrativos de la institución e identificar el nivel de satisfacción de estos y, finalmente, la relación entre ambas partes. Asimismo, se estableció un diseño transversal y no experimental, se consideró una población de 223 funcionarios administrativos, y se obtuvo una muestra, por medio de la fórmula de población finita, que totalizó la cantidad de 165 funcionarios, el muestreo fue aleatorio simple. Además, la información se obtuvo por medio del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 por el que se establecieron los 6 indicadores: Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización, Remuneraciones y Prestaciones, Intrínseca, Ambiente Físico, Cantidad de Producción y por último Calidad de Producción. Se concluyó que la institución brinda a los funcionarios medios que satisfacen sus expectativas profesionales, pero debe hacerse hincapié al fortalecimiento de los puntos que más descontento generan, para fortalecer el ambiente laboral y de esta manera obtener un óptimo funcionamiento de toda la estructura organizacional.

Palabras clave: SATISFACCIÓN LABORAL, DEMOGRAFÍA, UNIVERSIDAD.

Cómo referenciar este artículo/
How to reference this article

Sanabria Denis, N., Quintana Segovia, L. Caracterización Sociodemográfica y Satisfacción Laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional De Concepción, Año 2022. Rev. Cien. Humanidades 2024; 3(1):81-91.

ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze the sociodemographic variables that have the greatest relationship with the job satisfaction of administrative officials at the National University of Concepción in 2022. The research had a quantitative approach, with a correlational scope because it sought to sociodemographically characterize the institution's administrative officials and identify their level of satisfaction and, finally, the relationship between both parties. Likewise, a transversal and non-experimental design was established, a population of 223 administrative officials was considered, and a sample was obtained, through the finite population formula, which totaled the number of 165 officials, the sampling was simple random. In addition, the information was obtained through the Job Satisfaction

Fecha de recepción: octubre del 2024. Fecha de aceptación: diciembre del 2024

*Autor de correspondencia: Sanabria Denis, Nery Adolfo. email: sanabrianery@gmail.com

 Este es un artículo fue publicado en acceso abierto, bajo licencia de Creative Commons Attribution – Non Commercial (BY-NC) 4.0 Internacional.

Questionnaire S21 / 26 by which the 6 indicators were established: Satisfaction with Supervision and Participation in the Organization, Remunerations and Benefits, Intrinsic, Physical Environment, Quantity of Production and finally Quality of Production. It was concluded that the institution provides employees with the means that meet their professional expectations, but emphasis should be placed on strengthening the points that generate the most discontent, in order to strengthen the work environment and thus achieve optimal functioning of the entire organizational structure.

Key words: JOB SATISFACTION, DEMOGRAPHY, UNIVERSITY.

INTRODUCCIÓN

Según Alarcón Henríquez y otros (2020), la satisfacción laboral de los profesionales se relaciona directamente con su desempeño, y podría repercutir negativamente en la calidad del trabajo de los mismo, y de esta forma en la actividad laboral. Además, no solo hay que tener en cuenta la satisfacción que se le da al funcionario para desenvolverse en sus actividades, sino también, se debe considerar que cada persona es distinta, y, por lo tanto, tanto a nivel personal, como profesional, se presenta una coyuntura diferente entre un funcionario y otro.

Además, según Vargas Ramos (2020), se le da una posición más que importante a la satisfacción de los trabajadores, porque explica que es crucial que las organizaciones mantengan a sus trabajadores satisfechos, ya que los desempeños mejorarán, y así se tendrán, por ejemplo, menores tasas de ausentismo, incremento de productividad y lealtad, debido a que los trabajadores sienten que la empresa les apoya, trabajarán con más dedicación.

En la presente investigación, desarrollada dentro del entorno y ambiente denominado

Universidad Nacional de Concepción, considerando a distintas unidades académicas en las cuales trabajan numerosas personas que, a diario desarrollan actividades administrativas, desde el personal de servicio, distintos encargados y/o directores de departamentos con sus respectivos secretarios y auxiliares, hasta las máximas autoridades como son los Decanos de las facultades y el Rector de la universidad, se verificó que no existe un registro sobre alguna evaluación que trate el tema de Satisfacción Laboral de los Funcionarios Administrativos.

Por lo tanto, es importante realizar una investigación a profundidad para conocer qué tan satisfechos se encuentran los funcionarios, ya que estos se desempeñan diariamente en la Universidad, la cual espera un alto rendimiento de dichos trabajadores. Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta que existen diferentes factores sociodemográficos que podrían tener relación con dicho nivel de satisfacción, y es por eso que es necesario al mismo tiempo caracterizar sociodemográficamente, de manera a tener un panorama más claro y, en pocas palabras, conocer a detalle que tuerca organizacional requiere un ajuste o incluso, cuál es la que se está descuidando. Porque

este tipo de hechos muchas veces activan las alertas en la estructura de cualquier organización, ya sea pública o privada.

Por último, existen diferentes respuestas a la insatisfacción por parte de los funcionarios, ya sea manifestándose como apatía, falta de proactividad, ineficiencia, generándose de esta manera una desorganización administrativa. Además, no se pueden esperar que se establezcan procesos iguales para un solo tipo de persona, por lo que es importante caracterizar la muestra. Por eso, se puede decir que representa un potencial inconveniente de toda empresa ya sea pública o privada.

De esta forma, se estableció como objetivo general analizar las variables sociodemográficas que mayor relación tienen con la satisfacción laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción en el año 2022. Y las siguientes hipótesis:

Hipótesis General = Existen al menos una variable sociodemográfica que tiene relación con la satisfacción laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción.

Hipótesis General Nula = No existen variables sociodemográficas que tengan relación con la satisfacción laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción.

Ha1 = La Edad de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional

de Concepción tiene relación con la Satisfacción Laboral.

Ho1 = La Edad no está relacionada con la Satisfacción Laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción.

Ha2 = El sexo de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción tiene relación con la Satisfacción Laboral.

Ho2 = El sexo no está relacionado con la Satisfacción Laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción.

Ha3 = La Antigüedad Laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción tiene relación con la Satisfacción Laboral.

Ho3 = La Antigüedad Laboral no está relacionada con la Satisfacción Laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción.

Ha4 = El Puesto de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción tiene relación con la Satisfacción Laboral.

Ho4 = El Puesto no está relacionado con la Satisfacción Laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción.

Ha5 = La Formación Académica de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción tiene relación con la Satisfacción Laboral.

Ho5 = La Formación Académica no está relacionada con la Satisfacción Laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Concepción.

Chocano Córdova & Pacheco Paredes (2020), realizaron una investigación en la que buscaron determinar las diferencias que existen en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa ferroviaria en función de las variables sociodemográficas. Y se estableció que un 71,1% de los trabajadores se ubican en un nivel regular de satisfacción laboral, siendo estos en gran parte trabajadores del área administrativas, ya que ahí se encuentran los jefes de área que, por jerarquía, contaban con mejores beneficios laborales, incluyendo comodidades en general y salario, y estos factores son asociados positivamente para la satisfacción laboral.

Por otro lado, Vázquez Colunga y otros (2021), desarrollaron una investigación en el que tuvieron como propósito determinar la asociación de la satisfacción laboral con las variables sociodemográficas de trabajadores hospitalarios. Entonces, en la investigación se obtuvo datos equilibrados en lo que respecta a los trabajadores y su nivel de satisfacción laboral, sin embargo, también se revelaron datos significativos que debe atenderse con el fin de mejorar la salud laboral de los trabajadores.

Además, Calderón Copa (2017), realizó una investigación en el que tuvo como objetivo principal determinar los factores sociodemográficos que influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la

MICRORED Cono Norte, Tacna – 2017. En el cual encontró que ninguno de los factores sociodemográficos logra influir en la satisfacción laboral del cliente interno, esto significa que entre todas las muestras recolectadas, los factores sociodemográficos no fueron relevantes, puesto que, los resultados fueron similares entre sí.

De esta forma, Tejada Lagonell (2012) establece a las variables sociodemográficas como la ciencia que estudia estadísticamente las características sociales que describen a las poblaciones humanas y sus variaciones, lo cual no se limita a la medición, sino que incluyen necesariamente la interpretación y análisis de datos, las proyecciones y predicciones en base a supuestos que incluyen variables no demográficas; implica la aplicación de herramientas técnicas para el manejo de la información cuantitativa y cualitativa referida a grupos poblacionales que conducen a realizar categorías de análisis las cuales pueden ser variables o sostenidas en el tiempo, e invitan a la reflexión sobre sus problemas particulares.

Asimismo, Hannoun (2011) en su investigación mencionó que la satisfacción en el trabajo se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño,

sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

Asimismo, como menciona Pedroza Melo (2020), la importancia de la satisfacción laboral es que se trata de un fenómeno caracterizado por las emociones y actitudes de los trabajadores, que tienen relación con la consecución de metas y resultados en las organizaciones; de ahí la relevancia de hacerlos sentir valiosos e importantes.

Se establecieron seis dimensiones principales para el análisis de la variable de satisfacción laboral: Supervisión y Participación en la Organización, Remuneraciones y Prestaciones, Satisfacción Intrínseca, Ambiente Físico, Cantidad de Producción, y por último, la Calidad de Producción.

En primer lugar, en cuanto a supervisión es un campo delicado en el área laboral, puesto que, hay una delgada línea entre acompañamiento en el desarrollo de las actividades y el control de los mismo, tanto durante el desarrollo como al obtener resultados y la supervisión abusiva, como bien menciona Tepper y otros (2017), esta supervisión está supeditada a las diferencias individuales entre el subordinado y el supervisor.

En segundo lugar, en cuanto a la remuneración y prestaciones, según Chiavenato (2011), se trata de la recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las

personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico.

En tercer lugar, en cuanto a la satisfacción intrínseca, según Newstrom (2011), son gratificaciones internas que una persona siente cuando realiza un trabajo, de manera que hay una conexión directa y a menudo inmediata entre el trabajo y las recompensas. En este caso, los empleados están motivados por sí mismos. En efecto, son factores que surgen desde la persona misma, pueden ser estimuladas por los directivos, pero el impulso nace del funcionario.

En cuarto lugar, según Chiavenato I. (2019) el ambiente físico se trata de proyectar las condiciones físicas y ambientales que favorezcan el trabajo y proporcionen comodidad al trabajador, de manera a que la predisposición de estas variables no genere cansancio ni reduzcan la eficiencia.

En quinto lugar, Según Gómez Niño (2011), responde al número de productos que puede fabricar en un periodo determinado, teniendo en cuenta los recursos disponibles, representados en: recursos económicos, físicos, tecnológicos, humanos, entre otros. Todos ellos deben estar equilibradamente distribuidos, pues de qué le sirve a la empresa tener una excelente planta física si no cuenta con los recursos económicos o financieros para producir o viceversa, por lo tanto la administración debe analizar los factores de producción con los que cuenta y las necesidades de

producción de acuerdo al pronóstico de ventas para ajustar la programación de la producción a necesidades concretas y evitar un mal uso de los mismos.

Y, por último, en cuanto a la calidad de la producción, según García Velázquez y otros (2017), son los medios materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo con calidad, es decir, que los funcionarios cuenten con todas las herramientas a disposición para poder desempeñarse de la mejor manera posible, puesto que, es la única forma de poder alcanzar la mayor calidad en la producción, por lo tanto, el resultado final será el esperado, o inclusive, el funcionario puede realizar mejoras al sentirse cómodo realizando las tareas y alcanzar un resultado aún mejor.

Además, la teoría de la investigación que Herzberg y sus colaboradores realizaron en un grupo de ingenieros y contadores permitió concluir que la satisfacción de los trabajadores en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Los primeros, asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar en sus trabajos y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo; Herzberg denominó a estos factores de higiene. El segundo conjunto de factores se asociaba con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentaban y que tendían a atribuir a los contenidos de sus puestos de trabajo;

Herzberg denominó a este tipo de factores motivadores. (Manso Pinto, 2002).

METODOLOGIA

Es de tipo transversal o transeccional en donde se recolectan los datos en un solo momento a fin de poder describir las variables y analizar su incidencia y la interrelación que tienen en algún momento. (Gonzalez de Fariña, 2012)

El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernandez Sampieri y otros, 2010)

El diseño utilizado fue el no experimental, que es la investigación realizada sin manipulación deliberada de variables, es decir, en donde no se hacen variar intencionalmente las variables independientes para ver el efecto sobre otras variables. Los fenómenos son observados en su contexto natural para luego analizarlos. (Gonzalez de Fariña, 2012)

Además, se trató de una investigación descriptiva y correlacional porque buscó determinar cuáles variables sociodemográficas tienen mayor relación a la satisfacción de los funcionarios administrativos de la UNC.

Esta investigación utilizó como base de datos a 223 funcionarios administrativos, datos que fueron proveídos por la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas del Rectorado de la Universidad Nacional de Concepción. Y, a partir de este dato, se halló la muestra de acuerdo a la fórmula de

población finita, totalizando 165 funcionarios administrativos.

Se definió al cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica, y de esta forma, se estructuró la Escala tipo Likert, ya que, según Morales, Sequeira, Prendas, & Zúñiga (2016), es uno de los métodos más conocidos para la medición de actitudes mediante escalas, facilitando la cuantificación, el análisis e interpretación de los datos.

Además, los datos recolectados para el presente artículo se obtuvieron por medio de las encuestas digitales con ayuda de la plataforma de Google Form dirigidas a la muestra señalada.

De esta forma, el instrumento utilizado es el Cuestionario de S21/26, y el mismo pertenece a la familia de cuestionarios utilizados para la medición de la satisfacción laboral desarrollados con diversos propósitos específicos e interrelacionados entre sí, que fue elaborado por Meliá y otros (1990), y fue seleccionado por ser el más indicado para la presente investigación. Y es así que, en cuanto a la escala total de los factores muestra un alfa de Cronbach de 0.90. Asimismo, a lo que fiabilidad de los componentes se refiere, teniendo en cuenta las modificaciones al cuestionario de la versión original, el número de ítems que

forman parte de cada factor, puede ser considerada muy satisfactoria.

La técnica de análisis de datos fue la de Conjunción teórica, es decir, seleccionando las citas utilizadas en el marco teórico para la comparación de resultados, es decir, se realiza un paralelismo entre la teoría

utilizada y los resultados obtenidos en la investigación de campo.

Además, la correlación de las variables se estableció por medio del coeficiente de correlación lineal de Pearson, por medio del programa estadístico informático SPSS, esto debido a que, como mencionan Castañeda y otros (2010), el SPSS permite administrar banco de datos de manera eficiente y desarrollar perfiles de usuarios, hacer proyecciones y análisis de tendencias que permitirán planificar actividades a largo plazo y, en general, hacer un mejor uso de la información capturada de manera electrónica.

Asimismo, el factor sociodemográfico Sexo fue analizado por separado al ser una variable categórica. Y de esta forma, se utilizó Anova de un factor con relación a la variable dependiente Satisfacción Laboral esto por como menciona Dagnino S. (2014), cuando se desea analizar simultáneamente el efecto de dos tratamientos diferentes, cuando el efecto de cada uno por separado y su posible interacción es importante.

RESULTADOS

Anova de un factor: Sexo – Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	,849	1	,849	1,059	,305
Dentro de grupos	130,763	163	,802		
Total	131,612	164			

Media comparativa: Sexo

Sexo	Satisfacción laboral		
	Media	N	Desv. Desviación
Femenino	3,99	99	,931
Masculino	4,14	66	,839
Total	4,05	165	,896

Para el estudio del factor sociodemográfico, se estudió de forma separada el sexo dado que es una variable categórica. Se recurrió al Anova de un factor con relación a la variable dependiente Satisfacción Laboral en el cual no se observa una significancia de entre las mismas, llegando a ser esta de 0,305. Además, también se elaboró una tabla de comparación de medias, viéndose que las mujeres en un promedio de 3.99 están satisfechas, mientras que los masculinos en un 4,14, lo cual brinda un promedio muy cercano y se confirma que no existe una relación entre el Sexo y la Satisfacción Laboral, por lo que se rechaza la Hipótesis Alternativa (Ha2) y se acepta la hipótesis nula (H2).

Correlación de Factores Sociodemográficos y la Satisfacción Laboral.

Para el estudio de la correlación se establece una matriz de correlaciones entre las variables Sociodemográficas y la Satisfacción Laboral donde el estadístico de contraste es el de Correlación de Pearson.

		Edad	Formación Académica	Puesto	Antigüedad Laboral
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,190	,015	,218	-,110
	Sig. (bilateral)	,015	,845	,005	,158

Se puede observar que los coeficientes de mayor grado de relación entre las variables y de mayor significancia o fiabilidad en la investigación son los que involucran al Puesto y la Edad en relación a la satisfacción laboral respectivamente, por lo que se rechaza la hipótesis nula general y se acepta la hipótesis alternativa general.

Entre la Edad y la Satisfacción Laboral, se observa una significancia de $0,015 < 0,05$, lo que demuestra la fiabilidad en la existencia de relación entre las variables, siendo el coeficiente de Pearson de ($r=0,190$), lo que revela que se trata de una relación muy baja y positiva, es decir que, a mayor edad de los funcionarios administrativos, mayor es el nivel de satisfacción laboral de los mismos. De esta forma se rechaza la hipótesis nula (H_01) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a1).

Asimismo, en cuanto al factor sociodemográfico Formación académica, se estableció una significancia de 0,845 con la variable de Satisfacción Laboral por lo que se acepta la Hipótesis Nula (H_05) y se rechaza la Hipótesis alternativa (H_a5).

Por otro lado, en cuanto al Puesto en el que se desempeñan los funcionarios administrativos, se obtuvo una significancia de 0,005, lo que establece la relación entre las variables y, por otro lado, la Correlación de Pearson ($r = 0,218$) señala que existe una relación positiva baja, lo que se podría interpretar como que cuando más elevado sea el nivel del Puesto en la que se desempeña el funcionario administrativo, mayor será el nivel de satisfacción laboral del mismo. Es decir, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a4) y se rechaza la Hipótesis Nula (H_04).

Finalmente, en cuanto al factor sociodemográfico Antigüedad Laboral, se obtuvo una significancia de 0,158 con lo que se acepta la Hipótesis Nula (H_03) y se rechaza la Hipótesis Alternativa (H_a3).

DISCUSION

El estudio de Chocano Córdova & Pacheco Paredes (2020), que exploró la satisfacción laboral en una empresa ferroviaria de Arequipa, encontró diferencias significativas en la satisfacción laboral

según el área de trabajo y el puesto, mientras que la edad no mostró un impacto relevante. Estos hallazgos coinciden en parte con los resultados obtenidos en la Universidad Nacional de Concepción, donde el puesto desempeñado y la edad influyeron en la satisfacción laboral, pero variables como el sexo, la antigüedad y la formación académica no lo hicieron. Ambos estudios coinciden en señalar que las características relacionadas con la jerarquía (puesto o área de trabajo) pueden estar más vinculadas a los beneficios laborales y, por lo tanto, a mayores niveles de satisfacción.

En el caso de la investigación de Vázquez Colunga y otros (2021), que se llevó a cabo en un entorno hospitalario, se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, lo cual permitió agrupar la satisfacción laboral en seis dimensiones. Al igual que en la investigación de la Universidad Nacional de Concepción, la satisfacción laboral fue medida en varios aspectos, como la supervisión, el ambiente de trabajo y las prestaciones. En ambas investigaciones, los resultados mostraron que la remuneración y las oportunidades de promoción fueron los principales puntos de insatisfacción. Este paralelismo sugiere que, independientemente del sector (educativo o hospitalario), la compensación económica es un factor clave para la satisfacción laboral.

Por otro lado, la investigación de Calderón Copa (2017), que estudió la MICRORED Cono Norte Tacna, reveló que los factores sociodemográficos no influyeron

en la satisfacción laboral, lo cual contrasta con los hallazgos tanto de la Universidad Nacional de Concepción como de la empresa ferroviaria de Arequipa. En la investigación de Calderón Copa, se concluyó que los trabajadores presentaban niveles similares de satisfacción laboral independientemente de sus características sociodemográficas. Este contraste sugiere que la relación entre las variables sociodemográficas y la satisfacción laboral puede variar considerablemente según el tipo de organización, la cultura laboral o el sector de actividad. Mientras que en algunos contextos, como el educativo y el ferroviario, el puesto y la edad sí influyen en la satisfacción, en otros, como el de salud pública, los factores sociodemográficos pueden tener menor relevancia.

En la investigación realizada en la Universidad Nacional de Concepción, uno de los principales factores de insatisfacción fue la remuneración y las prestaciones, un hallazgo que coincide con estudios previos. Tanto en el contexto hospitalario de Vázquez Colunga como en el ferroviario de Chocano Córdova, los empleados manifestaron que los beneficios laborales, incluyendo el salario y las oportunidades de crecimiento, tienen un impacto crucial en la satisfacción. Este factor parece ser consistente en múltiples estudios, subrayando que las organizaciones que deseen mejorar la satisfacción de sus empleados deben centrarse en la equidad y competitividad de sus sistemas de remuneración.

Conflictos de interés: Los autores declaran no tener conflicto de interés.

García Velázquez, M. d., Hernández García, T. J., González Villegas, E., & Polo Jiménez, S. D. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1933-608X), 37-48.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón Henríquez, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja Rejas, L., & Sánchez Monteverde, A. (2020). Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. *Medwave*, 20. <https://doi.org/10.5867>

Gómez Niño, O. (2011). Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga. *Revista EAN*, 70, 167-180.

Calderón Copa, E. G. (2017). Factores sociodemográficos que influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la Microred Cono Norte, Tacna - 2017. Universidad Alas Peruanas.

Gonzalez de Fariña, G. S. (2012). Manual Guía para Elaboración y Presentación de Tesis - 2da. Edición. Concepción.

Castañeda, M. B., Cabrera, A. F., & De Vries, W. (2010). Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS. Edipucrs.

Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Los Ángeles: McGraw Hill.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). Metodología de la Investigación. México D.F.: Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2019). Administración de Recursos Humanos - El capital humano de las organizaciones. McGraw Hill.

Manso Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. Universidad EAFIT, 79-86.

Chocano Córdova, M. F., & Pacheco Paredes, C. I. (2020). Satisfacción Laboral y Variables Sociodemográficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa. Universidad Católica San Pablo. <https://doi.org/10.36901>

Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., & Oliver, A. y. (1990). Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12, 25-39.

Dagnino S., J. (2014). Análisis de Varianza. *Revista Chil Anest*, 43, 306-310.

- Morales, N., Sequeira, N., Prendas, T., & Zúñiga, K. (2016). Escala de Likert Una Herramienta Económica. Alajuela: Universidad Técnica Nacional.
- Newstrom, J. W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. Mexico: McGraw Hill.
- Pedroza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446>
- Tejada Lagonell, M. (2012). Variables sociodemográficas según turno escolar, en grupo de estudiantes de educación básica: un grupo comparativo. *Revista de Pedagogía*, 33(0798-9792), 235-269.
- Tepper, B. J., Simon, L., & Man Park, H. (2017). Abusive Supervision. Further. <https://doi.org/10.1146>
- Vargas Ramos, I. N. (2020). Importancia de la Satisfacción Laboral en las Empresas. Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Vázquez Colunga, J. C., Vázquez Juárez, C. L., González, M. Á., Valadez García, J. A., De la Roca Chiapas, J. M., Colunga Rodríguez, C., & Colunga Rodríguez, B. A. (2021). Caracterización sociodemográfica de la satisfacción laboral en personal hospitalario. SciELO Preprints. <https://doi.org/10.1590>