

# Satisfacción laboral y la calidad de vida en el trabajo de una empresa manufacturera de la ciudad de Quito

Cristina Alejandra Torres Muñoz  
Luis Edmundo Sarabia López  
Dorila Victoria Sarabia Cruz

## RESUMEN

El objetivo fundamental de este trabajo de investigación fue describir tanto la satisfacción laboral y la calidad de vida en el trabajo de una empresa manufacturera de la ciudad de Quito- Ecuador.

Fue un estudio de tipo descriptivo, desde un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, basado en el método deductivo, estadístico y técnico de los instrumentos, como lo fue la escala general de satisfacción y el cuestionario de calidad de vida profesional CVP-35.

El estudio incluyó a trabajadoras y trabajadores con más de tres meses de trabajo y con contratos indefinidos en la empresa, la muestra fue de 136 trabajadores, 64% del área operativa y 36% del área administrativa, siendo el 63% hombres y el 37% mujeres, con un promedio de edad de 18 a 50 años.

Dentro del estudio la primera variable abordó la satisfacción en general, la satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca, la segunda variable calidad de vida laboral en base a las subescalas apoyo directivo, carga de trabajo y motivación intrínseca.

Al evaluar la satisfacción general podemos notar que el 51% se encuentra satisfecha, el 21% moderadamente satisfecha, el 12% muy satisfecha, además un 6% moderadamente insatisfecho, el 5% insatisfecho y 4 % muy insatisfecho. Respecto a calidad de vida en el trabajo el 65% posee “muchacha” calidad de vida profesional, 24% “bastante”, 11% “algo” y 1% “nada”.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Calidad De Vida en el Trabajo, Factores Higiénicos, Factores Motivantes

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to describe both job satisfaction and quality of life at work in a manufacturing company in the city of Quito-Ecuador.

It was a descriptive study, from a quantitative approach and a non-experimental design, based on the deductive, statistical and technical method of the instruments, such as the general satisfaction scale and the CVP-35 professional quality of life questionnaire. The study included workers with more than 3 months of work and with indefinite contracts in the company, the sample was 136 workers, 64% from de operational area, 63% being men and 37% women, with average of

Age of 18-50 years. The first variable dealt with satisfaction in general, intrinsic satisfaction, the second variable dealt quality of work life based on the subscales of managerial support, workload and intrinsic motivation.

When evaluating general satisfaction, we can see that 51% dissatisfied and 4% very dissatisfied. Regarding quality of life al work, 65% have a high quality of professional life, 24% quite a lot, 11% something and 1% nothing

Key words: Job Satisfaction, Quality of Life at Work, Hygienic Factors, Motivating Factors

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas y organizaciones en general se encuentran expuestas a un mundo laboral cambiante y tomando en cuenta que el talento humano es el motor principal de las organizaciones y que el trabajo toma un rol básico y central en la vida de todos, por la cantidad de tiempo que nos dedicamos a trabajar, es de suma importancia investigar los niveles de satisfacción de los trabajadores con respecto a las condiciones en las que laboran y su percepción sobre la calidad de vida laboral.

La Universidad Católica San Antonio de Murcia en el año 2015, a través de la Dirección de Recursos Humanos realizó un estudio al Personal de Administración y de Servicios (PAS) acerca de las condiciones en que desarrollan sus actividades, con el fin de promover iniciativas para mejorar las condiciones laborales y la satisfacción laboral, en dicho estudio destaca el bloque “Entorno laboral, infraestructuras y recursos”, que con un 83,68% se sitúa como el factor más valorado en el nivel de satisfacción. En contrapunto, el factor que menos porcentaje de satisfechos alcanza es el de “Promoción, motivación y reconocimiento”, con un porcentaje de 68%. (UCAM, 2015, p. 14).

Por otra parte, la encuesta sobre calidad de vida laboral que se realizó en 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España concluyó que el 49,9% de las personas ocupadas manifiestan niveles altos o muy altos de estrés frente al 17,4% que expresan niveles bajos o muy bajos. (Gil-Monte, 2012, p. 240)

Así mismo la presente investigación trata los temas de satisfacción laboral y calidad de vida en el trabajo, tomando en cuenta que la satisfacción depende de la percepción o experiencia de los trabajadores como Locke (1969) afirma. “la satisfacción es un estado emocional positivo, resultado de la eva-

luación del trabajo del individuo o de la experiencia laboral en comparación con lo que espera o quiere de su trabajo” (p.9).

Es decir que la satisfacción laboral es un sentimiento de agrado o positivo que experimenta el trabajador al realizar actividades que le interesan, en un ambiente con condiciones óptimas y seguras que le permitan hacer sin dificultad y con cierto agrado su trabajo, resultándole más atractivo y por el que percibe una serie de compensaciones psicológicas, sociales y económicas acordes con sus expectativas y las de la empresa.

A su vez la calidad de vida laboral abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo como son los horarios, el sueldo, el ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de carrera y relaciones humanas, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación del personal, también abarca las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que éste le proporciona.

Este trabajo de investigación se realizó en una empresa manufacturera de la ciudad de Quito con la finalidad de medir la satisfacción laboral y la calidad de vida en el trabajo, por medio de instrumentos como lo son la escala general de satisfacción y el cuestionario de calidad de vida profesional CVP-35 en donde los resultados obtenidos en cada escala fueron: 75% de satisfacción general, el 76% de satisfacción intrínseca y el 76% de satisfacción extrínseca y en cuanto al cuestionario de calidad de vida profesional CVP-35 fueron: 44% de aceptación en apoyo directivo, 35% de aceptación en carga de trabajo, 50% de aceptación con la motivación intrínseca, demostrando que tanto la satisfacción laboral como la calidad de vida en el trabajo ayuda a unificar aspectos del trabajo tanto individual como grupal, experiencias laborales y objetivos organizacionales e individuales.

## MATERIAL Y MÉTODOS

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal. De tipo cuantitativo puesto que se trabajó mediante la recolección y el análisis de datos estadísticos presentes en la escala general de satisfacción y en el CVP-35, No experimental ya que este método nos permitió observar a la población a estudiar en un contexto natural para analizarlos con posterioridad, en la investigación no se hizo variar intencionalmente las variables. Descriptiva porque nos permitió especificar propiedades y características de la población que labora en la empresa manufacturera.

Para medir la variable Satisfacción Laboral se utilizó la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. Está formada por dos subescalas: la subescala

de factores intrínsecos conformada por siete ítems que abordan aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. y la subescala de factores extrínsecos constituida por ocho ítems que indagan sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc.

Para medir la variable calidad de vida en el trabajo se utilizó el cuestionario de calidad de vida profesional CVP-35 que consta de 35 preguntas, que se responden en una escala de 1 a 10, y da una medida resumen de la percepción de la calidad de vida profesional en base a las dimensiones: Apoyo directivo formado por trece ítems, cargas de trabajo formada por once ítems, motivación intrínseca formada por nueve ítems y calidad de vida en el trabajo formada por un ítem, cuyas respuestas van en una escala de 1 a 10, a la que se superponen las categorías Nada (valores 1 y 2), Algo (valores 3, 4 y 5), Bastante (valores 6, 7 y 8) y Mucho (valores 9 y 10).

### Características del personal que participo en la investigación

**Tabla 1.** Personal que participo en la investigación

Dimensión	Rangos	Personas	Porcentajes	Total
Género	Hombre	85	63%	100%
	Mujer	51	37%	
Área	Operativa	87	64%	100%
	Administrativa	49	36%	
Edad	De 18 a 20	3	2%	100%
	De 21 a 29	102	75%	
	De 30 a 39	22	16%	
	De 40 a 49	6	4%	
	Más de 50	3	2%	

Fuente: Datos proporcionados por la empresa manufacturera de la ciudad de Quito. Autor: Cristina Torres

El género masculino predomina con el 63% sobre el femenino, el 36% del personal es administrativo y un 64% es operativo, el 75% se encuentran en la edad comprendida entre 21 a 29, seguida por el 16% que se encuentra en la edad de 30 a 39 años.

### Satisfacción Laboral

**Tabla 2.- Satisfacción extrínseca**

Preguntas	Satisfacción Extrínseca									
	1	3	5	7	9	11	13	15	n (136)	%
Muy insatisfecho	9	0	6	2	6	5	3	7	4	3
Insatisfecho	13	7	11	17	3	2	6	5	8	6
Moderadamente Insatisfecho	9	8	1	9	8	13	5	3	7	5
Ni satisfecho ni insatisfecho	0	1	4	0	3	3	3	3	2	2
Moderadamente satisfecho	28	25	25	34	24	33	39	39	31	23
Satisfecho	62	65	63	68	84	71	57	71	68	50
Muy satisfecho	15	30	26	6	8	9	23	8	16	11
<b>Total</b>									<b>136</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Datos proporcionados por la empresa manufacturera de la ciudad de Quito

**Autor:** Cristina Torres

Al evaluar esta subescala podemos notar que el 50% se encuentra satisfecho con los aspectos extrínsecos, 23% moderadamente satisfecho, 11% muy satisfecho, 6% insatisfecho y 3% muy insatisfecho.

**Tabla 3.- Satisfacción Intrínseca**

Pregunta	Satisfacción Intrínseca								
	2	4	6	8	10	12	14	n (136)	%
Muy insatisfecho	2	4	2	6	13	9	2	5	4
Insatisfecho	10	7	9	6	3	7	3	6	5
Moderadamente Insatisfecho	2	14	7	3	24	12	3	9	7
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	4	4	3	0	0	3	2	2
Moderadamente satisfecho	37	26	10	31	20	33	23	26	18
Satisfecho	59	67	90	78	59	60	86	72	52
Muy satisfecho	25	14	14	9	17	15	16	16	12
<b>Total</b>								<b>136</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Datos proporcionados por la empresa manufacturera de la ciudad de Quito

**Autor:** Cristina Torres

Al evaluar la segunda subescala se obtuvo que el 52% se encuentran satisfecho con los aspectos intrínsecos, 18% moderadamente satisfecho, 12% muy satisfecho, 5% insatisfecho y 4% muy insatisfecho.

**Tabla 4.- Satisfacción General**

	<b>Satisfacción General</b>			
	<b>Satis. Extrínseca</b>	<b>Satis. Intrínseca</b>	<b>n (136)</b>	<b>%</b>
Muy insatisfecho	5	5	5	4
Insatisfecho	8	6	7	5
Moderadamente Insatisfecho	7	9	8	6
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	2	2	2
Moderadamente satisfecho	31	26	28	21
Satisfecho	68	71	69	51
Muy satisfecho	16	16	16	12
<b>Total</b>			<b>136</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Datos proporcionados por la empresa manufacturera de la ciudad de Quito

**Autor:** Cristina Torres

Al evaluar la satisfacción general podemos notar que el 51% se encuentra satisfecha, el 21% moderadamente satisfecha, el 12% muy satisfecha, además un 6% moderadamente insatisfecho, el 5% insatisfecho y 4 % muy insatisfecho.

**Tabla 5.- Puntuaciones generales**

	<b>Puntuaciones Generales</b>			
	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Puntaje obtenido</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Satisfacción Extrínseca</b>	8	56	42	75
<b>Satisfacción Intrínseca</b>	7	49	37	76
<b>Satisfacción General</b>	15	105	79	75
<b>n (136)</b>				

**Fuente:** Datos proporcionados por la empresa manufacturera de la ciudad de Quito

**Autor:** Cristina Torres

Respecto a la escala de satisfacción general se obtuvo un 75% de satisfacción general, satisfacción extrínseca 75% y satisfacción intrínseca 76%.

### **Calidad de Vida en el Trabajo**

**Tabla 6.- Apoyo Directivo**

<b>Preguntas</b>	<b>Apoyo Directivo</b>														<b>n (136)</b>	<b>%</b>
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>30</b>			
Nada	0	10	26	0	10	8	0	3	11	19	11	17	11	10	7	
Algo	25	46	64	73	32	26	26	57	49	49	63	50	61	48	35	
Bastante	93	68	46	63	65	68	80	59	44	51	56	43	44	60	44	
Mucho	18	12	0	0	29	34	30	17	32	17	6	26	20	19	14	
<b>Total</b>														<b>136</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Datos proporcionados por la empresa manufacturera de la ciudad de Quito

**Autor:** Cristina Torres

Los resultados muestran que el 44% presentan “bastante” apoyo directivo, 35% “algo”, 14% “mucho” y 7% “nada”.

**Tabla 7.- Carga de trabajo**

Preguntas	Carga De Trabajo											n (136)	%
	1	6	7	8	17	18	19	21	24	25	33		
Nada	5	0	0	21	78	42	52	3	31	23	56	28	21
Algo	28	51	37	44	33	63	51	40	69	58	49	48	35
Bastante	91	75	94	49	19	20	24	54	30	35	22	47	34
Mucho	12	10	5	22	6	11	9	39	6	20	9	14	10
<b>Total</b>												<b>136</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Datos proporcionados por la empresa manufacturera de la ciudad de Quito

**Autor:** Cristina Torres

Al analizar esta subescala se obtiene que el 35% tiene “algo” de carga de trabajo, 34% “bastante”, 21% “nada” y 10% “mucho”.

**Tabla 8.- Motivación Intrínseca**

Preguntas	Motivación Intrínseca										n (136)	%
	9	12	13	15	26	27	29	31	32	35		
Nada	5	0	0	27	28	0	0	3	0	5	7	5
Algo	25	5	9	54	45	32	30	21	14	20	26	19
Bastante	62	76	93	35	48	72	56	83	72	85	68	50
Mucho	44	55	34	20	15	32	50	29	50	26	36	26
<b>Total</b>											<b>136</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Datos proporcionados por la empresa manufacturera de la ciudad de Quito

**Autor:** Cristina Torres

Al analizar esta subescala se notó que el 50% tiene “bastante” motivación intrínseca, 26% “mucho”, 19% “algo” y 5% “nada”

**Tabla 9.- Calidad de vida profesional**

Preguntas	Calidad de vida profesional		%
	34	n (136)	
Nada	1	1	1
Algo	15	15	11
Bastante	32	32	24
Mucho	88	88	65
<b>Total</b>	<b>136</b>		<b>100</b>

**Fuente:** Datos proporcionados por la empresa manufacturera de la ciudad de Quito

**Autor:** Cristina Torres

Al analizar esta escala se obtuvo que el 65% posee “mucho” calidad de vida profesional, 24% “bastante”, 11% “algo” y 1% “nada”.

## DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio fue medir y describir tanto la satisfacción laboral y la calidad de vida en el trabajo en una empresa manufacturera de la ciudad de Quito. Los principales resultados indicaron lo siguiente:

El porcentaje de satisfacción general en este estudio fue 75%, la extrínseca de 75% y la intrínseca de 76% que, en comparación con el estudio de Rebolledo en 2015 fue de 78% la general, 78% la extrínseca y 76% la intrínseca es decir una variación no significativa que puede deberse a la similar muestra en un caso 63% hombres y 37% mujeres y en el otro caso 60% hombres y 40% mujeres con una edad promedio de 30 años en un caso y 34 en el otro. Se obtuvo además que el 65% tiene “mucho” calidad de vida profesional mientras que el estudio de Rebolledo se obtuvo una media de 61,83% y esto puede deberse al giro de negocio en un caso manufacturero y en el otro comercial, también que 64% eran operativos y 36% administrativos en un caso y en el otro el 36% eran vendedores, 16% administrativos, 6% cajeros y 42% operativos.

En el estudio de Gandarillas et al en 2014 se obtuvo 55% de satisfacción general, 55% extrínseca y 55% intrínseca, a diferencia de este estudio donde se obtuvo 75% satisfacción general, 75% extrínseca y 76% intrínseca, notando la diferencia de resultados que puede deberse al diferente giro de negocio siendo el primero realizado al personal de un hospital y el segundo a los empleados de empresa manufacturera. Además, el 56% apoyo laboral instrumental, 75% de apoyo laboral emocional y 100% de apoyo emocional no laboral, que en comparación con este estudio se obtuvo 44% del apoyo directivo, el 35% tiene “algo” de carga de trabajo y 50% de motivación intrínseca, esta variación puede deberse a las diferentes dimensiones que estudian y la variación de la edad en el estudio

de Gandarillas se puede apreciar un rango de 51 a 60 años, mientras que en la presente investigación la edad de 21-29 años.

Por otro lado, Ayala en 2018 menciona en la escala de Satisfacción General que 45% moderadamente satisfechos, el 34% satisfechos y 7% muy satisfechos, mostrando ciertas variaciones en los porcentajes con el presente estudio, el 51% están satisfechos, el 21% moderadamente satisfechos y el 12% muy satisfechos, esto podría deberse a que en el estudio realizado por Ayala existe 95% personal administrativo y 5% operativo, mientras que en presente estudio encontramos el 36% administrativo y 64% operativo. La subescala carga de trabajo menciona que el 35% tiene “algo” de carga de trabajo, en comparación al estudio de Ayala, la carga de trabajo es elevada con un 75%, podría deberse que en el presente estudio tenemos más hombres con un 63% y mujeres 37%, mientras que en Ayala el 52% son mujeres y 48% hombres.

## CONCLUSIONES

Al término del estudio y basado en los hallazgos obtenidos con los trabajadores de una empresa manufacturera de la ciudad de Quito:

En cuanto a la satisfacción general dentro de la empresa es muy buena, los trabajadores se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan y con las condiciones en las que laboran.

La satisfacción extrínseca es muy buena, los resultados muestran que los trabajadores se encuentran satisfechos con esta escala que trata aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración y las condiciones físicas del trabajo.

Respecto a la satisfacción intrínseca es muy buena, la muestra manifestó estar satisfecha con esta escala que aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relativos al contenido de la tarea.

Se cuenta con el apoyo de los directivos, los trabajadores tienen algo de carga de trabajo y tienen bastante motivación intrínseca por lo que la calidad de vida en el trabajo es buena.

## REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método y diseño de investigación. *International Journal of Good Conscience*, 2(7), 194-195. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, 6-10.
- Ascaray, A., Berrún, L., Peña, A., & Treviño, F. (2015). *El comportamiento Humano en las organizaciones. Fundamentación*. México: El Manual Moderno S.A.
- Brannigan, A., & Zwerman, W. (2001). The real “hawthorne effect”. *Society*, 38(2), 55-60. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/elton-mayo-y-los-experimentos-de-hawthorne-1951.html>
- Camacaro, P. (2006). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización Castrense Venezolana*. Caracas.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Cucina, F., & Bowling, N. (Octubre de 2015). Robert Hoppock: Early Job Satisfaction. *The Industrial-Organizational Psychologist*, 53(2), 109-117. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/BowlingandCucina2015TIPArticleonRobertHoppock.pdf>
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano*. 217-223.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (1992). *Organizaciones, Conducta, estructura y proceso*. 527-534.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 240. Obtenido de <https://www.scielo.org/pdf/rpmesp/2012.v29n2/237-241/es>
- Gómez, V., & Moreno, L. (2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), *salud mental y tensión arterial*. 9(2), 393-407. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/up/v9n2/v9n2a08.pdf>
- González, P., Peiró, J., & Bravo, M. (1996). Calidad de vida laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 2, 161-186. Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/53967592/peiro\\_prieto\\_-\\_calidad\\_de\\_vida\\_laboral\\_vol\\_2\\_cap\\_6.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPeiro\\_prieto\\_-\\_calidad\\_de\\_vida\\_laboral\\_v.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credent](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/53967592/peiro_prieto_-_calidad_de_vida_laboral_vol_2_cap_6.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPeiro_prieto_-_calidad_de_vida_laboral_v.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credent)
- Granados, I. (2011). *Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones Y Beneficios*. 14(2), 215-216. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>

- Hoppock, R. (1957). *Job Satisfaction*. Obtenido de <https://scirp.org/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1639515>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2019). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) septiembre 2019. (4). Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Septiembre/Boletin\\_tecnico\\_de\\_empleo\\_sep19.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Septiembre/Boletin_tecnico_de_empleo_sep19.pdf)
- Kinicki, A. (2003). *Comportamiento Organizacional. Conceptos, problemas y prácticas*. México: Mc Graw-Hill/Irwin.
- Locke, E. (1976). *Comportamiento organizacional: afectacion en el lugar de trabajo*.
- Poseck, B. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del psicólogo*, 27(1), 3-8. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77827102>
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2018). Pujol-Cols, Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. España: Prentice hall.
- Rodriguez, K. (2002). El concepto de "satisfaccion en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. Profesorado. *Revista de currículum y formación de profesorado*, 6(1-2), 1-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Sarabia, L. (2018). Factores de riesgo psicosocial y su asociación con la calidad de vida laboral en los controladores de tránsito aéreo de un aeropuerto de ecuador. 76.
- Scott, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*.
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Spector, P. (1997). *Satisfaccion laboral: aplicacion, evaluacion, causas y consecuencias*.
- Takala, J. (Diciembre de 2007). Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: más de una década promoviendo la prevención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 53(209), 6-10. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2007000400003](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2007000400003)
- Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de Gestión en las Organizaciones. Gestión del Talento, Gestión del Conocimiento y Gestión por Competencias. 116-130. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/1725/9404>
- Universidad Católica San Antonio de Murcia. (2015). *Encuesta de satisfacción del personal de administracion y servicios*. Dirección de Recursos Humanos, Murcia.