

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**REVISIÓN DOCUMENTAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**MARIO LEANDRO CARMEN ARANA**

**ASESOR**

**RONY EDINSON PRADA CHAPOÑAN**

<https://orcid.org/0000-0002-4268-6325>

**Chiclayo, 2022**

## Índice

Resumen .....	3
Introducción .....	5
Métodos .....	7
Resultados y Discusión .....	8
Conclusiones .....	14
Recomendaciones .....	15
Referencias .....	16
Anexos .....	18

## Resumen

La satisfacción laboral es el intercambio dado entre las expectativas de la organización y las perspectivas del trabajador, vital para el desarrollo de la sociedad y suele analizarse para determinar el éxito de una organización o para comprender el bienestar de la persona. Debido a esto, se planteó como objetivo general, determinar las bases teóricas de la satisfacción laboral, y como objetivos específicos, definir la satisfacción laboral, identificar los modelos teóricos, las dimensiones, los factores determinantes, y la importancia. La investigación tuvo un diseño de tipo teórico. Se incluyeron investigaciones de tipo instrumental, teórica y empírica, extraídos de fuentes como ProQuest, Scopus y SciELO. Los resultados demostraron que la satisfacción laboral es el nivel de satisfacción que tiene un trabajador con respecto a su labor en el trabajo; además, tiene diversos modelos teóricos, que engloba planteamientos motivacionales, basados en la discrepancia, y derivados de la situación; también posee cuatro dimensiones a través de las que se explica; además, se halló que sus factores determinantes se centran en lo interno y externo del individuo; así, la importancia de la satisfacción recae en el bienestar y productividad a la organización y del trabajador. En conclusión, las bases teóricas se lograron identificar por medio de definiciones, modelos teóricos, dimensiones, factores determinantes e importancia.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, bases teóricas, definición, modelos teóricos, dimensiones, factores determinantes, importancia.

### **Abstract**

Job satisfaction is the exchange between the expectations of the organization and the perspectives of the worker, vital for the development of society and is usually analyzed to determine the success of an organization or to understand the well-being of the individual. Due to this, the general objective was to determine the theoretical bases of job satisfaction, and the specific objectives were to define job satisfaction, identify theoretical models, dimensions, determining factors, and importance. The research had a theoretical research design. Theoretical, instrumental and empirical research was included, extracted from sources such as ProQuest, Scopus and SciELO. The results showed that job satisfaction is the level of satisfaction that a worker has with respect to his work at work; in addition, it has various theoretical models, which encompass motivational approaches, based on discrepancy, and those derived from the situation; it also has four dimensions through which it is explained; in addition, it was found that the determining factors focus on the internal and external of the individual; thus, the importance of satisfaction lies in the well-being and productivity of the organization and of the worker. In conclusion, the theoretical bases were identified by means of definitions, theoretical models, dimensions, determining factors and importance.

**Keywords:** Job satisfaction, theoretical bases, definition, theoretical models, dimensions, determining factors, importance.

## Revisión documental de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral que se da en los trabajadores, es vista como una variable estudiada en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. De acuerdo a esto, se identificó que existen 2 motivos que justifican el interés por estudiar la satisfacción laboral, el primero, proviene de la importancia de la satisfacción laboral para el entendimiento de las variables que se relacionan con el éxito de una organización, mientras que el segundo motivo, reside en la relevancia moral del objeto de estudio al intentar determinar un aspecto vital en el bienestar de la persona, tanto físico como mental (Pujol & Dabos, 2018).

La satisfacción laboral tiende a comprenderse como un aspecto vital para el avance, progreso y mejora de la sociedad. Ya que unificar a las tecnologías actuales y el componente humano, otorgará eficacia, eficiencia, y efectividad a las empresas de la actualidad (García, 2010).

En cuanto a la definición de la satisfacción laboral, actualmente no tiene una definición universal, sino que cada autor que hable de ella, va realizando una definición propia, que se ajuste a lo que está investigando sobre la misma (Cantón & Téllez, 2016).

Sin embargo, la satisfacción en el trabajo puede comprenderse como aquel intercambio que se da entre las demandas y las expectativas que tiene una organización, y de las perspectivas y objetivos del trabajador; es por esto que, tanto la organización como el trabajador, están en constante reciprocidad, por lo que la misma organización brinda todo lo que el trabajador requiere, como las herramientas, medios y sustentos que éste necesita para cubrir una necesidad o cumplir una aspiración personal; y a su vez, los trabajadores proporcionan a la organización mejoras en la productividad, que conllevaría a la obtención y cumplimiento de sus metas y objetivos (Diego, Diego & Olivar, 2001).

Teniendo en cuenta a la satisfacción laboral y sus implicancias, tanto en el desempeño del trabajador, como para el cumplimiento de los objetivos de una organización, se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es la base teórica de la satisfacción laboral?

En cuanto a los objetivos, se propuso como objetivo general, determinar las bases teóricas de la satisfacción laboral, mientras que, como objetivos específicos, se planteó definir la satisfacción laboral, identificar los modelos teóricos, las dimensiones, los factores determinantes, y la importancia.

Es importante el estudio sobre la satisfacción laboral, ya que al estar fuertemente relacionados, tanto trabajador como organización, tendrán implicancias en el cumplimiento de los objetivos y metas, el éxito de una organización, el desarrollo personal de sus colaboradores, y por ende en el desarrollo de la humanidad misma.

Es por ello que al haber variedad de conceptualizaciones de la satisfacción laboral, existen pocas que unifiquen los aspectos que comprende la satisfacción laboral. Debido a esto es que resultó importante la elaboración de una investigación teórica de la misma, ya que permitió difundir conocimiento y llegar a ampliar el desarrollo de la sociedad. De la misma forma ayudó a la comprensión de la variable, para que permita su aplicación en el ámbito profesional.

## Métodos

Según Ato et al. (2013), el diseño de la investigación es teórica puesto que su intención fue recopilar los avances que se producen en una teoría o una temática de investigación específica.

El proceso de la búsqueda de investigación se hizo por medio del uso de las herramientas de búsqueda, como Google Académico, de la misma forma se consultaron las bases de datos, Scopus, SciELO y ProQuest. Las búsquedas se hicieron mediante las palabras clave: Satisfacción laboral, satisfacción en el trabajo, satisfacción laboral en Latinoamérica, correlación entre satisfacción laboral, bases teóricas.

En cuanto a los criterios de exclusión, no se tomaron en cuenta investigaciones cuyo tipo de investigación fue metodológica.

En cuanto a los criterios inclusión, se consideraron investigaciones de tipo teórica, instrumental y empírica. Y en cuanto al año de investigación se aceptaron investigaciones realizadas a partir del año 2000 en adelante.

La búsqueda se hizo a partir de libros, libros electrónicos, tesis, revistas científicas. La información recopilada se analizó y procesó de forma ordenada, mediante la lectura, comprensión, y parafraseo, extrayendo la idea principal de forma que la variable analizada sea entendida.

En cuanto a los principios éticos, en esta investigación, el uso de la información solo fue para fines de la investigación, donde consideró el criterio de justicia, respetando los derechos de autor de la información recolectada. Se obtuvo un porcentaje de similitud de 4% en la plataforma de antiplagio Turnitin (ver anexo A).

## **Resultados y Discusión**

### **Bases teóricas de la satisfacción laboral**

#### **Definición la satisfacción laboral**

Según Shukla y Singh (2016), la satisfacción laboral refiere aquel nivel o estado de satisfacción que tiene una persona en relación a su labor en el trabajo. También se entiende que es un grado de satisfacción que posee el trabajador con los diferentes aspectos que existan en su trabajo (Basirudin et al., 2016). De la misma forma se asume, que la satisfacción laboral es una actitud, tanto positiva como negativa, que comprende componentes cognitivos, como conocimientos, juicios y opiniones sobre el trabajo; componentes afectivos, como las emociones y los sentimientos que se tienen sobre el trabajo, y los componentes conductuales, como las tendencias individuales y las manifestaciones de las acciones del trabajador vinculadas al trabajo que realiza (Paliga et al., 2022). Y de igual manera, se percibe a la satisfacción laboral, como aquella predisposición constante, dirigida al trabajo, fundada en afirmaciones y valores que se desarrollan por medio de la experiencia que la persona tenga en su labor (Palma, 2006). Tal y como se menciona, la mayoría de las definiciones relacionadas a la satisfacción laboral recaen en explicarla como un estado, grado o nivel que exprese la satisfacción que los trabajadores tengan sobre su ambiente laboral, sobre las expectativas que tengan sobre su labor y los diferentes aspectos que comprendan en cómo se realiza su trabajo. Es por ello que la satisfacción de los trabajadores dentro de la empresa, reincide en el buen desarrollo de los componentes que naturalmente brindan bienestar al colaborador.

#### **Modelos teóricos de la satisfacción laboral**

Según Palma (2006) hay varios planteamientos explicativos, en el que varios autores, están propuestos en explicar la satisfacción laboral.

#### ***Planteamiento motivacional***

##### **Modelo de la higiene motivacional.**

Dentro de este planteamiento, se encuentra el modelo explicativo de la higiene motivacional, propuesto por Herzberg et al. en 1968, en el que manifestaron que un estado de motivación óptimo funciona como un factor que origina la satisfacción. Este estado de motivación se ocasiona por la intersección dada entre los factores higiénicos y los factores motivantes. El primer factor, el higiénico, comprende a las características del contexto de trabajo del colaborador, como podría ser el entorno físico ambiental, que por sí solo no



determina la satisfacción, no obstante, al no estar presente puede llegar a causar insatisfacción en el colaborador. Por otro lado, en cuanto al factor motivacional, se origina de la propia posición en el trabajo, como lo podrían ser la responsabilidad propia del puesto, el trabajo creativo, el reconocimiento, las promociones o ascensos, de las destrezas individuales, etc., y que, a diferencia de los factores higiénicos, la presencia de estos aspectos motivacionales ocasionan la satisfacción en el individuo y su ausencia genera simple indiferencia. Es entonces que, basándose en este planteamiento, tanto los aspectos físicos que están presentes dentro del ambiente de trabajo del individuo, como aquellos factores que por lo general son fuente de motivación, funcionan como predictores de un buen estado de satisfacción para el colaborador. Al mismo tiempo, la presencia o ausencia de estos aspectos, puede jugar un papel importante, ya sea como una ventaja o una desventaja para la organización, puesto que rigen la satisfacción del trabajador.

### ***Planteamientos basados en la discrepancia***

#### **Modelo del ajuste en el trabajo.**

Entre los planteamientos se encuentra el modelo explicativo del ajuste en el trabajo, presentado por Dawis en 1994, en el cual la satisfacción o insatisfacción laboral están ocasionadas por la relación o diferencia que se da entre las necesidades o las habilidades que el trabajador espera tener y lo que finalmente consigue en realidad. Hay dos tipos de relaciones; las que se dan por las habilidades del trabajador en relación con la demanda de la tarea, y la relación dada entre el contexto laboral con las necesidades y valores del colaborador. La relación que se pueda encontrar, favorece a que el trabajador se encuentre satisfecho con su labor, mientras que si no las haya, producirá insatisfacción.

#### **Modelo de la discrepancia.**

Diseñado por Locke en 1984, propone que la satisfacción laboral es ocasionada por las necesidades y valores que el individuo tenga, que se consiguen mediante el desenvolvimiento dado en el trabajo. Los valores de trabajo que la persona tenga, deben poseer congruencia y entendimiento con su propia necesidad, así pues, un trabajador evalúa su satisfacción, analizando el contraste dado entre lo que desea y lo que el trabajo le presenta. Mientras tanto, la insatisfacción, está dada por dos motivos; por la diferencia que se da entre todos los aspectos que tiene una cara de su trabajo y el trabajo que desea tener; y por el valor que le dé el trabajador a un aspecto de su trabajo y la experiencia que tiene sobre este aspecto.

Por lo general, en el contexto laboral, un trabajador tiene expectativas hacia su labor, que de cierta manera ocasionan un choque entre lo que éste espera y lo que realmente el trabajo

significa, también teniendo significancia las habilidades que éste presenta. De forma general, sí existe una relación entre el trabajo y las habilidades y necesidades del trabajador, debido a que sus esfuerzos están en juego, es por esto que para se dé una mejora en la satisfacción laboral, se tiene que hallar una armonía con el trabajo y con el ambiente laboral. Sin embargo, por la teoría de la discrepancia, la satisfacción puede forjarse al tener una buena relación entre lo que necesita y lo que el trabajo en sus distintos aspectos le puede ofrecer. Así pues, la diferencia que se da entre las expectativas de trabajo y del mismo individuo como tal, muestran que la satisfacción se desarrolla de manera progresiva.

### ***Planteamientos derivados de la situación***

#### **Modelo del procesamiento de la información social.**

Según plantea Scamink en 1977, los comportamientos, pensamientos y creencias de los trabajadores están adecuados al contexto social, el cual se ve influenciado por las creencias de los compañeros mismos, la atención al entorno, y la interpretación de las claves, es lo que permitirá al colaborador enfocar todos sus sentidos en la información que necesita. Es por esto que la satisfacción resulta del procesamiento que tiene el trabajador en relación a la información que tenga del medio.

#### **Modelo de los eventos situacionales.**

Quarstein, McAfee y Glassman en 1992, manifiestan que la satisfacción laboral proviene de las reacciones emocionales del trabajador, que se originan por las características observadas de la situación de trabajo y los eventos ocasionales que se dan en el mismo. Entre las características situacionales están la evaluación previa del puesto, la permanencia en el puesto, cambiar de trabajo, dificultad para cambiar de trabajo, etc.

Debido a lo anteriormente mencionado, para la buena ejecución de una tarea en el ambiente laboral, se requiere de un medio social, en el cual el trabajador tiene que vincular sus esfuerzos con los de sus compañeros de trabajo u otros individuos del mismo medio. La satisfacción, en este aspecto social, requiere que el trabajador tenga armonía entre la información que su medio social le brinda y su propio trabajo, de manera que la persona sepa gestionar lo que sucede en este medio para desempeñar bien su labor. Por otro lado, se entiende también que la satisfacción, es el resultado que hace la persona del análisis de todas las variables presentes en su trabajo y como éste reacciona ante ellas. Considerando estos aspectos, tanto el ambiente laboral como lo que conlleva el trabajo como tal, tienden a manifestar el grado de satisfacción correspondiente.

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Palma (2006) propone cuatro dimensiones que determinan el nivel de satisfacción laboral de un trabajador. La primera es la Significación tarea, refiriéndose a la disposición para la labor en jerarquía a las aptitudes relacionadas al sentido de esfuerzo, realización, igualdad y contribución material que logra el trabajo individual; otra de las dimensiones son las Condiciones de trabajo, que se comprende a la valoración del ambiente laboral, dirigida a la presencia o ausencia de componentes que normalicen la actividad en el trabajo; también se considera al Reconocimiento personal y/o social, comprendido como el análisis del reconocimiento propio del trabajador o de otros colaboradores de los demás en relación al impacto de sus labores o sus logros en la organización; finalmente, se encuentra la dimensión referente a los Beneficios económicos, relacionado a la disposición para realizar el trabajo ligado a elementos remunerativos o económicos, los cuales surgen del resultado de una tarea hecha.

Es entonces que, en la labor diaria de los trabajadores, se ven expresados distintos aspectos que de cierta manera influyen de forma tanto positiva como negativa en la satisfacción que el individuo siente. Es por ello que la organización tiene la tarea de brindar al colaborador las herramientas que derivarán un bienestar individual y por ende en una tarea bien realizada.

### **Factores determinantes de la satisfacción laboral**

En una organización, por lo general, se busca desarrollar y mantener el bienestar y la armonía de los que la conforman, se vinculan distintos aspectos que giran en torno al trabajo que realizan los individuos y el ambiente en el cual se desenvuelven. Es por ello que para poder desarrollar y potenciar la satisfacción laboral, es de gran ayuda entender cuáles son aquellos factores que están involucrados en el proceso. Así pues, se pueden encontrar dos conjuntos de variables en los que los factores están agrupados. En primer lugar están las variables vinculadas con la faceta propia, endógeno, motivacional, e intrínseco, y en segundo lugar, las variables relacionadas al ambiente, exógenas, higiénicas y extrínsecas. En el primer conjunto de variables se encuentra la labor propia, la realización personal, las oportunidades de promoción y el mismo reconocimiento. Por otro lado, en el conjunto de las variables extrínsecas, se comprende la remuneración económica, los vínculos con los colegas de trabajo y los superiores, y los aspectos propios del trabajo (Güell, 2015). Esto puede corroborarse en la investigación de Fernández y Paravic (2003), en donde se analizó el nivel de satisfacción laboral de enfermeras de centros de salud hospitalarios privados y públicos, encontrándose que las condiciones físicas del ambiente laboral se enfatizaban en ser un claro factor de insatisfacción, así mismo, las relaciones con los

pares y superiores, eran factores en los cuales se obtenía mayor satisfacción. También puede resaltarse que el nivel o el estado de satisfacción del trabajador en su trabajo, generalmente depende de factores como la cantidad de la remuneración, las prestaciones, los ascensos dentro de la organización, las condiciones de trabajo, el liderazgo de sus superiores, y el puesto de trabajo como tal (Shukla & Singh, 2016). Se comprende por consiguiente, que, en el desarrollo de la línea de trabajo de los individuos, se ven implicados diversos factores que están directamente relacionados, tanto con su propio trabajo, como con su ambiente laboral, entendiendo a éste no sólo como el lugar, sino todos los elementos extrínsecos del colaborador, que de cierta manera, tendrán implicancias en su desenvolvimiento laboral.

### **Importancia de la satisfacción laboral**

Resulta importante desarrollar la satisfacción laboral en cualquier contexto en el que un individuo realice una tarea o labor, ya que de manera general, le otorga bienestar, mientras que por otro lado, aumenta la productividad de la organización por la sola cuestión de que dicho trabajador se siente a gusto y en armonía con su trabajo (Chiang, Salazar, Martín & Núñez, 2011). Resaltando lo antes mencionado, se puede corroborar la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad en un estudio realizado por Lomas (2017), en el que se determinó la relación entre estas dos variables en trabajadores de una municipalidad, encontrándose una relación positiva muy alta entre las variables; se observó que el 34% de los participantes manifestaban niveles reducidos de satisfacción laboral, reflejándose en la productividad de éstos. Por consiguiente, estos resultados indican que la satisfacción laboral influía directamente en la productividad.

Uno de los aspectos por los que resulta vital estudiar y tratar la satisfacción laboral, es porque en esta intervienen la dignidad y el crecimiento de los trabajadores, ya que, se relaciona directamente con su propia calidad de vida, lo que se deduce que, si el colaborador se encuentra satisfecho con su trabajo y lo que su labor conlleva, tenderá a mostrarse más activo en las actividades que desarrollará Kalleberg (como se cita en Galaz, 2002). Por consiguiente se comprende la tarea importante que resulta el tomar en cuenta el papel que juega la satisfacción laboral dentro del mismo trabajador, incrementando su estado vital, y mejorando el desempeño que este brinde a la organización.

Gracias a los avances de la sociedad en la actualidad, las organizaciones se orientan a poseer un esquema de calidad que indique su competencia dentro del ámbito empresarial, invirtiendo directamente en el capital humano, con la finalidad de otorgar el clima laboral que mejor bienestar dé y por ende que los colaboradores consigan estados apropiados de

satisfacción, ayudando promoverse y mantenerse en la organización. Por otro aspecto, es de importancia el conservar a los mejores talentos, ya que significa mucho perder un colaborador de alto estima, lo que a su vez se expresa en desorden de la empresa y de los individuos que la conforman. Por consiguiente, se da más relevancia a siempre hallar a las personas que mejor se desempeñen ya que con la voluntad que éste les dé a la organización se cumplirán las metas que la misma busca conseguir. (Daza, Porto & Fang 2007).

## Conclusiones

La satisfacción laboral se entiende como un grado o nivel que indique la satisfacción que los colaboradores tengan sobre su ambiente laboral, sobre las expectativas que éste tiene sobre su labor en la organización y los distintos aspectos que comprenda en cómo se realiza su trabajo.

Entre los modelos teóricos que se trataban de explicar la satisfacción laboral, se encontró que existen diversos planteamientos que agrupan teorías explicativas acerca de este fenómeno, las cuales van desde el planteamiento motivacional, indicando que los aspectos físicos y motivacionales sirven para desarrollar un buen estado de satisfacción; los planteamientos basados en la discrepancia, los que indicaban que las diferencias entre las expectativas del trabajador y el trabajo en sí tienden a manifestarse en un estado de satisfacción correspondiente; y los planteamientos derivados de la situación, los que indican que el entorno que rodea al colaborador y los elementos situacionales, tienden a manifestarse en la satisfacción que el trabajador sienta con respecto a su trabajo.

De acuerdo a las dimensiones encontradas, todas recaen en factores, que en lo cotidiano, influyen positiva y negativamente en la satisfacción que el individuo presente. Factores como el valor de la tarea, las condiciones del trabajo, el reconocimiento personal o social y las remuneraciones económicas tienen un rol vital en la mejorara óptima de la satisfacción laboral.

Por otro lado, en cuanto a los factores que originan a la satisfacción laboral, estos tienden a centrarse en lo intrínseco y extrínseco del colaborador, todas ellas variables que indican que tanto un trabajador está satisfecho con lo que hace, también como con dónde hace dicha tarea.

Finalmente, en cuanto a la importancia de la satisfacción laboral, éste fenómeno brinda bienestar y productividad a la organización, esto a causa de que se mejora en la calidad de vida organizacional de los trabajadores en su trabajo como tal y en su ambiente que constantemente le rodea.

### **Recomendaciones**

Se recomienda fomentar la realización de estudios que se vinculen a la correlación existente entre la satisfacción laboral en organizaciones del sector público y privado.

Se sugiere analizar la variable de la satisfacción laboral en concordancia a las relaciones que tienen los colaboradores con sus supervisores.

A partir el conocimiento obtenido de la variable, se recomienda proponer intervenciones psicológicas en organizaciones con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de todos sus miembros.

## Referencias

- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16728244043>
- Basirudin, N., Basiruddin, R., Mokhber, M., Rasid, S., & Zamil, N. (2016). Organizational Citizenship Behaviour in Public Sector: Does Job Satisfaction Play a Role. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6, 376-381. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/365238>
- Cantón, I. & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, vol. 13, núm. 1, 2016, pp. 214-226. <https://www.redalyc.org/pdf/695/69545978019.pdf>
- Chiang, M., Salazar, C., Martin, M. & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, vol. 19, núm. 1, enero-junio, 2011, pp. 5-16. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Daza, D., Porto, S. & Fang, Y. (2007). Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones. Universidad Tecnológica De Bolívar. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>
- Diego, R., Diego, J. & Olivar, S. (2001). Job Satisfaction in Banking Workers. *Psicothema*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72713416>
- Fernández, B. & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. *Ciencia y enfermería*. 2003, vol.9, n.2, pp.57-66. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532003000200006&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532003000200006&script=sci_abstract)
- Galaz, J. (2002). La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal. *Perfiles educativos* vol.24 no.96. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982002000200004](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982002000200004)
- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <http://www.eumed.net/rev/ccss/09/dgv.htm>
- Güell, L. (2015). Estudio de la Satisfacción Laboral de los Maestros. Universitat Internacional de Catalunya. [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi\\_Luisa\\_G%C3%BCell\\_Malet.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCell_Malet.pdf)



- Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paliga, M. (2021). Satysfakcja z pracy i wydajność pracowników : relacja (nie)oczekiwana. University of Silesia in Katowice.  
[https://www.researchgate.net/publication/355046911\\_Satysfakcja\\_z\\_pracy\\_i\\_wydajnosc\\_pracownikow\\_Relacja\\_nieoczekiwana](https://www.researchgate.net/publication/355046911_Satysfakcja_z_pracy_i_wydajnosc_pracownikow_Relacja_nieoczekiwana)
- Palma, S. (2006). Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC. Sonia Palma Carrillo.  
<http://www.soniapalmacarrillo.com/>
- Pujol, L. & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales, 34(146), 3-18.  
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Shukla, K. & Singh, A. (2016). To Study the Factors Affecting the Job Satisfaction and Level of Job. The International Journal of Indian Psychology.  
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/365238>

## Anexos

## Anexo A

Resumen de coincidencias		
4 %		
<		>
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
3	www.iea.gob.mx Fuente de Internet	<1 % >
4	www.ojj.org Fuente de Internet	<1 % >
5	www.pinterest.com.mx Fuente de Internet	<1 % >
6	archive.org Fuente de Internet	<1 % >
7	prezi.com Fuente de Internet	<1 % >
8	retos-directivos.eae.es Fuente de Internet	<1 % >
9	www.sit.edu Fuente de Internet	<1 % >
10	gacetasanitaria.org Fuente de Internet	<1 % >
11	repositori.uji.es Fuente de Internet	<1 % >
12	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 % >