

Factores sociodemográficos y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

Sociodemographic factors and job satisfaction among employees of a telecommunications company.

Ludeña Correa, Ciro Armando*

*Licenciado en Psicología. Estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Señor de Sipán, Perú. Email: lcorreaciroarma@uss.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3549-6742>.

Correo para recibir correspondencia:

Ciro Armando Ludeña Correa
lcorreaciroarma@uss.edu.pe

RESUMEN

OBJETIVO: Analizar los factores sociodemográficos y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en empresas de telecomunicaciones.

MATERIAL Y MÉTODO: Enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, aplicando cuestionarios a una población de 200 colaboradores de las empresas de telecomunicaciones.

RESULTADOS: Los factores sociodemográficos muestran una relación selectiva en la satisfacción laboral, siendo los años de experiencia más fuerte ($Rho = .254$).

CONCLUSIONES: De las siete dimensiones de la variable factores sociodemográficos, solo cuatro (género, edad, tipo de contrato y años de experiencia) mostraron relaciones estadísticamente significativas con la variable satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVE: administración, empresa, gestión del personal, productividad laboral, satisfacción en el trabajo.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To analyze sociodemographic factors and their relationship with job satisfaction among employees in telecommunications companies.

MATERIAL AND METHOD: A quantitative approach was used, with a descriptive and correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. Questionnaires were administered to a population of 200 employees from telecommunications companies.

RESULTS: Sociodemographic factors showed a selective relationship with job satisfaction, with years of experience showing the strongest correlation ($Rho = .254$).

CONCLUSIONS: Of the seven dimensions of the sociodemographic factors variable, only four (gender, age, type of contract, and years of experience) showed statistically significant relationships with the job satisfaction variable.

KEYWORDS: administration, company, personnel management, labor productivity, job satisfaction.

El bienestar de los colaboradores se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito organizacional. En un sector tan competitivo y dinámico como el de las telecomunicaciones, analizar cómo las características individuales y las condiciones laborales influyen en la satisfacción de los trabajadores resulta estratégicamente relevante, no solo para mejorar el clima laboral, sino también para potenciar la productividad y la retención del talento humano. Este enfoque permite a las empresas diseñar estrategias más efectivas que promuevan entornos de trabajo motivadores y saludables, traduciéndose en un mejor servicio al cliente y en un impacto positivo sobre la economía.

La investigación tiene una aproximación al objetivo de desarrollo sostenible número 8, el cual busca promover el trabajo decente y crecimiento económico, y específicamente en su meta número 8.5, la cual logra establecer la necesidad de lograr el empleo pleno y productivo para todos los hombres y mujeres incluyendo además a los jóvenes y personas con alguna discapacidad (Naciones Unidas, 2015).

Gran cantidad de publicaciones científicas destacan el impacto de las variables sociodemográficas en la satisfacción laboral, en donde los colaboradores más jóvenes y las mujeres tienden a reportar una mayor satisfacción laboral (Bessa y Machado, 2024; Inoyatova & Isakov, 2022); además, a nivel educativo las calificaciones académicas más altas están asociadas con una mayor satisfacción en el trabajo, pero el estado civil influye en la satisfacción laboral, aunque los detalles específicos son de menor claridad; por último, a nivel de contrato, el tipo de contrato indefinido y categorías profesional de mayor jerarquía generalmente se asocian a una mayor satisfacción laboral (Bessa & Machado, 2024).

En base a lo identificado, es preciso mencionar que las condiciones de trabajo juegan un papel sustancial en la determinación de la satisfacción laboral, en donde uno de las principales dimensiones es el ambiente de trabajo saludable, permitiendo que las condiciones de trabajo positivas, en las cuales se incluyan las buenas relaciones entre colaboradores y superiores, diversidad de tareas y seguridad laboral, son totalmente cruciales para la satisfacción laboral (Chae et al., 2024; Bashir et al., 2020; Saeed et al., 2013; Cornelißen, 2009).

Por lo tanto, un mejor equilibrio entre la vida personal y el trabajo mejora significativamente la satisfacción laboral (Chae et al., 2024). Cabe destacar que los factores psicosociales, como el apoyo social por parte de superiores y compañeros, la influencia en el trabajo y las ofertas de promoción de la salud en el entorno laboral, están fuertemente asociados con la satisfacción laboral (Andersen et al., 2017).

Hallazgos encontrados en el sector de telecomunicaciones evidenciaron que el teletrabajo tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral, pero la asociatividad es compleja y puede verse reflejado por factores como conflictos entre familia y trabajo, y el apoyo social (Masongsong et al., 2020; Vander Elst et al., 2017; Virick et al., 2010; Dorado & Veiga, 2005). Por ende, los cambios organizacionales en los cuales se incluyen la tecnología y aspectos humanos afectan significativamente en la satisfacción laboral (Almutawakel & Al-Mogahed, 2025). Además, las condiciones saludables en el ambiente de trabajo contribuyen de manera positiva a la satisfacción de los colaboradores y su eficiencia (Bashir et al., 2020).

En países europeos centraron sus investigaciones en la satisfacción laboral y sus dimensiones a nivel individual y a nivel país; se encontró que factores como tipo de ocupación, horas de trabajo, responsabilidades del supervisor y características extrínsecas e intrínsecas explican una gran parte de la variabilidad de la satisfacción entre los países. Pero estas diferencias se atribuyen a factores institucionales como sindicalización, desigualdad, desempleo y niveles de salarios, siendo estos últimos los más importantes (Pichler & Wallace, 2009). Además, está influenciada por factores como habilidades y descripción, entorno social, intensidad del trabajo y perspectivas e ingresos, las cuales tienen un impacto negativo (Fernández-Puente & Sánchez-Sánchez, 2023).

En África, la mayoría de investigaciones demuestran la aplicación de marcos teóricos desarrollados en países de occidente, lo que conllevó a tener resultados inesperados y destacaron la necesidad de poder adoptar modelos específicos a nivel local (Vigan y Giauque, 2018). Esencialmente en Nigeria evidenciaron que los valores culturales generan una relación significativa y positiva con la satisfacción laboral y el compromiso empresarial (Okpara, 2007).

Asia se centró en cómo las demandas y recursos laborales impactan en la satisfacción laboral, además, la inseguridad en el trabajo. Japón, Corea y Taiwán demostraron que el ambiente de trabajo es un factor determinante más importante para alcanzar la satisfacción laboral; por lo tanto, estos aspectos no financieros de la calidad del trabajo generan una mayor influencia en la satisfacción laboral que los ingresos pecuniarios (Yeh, 2015). Pero, es necesario mencionar que el apoyo organizacional y seguridad laboral tienen un gran impacto en la satisfacción laboral y empleabilidad en Taiwán y China (Peng et al., 2019).

En América, específicamente en Estados Unidos, demostraron que la autoeficacia es el factor de mayor determinación para alcanzar la satisfacción laboral, como las evaluaciones de desempeño y el comportamiento del liderazgo, pero la percepción de eficacia es totalmente crucial (Chordiya et al., 2019). Además, encontraron que factores económicos como el PBI y el optimismo en el trabajo presentan asociatividad con la satisfacción laboral, pero el desempleo está asociado con

la insatisfacción en el trabajo (Tay y Harter, 2013). En Argentina aplicaron el modelo cognitivo-social de la profesión para poder integrar los factores afectivo-disposicionales y situaciones como elementos socio-cognitivos y conductuales que impactan en la satisfacción laboral (Lapiente et al., 2019).

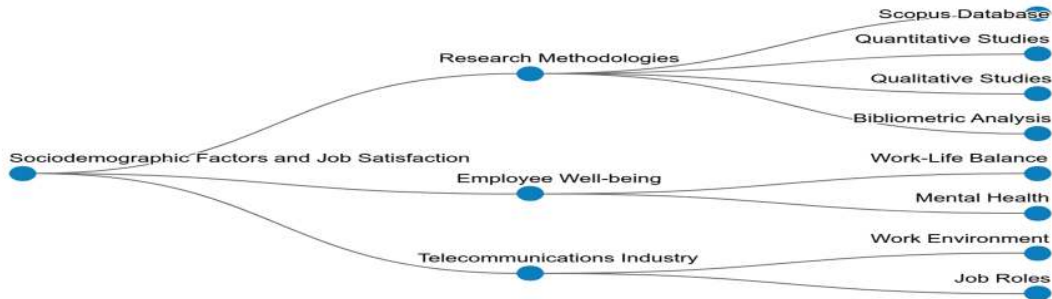
Por lo tanto, se formuló la pregunta de investigación, la cual fue: ¿Qué factores sociodemográficos se relacionan con la satisfacción laboral de los colaboradores en empresas de telecomunicaciones?, permitiendo elaborar el objetivo el cual fue analizar los factores sociodemográficos y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en empresas de telecomunicaciones.

Los factores sociodemográficos son denominados características que permiten describir la composición de una población de estudio, y que pueden influir en el comportamiento y en las actitudes de los individuos. Estos factores incluyen -pero con la salvedad que no se limitan a- edad, género, estado civil, nivel educativo, ocupación, etnia, nivel de ingresos. Son pues, enfocándose en el contexto laboral, los factores sociodemográficos con mayor relevancia debido a que pueden afectar la percepción de los colaboradores sobre su trabajo, satisfacción laboral y expectativas (Bashir et al., 2020). Demostrando así las prioridades y necesidades en el contexto laboral, lo que permite influir en su nivel de satisfacción (Bello et al., 2022).

Por otro lado, la satisfacción laboral hace referencia al grado en que los colaboradores se sienten realizados y contentos en su trabajo o entorno laboral (Andersen et al., 2017). Es un constructo de múltiples dimensiones, como las relaciones con los compañeros y superiores, satisfacción, las tareas laborales, oportunidades de desarrollo y la compensación del servicio prestado. Por ende, la satisfacción es una variable importante del bienestar de los colaboradores y permite influir en el compromiso, productividad y motivación. Por lo tanto, un alto nivel de satisfacción está asociado generalmente con un mayor desempeño laboral, menor rotación y un ambiente positivo (Inoyatova y Isakov, 2022).

Figura 1

Mapa conceptual generado por SCOPUS AI



Nota. Scopus AI.

MATERIAL Y MÉTODO

La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo-correlacional (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018). La población estuvo conformada por 200 colaboradores de empresas del sector telecomunicaciones; dado que la población era finita y accesible en su totalidad, se adoptó un muestreo censal, lo que permitió incluir a todos los integrantes sin exclusiones y eliminar el error de muestreo, incrementando la validez interna del estudio. La recolección de datos se realizó de forma presencial durante el primer trimestre del año, previa coordinación con las áreas de recursos humanos de cada empresa; se garantizó la participación voluntaria y el anonimato de los participantes mediante la firma de un consentimiento informado. Se emplearon dos cuestionarios: el primero, de factores sociodemográficos, adaptado de Alfaro & Vecino (1999), registró siete dimensiones mediante ítems ordinales y dicotómicos: género (masculino=0, femenino=1), estado civil (soltero=1, casado=2, divorciado=3, viudo=4), edad (18-23=1, 24-29=2, 30-35=3, 36-41=4, 42-47=5, 48-53=6, 54-59=7, 60+=8), nivel de estudios (primaria=1, secundaria=2, técnico=3, bachiller=4, licenciado=5, posgrado=6), tipo de contrato (temporal=0, indefinido=1), años de experiencia (0-5=1, 6-10=2, 11-15=3, 16-20=4, 21-25=5, 26+=6) y consideración del trabajo (medio de obtener dinero=0, forma de autodesarrollo=1). El segundo instrumento fue el Need Satisfaction Questionnaire (NSQ) de Porter, adaptado y validado en contexto hispanohablante por Alfaro & Vecino (1999), compuesto por 15 ítems distribuidos en tres dimensiones: satisfacción actual, satisfacción ideal e importancia de la satisfacción, medidos mediante una escala Likert de 7 puntos (1=totalmente en desacuerdo; 7=totalmente de acuerdo). La validez de contenido del NSQ fue verificada por juicio de expertos en psicología organizacional (n=5), obteniéndose un índice de validez de contenido (IVC) de ,89; la confiabilidad interna fue

evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de $\alpha=,87$ para la escala total, lo que indica una consistencia interna satisfactoria (Nunnally y Bernstein, 1994).

Los resultados fueron procesados mediante tablas descriptivas para visualizar las características de las variables. La baremación se construyó aplicando cuatro puntos de corte: valor mínimo, percentil 30 (P30), percentil 70 (P70) y valor máximo, con el fin de clasificar a los participantes en tres niveles de satisfacción (bajo, medio y alto) de forma empírica y adaptada a la distribución real de los datos de la muestra. Este procedimiento permite una interpretación contextualizada de los resultados, superando los sesgos que podrían derivarse del uso de baremos normativos elaborados en poblaciones distintas. Adicionalmente, se elaboraron tablas inferenciales que incluyen la prueba de normalidad y las correlaciones bivariadas. La prueba de normalidad se realizó mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, el cual resulta apropiado para muestras con más de 50 participantes ($n=200$), a diferencia del estadístico de Shapiro-Wilk, recomendado para muestras pequeñas (Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres, 2018).

RESULTADOS

Tabla 1

Características sociodemográficas de los colaboradores de las empresas de telecomunicaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	108	54,0
	Femenino	92	46,0
Estado civil	Soltero	66	33,0
	Casado	119	59,5
	Divorciado	11	5,5
	Viudo	4	2,0
Edad	18-23	68	34,0
	24-29	115	57,5
	30-35	17	8,5
Nivel de estudios	Secundaria	40	20,0
	Bachiller	87	43,5
	Licenciado	69	34,5
	Posgrado	4	2,0
Tipo de contrato	Temporal	162	81,0
	Indefinido	38	19,0
Años de experiencia	0-5	60	30,0
	6-10	62	31,0
	11-15	78	39,0
Consideración del trabajo	Medio de obtener dinero	165	82,5
	Forma de autodesarrollo	35	17,5

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2
Nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones

		Nivel de satisfacción actual	Nivel de satisfacción ideal	Nivel de importancia de la satisfacción	Nivel de satisfacción laboral
N	Bajo	46,0%	33,0%	30,0%	30,5%
	Medio	23,0%	36,5%	41,0%	40,5%
	Alto	31,0%	30,5%	29,0%	29,0%

Nota. Elaboración propia.

Tabla 3
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Género	,361	200	,000
Estado civil	,313	200	,000
Edad	,324	200	,000
Nivel de estudios	,305	200	,000
Tipo de contrato	,495	200	,000
Años de experiencia	,254	200	,000
Consideración del trabajo	,502	200	,000
Satisfacción actual	,176	200	,000
Satisfacción ideal	,185	200	,000
Importancia de la satisfacción	,162	200	,000
Satisfacción Laboral	,153	200	,000

Nota. Elaboración propia, con respuestas obtenidas de los colaboradores de las empresas de telecomunicaciones.

Tabla 4
Pruebas de correlación

			Satisfacción actual	Satisfacción ideal	Importancia de la satisfacción	Satisfacción laboral
Género		Coficiente	-,163*	-,128	-,177*	-,162*
		Sig. (bilateral)	,021	,072	,012	,022
Estado civil		Coficiente	,101	,079	,093	,102
		Sig. (bilateral)	,156	,263	,189	,151
Edad		Coficiente	,162*	,143*	,160*	,172*
		Sig. (bilateral)	,022	,044	,024	,015
Rho de Spearman	Nivel de estudios	Coficiente	-,061	-,075	-,086	-,086
		Sig. (bilateral)	,394	,291	,225	,224
	Tipo de contrato	Coficiente	-,161*	-,099	-,140*	-,143*
		Sig. (bilateral)	,022	,163	,048	,044
	Años de experiencia	Coficiente	,261**	,224**	,243**	,254**
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,001	,000
	Consideración del trabajo	Coficiente	-,154*	-,093	-,114	-,122
		Sig. (bilateral)	,030	,189	,109	,086

Nota. Elaboración propia, donde se evidencia los coeficientes de correlación y significancia bilateral.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Para el análisis de las características sociodemográficas en función al perfil de la muestra indicada de 200 colaboradores del sector telecomunicaciones, se evidenció una distribución de género relativamente equilibrada, con un ligero predominio del género masculino (54,0% vs 46,0%). Este resultado es consistente con la literatura especializada, que reporta una mayor representación masculina en sectores tecnológicos, atribuida a factores históricos de acceso diferenciado a la formación en ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM), así como a barreras estructurales que han limitado la incorporación femenina en este ámbito (Inoyatova y Isakov, 2022; Bessa y Machado, 2024).

La estructura etaria evidencia una población de colaboradores predominantemente joven, con un 91,5% menor de 30 años. Esta concentración sugiere que las empresas del sector orientan sus estrategias de reclutamiento hacia profesionales jóvenes, quienes presentan mayor adaptabilidad a los cambios tecnológicos acelerados que caracterizan al sector de telecomunicaciones (Almutawakel y Al-Mogahed, 2025). Sin embargo, esta tendencia también puede reflejar una alta rotación o contratos de corta duración, aspecto que guarda relación con el predominio de contratos temporales identificado en la muestra.

El estado civil casado presentó un predominio (59,5%), lo cual puede influir en las expectativas de estabilidad laboral y en las motivaciones extrínsecas asociadas al trabajo. En relación al nivel de estudios, los colaboradores destacan por contar con formación superior (bachiller, licenciado y posgrado), lo que refleja los elevados requerimientos de cualificación del sector de telecomunicaciones y es coherente con los hallazgos de Bessa y Machado (2024), quienes asocian niveles educativos más altos con mayores expectativas laborales.

Uno de los hallazgos más críticos se refiere al tipo de contrato: El 81,0% de los colaboradores posee contratos temporales, lo que genera inseguridad laboral y repercute negativamente en su satisfacción. Esta situación contrasta con los altos niveles de formación requeridos en el sector, evidenciando un desbalance estructural en las condiciones laborales que podría comprometer la retención del talento humano (Bashir et al., 2020).

En cuanto a los años de experiencia, estos se distribuyen de manera relativamente equitativa en los tres rangos analizados, siendo el rango de 11 a 15 años el más frecuente (39,0%). Respecto a la consideración del trabajo, el 82,5% de los colaboradores lo percibe exclusivamente como un medio para obtener ingresos económicos, lo que indica una orientación predominantemente

extrínseca hacia el trabajo y podría relacionarse con los bajos niveles de satisfacción identificados.

Para el análisis de la satisfacción laboral, se identificaron datos que demandan atención: el 46,0% de los colaboradores presenta un nivel bajo de satisfacción actual; el 36,5%, una satisfacción ideal de nivel medio; y el 41,0% considera la satisfacción como importante a nivel medio. Estos resultados sugieren que, si bien los colaboradores reconocen el valor de la satisfacción laboral, sus condiciones actuales de trabajo no logran satisfacer plenamente sus expectativas, situación que se agudiza en el contexto de alta temporalidad contractual descrito previamente.

Para el análisis inferencial, la prueba de Kolmogorov-Smirnov reveló que ninguna de las variables analizadas sigue una distribución normal ($p < ,05$), por lo que se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para todas las contrastaciones. Se identificó una correlación negativa débil pero estadísticamente significativa entre el género y la satisfacción laboral ($Rho = -,162$; $p = ,022$), con un tamaño del efecto pequeño ($r^2 \approx ,026$), lo que indica que el género explica aproximadamente el 2,6% de la varianza en la satisfacción laboral. Las mujeres reportaron niveles ligeramente inferiores de satisfacción, resultado congruente con estudios internacionales que señalan la existencia de brechas de género en oportunidades de desarrollo profesional y reconocimiento en sectores tecnológicos (Bessa y Machado, 2024; Inoyatova y Isakov, 2022).

Asimismo, se demostró una correlación positiva significativa entre la edad y la satisfacción laboral ($Rho = ,172$; $p = ,015$), con un tamaño del efecto pequeño ($r^2 \approx ,030$). Los colaboradores de mayor edad reportaron niveles superiores de satisfacción laboral, lo cual es consistente con investigaciones que asocian la mayor edad con una mayor estabilidad psicológica, adaptación a la cultura organizacional y sentido de responsabilidad sobre las tareas desempeñadas (Chordiya et al., 2019; Pichler y Wallace, 2009). Este hallazgo sugiere que la experiencia acumulada y la madurez profesional actúan como factores protectores del bienestar laboral.

Se comprobó que existe una correlación negativa significativa entre el tipo de contrato y la satisfacción laboral ($Rho = -,143$; $p = ,044$), con un tamaño del efecto pequeño ($r^2 \approx ,020$), confirmando que los contratos temporales se asocian con menor satisfacción laboral. Este hallazgo es coherente con la literatura internacional: Andersen et al. (2017) y Bashir et al. (2020) señalan que la seguridad laboral constituye uno de los factores más determinantes para el bienestar de los colaboradores. En consecuencia, resulta prioritario que las organizaciones del sector implementen políticas contractuales orientadas a la estabilidad laboral, no solo para mejorar la satisfacción de sus colaboradores, sino también para reducir la rotación y elevar la productividad organizacional.

Para los años de experiencia, la correlación con la satisfacción laboral fue la más fuerte del estudio ($Rho=,254$; $p=,000$), con un tamaño del efecto pequeño a moderado ($r^2\approx,065$), lo que significa que los años de experiencia explican aproximadamente el 6,5% de la varianza en la satisfacción laboral. Este resultado indica que, a mayor experiencia acumulada, mayor es el nivel de satisfacción reportado por los colaboradores, lo cual puede explicarse por el mayor reconocimiento, autonomía y posicionamiento que adquieren los trabajadores con el paso del tiempo en la organización (Yeh, 2015; Peng et al., 2019). En tal sentido, se recomienda que las organizaciones diseñen planes de carrera estructurados, programas de reconocimiento y oportunidades de desarrollo de competencias orientados a los colaboradores con mayor trayectoria, a fin de potenciar su bienestar y retener el talento experto.

Por último, se obtuvieron resultados no significativos en la correlación con la satisfacción laboral para el estado civil ($Rho=,102$; $p=,151$), el nivel de estudios ($Rho=-,086$; $p=,224$) y la consideración del trabajo ($Rho=-,122$; $p=,086$), variables cuyos niveles de significancia superaron el umbral de ,05. Estos resultados indican que dichas dimensiones no constituyen predictores directos de la satisfacción laboral en el contexto estudiado. Aunque la literatura reporta cierta influencia del nivel educativo y el estado civil sobre el bienestar laboral en otros contextos (Bessa y Machado, 2024), es posible que en el sector de telecomunicaciones peruano otros factores estructurales, como la temporalidad contractual, ejerzan un mayor peso explicativo y diluyan el efecto de estas variables sociodemográficas.

Los resultados de la investigación revelaron que los factores sociodemográficos tienen un impacto selectivo pero significativo en la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas de telecomunicaciones. De las siete dimensiones analizadas, solo cuatro -género, edad, tipo de contrato y años de experiencia- mostraron relaciones estadísticamente significativas con la satisfacción laboral, siendo la correlación con los años de experiencia la más robusta ($Rho=,254$). Estos hallazgos son congruentes con investigaciones internacionales desarrolladas en contextos similares: Inoyatova e Isakov (2022) identificaron el tiempo de permanencia y la edad como predictores relevantes de la satisfacción en el sector telecomunicaciones de Uzbekistán; y Bessa y Machado (2024) confirmaron el papel del tipo de contrato y el género en la satisfacción laboral de trabajadores europeos. La alta prevalencia de contratos temporales (81,0%) y su correlación negativa con la satisfacción constituyen el hallazgo más crítico del estudio, y es consistente con la literatura que subraya el rol determinante de la seguridad laboral en el bienestar de los colaboradores (Bashir et al., 2020; Andersen et al., 2017). Entre las limitaciones del presente estudio, se reconoce que el diseño censal en una sola empresa del sector limita la generalización de los resultados al conjunto del sector telecomunicaciones en

Perú. Asimismo, el uso de instrumentos con escalas ordinales restringe el tipo de análisis estadísticos aplicables. Como líneas de investigación futura, se sugiere: (a) ampliar la muestra a múltiples empresas del sector para mejorar la representatividad; (b) incorporar variables organizacionales como el clima laboral y el liderazgo como posibles moderadores; (c) desarrollar estudios longitudinales que permitan examinar la evolución de la satisfacción laboral en contextos de alta rotación; y (d) explorar el efecto mediador de la motivación intrínseca en la relación entre los factores sociodemográficos y el bienestar laboral.

REFERENCIAS

- Alfaro de Prado, A. M. y Vecino, J. D. (1999). Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(1), 63-75. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/47568.pdf>
- Almutawakel, M. y Al-Mogahed, A. (2025). Impact of organisational change on job satisfaction: Field study in Yemeni telecom companies. *SA Journal of Human Resource Management*, 23. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v23i0.2851>
- Andersen, L. L., Fishwick, D., Robinson, E., Wiezer, N. M., Mockało, Z. y Grosjean, V. (2017). Job satisfaction is more than a fruit basket, health checks and free exercise: Cross-sectional study among 10,000 wage earners. *Scandinavian Journal of Public Health*, 45(5), 476-484. <https://doi.org/10.1177/1403494817698891>
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M. y Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1801961>
- Bello, S., Oni, T. y Omobowale, O. (2022). Determinants of Job Satisfaction among Health Workers in Lagos State Teaching Hospital, Nigeria (2019). *Journal of Occupational Health and Epidemiology*, 11(4), 302-310. <https://doi.org/10.52547/johe.11.4.302>
- Bessa, C. P. y Machado, I. (2024). The Influence of Sociodemographic Variables on Worker Satisfaction. *Springer Proceedings in Earth and Environmental Sciences, Part F3016*, 217-240. https://doi.org/10.1007/978-3-031-57650-8_15
- Chae, U., Lee, G., Kang, A., Lee, J. y Ahn, D. (2024). Comparative analysis and model development of working conditions and sociopsychological factors influencing job satisfaction among office workers. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(12), 8437. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i12.8437>
- Chordiya, R., Sabharwal, M. y Battaglio, R. P. (2019). Dispositional and organizational sources of job satisfaction: A cross-national study. *Public Management Review*, 21(8), 1101-1124. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1544274>

- Cornelißen, T. (2009). The Interaction of Job Satisfaction, Job Search, and Job Changes. An Empirical Investigation with German Panel Data. *Journal of Happiness Studies*, 10(3), 367-384. <https://doi.org/10.1007/s10902-008-9094-5>
- Dorado, T. D. y Veiga, J. F. (2005). The Impact of Extent of Telecommuting on Job Satisfaction: Resolving Inconsistent Findings. *Journal of Management*, 31(2), 301-318. <https://doi.org/10.1177/0149206304271768>
- Fernández-Puente, A. C. y Sánchez-Sánchez, N. (2023). The Impact of the Different Dimensions of Job Quality on Job Satisfaction in the Public and Private sector. What is Wrong with the Social Environment? *Sage Open*, 13(4). <https://doi.org/10.1177/21582440231220620>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Inoyatova, S. y Isakov, O. K. (2022). Job satisfaction in telecommunications industry: Empirical study in Uzbekistan. *International Journal of Social Economics*, 49(7), 1086-1102. <https://doi.org/10.1108/IJSE-09-2021-0528>
- Lapuente, L., Flores Kanter, P. E., Muñoz Navarro, R. y Medrano, L. A. (2019). Evaluation of a socio-cognitive model of job satisfaction in Argentine workers. *Estudios de Psicología*, 24(1), 12-20. <https://doi.org/10.22491/1678-4669.20190002>
- Masongsong, C. M. M., Pilapil, S. R. y Melchor, O. (2020). Telecommuting Versus Traditional Work Environment: Determinants of Job Satisfaction as Perceived by Individual Contributors and Supervisors. *Eurasian Studies in Business and Economics*, 15(2), 35-46. https://doi.org/10.1007/978-3-030-48505-4_3
- Naciones Unidas. (2015). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible*. Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Nunnally, J. C. y Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Okpara, J. O. (2007). The Effect of Culture on Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Study of Information System Managers in Nigeria. *Journal of African Business*, 8(1), 113-130. https://doi.org/10.1300/j156v08n01_07
- Pichler, F. y Wallace, C. (2009). What are the Reasons for Differences in Job Satisfaction across Europe? Individual, Compositional, and Institutional Explanations. *European Sociological Review*, 25(5), 535-549. <https://doi.org/10.1093/esr/jcn070>
- Saeed, R., Lodhi, R. N., Iqbal, A., Nayyab, H. H., Mussawar, S. y Yaseen, S. (2013). Factors influencing job satisfaction of employees in telecom sector of Pakistan. *Middle East Journal of Scientific Research*, 16(11), 1476-1482. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2013.16.11.12075>
- Tay, L. y Harter, J. K. (2013). Economic and Labor Market Forces Matter for Worker Well-Being. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 5(2), 193-208. <https://doi.org/10.1111/aphw.12004>
- Vander, T., Verhoogen, R., Sercu, M., Van Den Broeck, A., Baillien, E. y Godderis, L. (2017). Not Extent of Telecommuting, But Job Characteristics as Proximal Predictors of Work-Related

Well-Being. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 59(10), e180-e186.
<https://doi.org/10.1097/jom.0000000000001132>

Vigan, F. A. y Giauque, D. (2018). Job satisfaction in African public administrations: A systematic review. *International Review of Administrative Sciences*, 84(3), 596-610.
<https://doi.org/10.1177/0020852316651693>

Virick, M., DaSilva, N. y Arrington, K. (2010). Moderators of the curvilinear relation between extent of telecommuting and job and life satisfaction: The role of performance outcome orientation and worker type. *Human Relations*, 63(1), 137-154.
<https://doi.org/10.1177/0018726709349198>

Yeh, H. -J. (2015). Job Demands, Job Resources, and Job Satisfaction in East Asia. *Social Indicators Research*, 121(1), 47-60. <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0631-9>

Yao-Ping, M., Chen, C. -C. y Yen, H. -Y. (2019). A Comparative Study of the Relationship among Antecedents and Job Satisfaction in Taiwan and Mainland China: Employability as Mediator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(14), 2613.
<https://doi.org/10.3390/ijerph16142613>