

## Nivel de satisfacción con la vida en el personal de una universidad a distancia de Costa Rica

Lourdes Arce Espinoza<sup>1</sup> & Karla Rojas Sáurez<sup>1</sup>

1. Universidad Estatal a Distancia, Vicerrectoría Ejecutiva, Servicio Médico UNED, 2050 Sabanilla, San José, Costa Rica; arce@uned.ac.cr,  <https://orcid.org/0000-0003-0681-0867>, krojas@uned.ac.cr,  <https://orcid.org/0000-0002-9110-3835>

Recibido 28-II-2019 • Corregido 26-IV-2019 • Aceptado 06-V-2019

DOI: <https://doi.org/10.22458/urj.v11i3.2623>

**ABSTRACT: Level of satisfaction with their life in the staff of a Costa Rican distance university.** "Satisfaction level of employees at University Centers from a Distance State University in Costa Rica". **Introduction:** Personal satisfaction has been studied since 1930 and several theories have emerged, however, all conclude that satisfaction is subjective and depends on extrinsic and intrinsic factors of each individual. **Objective:** To measure satisfaction with life, work and country in the staff of a Costa Rican university. **Methods:** A questionnaire was applied online from October 2017 to October 2018. Satisfaction was measured in three dimensions: aspects of life, work and national scope. **Results:** 363 staff members from 39 university centers answered. Their Personal Satisfaction Index is generally high, particularly for respondents in rural settings, those over 40 years old and those who have been more time in their job positions. **Conclusions:** Age, time in job and rural settings correspond with the lever of personal satisfaction.

**Key words:** Quality of life, happiness, well-being, perception, goals, achievements.

**RESUMEN: Introducción:** La satisfacción personal se ha estudiado desde 1930 y han surgido varias teorías, sin embargo, todas concluyen que la satisfacción es subjetiva y depende de factores extrínsecos e intrínsecos de cada individuo. **Objetivo:** Medir la satisfacción respecto a la vida, el trabajo y el país en el personal de una universidad costarricense. **Métodos:** Se aplicó un cuestionario en línea de octubre de 2017 a octubre de 2018. La satisfacción se midió en tres dimensiones: aspectos de la vida, el trabajo y el alcance nacional. **Resultados:** Respondieron 363 miembros del personal de 39 centros universitarios. Su índice de satisfacción personal es generalmente alto, particularmente para los encuestados en entornos rurales, los mayores de 40 años y aquellos que han estado más tiempo en sus puestos de trabajo. **Conclusiones:** La edad, el tiempo en el trabajo y los entornos rurales se corresponden con la palanca de la satisfacción personal.

**Palabras clave:** Calidad de vida, felicidad, bienestar, percepción, metas, logros.

La satisfacción como tal, ha sido objeto de investigación desde los años 30, estas investigaciones han propuesto diferentes teorías acerca de la satisfacción y los factores que influyen en su desarrollo. Dichas investigaciones han afirmado que la satisfacción es subjetiva y que por lo tanto dependerá del estado de ánimo del sujeto, por lo que, si se evalúa la satisfacción de una persona que está pasando por alguna situación concreta, ésta puede afectar positivamente o negativamente el nivel de satisfacción (Belias, Koustelios, Aspridis, Varsanis, & Koffas, 2016; Platis & Zoulias, 2017; Fierro, Cruz, & Delgado, 2018).

Otros autores afirman que la satisfacción, aunque en esencia es individual, existe relación directa con el medio social y el entorno de cada individuo, explicado de

otra manera podría decirse que la satisfacción cuenta con estos elementos: 1. Está ligada a algo o alguien, 2. Tiene que ver con lo que se espera y se desea, 3. Entra en relación directa con el resultado, es decir muchas veces la satisfacción estará sujeta a la acción de otro sujeto que permita obtener un resultado satisfactorio para el otro (Velandia, Ardón, & Jara, 2007; Pineau, 2013; Sharfika, Siti Nor, Md Saiful, Shahrizal, & Anwar, 2018).

La satisfacción laboral no está definida como tal, sin embargo, algunos autores la consideran como el resultado placentero de la experiencia laboral y otros autores consideran que la satisfacción laboral es más bien producto de experiencias positivas o placenteras, ajenas a la labor en sí, las que determinan el nivel de motivación y

satisfacción en el trabajo (Benedicto, 2013; Dey, Md. Naf, Miah, & Maruf, 2019).

Se habla de que el principal activo que tiene una empresa es su capital humano, por ello la industria se ha preocupado por conocer el estado de satisfacción de sus empleados, pues en cierta medida la productividad y el éxito en los negocios dependerá del grado de satisfacción que tengan sus colaboradores (Vega & Neira, 2009; Vega & Hidalgo, 2013).

Algunos autores mencionan dos tipos de factores que influyen en la satisfacción, los factores intrínsecos y factores extrínsecos. Dentro de los factores intrínsecos se encuentran el reconocimiento, la realización laboral y la responsabilidad. Los factores extrínsecos tienen que ver más con las políticas administrativas de la empresa, la relación con las jefaturas y los compañeros de trabajo, el salario y las condiciones de infraestructura del lugar de trabajo (Téllez, 2011; Arce, 2015).

Al ser la satisfacción laboral un factor determinante en el desempeño del funcionario, las organizaciones se han abocado a construir ambientes laborales que permitan trabajadores satisfechos. Producto de las investigaciones realizadas se ha podido determinar que las características del funcionario, las características laborales y administrativas y el equilibrio que pueda realizar el funcionario de ambas es lo que dará como resultado la satisfacción laboral (Benedicto, 2013; Cárdenas, López, & Fraire, 2013).

Dentro de las características del funcionario, podemos citar las siguientes: edad, sexo, la autoestima, mientras que las características laborales se refieren más a aspectos administrativos, roles dentro de la administración, políticas, estructura física, ubicación y carga laboral entre otros; el balance que pueda realizar el funcionario de estas dos variables dará como resultado el nivel de satisfacción, es decir se hace una combinación de lo percibido o esperado y lo obtenido (Benedicto, 2013; Cárdenas, López, & Fraire, 2013).

Es importante también señalar que la cotidianidad de la vida, el estrés y el mundo acelerado en que se vive hoy, supone un reto a las organizaciones de mantener la satisfacción en sus funcionarios; ya que limita las posibilidades de fortalecimiento de las relaciones interpersonales en cuanto a afinidad de tareas y personalidad, así como un ambiente generador de confianza (Boumans, 2012; Bin Bae & Kim, 2016; Marrugo, Landazal, Sierra, & Fuentes, 2018).

Según revisión exhaustiva, no existen estudios previos realizados con el personal de las universidades estatales en Costa Rica que permitan comparar los datos encontrados, para la comparación se utilizaron los

reportes de la felicidad realizados a nivel mundial y algunos estudios locales.

Este estudio ofrece información científica original y rigurosamente recopilada sobre un tema previamente desconocido en este ámbito; los resultados pueden ser utilizados en otros estudios y en ambientes similares. El objetivo principal del estudio es determinar las variables que influyen en la percepción y el nivel de satisfacción de los funcionarios de una universidad estatal costarricense.

## MATERIALES Y MÉTODOS

**Instrumento:** El instrumento se aplicó en línea con el software LIMESURVEY, se mantuvo activo desde el 01 de octubre de 2017 al 30 de octubre de 2018. Consta de nueve secciones: 1. Datos personales, 2. Estado de salud, 3. Nutrición, 4. Actividad física, 5. Satisfacción personal, 6. Ambiente laboral, 7. Seguridad laboral, 8. Consumo de alcohol y drogas, 9. Satisfacción con los servicios de salud. El instrumento fue validado por juicio de expertos. No obstante, de acuerdo con los objetivos y alcance del presente estudio, se analizan solamente los resultados correspondientes a la sección de datos personales y la valoración de la satisfacción personal y con el ambiente laboral. Se envió un enlace a través de la dirección de correo electrónico institucional a 363 funcionarios que laboran en los 39 centros universitarios, lográndose obtener 233 cuestionarios completos que corresponden a un 64% de la población total. Al considerar la variación en la cantidad de personal que labora en los centros, para efectos de análisis se decidió clasificarlos geográficamente en región central y otras regiones del país.

**Procedimiento:** Se realizó una visita a cada centro universitario para sensibilizar la población, en dicha visita se impartió una charla de 30 minutos para explicar el objetivo y los alcances; posteriormente se envió un correo de agradecimiento que incluía una invitación personalizada para participar en el estudio, en este correo se indicaba un enlace para acceder el cuestionario y responderlo a través de la web. Durante el periodo en que se mantuvo activo el cuestionario se enviaron cinco recordatorios a los funcionarios que no lo habían contestado con el fin de motivar la participación.

**Análisis estadístico:** El cuestionario está estructurado en nueve secciones que evalúan diferentes áreas. La sección de satisfacción consta de tres ejes o dimensiones: satisfacción personal, laboral y nacional. Para el cálculo de cada subíndice hay un conjunto de ítems

medidos en una escala ordinal con cuatro opciones de respuesta: muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho. A partir de las respuestas, se obtuvo el valor de los subíndices y del índice de satisfacción personal de la siguiente forma:

- Cálculo de los subíndices (dimensiones): se calculó el promedio de las respuestas a los ítems que conforman cada dimensión y el resultado fue multiplicado por 25 para obtener valores máximos de 100 en cada uno de los tres subíndices: aspectos de la vida, satisfacción laboral y ambiente nacional.
- Cálculo global del Índice de Satisfacción Personal (ISP): se obtuvo con base en el promedio simple de los 3 subíndices, es decir, asignándole la misma ponderación o peso a cada subíndice.

Los datos fueron tabulados inicialmente en un archivo tipo hoja de cálculo y luego se elaboró una base de datos utilizándose el software IBM SPSS Statistics versión 20, mediante el cual se realizó el análisis descriptivo que comprende la elaboración distribuciones de frecuencia, tablas de contingencia y cálculo de valores promedio. Se calcula el estadístico de contraste Chi-cuadrado de contingencia ( $X^2$ ) para verificar diferencias en la distribución de las variables incluidas en el análisis, y el estadístico  $H$  de Kruskal-Wallis para comparar los valores obtenidos para el índice y subíndices con respecto a las características sociodemográficas y laborales de los funcionarios.

**Ética, conflicto de intereses y declaración de financiamiento:** Los autores declaran haber cumplido con todos los requisitos éticos y legales pertinentes, tanto durante el estudio como en el manuscrito; que no hay conflictos de interés de ningún tipo, y que todas las fuentes financieras se detallan plena y claramente en la sección de agradecimientos. Se siguieron todas las directrices éticas pertinentes descritas por Emanuel, Wendler y Grady (2000), solo se utilizaron los datos de los funcionarios que fueron debidamente informados sobre el estudio y quienes aceptaron participar, las identidades individuales no se presentan y no pueden ser identificadas, por lo tanto, los resultados se presentan de manera agregada para los instrumentos completados. Asimismo, están de acuerdo con la versión editada final del documento. El respectivo documento legal firmado se encuentra en los archivos de la revista.

## RESULTADOS

En relación con las características sociodemográficas y laborales de los funcionarios se verifican diferencias

significativas en la distribución de todas las variables indagadas, excepto para la variable ubicación del centro universitario (Cuadro 1). Con base en el contraste no paramétrico Chi-cuadrado de contingencia, se constata un mayor porcentaje de mujeres funcionarias, así como de personas menores de 41 años ( $X^2= 11,163$ ,  $gl= 1$ ,  $p < 0,01$ ;  $X^2= 30,365$ ,  $gl= 3$ ,  $p < 0,01$ ). Con respecto al estado civil, la mayoría de los funcionarios se encuentran casados ( $X^2 = 66,485$ ,  $gl = 3$ ,  $p < 0,01$ ) y hay un mayor porcentaje que no tienen hijos ( $X^2= 20,408$ ,  $gl= 3$ ,  $p < 0,01$ ); además casi la mitad de los funcionarios cuentan con estudios universitarios completos ( $X^2= 43,837$ ,  $gl= 2$ ,  $p < 0,01$ ).

Respecto de las características laborales, se verifica que la mayoría posee nombramiento en propiedad, más de la mitad de los funcionarios ocupa puestos auxiliares y en mayor porcentaje tienen entre seis y diez años de laborar en la universidad ( $X^2= 110,996$ ,  $gl= 2$ ,  $p < 0,01$ ;  $X^2= 55,1116$ ,  $gl= 2$ ,  $p < 0,01$ ;  $X^2= 60,712$ ,  $gl= 4$ ,  $p < 0,01$ ). Por otra parte, no se encontró diferencia significativa entre el porcentaje de funcionarios que trabajan en centros universitarios ubicados en la región central con relación a quienes trabajan en centros ubicados en otras regiones ( $X^2= 1,240$ ,  $gl= 1$ ,  $p= 0,265$ ).

En cuanto a la medición del Índice de Satisfacción Personal (ISP) se constata que la satisfacción personal, aspectos de la vida y aspectos laborales presentan promedios de satisfacción relativamente altos, superiores a 70% (Cuadro 2). Sin embargo, para el subíndice de ambiente nacional se obtiene una medición promedio general inferior a 60%.

Con respecto a la variable sexo, las mujeres presentan mayor satisfacción en aspectos de la vida con respecto a los hombres; y los hombres presentan mayor satisfacción laboral en comparación con las mujeres. Sin embargo, estas diferencias por sexo no son estadísticamente significativas, de acuerdo con los resultados del estadístico  $H$  de Kruskal-Wallis ( $H= 0,329$ ,  $gl= 1$ ,  $p= 0,566$ ;  $H= 0,2559$ ,  $gl= 1$ ,  $p= 0,110$ ).

En la comparación por grupos de edad, se verifica que las personas mayores de 40 años presentan mayor satisfacción personal y laboral ( $H= 9,280$ ,  $gl= 3$ ,  $p < 0,05$ ;  $H= 12,925$ ,  $gl= 3$ ,  $p < 0,01$ ). Para las restantes características sociodemográficas indagadas en el estudio: estado civil, escolaridad y número de hijos, no se obtienen diferencias estadísticamente significativas con respecto a las mediciones del ISP y los subíndices.

En cuanto a las características laborales, los funcionarios con más de 10 años de trabajar en la universidad obtienen mayor satisfacción en aspectos de la vida ( $H= 10,117$ ,  $gl= 4$ ,  $p < 0,05$ ). Por otra parte, los funcionarios que laboran en centros ubicados fuera de la región central

del país presentan mayor satisfacción personal ( $H=7,556$ ,  $gl= 1$ ,  $p< 0,01$ ), en aspectos de la vida ( $H=5,404$ ,  $gl= 1$ ,  $p< 0,05$ ) y más satisfacción laboral ( $H= 6,669$ ,  $gl= 1$ ,  $p< 0,05$ ) en contraste con quienes laboran en centros universitarios ubicados dentro de la región central.

Las otras dos características laborales incluidas en la investigación (condición laboral y puesto) no arrojan diferencias significativas con relación al valor del ISP ni de los subíndices.

CUADRO 1  
Características sociodemográficas y laborales de los funcionarios de centros universitarios, 2018

Característica	Número	Porcentaje (%)
<b>Sexo</b>		
Femenino	142	60,9
Masculino	91	39,1
Total	233	100,0
<b>Grupo de edad</b>		
Menos de 30	48	20,6
31 a 40	94	40,3
41 a 50	40	17,2
Más de 50	51	21,9
Total	233	100,0
<b>Estado civil</b>		
Soltero	84	36,1
Casado	94	40,3
Divorciado, separado, viudo	32	13,7
Unión Libre	23	9,9
Total	233	100,0
<b>N° de hijos(as)</b>		
Ninguno	88	37,8
1 hijo(a)	50	21,5
2 hijos(as)	46	19,7
3 o más hijos(as)	49	21,0
Total	233	100,0

<b>Escolaridad</b>		
Universitaria completa	116	49,8
Universitaria incompleta	83	35,6
Sin formación universitaria	34	14,6
Total	233	100,0
<b>Condición laboral</b>		
Propiedad	148	63,5
Plazo fijo	67	28,8
Otra	18	7,7
Total	233	100,0
<b>Antigüedad laboral</b>		
Menos de 1 año	14	6,0
De 1 a 5 años	51	21,9
De 6 a 10 años	87	37,3
De 11 a 15 años	36	15,5
Más de 15 años	45	19,3
Total	233	100,0
<b>Puesto</b>		
Personal profesional	68	29,2
Personal auxiliar	128	54,9
Personal de apoyo	37	15,9
Total	233	100,0
<b>Ubicación</b>		
Región Central	125	53,6
Otras regiones	108	46,4
Total	233	100,0

CUADRO 2  
Valores promedio de los subíndices según características de los funcionarios que laboran en centros universitarios, 2018

Característica		Índice satisfacción personal	Subíndice aspectos de la vida	Subíndice satisfacción laboral	Subíndice ambiente nacional
Promedio general		71,1	77,8	80,0	56,7
Sexo	Femenino	73,0	83,4	79,0	56,5
	Masculino	73,3	81,5	81,5	57,0
Edad	Menos de 30	71,4	80,3	77,6	56,3
	31 a 40	72,4	82,4	78,2	56,5
	41 a 50	74,3	83,2	83,3	56,3
	Más de 50	75,3	85,1	83,0	57,7
Estado civil	Soltero	73,2	82,8	80,1	56,8
	Casado	73,0	82,0	79,5	57,5
	Divorciado, separado, viudo	72,7	83,1	80,1	54,8
	Unión Libre	73,6	83,9	81,1	56,0
Escolaridad	Sin formación universitaria	74,4	82,1	82,6	58,4
	Universitaria completa	73,1	82,9	79,6	56,9
	Universitaria incompleta	72,6	82,6	79,4	55,8
Hijos	Ninguno	72,3	81,8	78,6	56,5
	1 hijo(a)	74,2	84,2	81,0	57,5
	2 hijos(as)	72,9	82,6	80,4	55,6
	3 o más hijos(as)	73,7	82,7	81,1	57,2
Condición laboral	Propiedad	73,5	83,4	80,6	56,6
	Plazo fijo	72,8	81,8	79,1	57,5
	Otra	70,9	79,7	78,3	54,6
Antigüedad laboral	Menos de 1 año	72,2	79,5	81,3	55,8
	De 1 a 5	71,5	79,8	78,5	56,3
	De 6 a 10	73,1	83,2	79,1	56,9
	De 11 a 15	73,5	84,3	80,6	55,7
	Más de 15 años	74,9	84,6	82,4	57,8
Puesto	Profesional	73,2	82,7	80,5	56,4
	Auxiliar	73,2	83,0	79,8	56,7
	Apoyo	72,7	81,3	79,5	57,4
Ubicación del centro	Región Central	71,6	81,3	77,8	55,8
	Otras regiones	74,8	84,3	82,4	57,8

## DISCUSIÓN

Algunos estudios refieren que las diferencias de satisfacción laboral entre sexos es producto de las desigualdad de oportunidades de ascenso y de reconocimiento; si bien es cierto que las mujeres han incursionado en todos los ámbitos laborales, también es cierto, que los puestos de mayor reconocimiento siguen siendo ocupados por hombres. Se afirma que las mujeres presentan mayor preparación académica y se identifican más con la empresa que los hombres, aunque el reconocimiento y las posibilidades de ascenso son distintas para ambos

sexos (Rojas, Montero, & Méndez, 2013). De acuerdo con los resultados del presente estudio, las mujeres obtienen un promedio más alto de satisfacción en aspectos de la vida que los hombres, debido probablemente a que tienden a valorar más positivamente aspectos tales como la familia, la salud, la relación de pareja, etc; mientras que los hombres tienden a dar mayor peso a la estabilidad laboral, la remuneración y la categoría del puesto (Carrillo, Solano, Martínez, & Gómez, 2013, Matud, 2016). No obstante, las pruebas realizadas tanto para la medición del ISP así como de los subíndices, indican que las diferencias por sexo no son estadísticamente

significativas para los funcionarios de centros universitarios en esta universidad.

Con respecto a la edad, Moyano y Ramos, (2007), argumentan que los jóvenes generalmente evidencian menor satisfacción con su vida que los adultos, debido a que los jóvenes se encuentran creando las oportunidades de estabilidad en todas las áreas y tienden a evaluar su vida de una forma más severa con respecto a los estándares que según ellos deben tener, mientras que los adultos ya han logrado estabilidad y alcanzado sus metas, por lo cual la incertidumbre del futuro y sus expectativas son más realistas, permitiendo ver más positivamente la vida (Arce, 2015; Dobrow, Ganzach, & Liu, 2016).

La satisfacción laboral va en aumento con la edad, pues los factores intrínsecos e extrínsecos del trabajo son valuados diferentes a partir de los 45 años, alcanzando su grado máximo previo a la jubilación. La experiencia y la antigüedad en el puesto juegan un papel importante, pues existe mayor confianza y un nivel de compromiso distinto que aumenta con la edad, algunos autores afirman que esto se debe a que la necesidad de reconocimiento o de ascenso pasa a un nivel secundario, dando paso a la valoración de otros factores como la estabilidad y la propia validación de la trayectoria laboral (Alonso, 2008; Boumans, 2012).

Los resultados obtenidos son congruentes con las referencias anteriores, al verificarse diferencias significativas en las mediciones del ISP y de los subíndices con relación a la edad y la antigüedad laboral de los funcionarios. Quienes tienen más edad obtienen valores más altos de satisfacción personal y laboral; y los funcionarios con más tiempo de laborar en la universidad presentan mayor satisfacción con aspectos de la vida (Alonso, 2008; Boumans, 2012).

Por otra parte, algunos autores afirman que la ubicación geográfica, específicamente en cuanto al tiempo de traslado de la residencia al trabajo, donde se dure más de 20 minutos en el trayecto, es considerado un factor negativo para la satisfacción laboral, pues esto implica tiempo perdido del tiempo libre; no obstante las personas que viven cerca de sus trabajos o bien realizan viajes cortos están más satisfechos (Helminen & Ristimäki, 2007; Fonner & Roloff, 2010; Caillier, 2013; Vega, Anderson, & Kaplan, 2014; Bin Bae & Kim, 2016; Chatterjee, Clark, Davis, & Toher, 2017; Gutiérrez, Sapiem, & Pinon, 2018). Las personas que trabajan fuera de las ciudades, por lo general, se encuentran con menos tránsito, tardan menos en llegar a la casa y por lo tanto el nivel de estrés causado por el tiempo perdido en las carreteras es casi nulo.

Asimismo, otros autores indican que el entorno rural tiene un papel relevante en el estilo de vida y su ritmo

desacelerado se ve reflejado en un mayor nivel de satisfacción con respecto a los que viven en zonas urbanas (Jordana, Alsinet, Torrelles, & Blasco, 2015; Tello, 2015; Chatterjee, Clark, Davis, & Toher, 2017); lo cual es consistente con resultados obtenidos en el presente estudio.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Julián Monge-Nájera, de la Vicerrectoría de Investigación UNED, por su apoyo, guía y acertados consejos en el desarrollo de esta investigación. A Ligia Bermúdez Mesén (misma vicerrectoría), por su apoyo estadístico, y a todos los funcionarios de centros universitarios que completaron el instrumento.

## REFERENCIAS

- Alonso, M. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de la psicología del trabajo y de las organizaciones*, 24(1), 25-40. DOI:10.4321/s1576-59622008000100002
- Arce, L. (2015). Nivel de satisfacción con su vida de los funcionarios. *UNED Research Journal*, 7(2), 131-135. DOI: 10.22458/urj.v7i2.1136
- Belias, D., Koustelios, A., Aspridis, G., Varsanis, C., & Koffas, S. (2016). Personal traits and Job satisfaction of people who work into the Greek banking sector. *International Journal of Strategic Innovative Marketing*, 3(3), 41-55.
- Benedicto, E. T. (2013). Satisfacción laboral y su relación con variables sociodemográficas y laborales y con parámetros de riesgo cardiovascular en trabajadores de Baleares. *Medicina Balear*, 28(2), 29-34.
- Bin Bae, K., & Kim, D. (2016). The Impact of Decoupling of Telework on Job Satisfaction in U.S. Federal Agencies: Does Gender Matter? *The American Review of public administration*, 46, 356-371. DOI:10.1177/0275074016637183
- Boumans, N. (2012). Age-Differences in Work Motivation and Job Satisfaction. The Influence of Age on the Relationships between Work Characteristics and Workers' Outcomes. *The international journal of aging and human development*, 7(4), 331-350. DOI:10.2190/AG.73.4.d
- Caillier, G. (2013). Satisfaction With Work-Life Benefits and Organizational Commitment/Job Involvement: Is There a Connection?. *Review of public personnel administration*, 33(4), 340-364. DOI:10.1177/0734371X12443266
- Cárdenas, M. C., López, A. M., & Fraire, A. A. (2013). Relación de los factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal mecánica. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 6, 116-128.
- Carrillo, G., Solano, R., Martínez, R., & Gómez, G. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de

- Revista Latinoamericana Enfermagem*, 21(6), 1314-1320. DOI:10.1590/0104-1169.3224.2369
- Chatterjee, K., Clark, B., Davis, A., & Toher, D. (2017). The Commuting and Wellbeing Study: Understanding the Impact of Commuting on People's Lives. *Economic and social research council*, 1, 2-47.
- Dey, T., Md. Naf, S., Miah, M., & Maruf, M. (2019). Analyzing the Extents of the Factors Influential to the Level of Job Satisfaction: A Study on Bankers from Dhaka City's Private Commercial Banks. *International Journal of Science and Business*, 3, 72-83.
- Dobrow, R. S., Ganzach, Y., & Liu, Y. (2016). Time and job satisfaction: a longitudinal study of the differential roles of age and tenure. *Journal of management*, 44, 2558-2579. DOI:10.1177/0149206315624962
- Emanuel, E., Wendler, D., & Grady, C. (2000). What makes clinical research ethical? *Revista JAMA*, 28(20), 2701-2711. DOI:10.1001/jama.283.20.2701
- Fierro, E., Cruz, L., & Delgado, M. (2018). Especificación de un modelo para el estudio de la formación profesional. *Revista Analítica*, 1, 98-127.
- Fonner, K., & Roloff, M. (2010). Why Teleworkers are More satisfied with their jobs than are office-based workers: when less contact is beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38, 336-361. DOI:10.1080/009882.2010.513998
- Gutiérrez, M., Sapiem, A., & Pinon, L. (2018). Telework as a Labor Satisfaction Strategy. Findings in Emerging Economies. *European Scientific Journal*, 14(22), 1-12. DOI:10.19044/esj.2018.v14n22p1
- Helminen, V., & Ristimäki, M. (2007). Relationships between commuting distance, frequency and telework in Finland. *Journal of Transport Geography*, 15, 331-342. DOI:10.1016/j.jtrangeo.2006.12.004
- Jordana, N., Alsinet, C., Torrelles, C., & Blasco, A. (2015). *Satisfacción con la vida: un estudio intergeneracional e interterritorial*. Lérida, España: Universidad de Lleida.
- Marrugo, E. A., Landazal, M. S., Sierra, C. A., & Fuentes, E. A. (2018). Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Revista Espacios*, 39, 1-14.
- Matud, A. (2016). Evaluación de la satisfacción con el rol laboral en mujeres y hombres. *Salud de los trabajadores*, 24(1), 17-26.
- Moyano, D., & Ramos, A. (2007). Bienestar Subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población. *Revista Universum*, 22(2), 177-193. DOI:10.4067/S0718-23762007000200012
- Pineau, L. (2013). The influence of personal and workplace resources on new graduate nurses' job satisfaction. *Journal of nursing*, 23(2), 190-199. DOI:10.1111/jonm.12113
- Platis, C., & Zoulias, E. (2017). Organization Style and Its Effect on Employee Satisfaction and Personal Performance. In A. Kavoura, D. Sakas, P. Tomaras (eds), *Strategic Innovative Marketing* (pp. 151-158). Nueva York, EE.UU: Springer, Cham. DOI:10.1007/978-3-319-56288-9\_21
- Rojas, B., Montero, T., & Méndez, V. (2013). Satisfacción laboral y relaciones de género en la universidad. *Revista Virtual, Universidad Católica del Norte*, 40, 204-215.
- Sharfika, B. R., Siti Nor, B. A., Md Saiful, A., Shahrizal, B., & Anwar, R. (2018). Influence of Employee Empowerment, Teamwork, and Incentive on Employee's Job Satisfaction. *American Journal of Social Sciences and humanities*, 5, 40-47. DOI:10.20448/801.31.40.47
- Téllez, J. A. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral; un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova Scientia*, 4, 177-204.
- Tello, C. (2015). Satisfacción residencial: un concepto de calidad de vida en la ciudad Montreal. *Revista de Ciencias Sociales*, 148, 67-81.
- Vega, M. M., & Hidalgo, J. F. (2013). Estudio de la relación entre la satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58, 40-60.
- Vega, M. M., & Neira, N. J. (2009). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo*, 17(54), 159-165. DOI:10.4067/S0718-24492015000300001
- Vega, P., Anderson, A., & Kaplan, S. (2014). A Within-Person Examination of the Effects of Telework. *Journal of Business and Psychology*, 30(10), 313-323. DOI:10.1007/s10869-014-9359-4
- Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad, análisis o no de la equivalencia de los términos. *Revista Gerenciaol y Políticas de Salud*, 6(13), 139-168.