



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años”: una revisión de la literatura científica.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Melisa Pita Beramatos
Medalyt Cruz Varas Perez

Asesor:

Mg. Ana Zoila Nomberto Luperdi

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios por brindarnos la vida y permitirnos llegar hasta esta
etapa tan trascendental de nuestra educación.

A nuestros hijos por ser nuestra mayor fuente de inspiración y el motor para seguir
adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestra Universidad por permitirnos ser parte de su seno del conocimiento y brindarnos la oportunidad de alcanzar nuestras metas académicas, así como también a los diferentes profesores que tuvieron la dedicación de compartir sus conocimientos y darnos su apoyo para seguir adelante.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS	12
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	19
REFERENCIAS	20

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Distribución de artículos por base de datos	12
<i>Figura 2:</i> Número de artículos por país	13
<i>Figura 3:</i> Sector económico	14
<i>Figura 4:</i> Tema de estudio de los artículos	15
<i>Figura 5:</i> Determinantes de la satisfacción laboral	16

RESUMEN

La satisfacción laboral es un tema que resulta de alto interés puesto que determina dos aspectos importantes; por un lado, debido a su relación con la eficiencia de los trabajadores, influye en la productividad de las empresas y desde el punto de vista del trabajador constituye una variable que determina su realización y su salud mental. La revisión sistemática se realizó para determinar que se conoce de la satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 10 años y para ello se hizo uso de fuentes de información como Redalyc, Scielo, Google Académico incluyendo todos los artículos comprendidos publicados en los últimos 10 años y que fueron realizados en países latinoamericanos y publicados en español. Los artículos que cumplieron los requisitos fueron resumidos y expuestos en una base de datos en donde se compararon sus resultados y concentrados según sus similitudes. Los resultados muestran la satisfacción laboral como una percepción subjetiva influenciada por determinantes intrínsecos como la resiliencia, motivación, autoeficacia pero también determinantes extrínsecos como el lugar de trabajo, la limpieza; sin embargo el determinante más estudiado con significancia estadística fue el clima organizacional; el desempeño laboral es una de las variables que más se ve influenciada por la satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, determinantes, desempeño laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el contexto en el que vivimos que está caracterizado por el dinamismo y la generación incesante de conocimiento y en el que la competitividad se ha convertido en un estilo de vida y es precisamente este último aspecto que puede influir negativamente en la satisfacción laboral por lo que actualmente las empresas, cada vez más, se preocupan de su capital humano, cuidando de su salud como por ejemplo adoptando los conocimientos ergonómicos para el cuidado físico de los trabajadores, también tratando de que las relaciones interpersonales sean adecuadas y que exista un clima laboral que permita el respeto para todos los trabajadores, también se ha visto a la satisfacción laboral como parte importante para el desarrollo del personal.

Además en las empresas es habitual que se use un ciclo de mejora continua en el que constantemente se evalúa y luego se corrige para lograr una mayor calidad de los productos e incrementar la productividad; al estudiar la satisfacción laboral se logra identificar los factores que la afectan y de esta forma corregirlos, así como también se logra determinar su influencia en el rendimiento del personal.

Al ser una variable, la satisfacción laboral, intangible resulta de difícil medición porque depende de la apreciación que cada persona le da según sus propios valores, pero de forma sencilla se podría decir que es el agrado para realizar el trabajo y las actitudes positivas para realizarlo.

VARIABLES como el clima laboral, salario, estabilidad laboral, reconocimiento, nivel de estudios, prácticas flexibles de recursos humanos entre otros pueden influenciar en la satisfacción laboral del personal. Es decir que se incluyen variables propias del trabajador como también variables externas; sin embargo una de la variable más estudiada es el clima organizacional de la empresa.

Los trabajadores que tienen una alta satisfacción laboral tienden a cooperar más con el trabajo, se adaptan fácilmente a las nuevas circunstancias que se presentan en su función y mantienen su eficiencia a pesar de posibles cambios en su ambiente por lo cual esto representa grandes ventajas para la institución donde labora.

La satisfacción laboral resulta de vital importancia tanto para el trabajador como para el empleador puesto que para el primero influye en la percepción de su calidad de vida y su salud mental y para el segundo resulta de interés tener una buena satisfacción laboral de los trabajadores y lograr una alta productividad en ellos.

La satisfacción laboral ha sido estudiada hace muchos años pero debido al contexto cambiante en el que vivimos cada vez se incluyen nuevos factores que pueden afectarla y también se profundiza más en su estudio, por ello para esta investigación se plantea el siguiente problema: ¿Qué se conoce de la satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años?

El objetivo principal es determinar que se conoce de la satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 10 años. Además se busca identificar los principales factores, identificados por las investigaciones, que influyen en la satisfacción laboral.

Al revisar literatura latinoamericana se encuentra diversidad de estudios sobre la satisfacción laboral, sobre todo la que pertenece a la última década debido a que se toma una mayor importancia a la satisfacción laboral porque al estar los países desarrollando cada vez mas también lo hacen las empresas y por lo tanto requieren que su productividad este a la par con ese crecimiento y para ello requieren trabajadores que estén dispuestos a cumplir con su función.

La importancia de la satisfacción laboral se debe a que actualmente el personal de una empresa es considerado el recurso de mayor valor y por ello son pieza fundamental para lograr un adecuado rendimiento de la empresa y lograr que dicho personal tenga una alta satisfacción laboral permite a las empresas tener personas dispuestas a trabajar en lugar de evitarlo ya seas por inasistencias, o dilatando el tiempo de la realización de sus funciones o realizarlo de forma inadecuada y evita las quejas del personal.

Además de lo mencionado un alto nivel de satisfacción laboral se ve muy relacionado con mayor capacidad para colaborar con los compañeros de trabajo y también la calidad de atención con los clientes.

Por lo tanto debido a las implicancias que tiene tanto en la salud mental de las personas como en la productividad de las empresas es que se considera realizar trabajos en los que se sintetice de forma organizada el conocimiento proveniente de las investigaciones ya realizadas para poder aplicarlo a diferentes realidades y también comparar los resultados.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El presente estudio es una revisión sistemática de la literatura científica acerca de la satisfacción laboral.

Los artículos se seleccionaron usando palabras clave: satisfacción laboral (en idioma español). Se incluyeron estudios descriptivos, investigaciones cuasiexperimentales y cualitativas que aborden factores que influyen en la satisfacción laboral (determinantes) y se excluyeron artículos en base a los siguientes criterios: literatura que no perteneciera a los últimos 5 años, que no tenga como tema central de estudio la satisfacción laboral, literatura que no centre la investigación en la realidad latinoamericana; se determinaron dichos criterios puesto que la preocupación por la satisfacción laboral para Latinoamérica es un tema que se aborda con más interés en el último lustro, además debido a que se han realizado numerosos estudios descriptivos y analíticos pero son pocas las revisiones sistemáticas con las que se cuenta.

Se utilizaron bases de datos como Scielo y Redalyc puesto que poseen artículos latinoamericanos.

Como primera fase del estudio se buscó artículos relacionados al tema y se usaron palabras claves: satisfacción laboral, satisfacción en el trabajo y que cumplieran los criterios de inclusión y exclusión previamente descritos. La segunda fase del estudio se orientó a la identificación de factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, los cuales fueron agrupados en dos grupos: los internos (propios del

trabajador) y los externos (propios del entorno de trabajo) y con ellos se procedió a una segunda búsqueda de literatura.

Para el registro de la información se consideró los siguientes aspectos: autor, fecha de publicación, procedencia del artículo, resumen del artículo.

Los artículos fueron analizados luego de ser leídos en forma completa en dos oportunidades para luego ser resumidos si es que no contaban con resumen o si con dicho resumen no se podía obtener información necesaria para el estudio.

Los resultados encontrados fueron organizados en una base de datos lo que permitió de forma más organizada encontrar diferencias y similitudes con los otros artículos de investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Al realizar la búsqueda de artículos se encontró un total de 45 artículos, de los cuales, luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión se obtuvieron 30. Los artículos se encuentran distribuidos de la siguiente forma: Google académico, 10 artículos, Scielo, 12 artículos, y Redalyc, 8 artículos.

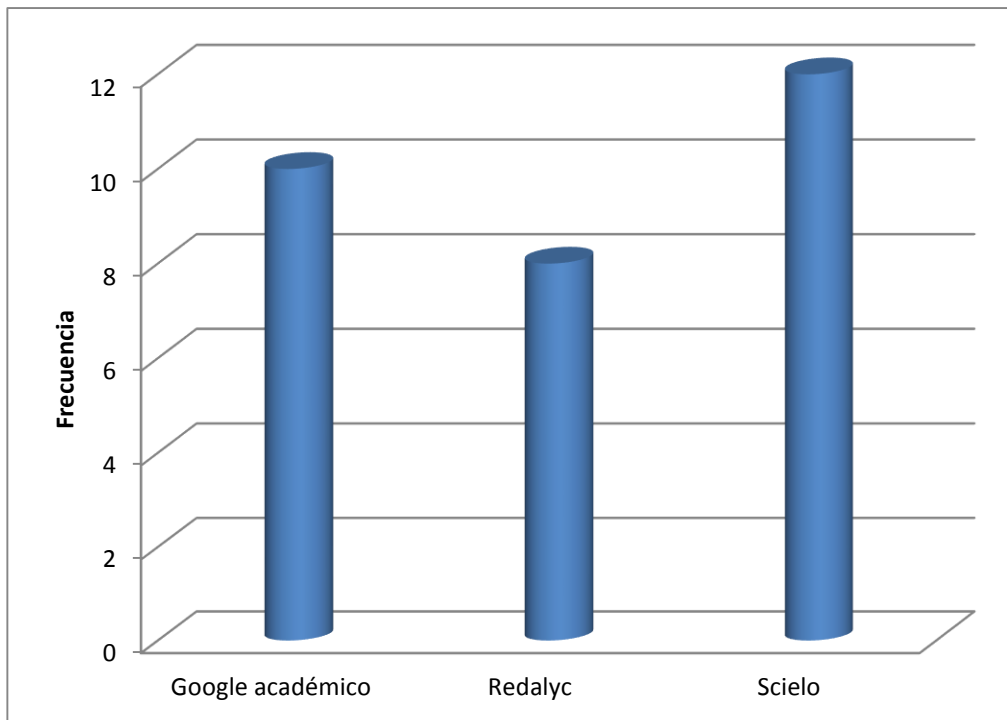


Figura 1: Distribución de artículos por base de datos

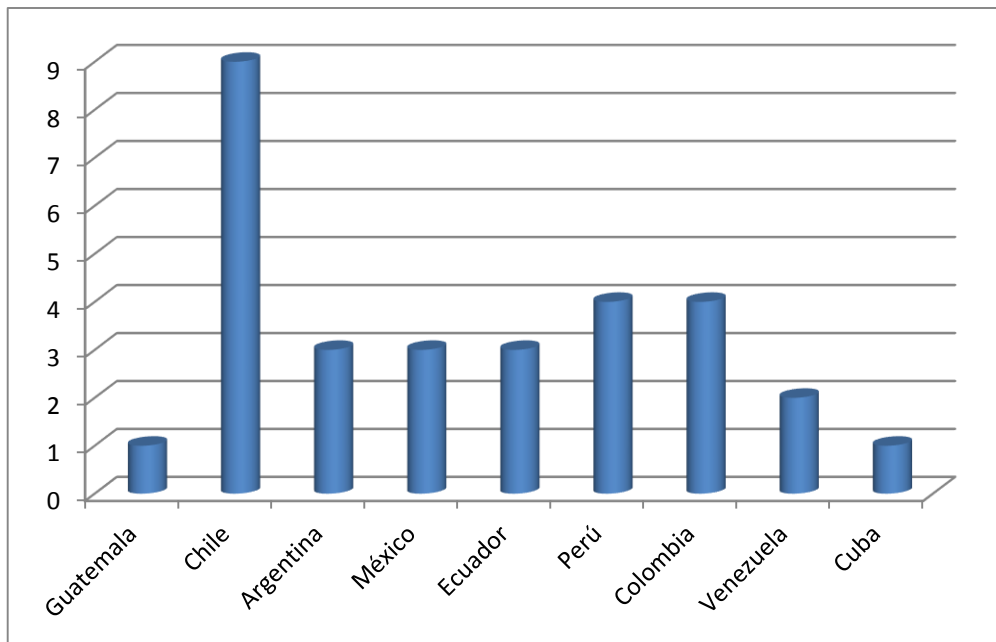


Figura 2: Número de artículos por país

Los artículos revisados pertenecen en primer lugar a Chile con 9 artículos y Perú y Colombia con 4 artículos. (Véase Figura 2)

Las investigaciones fueron en su mayoría estudios de tipo descriptivos correlacionales (27 artículos), se encontró solo 2 artículos corresponden a una revisiones sistemáticas y una investigación de tipo cualitativa.

Se consideraron los últimos diez años para la revisión de la literatura, encontrándose artículos de diferentes fechas de publicación, sin embargo los dos años en los que se encontró mayor literatura fueron el 2015 con 6 artículos y el 2018 con 4.

El lugar elegido para las investigaciones varía de acuerdo al estudio, es así que los artículos fueron divididos en sectores productivos de acuerdo al lugar de donde fue seleccionada la muestra. Los sectores definidos fueron salud que incluye a los trabajadores de hospitales y centros de salud; educación en los que se encuentran trabajadores (docentes y administrativos) de colegios y universidades; industria, el sector estatal para trabajadores de municipalidades y en otros se incluyó un grupo diverso de trabajadores (comerciantes, agricultores, mineros).

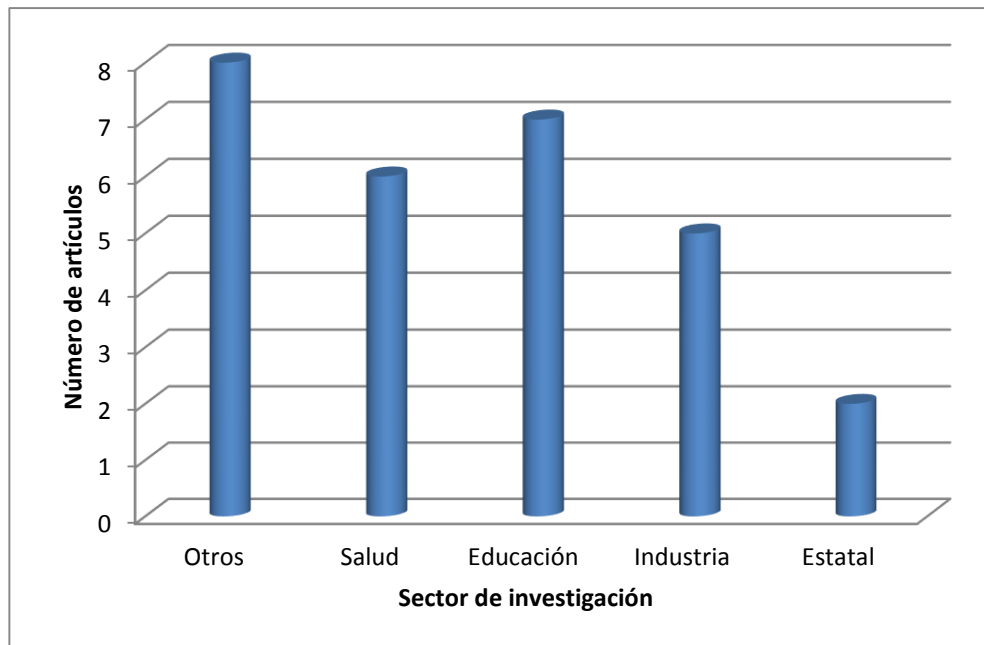


Figura 3: Sector económico donde se realizó la investigación. Se trabajó en base a 28 Artículos sin considerar las revisiones sistemáticas

En la figura 2, se puede apreciar que de los artículos revisados, el sector en el que se realizó la mayor cantidad de investigación fue educación (7 artículos) y luego salud (6 artículos).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un elemento subjetivo, propio de la interpretación personal de cada trabajador; sin embargo se ha visto que en la literatura revisada se la define como una respuesta emocional agradable ante las labores propias del trabajo (Montoya Cáceres, y otros, 2017; Sanín Posada y Salanova Soria, 2014; Salessi y Omar, 2017).

Las investigaciones para evaluar correlaciones entre determinantes y satisfacción laboral hacen uso de cuestionarios y escores; para el caso de las revisiones sistemáticas se

realiza las revisiones bibliográficas y en la investigación cualitativa se usó una entrevista semiestructurada.

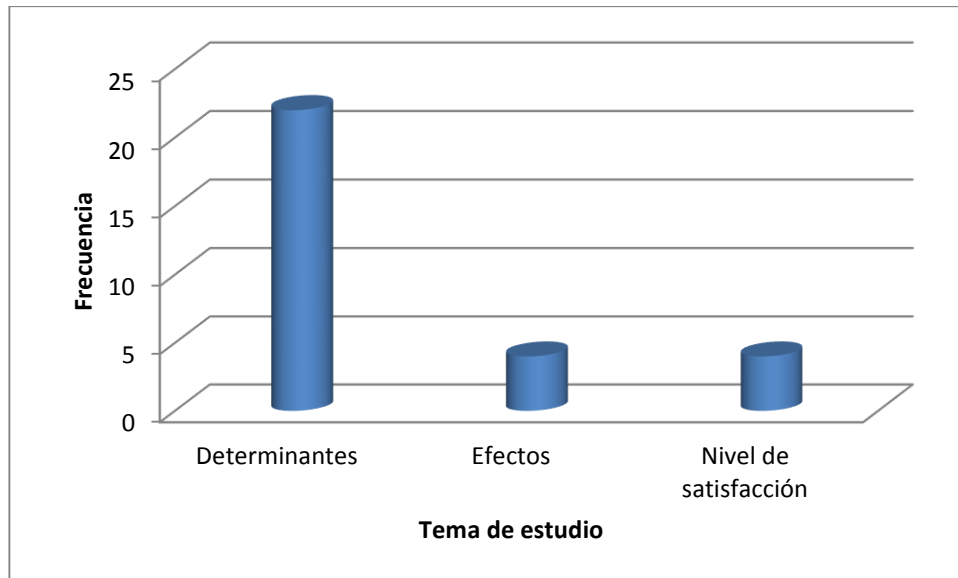


Figura 4: Tema de estudio de los artículos

El estudio de la satisfacción laboral comprende múltiples aspectos, tanto los que comprenden los factores que influyen en la mayor o menor satisfacción laboral (determinantes) como también los efectos de ella como es la productividad.

Durante la revisión de la literatura se encontraron 22 artículos que estudiaron los determinantes de la satisfacción laboral, 4 que revisaron sus efectos y 4 que evaluaban el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. (Véase figura 3)

Determinantes de la satisfacción laboral

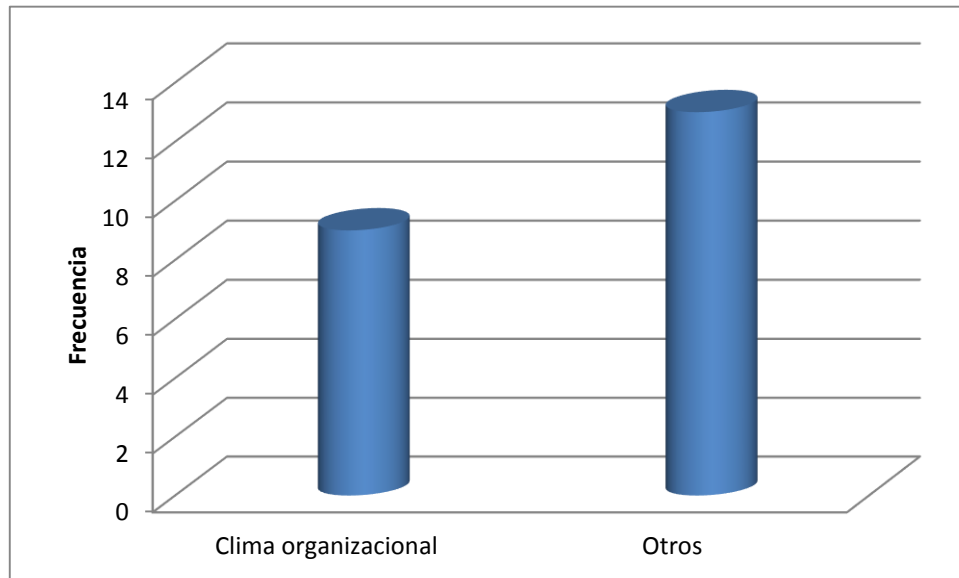


Figura 5: Determinantes de la satisfacción laboral

Se encontró que 9 artículos estudiaban el clima organizacional de la empresa como principal factor determinante de la satisfacción laboral, en todos los estudios se encontró asociación estadísticamente significativa.

En la categoría otros, se incluyeron determinantes como determinantes la autoeficacia, vitalidad y esperanza que mediante la perspectiva futura de tiempo influyen en la satisfacción laboral (Cernas Ortiz, Mercado Salgado y Davis, 2018), el liderazgo en el lugar de trabajo también demostró ser un determinante de la satisfacción laboral y el tipo de liderazgo directivo fue el que más correlación positiva tuvo con la satisfacción laboral (Oliva Abusleme y Molina Fuentes, 2016); además se describe al liderazgo como un regulador y genera confianza lo cual repercute en la satisfacción laboral de los trabajadores (Haz Vida y Fierro Ulloa, 2017).

Uno de los determinantes que influye negativamente en la satisfacción laboral fue el mobbing personal y organizacional que junto con la sobrecarga de trabajo contribuyen a disminuir el nivel de satisfacción laboral (Muñoz Chávez, López-Chau y González Pérez, 2018). También se debe mencionar que se aborda el tema del género y la satisfacción laboral encontrándose que para el género masculino el nivel de insatisfacción fue mayor y se destaca que existen diferencias por sexo para la selección de personal y los cargos (Rojas Betancur, Méndez Villamizar, y Montero Torres, 2013).

Otro determinante intrínseco es la autoeficacia a la que se le atribuye un papel moderador y positivo con la satisfacción laboral (Merino Tejedor, Fernández Ríos y Bargsted Aravena, 2015); la resiliencia también constituye un determinante para la satisfacción laboral encontrándose una relación significativa y positiva (Díaz Sánchez y Barra Almagia, 2017).

En trabajos de alta demanda física y emocional como el que se realiza en hospitales, el síndrome de desgaste laboral constituye un determinante importante para la satisfacción laboral siendo su relación significativa y ocasionando pobre satisfacción (Díaz Echenique, Stimolo, & Caro, 2010).

Además se puede mencionar que la limpieza del lugar de trabajo, la iluminación, el cargo que desempeña el trabajador influyen en el nivel de satisfacción laboral (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, & Méndez Campos, 2014).

Efectos de la satisfacción laboral

El personal que tiene mayor o menor satisfacción laboral influye en la forma como realiza su trabajo. Durante la revisión de los artículos se evaluaron algunos de esos aspectos.

Una consecuencia de tener personal satisfecho es que tienen un mayor compromiso con su trabajo, esto fue evaluado en personal de salud (Ledesma Zerpa, 2017).

La flexibilidad y la adaptación a los cambios que se presentan en el trabajo se asocian de forma positiva en las personas que tienen mayor satisfacción laboral y también son las que realizan sus funciones con un mayor desempeño y tienen más facilidad para el

cumplimiento de las normas. (Sanín Posada y Salanova Soria, 2014). Además de lo mencionado se puede apreciar que los trabajadores con mayor satisfacción laboral también tienen una buena relación con su superior. (Chiang Vega y San Martín Neira, Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano, 2015).

Un aspecto a destacar es que la satisfacción laboral también guarda relación y es considerada una dimensión de la felicidad y estas a su vez se ven influenciadas por otros aspectos como estilos de vida, la profesión y remuneración (Gamero Maldonado, 2013).

Niveles de satisfacción laboral

La satisfacción laboral tiene relación con la supervisión y según esta variable se encontró un 57% de docentes universitarios de la Universidad Mayor de San Marcos con satisfacción moderada (Vigo Sánchez, 2016). Los resultados de la Universidad continental muestran que tienen un alto nivel de satisfacción en el 93,4% de los docentes (Carrillo Fernández, 2015).

En la evaluación de administrativos en una empresa manufacturera de Venezuela se encontró que los profesionales con mayor nivel de satisfacción laboral son los que tienen más de siete años de antigüedad y con cargo de supervisión sin importar el sexo al que pertenecían (Montero, Fernández, Cáceres, Almeida y Cáceres, 2015).

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La revisión de la literatura realizada nos propone diversas concepciones de la satisfacción laboral; sin embargo se la puede definir como la respuesta de agrado hacia el trabajo y que cada persona tiene (Montoya Cáceres, y otros, 2017; Sanín Posada y Salanova Soria, 2014; Salessi y Omar, 2017).

Los artículos proponen diversos factores que pueden afectar la satisfacción laboral pero es el clima organizacional que ha demostrado tener significancia estadística como determinante de la presencia o bajo nivel de satisfacción laboral (Guevara, 2018; (Cernas Ortiz, Mercado Salgado y Davis, 2018; Vele Suárez y Bejarano Auqui, 2017; García Suárez y Bejarano Auqui, 2017; Montoya Cáceres, y otros, 2017).

El desempeño laboral fue el area que mas se vio influenciada por personal con satisfacción laboral elevada (Chiang Vega y Ojeda Hidalgo, 2013; Sanín Posada y Salanova Soria, 2014), pero tambien se puede ver afectado el compromiso que se tiene con el trabajo (Ledesma Zerpa, 2017).

A pesar de la encontrar diversos artículos, muchos de ellos se limitaban a un sector como es salud o educación sin embargo sería recomendable trabajar con población más variada para determinar más factores que puedan influenciar en la satisfacción laboral

REFERENCIAS

- Muñoz Chávez, J. P., López-Chau, A., & González Pérez, M. (2018). Estudio Sobre La Relación Entre Mobbing Y La Satisfacción Laboral En Docentes De Instituciones De educación superior en México. *European Scientific Journal*, 14(4), 298-314.
- Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1).
- Vele Suárez, X. R., & Bejarano Auqui, J. F. (2017). Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la unidad educativa particula adventista del Ecuador, 2016. *Revista muro de la Investigación*, 1(2), 65-79.
- Carrillo Fernández, A. (2015). Satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Continental, 2014. *Apuntes*, 5(1), 36-40.
- Cernas Ortiz, D. A., Mercado Salgado, P., & Davis, M. (2018). Perspectiva Futura de Tiempo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional: el Efecto Mediador de la Autoeficacia, la Esperanza y la Vitalidad. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(1), 1-9.
- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hidalgo, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum*, 2(23), 66-85.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, M., Martín Rodrigo, M. J., & Nuñez Partido, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16.

- Díaz Echenique, M., Stimolo, M. I., & Caro, N. P. (2010). Satisfacción laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos. Córdoba- Argentina. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 56(218), 22-38.
- Díaz Sánchez, C., & Barra Almagia, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios Pedagógico(1)*, 75-86.
- Gamero Maldonado, H. Y. (2013). La Satisfacción Laboral como dimensión de la Felicidad. *Ciencia y Trabajo*, 15(47), 9-16.
- García Suárez, J. A., & Bejarano Auqui, J. F. (2017). Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Asociación de Productores y Abastecedores de cereales y oleaginosas de Los Ríos del cantón Mocache-Ecuador, 2016. *Revista Muro de la Investigación*, 2(2), 29-41.
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia y Trabajo(49)*, 9-16.
- Guevara, O. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas. *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas*, 2(1), 35-40 .
- Haz Vida, I. J., & Fierro Ulloa, I. (2017). Liderazgo y Satisfacción Laboral: Un Análisis de Estudios previos. *PODIUM*, 29-40.
- Hernández Junco, V., Quintana Tápanes, L., Mederos Torres, R., Guedes Díaz, R., & García Gutiérrez, B. N. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista cubana de Medicina Militar*, 38(1).
- Jiménez, A., & Cubillos, R. (2010). Estrés Percibido y Satisfacción Laboral después del terremoto ocurrido el 27 de febrero de 2010 en la Zona-Sur de Chile. *Terapia Psicológica*, 28(2), 187-192.
- Ledesma Zerpa, N. F. (2017). Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista – Ayacucho, 2014. *Revista Médica Basadrina(2)*, 11-19.
- Manosalvas Vaca,, C. A., Manosalvas Vaca,, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister(26)*, 5-15.

- Merino Tejedor, E., Fernández Ríos, M., & Bargsted Aravena, M. (2015). El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral. *Universitas Psychologica*, 14(1), 15-25.
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2015). Nivel de satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *SABER. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de*, 27(4), 586-594.
- Montoya Cáceres, P., Bello Escamilla, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y trabajo*(58), 7-13.
- Oliva Abusleme, M., & Molina Fuentes, S. (2016). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán, Chile. *Revista Academia y Negocios*, 2(1), 41-56.
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
- Richard Alarcón, K. D. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 4(1), 51-58.
- Rojas Betancur, M., Méndez Villamizar, R., & Montero Torres, L. (2013). Satisfacción laboral y relaciones de género en la Universidad Revista Virtual Universidad Católica del Norte. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(40), 204-215.
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción laboral: Un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Revista colombiana de psicología*, 26(2).
- Vargas Téllez, J. A. (2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova scientia*, 4(7), 172-204.
- Vigo Sánchez, E. A. (2016). Grado de satisfacción laboral de los docentes de la facultad de ciencias administrativas de la universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Alma Máter*, 3(4), 13-21.