

Satisfacción laboral en la administración pública caso INPE

Franklin Martin Suárez García^{1*}

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

* Autor para correspondencia: Franklin Martin Suárez García, frsuarezga@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 10-12-2023. Publicado: 31-12-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.4142-4148

Resumen

El artículo tuvo como objetivo presentar los niveles de satisfacción laboral en la administración pública caso INPE. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica y de enfoque descriptivo-transversal. no experimental. La población la conformaron 108 trabajadores del Área de Seguridad Penitenciaria, a quienes se les aplicó el cuestionario sobre satisfacción laboral ($\alpha=0.853$). Los resultados mostraron que los niveles más críticos se presentaron en las dimensiones de Carga laboral (42 % nivel bajo) y satisfacción intrínseca (38 % nivel bajo); al mismo tiempo de manera general la variable satisfacción laboral presentó los siguientes valores alto (2 %), medio (56 %) y bajo (42 %). Con esta información se llegó a la conclusión que la satisfacción laboral en la administración pública caso INPE presenta niveles críticos debido a que los colaboradores perciben irregularidades en el trabajo; asimismo, se evidenció la necesidad de elaborar una solución estructurada para la situación.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Carga laboral y satisfacción intrínseca.

Abstract

The article aimed to present the levels of job satisfaction in the public administration in the INPE case. The methodology was a quantitative approach, basic type and descriptive-transversal approach. not experimental. The population was made up of 108 workers from the Penitentiary Security Area, to whom the job satisfaction questionnaire was applied ($\alpha=0.853$). The results showed that the most critical levels were presented in the dimensions of Workload (42 % low level) and intrinsic satisfaction (38 % low level); At the same time, in general, the job satisfaction variable presented the following values: high (2 %), medium (56 %) and low (42 %). With this information, it was concluded that job satisfaction in the public administration in the INPE case presents critical levels because employees perceive irregularities at work; Likewise, the need to develop a structured solution to the situation was evident.

Keywords: Job satisfaction, Workload and intrinsic satisfaction.

1. Introducción

La satisfacción laboral refleja la evaluación subjetiva que los individuos realizan sobre diversos aspectos de su experiencia laboral, abarcando desde las condiciones físicas y psicológicas del ambiente laboral hasta las oportunidades de crecimiento profesional y el reconocimiento dentro de la organización. Esta percepción global y subjetiva no solo influye en la motivación y la satisfacción personal, sino que también impacta en la productividad, la retención de talento y el clima organizacional (Del Carmen y Davila, 2021). En el mundo se observan valores críticos para la mencionada variable, pues el estudio de Alvarez et al. (2019) llevado a funcionarios penitenciarios de Chile se observaron niveles críticos de satisfacción laboral debido a conflictos internos entre trabajadores e insatisfacción con las condiciones laborales. De la misma forma, Vásconez et al. (2023) encontraron que entre los trabajadores de una cárcel ecuatoriana el 27 % de los trabajadores presentaban agotamiento severo laboral, logrando afirmar que las exigencias y situaciones en su centro laboral ocasionaban graves efectos en su rendimiento laboral. La realidad peruana es similar a la que se viene describiendo, pues el trabajo de Silva et al. (2023) desarrollado en un centro penitenciario en el departamento de Trujillo se presentaron problemas relacionados con el agotamiento y la insatisfacción laborales vinculada por factores económicos en las remuneraciones y por casos en los trabajadores que experimentan estrés crónico en más del 40 % de los casos. Así mismo, Vergara y Callao (2022) diagnosticaron que el clima organizacional en un centro penitenciario del departamento de Chiclayo se caracterizó por mostrar que más del 19,6 % de los trabajadores señalaron problemas en la comunicación interna, resolución de problemas y gestión por el personal de administración y directores del centro penitenciario. En la misma línea, Boada (2019) mostró que entre los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de seguridad en Lima, más del 11,3 % de los colaboradores experimentó insatisfacción laboral debido a las condiciones de una inadecuada gestión en su centro laboral. A nivel institucional, en un Instituto Nacional Penitenciario en el norte del Perú, se ha constatado a través de registros en el cuaderno de ocurrencias y en el control interno una problemática recurrente: la ausencia de reconocimiento y aprecio por parte de los superiores hacia los empleados. Esta carencia ha generado un ambiente de descontento y falta de motivación entre el personal, impactando negativamente en su compromiso y desempeño laboral. Adicionalmente, se ha notado que muchos empleados experimentan insatisfacción derivada de la ineficacia en los canales de comunicación entre los distintos departamentos de la institución y entre el personal penitenciario y los internos. En base a todo lo señalado, este artículo se enfoca en presentar los niveles de satisfacción laboral en la administración pública caso INPE en base al análisis descriptivo para evidenciar un diagnóstico estratégico de la situación actual del mencionado centro.

En cuanto a los antecedentes de este estudio, se realizó una búsqueda bibliográfica en motores de búsqueda como Scopus, Web of Science y Google Scholar, en ese sentido, en un plano internacional se tiene el trabajo publicado por Pino et al. (2020), quien tuvo el propósito de determinar la validación del efecto positivo del liderazgo y la satisfacción laboral en 225 estudiantes de la carrera de administración en el país de Perú. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, alcance explicativo causal y corte transversal. Los resultados fueron que se encontró una correlación significativa de un 90 % mostrando confiabilidad entre las respuestas de las dos variables. En conclusión, el hallazgo del estudio resalta la importancia del liderazgo positivo para poder lograr una satisfacción laboral garantizada. Castañeda y Sánchez (2022) plantearon medir y poder describir los niveles de satisfacción laboral, la prevalencia del síndrome de burnout y la relación que tienen estas dos variables con una muestra de 61 trabajadores en el país de México. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, transversal, correlacional y no experimental. Los resultados fueron que encontró que un 37 % de los trabajadores presentan una propensión a tener síndrome de burnout y que no se encontró una relación significativa entre las dos variables de la investigación. En conclusión, podemos destacar que para que se logre una buena satisfacción laboral en los trabajadores se debe tener en buenas condiciones ambientales, emocionales, organizacionales y poder trabajar estratégicamente para lograr la satisfacción laboral a los trabajadores. Chiang et al. (2023) se propusieron buscar y analizar los resultados de la aplicación de un análisis de un estudio latente de las variables de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en 528 trabajadores de centros laborales de sectores públicos y privados en Chile. La metodología de la investigación tuvo un enfoque corte transversal, con diseño descriptivo y no experimental. Los resultados fueron que el 79,5 % de los trabajadores, tanto como del sector público y privado, presentan bajos niveles de satisfacción laboral. En conclusión, se puede evidenciar que los niveles bajos de satisfacción laboral y falta de compromiso organizacional están más cercanos a los trabajadores que una buena satisfacción laboral en las tres dimensiones estudiadas. Hinojosa (2022) se propuso analizar la relación que tiene la calidad de factores de trabajo, el compromiso y la satisfacción laborales con un rol mediador en 234 trabajadores de un centro laboral en el centro del norte de México. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y transversal. Los resultados fueron que el efecto indirecto de las percepciones de la calidad de factores de trabajo con el compromiso laboral a través de la satisfacción laboral fue significativo ($\beta = 0.423$, $p < 0.001$), mientras que el efecto directo no fue significativo ($\beta = 0.211$, $p > 0.05$). En conclusión, se evidencia que cuando los empleados reciben calidad de factores de trabajo, en los términos de retroalimentación, salario, responsabilidad y apoyo social, los trabajadores se perciben satisfechos mejorando y garantizando su compromiso laboral.

En un plano nacional, Aguirre (2021) se propuso determinar la relación del clima laboral y la satisfacción laboral en 36 trabajadores del departamento de Áncash. La metodología de la investigación tuvo un enfoque descriptivo y correlacional. Los resultados fueron que el 53.7% del personal administrativo se encuentra satisfechos laboralmente y el 44% del personal operativo se encuentra también satisfecho en su centro de trabajo. En Conclusión, se encontró que sí existe una correlación muy significativa y positiva en el clima y la satisfacción laborales en los trabajadores. Mamani (2019) se propuso determinar la relación que tenía el clima organizacional y la satisfacción laboral en 54 trabajadores en el departamento de Puno. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, transversal, correlacional y de diseño no experimental. Los resultados fueron que se encontró una relación muy significativa con un P valor de 0,981, del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores. En conclusión, se puede afirmar que mientras aumente a medida un buen clima organizacional, la satisfacción laboral aumentara en los trabajadores. Chocano y Pacheco (2020) quiso determinar las diferencias que tienen la satisfacción laboral en función de las variables socio demográficas en 83 trabajadores de una empresa en el departamento de Arequipa. La metodología de la investigación tuvo un diseño no experimental y comparativo. Los resultados fueron que un 14.5% tenían alta satisfacción, un 36% tiene una satisfacción regular y un 12% poca satisfacción, lográndose evidenciar que la satisfacción laboral tiene una relación significativa con las variables socio demográficas. En conclusión, se encontró que había una diferencia significativa de la satisfacción laboral entre las áreas y los cargos de los trabajadores de la empresa.

2. Bases teóricas de la investigación

En cuanto a las teorías a una de las teorías más conocidas que más destacaron por la conexión estrecha entre la motivación y la satisfacción fue la del autor Maslow, ya que él señalaba en su teoría, como concepto fundamental, que la satisfacción era la respuesta de la motivación a un individuo debido a que la satisfacción era la guía y la motivación para que se puedan satisfacer las demandas planteadas por la persona y alcanzar la satisfacción.

Maslow formuló una hipótesis donde menciono que dentro de todo ser humano se encuentran una jerarquía de cinco de necesidades. La principal necesidad se basa en lograr satisfacer las necesidades fisiológicas tales como alimentarse, hidratarse, sentirse refugiado y por último también las necesidades físicas.

La segunda necesidad tiene como principal objetivo poder abarcar la necesidad de seguridad tanto como la física y la psicológica, esta necesidad se basa en poder abarcar los aspectos económicos y protección de los daños que pueden afectarte tanto como físicos y emocionalmente. La tercera necesidad que abarca el aspecto social y busca como principal respuesta la reciprocidad afectiva de un individuo a otro.

La cuarta necesidad abarca la evaluación estable y alta que un individuo estima poder lograr a base del reconocimiento, auto respeto y admiración de las demás personas hacia uno. La quinta necesidad y última se define por sentir la necesidad de la autorrealización estable y definida a base de desarrollo potencial y lograr sentirse realizados como personas. El objetivo principal de la teoría de Maslow fue demostrar que los seres humanos sienten la necesidad del uso de estas cinco jerarquías en su vida para poder lograr en su ser como de otro individuo la satisfacción (Maslow citado en Hamra (2020)).

La teoría de Herzberg o más conocida como la teoría de motivación e higiene. Logra afirmar que el rendimiento que las personas que brindan en sus centros laborales dependen del nivel de satisfacción que logren experimentar en su ambiente laboral. La importancia de esta teoría y en la que suele destacar es porque se basa en la motivación y cómo es que se considera un factor que impulsa y compromete a las personas a que tengan una mejor rendición laboral. Uno de los puntos más importantes en los objetivos principales de esta teoría es que también se pueda coincidir los intereses de los trabajadores y también de la empresa. La teoría de los factores de higiene y motivación son principalmente utilizados para poder determinar los niveles de satisfacción o insatisfacción que provoca a los trabajadores de un centro laboral. El factor higiene destaca la necesidad primaria, que también se puede identificar con la pirámide de Maslow, puesto por la relación que tiene que ver la necesidad con la satisfacción, mientras que el factor que trabaja en la motivación se relaciona con las necesidades secundarias.

El factor higiene sobresale porque se relaciona específicamente con el ambiente donde se desarrolla el trabajo, está compuesto por cinco factores, el primer factor es el económico en donde específicamente se basa en poder garantizar un salario adecuado y apropiado hacia las tareas que realizan las personas, el segundo factor son las condiciones laborales las cuales son a las que se refieren por poder garantizar instalaciones seguras, limpias e higiénicas y condiciones de temperatura e iluminación adecuadas para un buen ambiente laboral. El tercero es la seguridad laboral en donde tiene como principal objetivo administrar las políticas de una empresa donde se puedan brindar las adecuadas y justas reglas laborales hacia los trabajadores, el cuarto factor es el social donde se trabaja la interacción y la convivencia entre compañeros de trabajo, garantizando una buena relación interpersonal entre compañeros de diferentes puestos y cargos. El quinto factor es el de beneficios adicionales, en donde su principal objetivo es garantizar un beneficio hacia los trabajadores con planes de seguros familiares, servicios médicos y programas estratégicos para una mejor calidad de vida para el trabajador.

En los factores de motivación destacan principalmente por trabajar los aspectos relacionados con los cargos y puestos de un trabajo en donde se busca como respuesta positiva, mejorar los niveles de productividad y excelencia en los trabajadores. Los factores de motivación están compuestos por cuatro factores importantes para poder lograr una productividad en los trabajadores, el primero es el trabajo estimulante en donde se destaca por trabajar la importancia de que un trabajo sea interesante y que esto sirva para poder obtener resultados de un buen desempeño y un trabajador motivado. En el segundo está el logro y autorrealización, en este factor principalmente se destaca por los logros y crecimiento individual consecuente por un buen desempeño de un trabajador. En el tercer factor tenemos el reconocimiento que depende mucho de la gran parte de la satisfacción y los logros alcanzados en la labor de un trabajador, que tiene como principal objetivo hacer reconocer al trabajador que su desempeño y su buen trabajo es importante para la empresa. Y finalmente, en el cuarto factor tenemos la responsabilidad, en donde se destaca que minimizar los controles por parte de los superiores puede hacer que los trabajadores se sientan bien y creen una autoconfianza, logrando un buen desempeño responsable (Herzberg citado en Madero (2019).

3. Metodología

El tipo de investigación fue básica debido a que se abordó las cualidades de una variable en base a su análisis detallado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Asimismo, el enfoque es cuantitativo debido a que el análisis se realizará a partir de las propiedades objetivas de la variable estudiada (Arias y Covinos, 2021). Finalmente, el diseño fue de tipo descriptivo no experimental y transversal debido a que los resultados se recogieron en una sola medición y en el proceso la ejecución del instrumento no se modificará las propiedades de las variables además de que el análisis final se centra en describir las propiedades recolectadas (Pandey y Pandey, 2021). La población la conformaron 108 trabajadores del Área de Seguridad Penitenciaria, quienes comprende la totalidad de participantes con particularidades afines y fue determinada por quien realiza la investigación.

Se trabajó con la variable satisfacción laboral, misma que se define conceptual como la medida del nivel de contenido y felicidad que un individuo experimenta en su trabajo. Esta variable representa una evaluación subjetiva del grado de satisfacción, bienestar y satisfacción que un empleado siente en su rol laboral y en el ambiente de trabajo (Ozsoy, 2022). La definición operacional de la variable es que la variable se compone de las dimensiones de carga laboral, espacio de trabajo, trato, retribución, intrínseca, extrínseca e involucramiento, cuyas mediciones se realizaron considerando el desarrollo del instrumento apropiado.

La técnica seleccionada para abordar la variable fue la encuesta. Al mismo tiempo el instrumento usado fue el cuestionario sobre satisfacción laboral, el cual se compone de 35 ítems repartidos entre las 7 dimensiones señaladas previamente. Dentro de las propiedades psicométricas de este instrumento se tiene que su validación de contenido se obtuvo a través del juicio de 5 expertos con doctorado en gestión pública y gobernabilidad. Al mismo tiempo, la confiabilidad se calculó a través del estadístico alfa de cronbach, el mismo que tuvo un valor de 0.853.

Dentro de los procedimientos para el recojo de la información se tuvo como primera etapa las coordinaciones previas con la institución para ejecutar los instrumentos, con el permiso se procedió a encuestar a los trabajadores a través de Google forms en un tiempo máximo de 15 minutos. Con la información recolectada, esta fue sistematizada en una base de datos en Excel, posterior a ello se procedió a subir la base al programa estadístico SPSS v.27 en donde se realizó el análisis descriptivo. Con los datos del programa estadístico, se terminó realizando el análisis de resultados en este artículo.

El estudio se diseñó considerando los principios éticos fundamentales para salvaguardar la integridad física, social y psicológica de los participantes involucrados (Goodman, 2020). Esto abarcó la claridad en los objetivos, el manejo apropiado de la información sensible y la veracidad de los datos. Se asumió la responsabilidad y se cumplió con las políticas éticas y legales en el manejo de la información, asegurando la confidencialidad y privacidad de los datos sensibles. Se enfatizó en la autenticidad de los datos, corroborados mediante el software Turnitin para validar su originalidad (American Psychological Association, 2017).

4. Resultados y discusión

El análisis de los resultados se realizó a través de la estadística descriptiva para abordar el objetivo del artículo, en ese sentido se tienen los siguientes resultados.

El análisis de la tabla 1 indica que, en la dimensión de carga laboral, el 44% (48 personas) de los participantes muestra un nivel medio de satisfacción laboral. No obstante, se destaca una percepción negativa en un 42% (45 individuos) de los empleados. En cuanto al espacio de trabajo, el 46% (50 personas) experimenta un nivel medio de satisfacción laboral. A pesar de esto, se observa que alrededor del 36% (39 empleados) reporta una percepción negativa en esta área.

Tabla 1: Niveles de las dimensiones de la variable.

| | Carga laboral | | Espacio de trabajo | | Trato | | Retribución | |
|-------|---------------|------|--------------------|------|-------|------|-------------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Alto | 15 | 0.14 | 19 | 0.18 | 10 | 0.09 | 14 | 0.13 |
| Medio | 48 | 0.44 | 50 | 0.46 | 57 | 0.53 | 52 | 0.48 |
| Bajo | 45 | 0.42 | 39 | 0.36 | 41 | 0.38 | 42 | 0.39 |

En la dimensión del trato, se identificó que el 53 % (57 individuos) de los participantes experimentan un nivel medio de satisfacción laboral en cuanto al trato recibido. No obstante, se destaca que alrededor del 38 % (41 empleados) reporta una percepción negativa en este aspecto. Respecto a la dimensión de retribución, se observa que el 48 % (52 personas) de los participantes muestra un nivel medio de satisfacción laboral en relación a la remuneración recibida. Sin embargo, es crucial señalar que cerca del 39 % (42 empleados) expresa una percepción negativa en este ámbito.

La tabla 2 revela que, en la dimensión Intrínseca, el 47 % (51 personas) de los participantes muestra un nivel medio de satisfacción laboral en relación a los aspectos intrínsecos de su trabajo. No obstante, es crucial señalar que aproximadamente el 38 % (41 empleados) expresa una percepción negativa en esta área. En lo que respecta a la dimensión Extrínseca, se observa que el 46 % (50 personas) de los participantes experimenta un nivel medio de satisfacción laboral en relación a los aspectos extrínsecos de su trabajo. Sin embargo, es fundamental resaltar que alrededor del 37 % (40 empleados) manifiesta una percepción negativa en este aspecto.

Tabla 2: Niveles de las dimensiones y la variable.

| | Intrínseca | | Extrínseca | | Involucramiento | | Satisfacción laboral | |
|-------|------------|------|------------|------|-----------------|------|----------------------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Alto | 16 | 0.15 | 18 | 0.17 | 24 | 0.22 | 2 | 0.02 |
| Medio | 51 | 0.47 | 50 | 0.46 | 44 | 0.41 | 61 | 0.56 |
| Bajo | 41 | 0.38 | 40 | 0.37 | 40 | 0.37 | 45 | 0.42 |

En la última dimensión de involucramiento, el 41 % (44 personas) de los participantes muestra un nivel medio de satisfacción laboral en relación a su compromiso con el trabajo. Sin embargo, es crucial señalar que alrededor del 37 % (40 empleados) manifiesta una percepción negativa en este aspecto. En términos generales, en cuanto a la variable de satisfacción laboral, aproximadamente el 56 % (61 personas) de los participantes experimenta un nivel medio de satisfacción con su trabajo en general. Sin embargo, es esencial destacar que alrededor del 42 % (45 empleados) manifiesta una percepción negativa en este aspecto. Estos resultados evidencian desafíos significativos en la percepción de satisfacción laboral entre los empleados de una institución penitenciaria en el norte de Perú.

Como parte de la discusión de resultados, es necesario mencionar que la satisfacción laboral, es una respuesta emocional que experimentan los trabajadores de una empresa para la que trabajan y que la buena o mala percepción es atribuida a las condiciones internas de la empresa y la facilidad que posean los colaboradores de realizar sus actividades. Esta respuesta se mide a través de las dimensiones o factores de esta variable, en la dimensión carga laboral, se mide la conformidad de la relación entre los compañeros y superiores y la utilidad de su laboral, en la dimensión espacio de trabajo, se mide las condiciones físicas para el desarrollo del trabajo y la limpieza y salubridad del centro de trabajo, en la dimensión trato, se mide la satisfacción del trabajador respecto a las condiciones laborales brindadas por la empresa y el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa hacia el trabajador, en la dimensión retribución, se mide la valoración que percibe el trabajador respecto a sus labores y la equidad de su salario, en la dimensión intrínseca, se mide la oportunidad de crecimiento en la empresa y la inversión que hace la empresa en el trabajador para capacitarlo y formarlo, en la dimensión extrínseca, se mide la conexión del trabajador con la misión y valores de la empresa y su deseo de crecer y desarrollarse profesionalmente en la empresa y finalmente en la dimensión involucramiento, se mide la participación del trabajador en la empresa y la disposición a realizar un trabajo de calidad.

Resultados similares se encuentra en el trabajo de Vergara (2017), que evidenció que el 97,8 % de 46 servidores públicos consideró que el clima organizacional era regular y solo el 2,20 % consideró que era bueno, por otro lado, en la investigación realizada por Méndez y Umbacía (2018) también se evidenció que el mal clima laboral afecta negativamente el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores penitenciarios. Respecto a la presente investigación se evidenció que el 2 % de 108 trabajadores de penitenciarios consideró tener una alta satisfacción laboral, el 56 % consideró tener una satisfacción laboral regular y el 42 % consideró tener una satisfacción laboral baja. En otras palabras, se logró identificar que el nivel de satisfacción laboral es bajo y regular.

Asimismo la investigación realizada por Liñan (2022) se muestra que es necesario tener una cultura organizacional sólida para lograr mejorar la satisfacción laboral. Además, Alvarez et al. (2019) respalda esto al evidenciar en su investigación niveles críticos de satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios y que se optó por implementar programas de capacitación y desarrollo personal para lograr incrementar dichos niveles. Estos resultados y estrategias se asemejan a las propuestas en esta investigación para fortalecer la satisfacción laboral de 108 trabajadores penitenciarios con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción respecto a su carga laboral (bajo = 42 % y medio = 44 %), espacio de trabajo (bajo = 36 % y medio = 46 %), trato (bajo = 38 % y medio = 53 %), retribución (bajo = 39 % y medio = 48 %), intrínseca (bajo = 38 % y medio = 47 %), extrínseca (bajo = 37 % y medio = 46 %) e involucramiento (bajo = 37 % y medio = 41 %).

5. Conclusiones

La evaluación en un Instituto Nacional Penitenciario del norte del Perú refleja predominantemente niveles medios en diversas áreas de percepción laboral, abarcando la carga laboral, el espacio físico, el trato recibido, la retribución, así como aspectos intrínsecos, extrínsecos e involucramiento laboral. Este patrón indica una situación de equilibrio moderado en estas facetas específicas del entorno laboral. A pesar de la preponderancia de percepciones medias en varias dimensiones laborales, la percepción general de satisfacción laboral se sitúa en un nivel medio mayoritario (56 %). Esta realidad sugiere una relativa estabilidad en la satisfacción general, aunque muestra un margen significativo de mejora en términos de percepciones más positivas en distintos aspectos del trabajo. Los resultados del diagnóstico apuntan a una situación crítica en la satisfacción laboral dentro de la institución penitenciaria. Aunque se evidencian predominancias en niveles medios, esta situación intermedia podría ser insuficiente para fomentar un ambiente laboral óptimo, lo que sugiere la necesidad de intervenciones que aborden áreas específicas para mejorar la percepción y la experiencia laboral del personal.

6. Referencias bibliográficas

- Aguirre, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(4), 91-103.
- Alvarez, P., Chacón, F., y Sanchez, E. (2019). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 17(1), 51-76.
- American Psychological Association. (2017). *Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct*. American Psychological Association.
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
- Castañeda, L., y Sánchez, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 230-046.
- Chiang, M., Escalona, K., y Rivera, M. (2023). Compromiso organizacional y satisfacción laboral, análisis de clases latentes en trabajadores de administración pública y privada. *Ciencias Administrativas*, 132.
- Chocano, M., y Pacheco, C. (2020). Satisfacción laboral y variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología*, 10(2), 57-75.
- Del Carmen, E., y Davila, R. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Visión Gerencial*, 20(2), 219-232.
- Goodman, K. (2020). Ethics in health informatics. *Yearbook of medical informatics*, 29(01), 26-31.
- Hamra, A. (2020). Pirámide de jerarquías en la empresa. *Revista Científica de la Universidad de Belgrano*, 3(1).
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill.
- Hinojosa, J. (2022). El papel mediador de la satisfacción laboral entre la calidad en los factores del trabajo y el compromiso laboral. *Revista de Administração de Empresas*, 62.
- Liñan, J. (2022). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaría Central de Cajamarca-2021 [Tesis de postgrado, Universidad Privada del Norte]*.

- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29.
- Mamani, W. (2019). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la dirección regional agraria de la región Puno. *Revista de Investigaciones*, 8(3), 1187-1194.
- Méndez, L., y Umbacía, Y. (2018). Estrategia para medir el nivel de clima laboral en el instituto nacional penitenciario y carcelario INPEC reclusión de mujeres [Tesis de Doctorado, Universidad Cooperativa de Colombia].
- Ozsoy, T. (2022). The effect of innovative organizational climate on employee job satisfaction. *Marketing i medžment inovacij*, 2(1), 9-16.
- Pandey, P., y Pandey, M. (2021). *Research methodology tools and techniques*. Bridge Center.
- Pino, R., Arévalo, D., y Aceituno, C. (2020). El liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas. *Formación universitaria*, 13(6), 205-2016.
- Silva, R., Lama, J., Morales, V., Ballena, J., y Loyaga, A. (2023). Síndrome de Burnout y finanzas personales en trabajadores de un establecimiento penitenciario peruano. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 42(1).
- Vásconez, A., Lidioma, S., Bermúdez, P., y Serpa, A. (2023). Factores de riesgo psicosocial y Síndrome de Burnout en los Agentes de Seguridad Penitenciaria en el CPL Mujeres Quito. *INVESTIGATIO*, 20.
- Vergara, A. (2017). *Gestión administrativa para el clima organizacional en el establecimiento penitenciario de Jaén* [Tesis de Postgrado, Universidad César Vallejo].
- Vergara, A., y Callao, M. (2022). Clima organizacional en las entidades penitenciarias. *Revista Ñeque*, 5(12), 234-246.