Fecha: 6 diciembre 2023

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

Palabras clave:

Satisfacción laboral, personal
Compromiso Organizativo
Comunicación asertiva
Gestión de calidad

Keywords:

Job satisfaction, personal
Organizational Commitment
Assertive communication
Quality management

Resumen

La satisfacción laboral es el efecto positivo que es generado por los trabajadores, comprendida por la percepción subjetiva que percibe el colaborador en el ámbito laboral, definición que se encuentra estrechamente relacionada con algunos factores que en el presente artículo se analizaran de los cuales tiene gran influencia en el compromiso de los colaboradores. Luego de destacar la relevancia de aquella satisfacción laboral, el compromiso organizacional siempre se verá reflejado en el progreso y desempeño que los colaboradores manifiesten en el día a día de sus largas jornadas de trabajo.

El objetivo de la investigación es establecer la incidencia que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores dentro sus funciones de servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón Guayaquil de la Provincia del Guayas, Ecuador. El procedimiento metodológico utilizado para el desarrollo de la investigación, es de tipo documental y descriptiva. Del presente estudio se logra destacar que los colaboradores de la entidad pública se encuentran de acuerdo con la importancia que todo funcionario debe poseer en el compromiso organizacional porque al no existir, la satisfacción laboral de los colaboradores se encontrará afectada.

Abstract

Job satisfaction is the positive effect that is generated by workers, understood by the subjective perception that the collaborator perceives in the workplace, a definition that is closely related to some factors that will be analyzed in this article, which have great influence in the commitment of collaborators. After highlighting the relevance of job satisfaction, organizational commitment will always be reflected in the progress and performance that employees show in the day-to-day work of their long work days.

The objective of the research is to establish the incidence that exists between job satisfaction and the commitment of collaborators within their functions as public servants of the National Telecommunications Corporation of the Guayaquil canton of the Province of Guayas, Ecuador. The methodological procedure used to develop the research is documentary and descriptive. From this study it is possible to highlight that the collaborators of the public entity agree with the importance that every official must have in organizational commitment because if it does not exist, the job satisfaction of the collaborators will be affected.

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

1. Introducción

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones también conocida por sus siglas CNT EP, fundada en el año 2008, es una empresa pública producto de la unificación entre las empresas Pacifictel y Andinantel, quienes tenían como objeto abarcar servicios de telecomunicaciones distribuidos a nivel nacional por dos sectores, estos son, Andinatel para las provincias de la región andina de la parte norte y central, y Pacifictel la parte costera. A través de la nueva política de gobierno en el año 2009, surgió el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información con la cual marca un nuevo comienzo en beneficio del desarrollo de la tecnología de la información y comunicación, aquello con la finalidad de brindar a los ciudadanos ecuatorianos beneficios en el acceso, trámite, procesos en la gestión pública de la información que logre simplificar de manera eficiente los trámites cotidianos que todos los ecuatorianos realizan en las entidades estatales (Morejón, 2020).

Para el año 2020, el total de funcionarios en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones fue de aproximadamente 7.442, que se encuentran distribuidos en diferentes áreas correspondientes a la estructura organizativa. A pesar que su finalidad radica en el ofrecimiento de diversos servicios de telecomunicaciones, no es menos cierto que como institución pública se exima múltiples quejas por parte de usuarios sobre la cobertura, itinerarios, mantenimiento. A más del impacto que ha tenido la tecnología en la calidad de servicios que las entidades estatales pueden ofrecer, constituyéndose el valor agregado que dentro de la organización ha conllevado que el tema del liderazgo bajo estos aspectos sea indispensable para el desarrollo de la organización (Mendoza, 2023).

Es importante que, bajo la expectativa de desarrollo organizacional, cobre gran sentido el análisis de las diversas figuras de liderazgo que las organizaciones según su enfoque logren adoptar, debido a que un buen líder en primer lugar deberá conocer a su equipo de trabajo, saber con quienes está trabajando, cuáles son sus objetivos, falencias y como puede ayudarlos en la obtención del compromiso organizacional. Aquellos elementos le permitirán comprender diversas personalidades y lograr liderar de la mejor forma posible. El líder de la organización deberá contar con capacidades y optimismo para resolver problemas que a diario se presentarán, el mismo que establecerá la estrategia idónea para cada caso (Sumba et al., 2022).

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

Es así como se manifiesta la exigencia por parte de las organizaciones en adoptar diversos métodos que no solo van enfocados al aprovechamiento tecnológico para conseguir futuros clientes, sino más bien tendrá que percatarse de las necesidades básicas de la empresa, así como, de las técnicas para que en conjunto con la tecnología logre alcanzar el progreso anhelado (Foncubierta y Sánchez, 2019; Hinojosa, 2022). En este sentido, bajo la perspectiva de la nueva era digital, las empresas como es en el área de telecomunicaciones necesitan obtener a su disposición plataformas digitales con el fin de mejorar su productividad que a su vez la tecnología impacte positivamente al bienestar de todos los colaboradores, posibilitando mejorar su ambiente laboral, así como su salud mental (Huarcaya y Dávila, 2023).

Por esta razón, es relevante comprender que la satisfacción laboral y el progreso de las organizaciones se encuentran intrínsecamente vinculados, debido a que, por medio del correcto liderazgo, ambas lograrán alcanzar objetivos, denotando que, cuanto más alto sea el nivel de satisfacción entre los empleados mayor productividad para la empresa, en cambio cuando existe la insatisfacción laboral se denota la desmotivación y la falta de compromiso (Pizarro et al., 2019). De acuerdo con la investigación realizada, entre otra característica que conlleva la falta de satisfacción laboral de los empleados son la falta de organización, cambios repentinos de dirección, administración, modificación en la estructura jerárquica y más aún en la disminución de empleados dentro del proceso de salida, transfiriendo a los empleados restantes alta carga laboral y elevado nivel de estrés (Treviño y López, 2022).

El presente trabajo se orienta al análisis de la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la entidad pública anteriores referida, con el fin de comprender como la satisfacción laboral tiene gran repercusión en la proximidad del objetivo organizacional, y cómo este enfoque ha mejorado el desempeño de los empleados obteniendo un efecto positivo hacia los usuarios.

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

2. Revisión de Literatura

2.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es el elemento determinante en el rango trascendente del bienestar de las personas que perciben en su lugar de trabajo, compuesto de la incorporación de las actitudes que desde el punto de vista psicológico se define como la capacidad que los colaboradores tienen ante sus labores, es decir, se encuentra involucrado sus sentimientos que en muchos casos suele ser negativa o positiva (Cardoza et al., 2019). El agente desencadenante de la satisfacción laboral es una preocupación actual de las organizaciones, debido a que la calidad de desempeño se encuentra influenciada por agentes externos como internos que representan los resultados óptimos y al desarrollo de toda organización (Chiang et al., 2021; Chinchay et al., 2022).

Los elementos primordiales que son determinantes en la satisfacción laboral y consecuentemente a la motivación son el resultado o logros de las labores que, si se ejecutan adecuadamente en el ambiente laboral, los trabajadores llegan a obtener una actitud positiva siendo estos elementos atributivos de motivación. Además, aquellos elementos deben estar integrados como política organizativa, entorno laboral, desarrollo personal y profesional, relaciones interpersonales, incentivos (Guerrero et al., 2018). Así mismo, al ser una herramienta prioritaria en toda organización, el líder deberá plantearse adecuadamente cual será el procedimiento tendiente a posibilitar el rendimiento y la motivación de los empleados (Cuesta, 2020).

2.2 Antecedentes de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se fundamenta como unas de las manifestaciones con gran indicio de análisis durante el siglo XX que, gracias al estudio realizado por el psicólogo de procedencia alemana, conocido como Hugo Münsterberg, fundó en su teoría la importancia de la orientación profesional con el objeto de encontrar la afición laboral mediante previa elección del área de estudio y su futuro profesional. Desde esta perspectiva, la teoría de Münsterberg sostenía la relevancia en el manejo de tres elementos indispensables designados como el pensar, sentir y hacer, que les permitirá a las personas descubrir su vocación con base a sus preferencias e inclinaciones profesionales (Jiménez, 2018; Iglesias et al., 2019).

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

En la actualidad el tema de la satisfacción laboral ha creado el aparecimiento de la atención o interés en las organizaciones que vigilan la excelencia de los labores y triunfo organizacional, que como consecuencia se fundamenta en la relación entre líder y colaborador, líder y equipo con gran trascendencia en el clima laboral, necesidades psicológicas, seguridad laboral y progreso profesional. Los empleados día a día cultivan la motivación que les permita el alcance de sus logros, oportunidad laboral con miras al ascenso (Torres y Cantú, 2020).

2.3 Factores de la Satisfacción Laboral

Debe señalarse que la satisfacción laboral no solo debe enfocarse en la vertiente personal de los colaboradores y de todo lo concerniente a la afectación que tengan, sino que, a más de lo detallado en líneas anteriores, es esencial determinar las características ligadas al trabajo que son de carácter subjetiva pero que, personalmente determina el nivel de satisfacción que el empleado desea obtener, tal y como lo define el profesor Edwin A. Locke "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (Montoya et al., 2020, pág. 222).

Entre una de las características de la satisfacción laboral se encuentra la condición de trabajo, referido al ambiente laboral, el cual se relacionan los trabajadores y comparten con sus demás compañeros aproximadamente ocho horas diarias, ambiente influyente en la productividad y bienestar, por lo tanto, un ambiente pésimo significa mente afectará el rendimiento laboral (Sabastizagal et al., 2020). La condición de trabajo también se divide en algunos aspectos que se debe brevemente poner a manifiesto, como es al entorno, el empleador debe considerar que las condiciones físicas del lugar de trabajo deben ser óptimas para quien labore, entre aquellas se destaca la temperatura, es así, que debe ser considerado las altas y bajas temperaturas dependiendo de la región, la iluminación debe ser adecuada para evitar la fatiga visual (Pujol y Dabos, 2018; Farias et al., 2021).

La sobrecarga laboral es otro elemento que debería considerar la organización para evitar la fatiga tanto física como mental en los colaboradores y que tengan gran repercusión en el desempeño, puesto que, en la actualidad las entidades públicas tienden a suprimir gastos que a su vez desembocan en disminución de trabajadores, derivando más responsabilidades y exigencias a quienes quedan en el puesto de trabajo, determinándose tareas en corto tiempo sacrificando su hora

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

de receso, actividad recreativa familiar y la conciliación del sueño. Según estudios en la actualidad la mayoría de funcionarios públicos han tenido que realizar tareas de manera polifuncional por la disminución de personal en las entidades, ejerciendo labores diferentes a su campo profesional, por lo cual acrecienta el estrés al tener que cumplir con labores que no tienen experiencia (Castilla et al., 2021).

La relación interpersonal entre los compañeros de trabajo es otro de los factores clave bajo la perspectiva humana, es un elemento natural de todo ser humano en el consecuente cambio de estímulo que se obtiene entre las relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, en las organizaciones no debe pasar por alto aquellas necesidades básicas de afectividad y comunicación en equipo, así como del líder con sus trabajadores, favoreciendo la motivación y las habilidades de comunicación mediante la participación y el compromiso en la organización, sumando en cada trabajador conocimientos y experiencias que enriquezca su integración (Hancco et al., 2021).

La satisfacción laboral con el progreso personal se encuentra vinculados constituyéndose instrumentos indispensables de las organizaciones, de lo cual han adoptado métodos para mejorar la obtención de los logros con el destello de bienestar de trabajadores (Díaz et al., 2023). Los elementos que permitirán mejorar aquellas condiciones son las capacitaciones constantes para el progreso profesional, y los trabajadores se sientan motivados a perfeccionar los servicios que brindan a los usuarios. Mediante las capacitaciones los trabajadores llevan a efecto el desarrollo de las competencias para que mejoren las habilidades y al alcance de sus objetivos (Jara et al., 2018).

2.4 Teoría de los factores de la motivación según Frederick Irving Herzberg

Una de las teorías más destacables referente a la motivación que se enfoca en el elemento propulsor que tiende a implicar a las personas con la finalidad de mejorar su rendimiento en las labores, son los factores que ha desarrollo en su teoría el reconocido psicólogo Frederick Irving Hezberg, que sostuvo la teoría de la motivación e higiene como dos factores ineludibles en la gestión empresarial (Parra et al., 2018)

Compromiso Organizacional

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

El compromiso organizacional se la puede definir como la actitud que poseen los colaboradores ante sus labores de trabajo, la misma que en la actualidad es un tema muy estudiado para el progreso organizacional, dado que la influencia se encuentra comprometida el comportamiento del empleado enfocadas al correcto ejercicio de las labores con empeño y dedicación, aquel compromiso organizacional es uno de los elementos como se ha indicado anteriormente, primordiales en la dirección, coordinación y organización de las labores que por medio del superior y en conjunto con los colaboradores alcanzan los objetivos institucionales (Hernández et al., 2018; Hernández, 2020).

Existe un prototipo abordado bajo tres perspectivas compuestas por los siguientes, el compromiso afectivo, normativo y continuo. El compromiso afectivo se relaciona a los vínculos emocionales que los individuos o colaboradores labran con la organización, los cuales tienden a poseer afecto emocional al comprender sobre el contentamiento emocional y la perspectiva, deleitándose en la durabilidad en la organización (Nava et al., 2021).

El compromiso normativo se basa en la convicción de fidelidad que puede poseer en la organización, bajo la acepción moral, que en cierta forma se sustituye como pago, al percibir por medio de la organización capacitaciones, de tal manera que el empleado considera su compromiso como correspondencia y permanencia por la inversión que deviene de las instituciones en su persona por crecimiento profesional (Baez et al., 2019).

En cambio, el compromiso continuo se enfoca en la inversión que el empleado a realizado para la organización en el transcurso de su permanencia de lo cual denotan beneficios por parte de la organización y aquel elemento hace que el personal se siente implicado por haber empleado su energía, dedicación y tiempo a la organización (Tortolero y Carreón, 2022).

La relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, se desprende desde el factor predominante del estado emocional de los trabajadores, por lo cual, al encontrarse satisfechos de manera interna podrán obtener el compromiso en sus labores demostrándolo de manera externa en sus labores. Los empleadores deben reconocer a cabalidad cuando un colaborador demuestra tal enfoque, por lo que es relevante que sean uno de los elementos primordiales en su liderazgo, bajo este sentido la medición que logre realizar advertirá o a su vez fomentará aquel

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

compromiso organizacional, adoptando cambios para que los colaboradores se sientan en un alto nivel de satisfacción (Estrada y Gallegos, 2021).

Metodología de la Investigación

La investigación se ha realizado con el tipo de diseño de investigación no experimental, que se fundamenta en conceptos, contextos en base a la observación en la satisfacción en el compromiso laboral de los colaboradores en las entidades públicas, y como soporte se procedió a llevar a cabo el análisis mediante la recopilación de información dentro del marco de estudio, de este forma, la investigación que se obtenga de todos los elementos antes indicados será de utilidad para conocer cuáles son los efectos o la incidencia de la satisfacción laboral en los colaboradores, y así determinar los elementos tendientes a revertir la afectación.

El enfoque de esta investigación es mixto (cuantitativo y cualitativo), de tipo exploratorio no experimental, el que determinará el objetivo del problema mediante los elementos que inciden en los funcionarios públicos dentro de su ámbito laboral, por medio de la verificación bibliográfica. Mediante el método inductivo, que serían las encuestas realizadas para obtener un contexto más detallado que son más influyentes en la satisfacción laboral (Bagur et al., 2021).

Por medio de la verificación bibliográfica en relación con el enfoque cualitativo inductivo, el mismo permitirá abarcar suficiente información, por medio de la técnica más utilizada en la recolección de datos como son las encuestas realizadas para obtener un contexto más detallado que son más influyentes en la satisfacción laboral (Sánchez y Murillo, 2021). Cabe indicar que aquello se obtuvo por medio de observación directa y encuesta, bajo el instrumento de medición del cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1998, como se citó en Argoti, 2019). Y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, que se aplicaron por medio del formulario de Google (Meyer y Allen, 1991, como se citó en Carillo, 2023).

Resultados

Según la etapa investigativa, de la muestra estadística de 40 personas, veinte por cada cuestionario, se procedió a utilizar como procedimiento cuantitativo las encuestas de tipo aleatoria mediante el uso de los cuestionarios Satisfacción Laboral S20/23, compuesto por 27 preguntas que tiene la

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

finalidad de calificar el grado de satisfacción que poseen los colaboradores en la entidad pública (Meliá y Peiró, 1998, como se citó en Argoti, 2019). Y mediante la utilización del cuestionario de Compromiso Organizacional compuesto de 21 preguntas (Meyer y Allen, 1991, como se citó en Carillo, 2023). Acorde a la investigación realizada con la finalidad de recabar información fehaciente al personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil en las diversas áreas laborales, se obtuvo los siguientes puntajes.

De la encuesta realizada de Compromiso Organizacional se obtuvo la participación del 70% del género masculino y el 30% del género femenino; respecto a la edad la mayor participación con el 55% fue del rango de 31-40 años de edad, seguido del 35% del rango de 41 años en adelante y por minoría con el 10% del rango comprendido desde los 19 a los 30 años de edad; el nivel de estudio la mayoría con el 50% indicó que son del Postgrado, con el 40% el Pregrado y con el 10% Bachiller; entre las 21 preguntas planteadas en el cuestionario se procedió a escoger las diez más relevantes con aplicación de la escala Likert de siete puntos desde en fuerte desacuerdo, en moderado desacuerdo, en ligero desacuerdo, indiferente, en ligero acuerdo, en moderado acuerdo, en fuerte acuerdo, de las mismas que para categorizar la puntuación total se toma como referencia el menor porcentaje es menor el grado de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1997). En la pregunta “si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otro lado” se obtuvo que el 45% se encuentra en moderado acuerdo, el 20% en ligero acuerdo, el 20% indiferente y el 15% en ligero desacuerdo; la siguiente pregunta “actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad” el 25 % indicó el ligero acuerdo, el 20% en fuerte desacuerdo, el 15% indicaron en moderado acuerdo, indiferente, en ligero desacuerdo y por minoría el 10% en moderado desacuerdo; “sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa” el 25 % indicó en moderado acuerdo, de manera igual el 25% indicó indiferente, mientras que el 15% en ligero acuerdo, y por minoría divido en el 10% en fuerte acuerdo y el 10% en moderado desacuerdo; “esta empresa se merece mi lealtad” el 31,6% en ligero acuerdo; el 15,8% en moderado acuerdo; y de manera igualitaria dividido en cuatro respuestas el 10,5% en fuerte acuerdo, en fuerte desacuerdo, en moderado desacuerdo, y en ligero desacuerdo; “realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas” el 25% indicó el ligero acuerdo, el 25% indiferente, el 20% en fuerte acuerdo, y dividido en tres partes iguales el 10% en moderado acuerdo, en moderado desacuerdo y en fuerte desacuerdo; “ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

obligado con toda su gente" por mayoría el 35% indicó en ligero acuerdo; el 20% en fuerte desacuerdo, el 15% indiferente, y en tres partes iguales el 10% en moderado acuerdo, en fuerte acuerdo y en ligero desacuerdo; "una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta entidad pública es porque siento la obligación moral de permanecer en ella" por mayoría el 35% indiferente, el 20% en ligero acuerdo, el 15% en moderado acuerdo, y por tres partes iguales el 10% en fuerte acuerdo, en fuerte desacuerdo, en moderado desacuerdo; "esta empresa tiene un gran significado personal para mí" por mayoría el 30% en ligero acuerdo, divido en dos partes iguales con el 20% en moderado acuerdo, indiferente, mientras que en tres partes iguales el 10% en fuerte acuerdo, en fuerte desacuerdo, en moderado desacuerdo; "tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi empresa" por mayoría el 25% en moderado acuerdo, dividido en dos partes con el 20% en fuerte acuerdo e indiferente, mientras que en tres partes iguales con el 10 % cada uno indicó en fuerte desacuerdo, en moderado desacuerdo, en ligero desacuerdo; "una de las razones principales para seguir trabajando en esta entidad pública, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí" por mayoría el 25% indicó que en fuerte acuerdo, dividido en tres partes iguales el 15% indicó en fuerte desacuerdo, indiferente, en ligero acuerdo; mientras que por minoría divido en tres partes iguales con el 10% indicó en moderado desacuerdo, en ligero desacuerdo y en moderado acuerdo.

De la encuesta realizada del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 se obtuvo la participación del 70% del género masculino y el 30% del género femenino; respecto a la edad la mayor participación con el 55 % fue del rango de 31-40 años de edad, seguido del 35% del rango de 41 años en adelante y por minoría con el 10% del rango comprendido desde los 19 a los 30 años de edad; el nivel de estudio la mayoría con el 60% indicó que son del Postgrado, y con el 40% el pregrado; entre las 27 preguntas planteadas en el cuestionario se toma como referencia diez preguntas más relevantes que mediante la escala Likert de siete puntos se encuentran comprendidas desde muy insatisfecho, bastante insatisfecho, algo insatisfecho, indiferente, algo satisfecho, bastante satisfecho y muy satisfecho (Meliá y Peiró, 1998). La pregunta "las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo" existe por mayoría el 40% indicó bastante satisfecho, el 40% algo satisfecho, mientras que en cuatro partes iguales con el 5% indicaron muy satisfecho, muy insatisfecho, algo insatisfecho, indiferente; "las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca" por mayoría el 45% indicó algo satisfecho, el 35% bastante satisfecho, el 10% algo insatisfecho, el 5%

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

muy satisfecho, y el 5% muy insatisfecho; "el salario que usted recibe" por mayoría el 35% algo satisfecho, el 25% bastante satisfecho, el 25% algo insatisfecho, y el 5% divido en tres partes iguales indicaron muy satisfecho, bastante insatisfecho, indiferente; "la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo" con el 45% indicaron bastante satisfecho, el 30% muy satisfecho, el 15% algo satisfecho y el 10% indiferente; "la temperatura de su local de trabajo" por mayoría con el 45% bastante satisfecho, el 30% algo satisfecho, el 20% muy satisfecho y el 5% algo insatisfecho; "las oportunidades de formación que le ofrece la empresa" el 40% indicó algo satisfecho, el 25% bastante satisfecho, el 15% algo insatisfecho, el 10% indiferente y el 5% divido en dos partes muy satisfecho, bastante insatisfecho; " las relaciones personales con sus superiores" el 50% bastante satisfecho, el 15% dividido en tres partes iguales respondieron muy satisfecho, indiferente, algo satisfecho, y por minoría con el 5% algo insatisfecho; "la supervisión que ejercen sobre usted" el 50% bastante satisfecho, el 30% indiferente, el 15% muy satisfecho y el 5% algo satisfecho; "la igualdad y justicia de trato que recibe en su empresa" el 30% algo satisfecho, el 25% bastante satisfecho, el 20% indiferente, el 15% muy satisfecho y el 5% en dos partes iguales muy insatisfecho, algo insatisfecho; "la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo" el 60 % bastante satisfecho, el 25% algo satisfecho, y el 5% divido en tres partes muy satisfecho, bastante insatisfecho e indiferente.

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

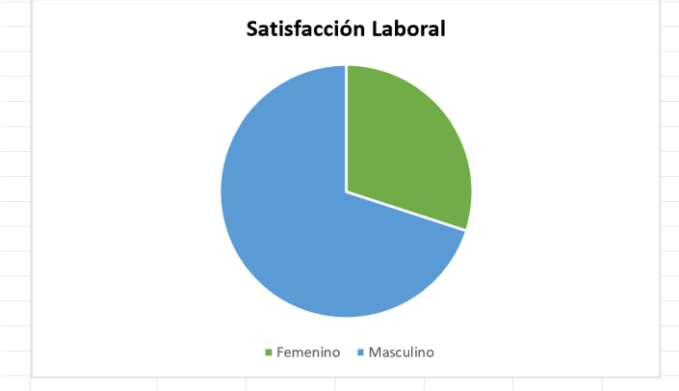
Tabla 1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL. Género de los encuestados

	Encuestados	20	
		f	%
1	Femenino	6	30%
2	Masculino	14	70%



Tabla 2 SATISFACCIÓN LABORAL. Género de los encuestados

	Encuestados	20	
		f	%
1	Femenino	6	30%
2	Masculino	14	70%



Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

Para realizar la correlación de los resultados se procedió a tomar como referencia una pregunta de cada cuestionario, Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, siendo para el Compromiso Organizacional la siguiente "Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa", y para el cuestionario de Satisfacción laboral "Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo", obteniendo como resultados en la tabla 3 y 4 de Compromiso Organizacional el porcentaje del 25% moderado acuerdo, con el 20% en fuerte acuerdo denotando que aproximadamente la mitad de los colaboradores encuestados poseen el compromiso organizacional porque los mismos tienen el sentido de pertenencia, derivando como resultado que su rendimiento se encuentra vinculado con el bienestar que les trasmite la organización, realizando sus actividades en equipo colaborando fehacientemente en el éxito organizacional.

Tabla 3 Compromiso Organizacional. Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi empresa

	18.- Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi empresa		
	Encuestados	20	
		f	**%**
1	**En fuerte desacuerdo**	2	0,1
2	**En moderado desacuerdo**	2	0,1
3	**En ligero desacuerdo**	2	0,1
4	**Indiferente**	4	0,2
5	**En ligero acuerdo**	1	0,05
6	**En moderado acuerdo**	5	0,25
7	**En fuerte acuerdo**	4	0,2

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

Tabla 4 Compromiso Organizacional. Encuestados

18.- Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi empresa

Encuestados	20	
	f	**%**
En fuerte desacuerdo	2	10%
En moderado desacuerdo	2	10%
En ligero desacuerdo	2	10%
Indiferente	4	20%
En ligero acuerdo	1	5%
En moderado acuerdo	5	25%
En fuerte acuerdo	4	20%

En la Satisfacción Laboral “Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo” en la tabla 5 y 6 el mayor porcentaje respondió que se encuentra algo satisfecho con el 45%, seguido con el 40% bastante satisfecho indicando que la mayoría de los colaboradores se encuentra conformes con sus labores, permitiendo a los mismos obtener puntos positivos en su trayectoria profesional, bajo un ambiente armónico, comunicativo y con objetivos claros tanto personales como en equipo, con alta oportunidad de crecimiento y estabilidad.

Tabla 5 Satisfacción Laboral. Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

4.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo

	Encuestados	20	
		f	%
1	Muy Insatisfecho	1	0,05
2	Bastante Insatisfecho	0	0
3	Algo Insatisfecho	0	0
4	Indiferente	1	1
5	Algo Satisfecho	9	0,45
6	Bastante Satisfecho	8	0,4
7	Muy Satisfecho	1	1

Tabla 6 Satisfacción Laboral. Encuestados

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

4.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo

	Encuestados	20	
		f	%
1	Muy Insatisfecho	1	5,00%
2	Bastante Insatisfecho	0	0,00%
3	Algo Insatisfecho	0	0,00%
4	Indiferente	1	5,00%
5	Algo Satisfecho	9	45,00%
6	Bastante Satisfecho	8	40,00%
7	Muy Satisfecho	1	5,00%

De la Tabla No. 7, se logra demostrar que el rango manifiesto de los encuestados posee de manera ascendente la satisfacción laboral como elemento esencial en el compromiso organizacional, teniendo gran impacto en la productividad y de la misma se desprenden otras características relevantes como son la comunicación, el trabajo en equipo, se logra denotar que en la institución pública los colaboradores indican que en la actualidad la institución pública se encuentra fomentando el compromiso en cada uno de sus colaboradores obteniendo resultados positivos en su bienestar laboral, manteniendo el equilibrio tanto del enfoque interno como externo.

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

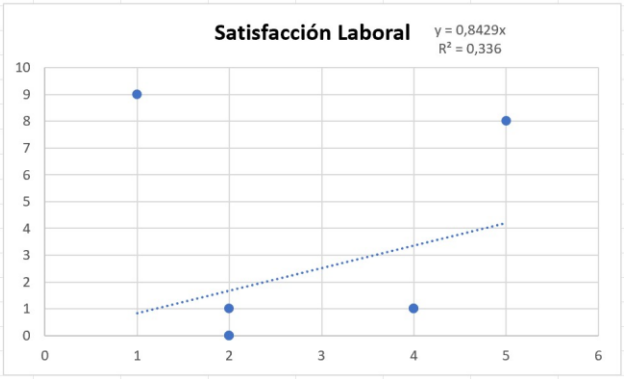
Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

Tabla 7 Correlación Compromiso Organizacional-Satisfacción Laboral

Compromiso Organizacional	Satisfacción Laboral
2	1
2	0
2	0
4	1
1	9
5	8
4	1

Coeficiente de correlación	0,054337



Discusión

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional se encuentran vinculados bajo la perspectiva de desarrollo, que mejoran significativamente la eficiencia en los labores de todos los colaboradores con gran repercusión en su bienestar, los resultados obtenidos de las encuestas a los trabajadores se ha logrado obtener que la mayor parte de funcionarios reconocen la importancia del compromiso organizativo en conjunto con el buen liderazgo y gestión fomenta la satisfacción laboral de los colaboradores. En efecto, es relevante indicar que se encuentra fomentando el compromiso de los colaboradores, enfatizando la motivación e incentivos económicos como profesionales que le permitan enlazar de manera emocional con la organización. Los colaboradores realizan sus labores de forma independiente y en equipo bajo la supervisión de sus superiores, los cuales mantienen buena comunicación.

Hernández (2020) indica que el compromiso organizacional es uno de los elementos primordiales en la organización y que es el superior quien debe permitir que sus colaboradores alcancen aquellos

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

objetivos, con los resultados se indica que una de los elementos que produce el alcance del compromiso organizacional es la comunicación entre compañeros como con sus superiores.

En relación con lo manifestado por Nava et al., (2021) refiere que el compromiso organizacional también tiene relación con los vínculos emocionales de los colaboradores, denotando que la relación existente entre superiores, empleados o entre el equipo, conlleva a fomentar el buen diálogo y durabilidad organizacional.

Conclusiones

Por medio del estudio se logra destacar que los colaboradores de la entidad pública están de acuerdo con la importancia que todo funcionario debe poseer el compromiso organizacional porque al no tenerlo presente afectaría negativamente en la satisfacción laboral, ambas variables deben ser trabajadas de manera conjunta, de esta manera, se obtiene el éxito organizacional, denotando que debe enfocarse el compromiso tanto de manera personal como en equipo, y lo más relevante que los enfoques como la motivación, la relaciones interpersonales y el ambiente laboral contribuyen a mejorar la satisfacción laboral.

Dentro del marco organizacional las relaciones interpersonales como de la comunicación con los superiores debe prevalecer, puesto que con las relaciones interpersonales fomenta la confianza interpersonal, la cual se destaca por ser propiciador en la confiabilidad de las labores, una deficiente relación interpersonal con los compañeros de trabajo y de los superiores generará insatisfacción laboral mientras que si el efecto es opuesto las tareas correspondientes al área de trabajo se cumplirá con mayor eficacia, responsabilidad obteniendo una comunicación enriquecedora y motivadora.

Implicaciones prácticas

Bajo la perspectiva práctica, del estudio y las conclusiones de la investigación se determina como implicaciones prácticas cuatro elementos tendientes a mejorar la satisfacción laboral y promover el compromiso de los colaboradores, mediante el establecimiento de indicadores que mida la productividad de los empleados, esto conllevaría a valorizar los cargos de cada uno para ejecutar la respectiva compensación y salario de manera equitativa, otro elemento sería la elaboración de la gestión en el desempeño, ejecución realizada mediante capacitaciones constantes del personal a

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

cargo de las diversas áreas. El tercer elemento es diseñar un cronograma de agilización del servicio que brindan a los usuarios para mejorarlos y optimizar las herramientas necesarias que conlleven a disminuir o acumular las labores. Por último, mejorar las condiciones físicas y tecnológicas de la institución, puesto que el ambiente laboral al encontrarse en mala calidad impide la fluencia del compromiso organizacional y la motivación, la misma que no solo se enfoca al ambiente físico sino humano, mejorando la calidad de comunicación entre compañeros y la autoridad.

Limitaciones del estudio

La principal limitación que se ha obtenido es que el tamaño de la muestra es reducido por lo que no se logró abarcar a otras entidades públicas y conocer más sobre las variables con otros trabajadores.

Recomendaciones

De los resultados obtenidos del estudio, de las conclusiones, así como de la revisión bibliográfica se puede denotar que no se está fomentando el compromiso organizacional en sus empleados, por lo que, no se encuentra reflejado en el rendimiento y productividad de los colaboradores. Por lo tanto, se recomienda que las autoridades apliquen un plan de acción estratégico de la realidad actual para que en vinculación con las capacitaciones y programas logren motivar a sus colaboradores a alcanzar el compromiso organizacional, desarrollando sus actividades bajo el enfoque de satisfacción laboral, y junto con todo aquello también permitirles obtener un incentivo salarial por los esfuerzos que realicen y por el interés que brindan a la institución.

Referencias

Argoti, A. T. (2019). *http://www.dspace.uce.edu.ec/.* Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/: http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18797/1/T-UCE-0007-CPS-141.pdf

Baez, S. R., Zayas, A. P., Velázquez, Z. R., & Lao, L. Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial, XL*(1), 14-23. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/3604/360458834003/360458834003.pdf

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

Bagur, P. S., Rosselló, R. M., Paz, L. B., & Sebastiá, V. (2021). El enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 27*(1). doi:https://doi.org/10.30827/relieve.v27i1.21053

Callejo, F. G. (Mayo-Agosto de 2021). INTERNET COMO MODO DE ADMINISTRACIÓN DE ENCUESTAS. *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*(51), 233-237. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/2971/297171312009/297171312009.pdf

Cardoza, S. M., Hidalgo, S. L., Peña, R. J., & Torres, S. C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura, 8*(1), 75-84. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809021/html/

Carillo, D. A. (2023). INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración, 10*(2), 157-175. doi:https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1209

Castilla, G. S., Colihuil, C. R., Bruneau, C. J., & Lagos, H. R. (2021). CARGA LABORAL Y EFECTOS EN LA CALIDAD DE VIDA DE DOCENTES UNIVERSITARIOS Y DE ENSEÑANZA MEDIA. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*(15), 166-179. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5717/571769811011/571769811011.pdf

Chiang, V. M., Hidalgo, O. J., & Gómez, F. N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 11*(22), 347-362. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5045/504568573010/html/

Chinchay, T. L., Siu, C. Z., Martínez, Q. R., & Valdiviezo, L. R. (2022). Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima (2020). *INNOVA Research Journal, 7*(1), 77-95. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8226548.pdf

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

Cuesta, S. A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de la Dirección, 14*(2), 327-353. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200327

Díaz, D. J., Ledesma, C. M., Cárdenas, J. V., & Carranza, H. L. (2023). Satisfacción laboral. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 28*(101), 158-170. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890844

Estrada, A. E., & Gallegos, R. N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educ. Form., 6*(1), 1-18. doi:https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854

Farias, M. Á., Macias, M. M., Zambrano, C. L., & Gómez, B. N. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados. *Dom. Cien, 7*(4), 586-601. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8384030.pdf

Foncubierta, R. M., & Sánchez, M. J. (2019). Hacia la felicidad laboral: Atender motivaciones y eliminar temores digitales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 9*(18), 239-257. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5045/504560640004/html/

Guerrero, B. M., Parra, R., & Arce, V. M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal, 3*(8), 157-162. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6777805

Hancco, G. M., Carpio, M. A., Castillo, Z. J., & Flores, M. E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción, 12*(3), 186-194. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/4498/449870439003/html/

Hernández, B. B., Ruiz, R. A., Ramírez, C. V., Sandoval, T. S., & Méndez, G. L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8*(16), 820-846. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498159332035

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

Hernández, V. H. (2020). Valores y Compromiso Organizacional de Personal Empleado en la Ciudad de Durango. *Trascender, contabilidad y gestión*(13), 17-33. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/6679/667971054002.pdf

Hinojosa, L. J. (2022). EL PAPEL MEDIADOR DE LA SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE LA CALIDAD EN LOS FACTORES DEL TRABAJO Y EL COMPROMISO LABORAL. *Revista de Administración de Empresas, 62*(4), 1-19. Obtenido de https://www.scielo.br/j/rae/a/FBXbCX7XyYtH8wNyMWYGm5q/?format=pdf&lang=es

Huarcaya, T. Á., & Dávila, M. R. (2023). Análisis de las competencias digitales y la satisfacción laboral en docentes de educación básica de Lima Metropolitana. *Conrado, 19*(91), 35-45. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442023000200035&script=sci_arttext&tlng=es

Iglesias, A. A., Torres, E. J., & Mora, P. Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur, 17*(4), 562-569. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000400562

Jara, M. A., Asmat, V. N., Alberca, P. N., & Medina, G. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia, 23*(83), 740-760. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/

Jiménez, R. L. (2018). El capital humano e intelectual como catalizador de la gestión organizacional. *Mundo Fesc, 15*(1), 83-89. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6638704.pdf

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). *www.uv.es.* Obtenido de www.uv.es: https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Mendoza, P. G. (2023). Análisis del sistema de recursos humanos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones empresa pública (CNT.EP) del Ecuador. Periodo 2018-2020. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal, 22*(38), 1,2. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9047745

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

Meyer, J., & Allen, N. (1997). *www.theibfr2.com.* Obtenido de www.theibfr2.com: https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf

Montoya, C. P., Bello, E. N., & Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo, 66*(261), 220-229. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2020000400004

Morejón, S. M. (2020). Corporación nacional de telecomunicaciones - CNT EP: Análisis de gestión pública en la sociedad ecuatoriana. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, VI*(10), 461-477. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7389072.pdf

Nava, S. M., Ramos, R. P., & García, U. E. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática, 10*(29), 1-10. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/html/

Parra, P. C., Bayona, A. J., & Salamanca, G. T. (2018). VIGENCIA CONCEPTUAL DE LOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN: UNA PERSPECTIVA DESDE LA TEORIA BIFACTORIAL PROPUESTA POR HEZBERG. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XIV*(27), 1-18. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/409658132008.pdf

Pizarro, R. J., Fredes, C. D., Inostroza, P. C., & Torreblanca, U. E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia, 24*(87), 1-15. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29060499013/29060499013.pdf

Pujol, C. L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-18. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/212/21255535002/html/

Sabastizagal, V. I., Astete, C. J., & Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de*

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Incidence of job satisfaction on the commitment of employees of the National Telecommunications Corporation

Luis Javier PÉREZ VERA[1]

Medicina Experimental y Salud Publica, 37(1), 32-41. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342020000100032

Sánchez, M. A., & Murillo, G. A. (Julio-Diciembre de 2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia, 9*(2), 147-181. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6557/655769223006/655769223006.pdf

Sánchez, M. A., & Murillo, G. A. (s.f.). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*.

Sumba, B. R., Chóez, R. S., & Pico, D. Y. (2022). Liderazgo Empresarial como factor de desarrollo de las Pymes. *Ciencias Económicas y Empresariales, 8*(1), 262-279. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383376.pdf

Torres, C. F., & Cantú, M. J. (2020). MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS SIN FINES DE LUCRO. *Interciencia, 45*(12), 549-555. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/339/33965363002/33965363002.pdf

Tortolero, P. R., & Carreón, R. A. (2022). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD DE DURANGO MÉXICO. *Revista Académica de Investigación*(39), 1-17. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8539136.pdf

Treviño, R. R., & López, P. J. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. *Información Tecnológica, 33*(2), 259-268. Obtenido de https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v33n2/0718-0764-infotec-33-02-259.pdf