

# SATISFACCIÓN LABORAL COMO MOTOR DEL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL: UN ESTUDIO ESTADÍSTICO APLICADO

## JOB SATISFACTION AS A DRIVER OF ORGANIZATIONAL PERFORMANCE: AN APPLIED STATISTICAL STUDY

Diego Samaniego<sup>1</sup>, Cintya Tello<sup>2</sup>, Lourdes Acosta<sup>3</sup>, Xiomara Tello<sup>4</sup>

{samaniegodiego601@gmail.com<sup>1</sup>, cintya.tello@unach.edu.ec<sup>2</sup>, rosa.acosta@unach.edu.ec<sup>3</sup>, xiomara.tello@unach.edu.ec<sup>4</sup>}

Fecha de recepción: 08/12/2025 / Fecha de aceptación: 30/12/2025 / Fecha de publicación: 06/01/2026

**RESUMEN:** La satisfacción laboral es un componente realmente importante en la gestión del talento humano y su influencia en el rendimiento organizacional constituye un área de estudio prioritaria en la investigación contemporánea. El objetivo para el presente artículo radica en determinar la relación estadística existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en una institución del sector público. Es así como se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, con una muestra de 163 trabajadores seleccionados mediante muestreo probabilístico para poblaciones finitas. Se empleó una encuesta estructurada de 15 preguntas y se elaboró una tabla de contingencia con preguntas representativas de satisfacción y percepción de productividad, en consecuencia se realizó la prueba de Chi-Cuadrado de Pearson con el fin de determinar la significancia de la relación entre las variables; obteniendo como resultado un valor  $p = 0.000$ , inferior al umbral de 0.05, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, indicando la relación estadística entre la satisfacción laboral y la productividad; concluyendo así que, los empleados con mayores niveles de satisfacción reportaron mejoras en su desempeño, actitud organizacional motivación y calidad del trabajo realizado, confirmando teorías clásicas y enfoques contemporáneos que explican que existe una estrecha relación entre bienestar y productividad.

**Palabras clave:** *satisfacción laboral, desempeño laboral, clima laboral, productividad*

**ABSTRACT:** Job satisfaction is a critical piece in managing human talent, and its influence on overall organizational performance remains a top priority area in contemporary research. Our main objective for this article is to statistically establish the specific relationship between

<sup>1</sup>Responsable de la Unidad de Afiliación y Control Técnico, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ecuador, <https://orcid.org/0009-0005-5883-1207>; Número de contacto: 0983154701.

<sup>2</sup>Docente, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, <https://orcid.org/0009-0008-8045-6273>; 0987751070

<sup>3</sup>Docente, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, <https://orcid.org/0009-0007-8086-6929>; 0998790839

<sup>4</sup>Analista de Gestión de la Calidad, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, <https://orcid.org/0009-0006-7204-758X>; 0999284200

employee job satisfaction and job performance within a public sector institution. To achieve this, we conducted a quantitative, descriptive, and correlational study. The sample was composed of 163 workers chosen using a probabilistic sampling method suitable for finite populations. We utilized a structured survey and then built a contingency table, incorporating representative questions on satisfaction and perceived productivity. Subsequently, we applied the Pearson's Chi-Squared test to determine the significance of the relationship between these variables. Crucially, the results yielded a p-value of \$0.000\$, which is significantly below the \$0.05\$ threshold. This finding allowed us to confidently reject the null hypothesis and confirm a strong statistical relationship between job satisfaction and productivity. Ultimately, the study concludes that employees reporting higher levels of satisfaction consistently demonstrated improvements in their performance, organizational attitude, and the overall quality of their work, successfully validating both classical theories and modern approaches explaining the link between well-being and productivity.

*Keywords: job satisfaction, job performance, work environment, productivity*

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral dentro de cualquier organización es un punto referencial en la gestión del talento humano, ya que corresponde a que el ser humano se sienta bien dentro de su espacio laboral; es decir, el hecho que se sientan motivados fortalece su compromiso laboral. Se han observado investigaciones que indican como más allá de una retribución económica los trabajadores buscan condiciones laborales que les permitan sentirse valorados, seguros y emocionalmente equilibrados, repercutiendo directamente en su desempeño y permanencia en el entorno laboral (1). Bajo este enfoque, la satisfacción laboral se entiende como un elemento indispensable para explicar el rendimiento individual, la productividad institucional y la calidad del servicio que se brinda tanto en organizaciones públicas como privadas

Dentro del contexto empresarial, se han analizado ciertos enfoques para comprender la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño en los trabajadores. Es así que, las investigaciones acerca del clima laboral, bienestar psicológico y motivación muestran que el apoyo organizacional, la comunicación interna, estabilidad laboral y las oportunidades de desarrollo impactan en el nivel de satisfacción del trabajador (2). Por lo cual, el cansancio mental o burnout en el trabajo en entornos de alta demanda laboral, se ha constituido como un riesgo serio que afecta a la salud física y emocional, repercutiendo en una disminución de la productividad y el compromiso a nivel institucional. Se evidencia según los estudios que los empleados satisfechos demuestran mayor disposición a colaborar, asumir responsabilidades adicionales y mostrar actitudes positivas frente a los diferentes retos laborales.

La satisfacción laboral analizada desde áreas psicológicas ha permitido conocer factores relacionados al bienestar dentro del puesto de trabajo, es así como los estudios convergen en señalar factores críticos como la carga de trabajo gestionada, las condiciones físicas adecuadas del puesto, la mitigación proactiva del riesgo psicosocial y una firme percepción de justicia organizacional. Por otro lado, se ha demostrado que la motivación juega un papel fundamental

en el rendimiento y evita la rotación del talento humano. En consecuencia se ha podido observar que autores enfocados en teorías de equidad, expectativas y necesidades humanas resaltan consistentemente que el reconocimiento, la claridad de funciones, la autonomía y las oportunidades de desarrollo profesional constituyen aspectos importantes que fortalecen la satisfacción del empleado; de esta manera el trabajador engloba una serie de dimensiones emocionales, sociales y organizacionales que van más allá de una retribución económica.

Estudios realizados en América Latina permitió fortalecer el marco teórico incluyendo aspectos de los entornos regionales manejadas en instituciones publico privadas, en la cual se ha podido observar que el clima organizacional, la disponibilidad efectiva de recursos y la coherencia de las políticas internas influyen de manera directa en la percepción de satisfacción del empleado; pues al existir un incremento en la satisfacción laboral se ha llegado a presenciar una reducción de conflictos internos, mejora en la productividad laboral.

Respecto al sector público en el ámbito nacional, esta problemática se muestra con mayor complejidad por ciertas limitaciones estructurales y normativas que influyen en la gestión del talento humano, ya que ciertos factores como la normativa legal, la estabilidad laboral, la protección de derechos y las garantías institucionales influyen significativamente en la percepción de bienestar del trabajador (4). No obstante, pese a que existe literatura con relación a la satisfacción laboral, es importante generar evidencia empírica que permita comprender con precisión como estas percepciones se relacionan estadísticamente en instituciones públicas donde el servicio público depende del desempeño del talento humano.

La presente investigación nace por investigar el comportamiento de los trabajadores frente a la satisfacción laboral en su entorno laboral, pues existe evidencia previa que ha documentado que factores como la sobrecarga de trabajo, la escasez de recursos, las fallas en la comunicación interna y la ausencia de reconocimiento impactan de forma negativa y directa en la percepción de satisfacción del empleado; por lo cual, se confirma que el éxito institucional trasciende las competencias técnicas, estando intrínsecamente ligado al estado anímico, la motivación y el apoyo estratégico percibido por parte de la dirección, aspectos que esta investigación busca entender y optimizar.

Bajo este precepto, se ha fijado el objetivo general que consiste en determinar la relación estadística existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en una institución del sector público. Razón por la cual, se ha considerado tres objetivos específicos: 1) describir el nivel de satisfacción laboral del personal, 2) identificar la percepción de rendimiento laboral reportada por los trabajadores y 3) analizar la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento mediante la prueba estadística Chi Cuadrado. A partir de este estudio se pretende contribuir de alguna manera a la discusión académica y a la gestión institucional, proporcionando insumos para estrategias orientadas a fortalecer el bienestar laboral y mejorar la eficiencia organizacional.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se ha realizado a partir de un enfoque cuantitativo, seleccionado por su pertinencia para analizar relaciones entre variables mediante el tratamiento numérico de los datos y la aplicación de técnicas estadísticas objetivas; este enfoque resulta especialmente adecuado en estudios de satisfacción y desempeño laboral, donde la medición estructurada permite identificar patrones, niveles de percepción y asociaciones entre factores organizacionales, respecto al diseño adoptado fue de tipo descriptivo y correlacional, orientado a examinar cómo se relacionan dos variables categóricas en un contexto institucional del sector público ecuatoriano.

La población con la cual se trabajó fue de 250 colaboradores de una institución pública, por lo cual, para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%:

$$n = \frac{N * Z * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Una vez aplicada la fórmula se obtuvo un total de 163 participantes, que constituye un representativo y reduce el margen de error en el análisis; es así como el muestreo fue probabilístico simple, otorgando a cada empleado la misma probabilidad de ser seleccionado, lo que favorece la ausencia de sesgos en la composición de la muestra y fortalece la validez interna del estudio, tal como recomiendan investigaciones previas sobre satisfacción laboral y clima organizacional.

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario estructurado conformado por 15 preguntas con escala tipo Likert de 5 puntos, que oscila entre totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo, diseñado para captar la percepción de los participantes respecto a su nivel de satisfacción laboral y su rendimiento dentro de la institución. La estructura del instrumento respondió a dimensiones ampliamente abordadas por la literatura, tales como condiciones físicas del trabajo, carga laboral, oportunidades de desarrollo, reconocimiento, clima organizacional y percepción de productividad. Para garantizar la calidad del instrumento, se sometió a un proceso de validación antes de su aplicación, como primer punto la colaboración en revisar las preguntas por parte de tres expertos de talento humano, permitiendo asegurar la validez de contenido. A su vez se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores de características similares a la población objetivo, con el fin de calcular el coeficiente del Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.89 para la selección de la satisfacción laboral y 0.86 para la sección de rendimiento, lo cual evidencia una constancia adecuada del instrumento.

Posteriormente, los cuestionarios validados fueron aplicados de manera presencial, garantizando anonimato y consentimiento informado, es así como la información obtenida fue procesada en el software SPSS para facilitar la organización de los datos y el desarrollo estadístico correspondiente.

A partir de las respuestas obtenidas y para determinar la existencia de una relación significativa entre satisfacción laboral y rendimiento organizacional, se utilizó la prueba del Chi-Cuadrado de Pearson con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ , y que antes de su aplicación se verificó los supuestos estadísticos requeridos: 1) independencia entre categorías, 2) tamaño muestral suficiente, 3) cumplimiento de frecuencias esperadas superiores a cinco en al menos el 80% de las celdas de la tabla de contingencia. Es así como se indica que todos los supuestos se cumplieron satisfactoriamente, lo cual permitió aplicar la prueba sin restricciones garantizando coherencia y respaldo al tema aplicado.

A manera ilustrativa, se presenta la tabla de contingencia utilizada en el análisis:

**Tabla 1. Tabla de contingencia utilizada en el análisis Chi-Cuadrado.**

Nivel de satisfacción laboral	Percibe mejora en su rendimiento	No percibe mejora	Total
Alta	45	12	57
Media	60	18	78
Baja	16	12	28
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>42</b>	<b>163</b>

**Nota:** Elaboración propia a partir del estudio del autor principal

La Tabla 1 de contingencia que se muestra que se construyó a partir de ítems representativos de cada variable, clasificando los niveles de satisfacción laboral en alta, media y baja; así como la percepción del rendimiento en percibe mejor o no percibe mejora.

Es importante mencionar que la investigación cumplió con principios éticos fundamentales como la participación voluntaria y la confidencialidad de la información para uso académico.

## RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron, permitió en primero lugar analizar las variables de estudio, es decir la satisfacción laboral y el rendimiento organizacional; considerando el procesamiento de datos de 163 trabajadores encuestados, para lo cual se presenta la siguiente información:

### 1. Distribución de los niveles de satisfacción laboral

Como punto de partida, se analizó la forma en que se distribuyen los niveles de satisfacción dentro de la muestra que es de 163 trabajadores que fueron clasificados en tres categorías respecto a la satisfacción alta, media y baja.

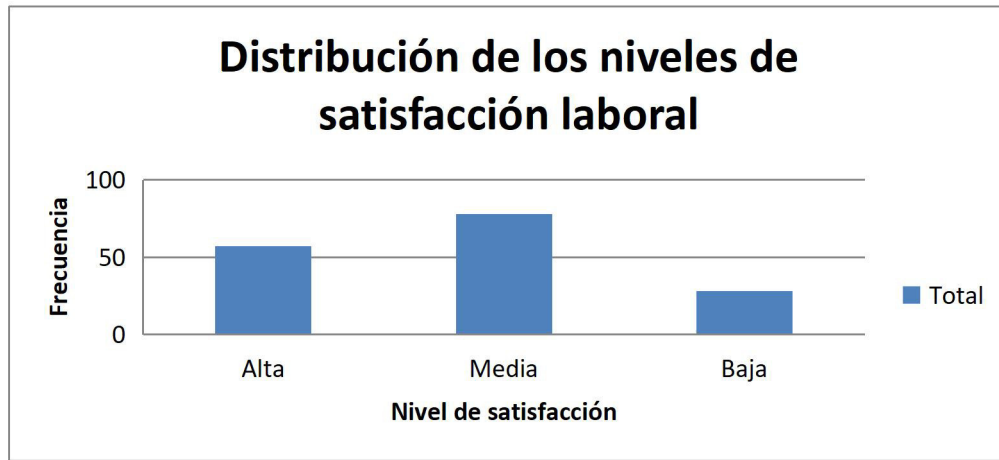


Figura 1. Distribución de los niveles de satisfacción laboral.

Los resultados de la Figura 1 muestran que la mayoría del personal se encuentra en un nivel de satisfacción media, es decir 78 trabajadores, lo cual corresponde al 48% de los encuestados, seguido de un nivel alto con 57 trabajadores que alcanza el 35% de la muestra, mientras que el nivel bajo con 28 trabajadores y el 17% de los trabajadores representa el grupo minoritario. Esta distribución evidencia que, aunque el entorno laboral presenta áreas de mejora, existe una tendencia favorable en la percepción general del contexto de trabajo.

## 2. Percepción del rendimiento organizacional

A la vez, se analizó la percepción del desempeño laboral a través de la pregunta que indicó si los trabajadores consideran que su rendimiento mejora bajo las condiciones laborales actuales.

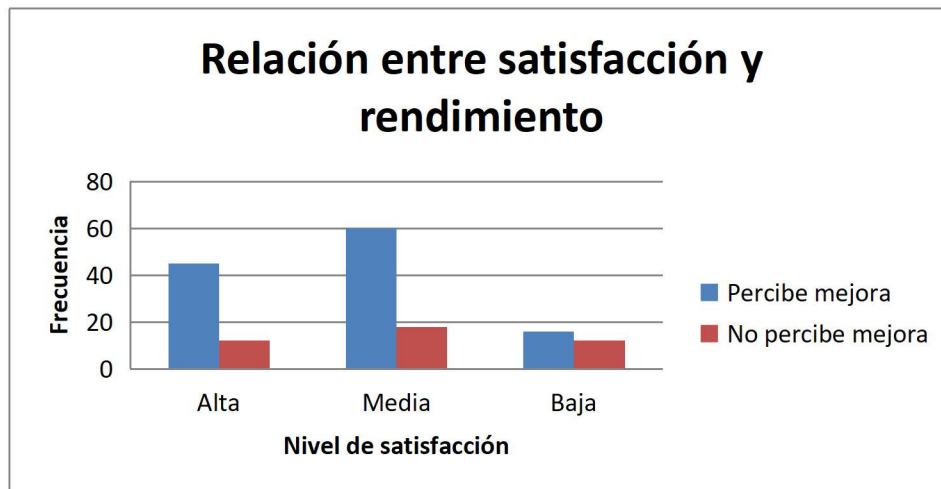


Figura 2. Percepción del rendimiento laboral.

El 74% de los participantes, es decir 121 trabajadores afirmó percibir una mejora en su rendimiento, mientras que el 26% que corresponde a 42 trabajadores indicó no percibir mejoras; reflejando una valoración predominantemente positiva del desempeño, aunque con un sector considerable de personal que no se identifica con dicha mejora, lo cual es relevante para la gestión de clima organizacional.

### 3. Análisis cruzado entre satisfacción laboral y rendimiento percibido

El análisis central de esta investigación consistió en estudiar la relación entre ambas variables. Para ello, se elaboró la tabla de contingencia presentada a continuación.

*Tabla 2. Relación entre satisfacción laboral y productividad.*

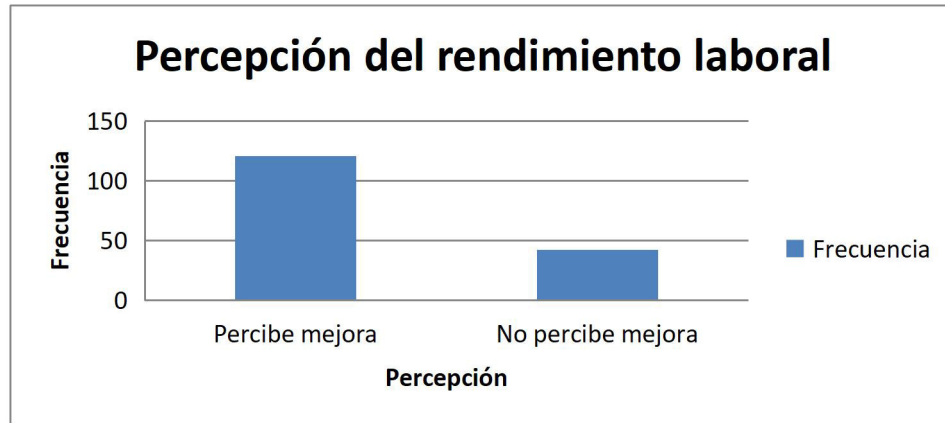
Nivel de satisfacción laboral	Percibe mejora	No percibe mejora	Total
Alta	45	12	57
Media	60	18	78
Baja	16	12	28
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>42</b>	<b>163</b>

Se puede observar que existe un nivel alto de satisfacción; considerando que el 79% de los trabajadores perciben mejora en su rendimiento; por otro lado, el 77% perciben mejora a nivel medio, un 57% percibe un nivel bajo de mejora y el 43% indican no experimentar mejoras en su desempeño. Con estos resultados, se muestra que existen una correspondencia directa entre el nivel de satisfacción y percepción del propio rendimiento.

### 4. Visualización de la relación entre satisfacción y rendimiento

Una vez realizado el estudio y para facilitar la interpretación de resultados se ha presenta la siguiente Figura:

**Figura 3. Relación entre satisfacción laboral y percepción del rendimiento**



Esta Figura evidencia que los niveles altos y medios de satisfacción presentan barras significativamente mayores en la categoría “Percibe mejora”, mientras que el nivel bajo muestra una distribución más equilibrada entre ambas percepciones.

El comportamiento visual confirma la tendencia observada en la tabla: a mayor satisfacción, mayor percepción de productividad.

**5. Análisis estadístico: Prueba de Chi-Cuadrado**

Con el fin de determinar si los patrones observados reflejan una relación estadística significativa, se aplicó la prueba de Chi-Cuadrado de Pearson, técnica adecuada para evaluar asociaciones entre variables categóricas en estudios organizacionales y de comportamiento laboral. Esta prueba es ampliamente utilizada en investigaciones que analizan la relación entre satisfacción, motivación y desempeño, debido a su capacidad para identificar dependencias entre percepciones laborales y resultados institucionales

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- **Chi-Cuadrado (X<sup>2</sup>):** 10.983
- **Grados de libertad (gl):** 2
- **Valor p:** 0.000

De acuerdo con el criterio estadístico convencional ( $\alpha = 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula de independencia entre las variables porque:  $p = 0.000 < 0.05$ . Por tanto, se indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento organizacional.

## DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos se ha logrado comprender de mejor manera cómo la satisfacción laboral se relaciona con el rendimiento organizacional en el contexto institucional analizado, pues partiendo de la distribución de los niveles de satisfacción se muestra que la mayoría de los trabajadores se ubica en un rango medio y alto; lo cual indica que, pese a que el ambiente laboral presenta elementos favorables, existen aspectos que limitan una satisfacción más alta. Por otro lado, el 17 % de trabajadores con satisfacción baja menciona la existencia de áreas críticas que requieren atención, como lo relacionado con la carga laboral, condiciones físicas del trabajo y disponibilidad de recursos, aspectos que en realidad han sido señalados en estudios realizados en instituciones públicas ecuatorianas.

Respecto a la percepción de rendimiento, un gran número de colaboradores indican haber experimentado mejoras en su desempeño y es consistente con la tendencia observada en investigaciones aplicadas en organismos públicos, que muestra a la percepción de desempeño con un impacto positivo al tener claridad en las funciones, recibir el apoyo por parte de la institución y la estabilidad en los procesos administrativos; sin embargo, la proporción de trabajadores que manifestó no percibir mejoras muestra que existe un grupo minoritario cuyo rendimiento podría estar afectado por factores como el estrés o la limitación en la disponibilidad de herramientas de trabajo.

Luego de revisar las variables de satisfacción laboral y rendimiento en la tabla de contingencia, se ha podido observar que los trabajadores con mayores niveles de satisfacción reportan una percepción más favorable de su rendimiento, pues se confirma lo que demuestran los estudios que la satisfacción impacta en la motivación personal y con eso, se ha logrado que las personas cumplan sus tareas eficientemente; sin embargo, recordemos que surte el mismo efecto cuando las condiciones no son las adecuadas para trabajar y el personal se encuentra desmotivado, en ese caso los resultados son distintos, pues se evidencia una resistencia a cumplir con sus funciones o lo realizan por el mero hecho de cumplir.

La relación entre la satisfacción laboral y rendimiento comprobada mediante la prueba de Chi-Cuadrado indican la relevancia en el contexto ecuatoriano, donde las instituciones públicas enfrentan desafíos asociados a demanda ciudadana creciente, rotación de personal, carga operativa y restricciones presupuestarias, incrementando la presión sobre los trabajadores y que mantener niveles adecuados de satisfacción laboral es todo un reto.

Uno de los resultados importantes que mencionar nace a partir de que un porcentaje de trabajadores menciona que pese a tener un alto grado de satisfacción laboral, aún no perciben mejoras en su desempeño, lo cual es preocupante y se puede observar que la satisfacción laboral, aunque es un aspecto primordial no actúa de manera aislada. Bajo este precepto, procesos organizacionales como la planificación del trabajo, la supervisión, el diseño del puesto, la disponibilidad de recursos tecnológicos o la calidad de la comunicación interna pueden influir significativamente en la percepción de productividad y limitar el efecto positivo de la satisfacción.

En este sentido, la coexistencia de satisfacción media y alta con percepciones dispares de rendimiento señala que la institución podría beneficiarse de estrategias diferenciadas, es decir, van a existir empleados que necesiten motivación, otras mejoras estructurales o condiciones laborales adecuadas; todo con el fin de mejorar su desempeño laboral.

Finalmente, los resultados obtenidos muestran la importancia de evaluar de manera recurrente el estado de satisfacción del personal y como impacta en el rendimiento, con el fin de identificar los patrones de tendencias, anticiparse a los problemas que puedan existir y de alguna manera establecer las estrategias oportunas para mejorar y lograr una mayor productividad que aporte al desarrollo organizacional y que desemboque en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

## CONCLUSIONES

El estudio de la satisfacción laboral y el rendimiento ha permitido que se establezcan las siguientes conclusiones:

- Respecto al nivel de satisfacción laboral, los trabajadores en su mayoría presentaron resultados medios y altos, mostrando condiciones institucionales realmente favorables; sin embargo, se identificó existe un grupo minoritario con niveles bajos de satisfacción, que mencionan razones como la carga laboral, reconocimientos, comunicación interna y disponibilidad de recursos, mostrando áreas críticas a ser fortalecidas.
- En cuanto al rendimiento laboral, se concluye que un gran número del personal manifestó percibir mejoras en su rendimiento, mostrando que las condiciones de trabajo permiten cumplir adecuadamente con las responsabilidades asignadas; no obstante, se observó un porcentaje relevante que no percibe dicho progreso, razón por la cual nace la necesidad de revisar procesos de revisión, claridad de funciones y disponibilidad de herramientas de desempeño.
- A través de la prueba estadística Chi Cuadrado se observó una estrecha relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento, confirmando que el nivel de satisfacción incide directamente en la percepción del desempeño laboral; sin embargo, es importante reconocer que la satisfacción no es el único factor determinante del rendimiento, ya que existen factores que están fuera del control como la normativa pública, la estructura organizacional, entre otros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arias W, Arias G. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*. 2014. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000300010](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010)
2. Arrieta E, Cabarcas M, Rodríguez C. Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región Caribe. *ADGNOSIS*. 2018. doi:10.21803/adgnosis.v8i8.361

3. Báez R, Zayas P, Velázquez R, Lao Y. Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*. 2019;40(1):14–23. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3604/360458834003/html/>
4. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides A. La motivación y el desempeño laboral. *Rev Univ Sociedad*. 2020. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
5. Cainicela F, Pazos P. Satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación. *Univ. del Pacífico*; 2016. Disponible en: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1655>
6. Carrillo A. Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en servidores públicos. *Compendium*. 2023. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9121500.pdf>
7. Castillo S. El síndrome de burnout o agotamiento profesional. *Med Legal Costa Rica*. 2001;17(2). Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004)
8. Código del Trabajo del Ecuador. Ministerio de Trabajo. 2017. Disponible en: [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento\\_Acuerdo-Ministerial-MDT-2017-0135.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Acuerdo-Ministerial-MDT-2017-0135.pdf)
9. Cortés D. ¿Qué son las relaciones laborales? UPAEP. 2025. Disponible en: <https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-relaciones-laborales.html>
10. Deel Engage. ¿Qué es el rendimiento laboral? 2025. Disponible en: <https://www.deel.com/es/glosario/rendimiento-laboral/>
11. Gamboa E. Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Psicología Científica*. 2010. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
12. García M. Clima organizacional y su diagnóstico. *Cuad Adm*. 2009. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
13. Ludeña E. Satisfacción y desempeño laboral en el Centro de Salud B IESS Celica. UCSG; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13240/1/T-UCSG-POS-MGSS-205.pdf>
14. Madero S. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos. *Acta Universitaria*. 2020. doi:10.15174/au.2019.2153
15. Mendoza O. Satisfacción laboral de servidores públicos del GAD Tosagua. *ESPAM MFL*; 2022. Disponible en: [https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2014/1/TIC\\_AP59D.pdf](https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2014/1/TIC_AP59D.pdf)
16. Niehaus J, Rodríguez V. Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de instituciones públicas de salud. *USB Colombia*. 2022. Disponible en: <https://bibliotecadigital.usb.edu.co>
17. Onofre L. Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal del Hospital FF.AA. N.º 1. *UASB*; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
18. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores. 1981. Disponible en: <https://normlex.ilo.org>

19. Peña H, Villón S. Motivación laboral y éxito organizacional. *Revista Cientific*. 2018. doi:10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192
20. Pilligua C, Arteaga F. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo. *Cuad Lat Adm*. 2019. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/>
21. Pizarro J, Fredes D, Inostroza C, Torreblanca E. Motivación, satisfacción laboral y flow en trabajadores de la salud. *Rev Univ Zulia*. 2019. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499013/html/>
22. Pujol L, Dabos G. Satisfacción laboral: revisión de literatura. *Estudios Gerenciales*. 2018. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
23. Ramos A, Coral J, Villota K, Cabrera C, Herrera J, Ivera D. Salud laboral en administrativos de educación superior. *Redalyc*. 2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969799016/html/>
24. Reyes S. La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de servidores públicos. UASB; 2017. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec>
25. Salazar JG. Apoyo organizacional percibido y calidad de vida laboral. *Rev Signos*. 2018;10(2):41–53. doi:10.15332/s2145-1389.2018.0002.02
26. Samaniego DV. La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del IESS de la Dirección Provincial de Chimborazo [Tesis de maestría]. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo; 2025.