

Heterogeneidad no observada en la satisfacción laboral del docente universitario

Unobserved heterogeneity in the job satisfaction of university professors

Dalia Carolina Correa Osuna^{1,a}, José Ovidio Flores Gutiérrez^{2,b} y Sandra Lizbeth Flores Márquez^{3,c}

¹ Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, Barinas, Venezuela.

² Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

³ Consultor independiente, Venezuela.

^a ORCID: [0000-0002-3848-2311](https://orcid.org/0000-0002-3848-2311) E-mail: daliacorrea@gmail.com

^b ORCID: [0000-0001-5019-2635](https://orcid.org/0000-0001-5019-2635) E-mail: jfloresg@unmsm.edu.pe

^c ORCID: [0000-0002-1256-0182](https://orcid.org/0000-0002-1256-0182) E-mail: sandralizbethflores@gmail.com

Recibido: 08/06/2024

Aceptado: 24/08/2024

Sección: Artículo Original

Resumen

Esta investigación pretende identificar la heterogeneidad no observada presente en el modelo que explica la satisfacción laboral (SATL) de docentes universitarios a partir del capital relacional (CREL) y la violencia en el trabajo (VIOT), en una muestra de 335 profesores de una universidad pública en Venezuela, uno de los países más violentos del mundo. Este abordaje se sustenta en que el supuesto de datos relativamente homogéneos puede ser poco realista en algunos contextos, porque los individuos se comportan de maneras diferentes, lo cual puede afectar bastante los resultados obtenidos con ecuaciones estructurales. La información fue recabada mediante cuestionarios ya validados en la literatura especializada, con formatos tipo Likert-7. Se empleó una investigación de tipo cuantitativo, con diseño transversal y alcance explicativo, y se aplicó una técnica relativamente novedosa denominada PLS-REBUS para identificar tres grupos heterogéneos. Se demostró la fiabilidad y validez de los constructos empleados, cuyas relaciones fueron estadísticamente significativas. Con base en el constructo más influyente en la SATL y la comparación multigrupo, el grupo 1 y grupo 2 representan a los académicos cuya SATL depende principalmente de la percepción del nivel de CREL, cuya etiqueta que distingue su orientación a la SATL es: “lo prioritario son las relaciones institucionales”, y el grupo 3 lo conforman los académicos cuya SATL obedece esencialmente a la percepción del nivel de VIOT en la universidad, cuya etiqueta es: “lo prioritario es la seguridad en el trabajo”.

Palabras clave: satisfacción en el trabajo, capital relacional, violencia en el trabajo, universidad, PLS-REBUS.

Abstract

This research aims to identify the unobserved heterogeneity present in the model explaining job satisfaction (JSAT) of university teachers based on relational capital (RELC) and workplace violence (WVIO), in a sample of 335 professors from a public university in Venezuela, one of the most violent countries in the world. This approach is based on the premise that the assumption of relatively homogeneous data may be unrealistic in some contexts, as individuals behave differently, which can significantly affect the results obtained with structural equations. The information was collected through validated questionnaires in the specialized literature, using Likert-7 formats. A quantitative research design was employed, with a cross-sectional and explanatory scope, and a relatively novel technique called PLS-REBUS was applied to identify three heterogeneous groups. The reliability and validity of the constructs used were demonstrated, with statistically significant relationships. Based on the most influential construct in JSAT and multigroup comparison, groups 1 and 2 represent academics whose JSAT mainly depends on the perception of the level of RELC, labeled as: “institutional relationships are a priority,” while group 3 consists of academics whose JSAT essentially depends on the perception of the level of WVIO in the university, labeled as: “workplace safety is a priority.”

Keywords: job satisfaction, relational capital, workplace violence, university, PLS-REBUS.

Cómo Citar: Correa Osuna, D. C., Flores Gutiérrez, J. O., & Flores Márquez, S. L. (2024). Heterogeneidad no observada en la satisfacción laboral del docente universitario. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 15(3), 224-235. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.3.1123>

Introducción

En la literatura sobre satisfacción laboral (SATL) se denota el interés por detectar las causas explicativas de los distintos niveles de bienestar percibido por los trabajadores, aun cuando tengan puestos de trabajos similares, con características organizacionales equivalentes. Por ende, la satisfacción es particular a cada individuo, se sustenta en sus creencias y valores, cada uno experimenta distintos niveles de satisfacción en torno a una misma situación, objeto o persona. Se refiere al sentimiento que experimenta la persona, ante lo que recibe y lo que espera respecto a la cuantía de la cobertura de sus expectativas. Se considera un constructo con orientación afectiva (Choi et al., 2022; Dreer, 2021) y en el contexto laboral, se asocia a un estado emocional o una respuesta afectiva de la persona hacia diferentes aspectos de sus actividades laborales.

En ese sentido, el capital relacional (CREL) podría influir en el nivel de satisfacción, al representar las conexiones que tiene la institución con una pluralidad de agentes internos y externos para formar redes de conocimiento y aprendizaje (Liu et al., 2020), aspectos que son altamente valiosos para el docente. Toda esa serie de relaciones que mantiene la institución se verán reflejadas en un mayor campo de acción en los ámbitos de investigación, docencia, extensión y formación y, por ende, más oportunidades para el desarrollo profesional del profesor, quien podría percibir mejores condiciones laborales y mayor cobertura de sus expectativas. El individuo se mostraría satisfecho con su entorno de trabajo, experimentando bienestar emocional, lo que le permitiría enfocarse productivamente en el desarrollo de sus actividades. Todo ello, enmarcado en un ámbito libre de agresiones o amenazas físicas o psicológicas en el puesto de trabajo, con base al derecho de toda persona de ser protegida por el Estado y, por ello, esta libertad es vista como un elemento fundamental en los estados psicológicos positivos necesarios para el libre desenvolvimiento del ser humano en sus actividades sociales, laborales, académicas, entre otros, y que se reflejan en un sentimiento de satisfacción con el entorno laboral. Por el contrario, la VIOT real o percibida se materializa en actitudes y comportamientos defensivos que inciden negativamente en la SATL.

Estudiar la SATL y sus determinantes en las universidades es importante, debido a que las consecuencias de la insatisfacción son varias, tales como: merma de la productividad, burnout, depresión, trastornos de ansiedad y enfermedades físicas, entre otras (Al-Refaei et al., 2024; de Ruijter et al., 2024;

Liu et al., 2023). Asimismo, la SATL es un constructo relevante en psicología organizacional y del trabajo, por su rol mediador entre condiciones del entorno laboral y resultados organizacionales e individuales (de Ruijter et al., 2023), propiciando el cumplimiento de la misión universitaria, referente a la generación, transferencia y difusión del conocimiento científico hacia el entorno.

El ser humano muestra acentuadas diferencias de comportamiento causadas por la interacción entre el medioambiente y la genética, muchas de las cuales no son fácilmente observables en los datos sociales, como son los referidos a la SATL y sus relaciones con las variables antecedentes. Es por ello, que se considera que la heterogeneidad no observada puede ser un problema de gran relevancia que los investigadores en el ámbito de las ciencias sociales deben afrontar (Sarstedt et al., 2022). Por ello, en la investigación sobre la SATL el supuesto de características de datos relativamente homogéneos es a menudo poco realista. Los individuos (p. ej., en su comportamiento) o las empresas (p. ej., en su estructura) son diferentes, por ello la agrupación de datos entre las observaciones es probable que produzca resultados engañosos (Becker et al., 2023; Sarstedt et al., 2022), lo cual puede afectar los resultados obtenidos con modelos de ecuaciones estructurales, pues en ellos se asume que los datos provienen de poblaciones homogéneas (Otok et al., 2024).

En este contexto la heterogeneidad no observada se produce cuando los determinantes de las estructuras de datos heterogéneas no se conocen, mientras que en la heterogeneidad observada esos determinantes son conocidos y pueden ser trasladados a características observables (ej. género, edad, ingresos). En este estudio, se aborda el efecto de la heterogeneidad no observada en el modelo explicativo de la SATL en función de los constructos CREL y VIOT, debido a que la determinación de los antecedentes de la SATL no está esclarecida del todo (Chen et al., 2022), así como las relaciones entre el capital intelectual (CI) y la SATL (Solomon et al., 2022), ni de las dimensiones del CI con la SATL, así por ejemplo, la relación entre CREL y la SATL no ha sido confirmada en todos los estudios (Leal et al., 2015; Liu et al., 2020), lo cual pudiera ser explicado parcialmente por la heterogeneidad no observada de la muestra, que es especialmente válido en el presente estudio, ya que, como cualquier variable socioeconómica, la SATL está plagada de heterogeneidad no observada (Dopeso-Fernández et al., 2022). Este tipo de heterogeneidad es un tema muy poco abordado en la literatura especializada, debido quizás

a que las técnicas estadísticas y los softwares para el tratamiento de los datos son relativamente nuevos.

La literatura reporta bastantes antecedentes de la SATL en las instituciones de educación superior (IES) (Sahito y Vaisanen, 2020) y otros ámbitos (Azmi et al., 2022; Ryan y Milevsky, 2017), que en el presente trabajo corresponden a las variables exógenas CREL y VIOT, destacando que esta última variable, según la revisión bibliográfica realizada, no ha sido evaluada previamente con modelos estadísticos (ecuaciones estructurales) como predictor de la SATL. En este contexto, el objetivo general planteado en esta investigación es identificar la posible heterogeneidad no observable (se desconocen a priori los grupos), en el modelo explicativo de la SATL en función de los constructos CREL y VIOT. Conocer la influencia de este tipo de heterogeneidad en un modelo de SATL, es clave para desarrollar y ejecutar mejoras en organizaciones públicas o privadas, a los fines de optimizar la gestión de los recursos humanos y lograr un mejor posicionamiento competitivo.

Marco teórico

Satisfacción laboral

La SATL no mejora solamente con un aumento en las recompensas monetarias, ya que las personas no trabajan únicamente por dinero (Kato et al., 2023), particularmente en trabajos relacionados con el conocimiento, como el de la enseñanza universitaria, pues se señala que el trabajo gratificante es tan importante o incluso más importante que los incentivos financieros (Kato et al., 2023).

La SATL es considerada como un estado emocional placentero, que se asocia con la evaluación del trabajo de un individuo, el afecto por su trabajo y las actitudes hacia él. La SATL puede relacionarse con un determinado aspecto del trabajo o, también, con una visión general, ya que puede verse como una respuesta afectiva o emocional hacia aspectos diferentes del trabajo que realiza la persona (Hu et al., 2024), lo cual implica además que los profesores pueden estar satisfechos con un aspecto del trabajo, por ejemplo, con los vínculos del CREL, pero insatisfechos con otro aspecto, como la seguridad personal o de sus bienes en el campus, por ello, es el enfoque adoptado en la presente investigación. En términos generales, la multiplicidad de definiciones ha dificultado un consenso sobre la conceptualización de la SATL (Wyrwa y Kaźmierczyk, 2020), variable considerada

relevante en el ámbito universitario (Castañeda-Santillán y Sánchez-Macías, 2022).

De acuerdo con Nagpaul et al. (2022) la teoría de los dos factores de Herzberg (1959) es una de las más importantes para explicar la SATL. Según esta teoría existen dos categorías de factores que influyen en la satisfacción laboral de un docente universitario. La primera categoría incluye motivadores o factores intrínsecos como el trabajo en sí, las vías de crecimiento y avance, la sensación de logro, como los que se derivan de la ejecución exitosa de actividades relacionadas con el CREL, factores que se centran en el contenido del trabajo. La segunda categoría incluye elementos higiénicos o extrínsecos como salario, políticas, administración y condiciones laborales, como la seguridad en el campus universitario (concepto que se contrapone a la exposición a la VIOT). Estos factores se centran en las variables contextuales del puesto de trabajo. Herzberg indicó en su estudio original que ambos conjuntos de factores tienen una influencia única en la satisfacción laboral, la presencia de los primeros previene la insatisfacción, en tanto que la de los segundos conduce a la satisfacción (Alshmemri et al., 2017). Esto implica que los factores de higiene pueden mitigar la insatisfacción laboral pero no necesariamente motivar a los empleados. Sin embargo, el propio Herzberg mencionó posteriormente que la satisfacción de la higiene y los factores motivadores pueden motivar a los empleados para mantenerse comprometidos con sus trabajos.

Capital relacional

Es el conjunto de vínculos económicos, políticos e institucionales que se desarrollan y mantienen entre las IES y su entorno interno y externo, nacional e internacional (Liu et al., 2020), así como el conocimiento derivado de tales vínculos. El CREL surge como consecuencia de las relaciones que los agentes internos mantienen con los agentes externos, tales como proveedores, clientes de servicios de docencia, investigación o extensión, redes de investigación externas u otros grupos de interés externos (gobierno y organismos públicos, empresas y sector productivo, comunidad educativa externa y egresados, entre otros grupos). Dada la amplitud de este tipo de capital, su percepción podría ser una importante fuente de heterogeneidad.

Según Peces y Trillo (2023) el CREL es muy importante para las universidades porque sirve para diversos propósitos, especialmente para la creación

de startups universitarias y para los procesos de expansión nacional e internacional de las instituciones y, por ello, desempeña un rol esencial para desarrollar la innovación, aumentar los puestos de trabajo cualificados y, en consecuencia, en el incremento del crecimiento socioeconómico.

Capital relacional y satisfacción laboral

El CREL junto con el capital humano (CAPH) y el estructural (CAPE) conforman el capital intelectual (CI) de las empresas (Liu et al., 2020; Mercado-Salgado, 2016). Al enfocar el interés en la relación CREL y SATL, puede detectarse que los resultados están sujetos a controversia, porque los hallazgos evidencian que el rol de la variable SATL está signado por la ambigüedad, debido a que ha sido analizada como antecedente del CREL (Bontis y Serenko, 2009) o como parte de él (Vidotto et al., 2017), mientras que diversos autores la han estudiado como variable antecedente (Leal et al., 2015; Liu et al., 2020; Machorro et al., 2016; Torre et al., 2021). La SATL también ha sido abordada como mediadora en la relación CREL y creación de valor (Hussinki et al., 2019). Por su parte, Liu et al. (2020) demostraron que el CREL interno se relaciona con la SATL (la relación CREL externo y la SATL no fue contrastada). Por otra parte, en estudios previos se estableció la relación positiva entre CREL y SATL (Liu et al., 2020; Machorro et al., 2016), sin embargo, otros autores no detectaron evidencia empírica con respecto a dicha relación (Leal et al., 2015; Longo y Mura, 2011), por lo cual se requiere más investigación (Liu et al., 2020).

Violencia en el trabajo

Se considera un problema de seguridad pública y aunque la VIOT es un constructo difícil de operativizar, puede ser abordado como “cualquier incidente en el cual un trabajador es maltratado, amenazado o agredido por un miembro del público, paciente, cliente y/o compañero de trabajo” (Chappell y Di Martino, 2006, p. 12).

Es un problema multidimensional que requiere estrategias e intervenciones integrales, pues cuando se trata de agresiones del público pueden estar asociadas a la delincuencia común, que suelen generar temores persistentes, por ello, las primeras definiciones del miedo a la delincuencia capturaban la reacción o respuesta emocional negativa a una amenaza percibida de delincuencia, luego se ampliaron para

considerar las percepciones de riesgo y peligro en el entorno inmediato.

El ámbito laboral en las IES se considera como resguardado, donde se realizan actividades propias del quehacer universitario (Maier y DePrince, 2019), por ello se asume la existencia de un nivel de seguridad adecuado para prevenir daños físicos o psicológicos, a los bienes o a las personas. En consecuencia, cuando ocurren actos delictivos, el trabajador los experimenta y percibe como agresiones totalmente injustificadas por el contexto en el que se encuentra y, por tanto, las secuelas de este tipo de violencia podrían ser más severas que en otros espacios, ello puede representar una importante fuente de heterogeneidad. La VIOT ha sido ampliamente abordada desde la perspectiva de los estudiantes (Maier y DePrince, 2019), pero muy poco desde la óptica de los docentes.

La violencia en el trabajo es un fenómeno en auge que presenta diferencias entre países y territorios, y entre profesiones. En esta investigación se estudia como violencia en el trabajo tipo I (Chappell y Di Martino, 2006, p. 187): el autor del delito no tiene relación con la institución y generalmente comete las acciones con violencia. Este tipo de VIOT está muy vinculado al problema de inseguridad ciudadana que trasciende el campus universitario (Chappell y Di Martino, 2006, p. 187) y que está en auge en el ámbito mundial.

Violencia en el trabajo y satisfacción laboral

El ambiente de trabajo consta de dos dimensiones: el trabajo (las características) y el contexto, de manera que éste es un determinante de la SATL (Dreer, 2021), y, por ello, ignorar factores negativos del ámbito laboral en las empresas u organizaciones puede tener incidencia en el desempeño de sus empleados. La VIOT incide negativamente en la SATL (Hu et al., 2024), porque incide en la calidad de vida de los individuos y, por tanto, la percepción emotiva hacia su trabajo, acarreando situaciones de aislamiento y pérdida de tejido social, además de problemas de sociabilidad y retraimiento, motivo por el cual deben realizarse más estudios sobre esta relación.

La SATL ha sido abordada en estudios de causalidad, que por lo común asumen que los datos provienen de una única población homogénea (Becker et al., 2023), enfoque que puede ser poco realista en algunos contextos y propiciar conclusiones incorrectas (Sarstedt et al., 2022).

Modelo conceptual y desarrollo de hipótesis

Se elaboró un modelo causal en el cual la SATL es explicada por los constructos CREL y VIOT, pero a diferencia de estudios previos se asume la posibilidad de que las relaciones entre los constructos antes mencionados están afectadas por la presencia de heterogeneidad no observada, por lo cual se plantean dos hipótesis, que se muestran en el modelo conceptual de la Figura 1.

H₁: El CREL influye positiva y significativamente en la SATL de los docentes universitarios.

H₂: La VIOT influye negativa y significativamente en la SATL de los docentes universitarios.

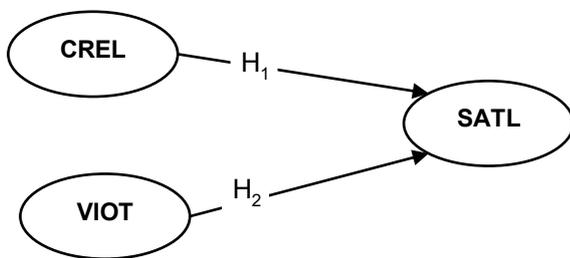


Figura 1. Modelo conceptual y las hipótesis de trabajo

Metodología

La investigación se ejecutó en una universidad pública de Venezuela, considerado uno de los países más violentos del mundo (García y Aburto, 2019). De un total de 1.430 docentes se tomó una muestra aleatoria, a cuyos integrantes se les enviaron los cuestionarios vía internet, elaborados en google forms, con una tasa de respuesta de 90%, que representó una recogida efectiva de 335 cuestionarios. Las características de muestra son: el 59.1% hombres, el 70,1% tenía edades entre 36 y 55 años y el 86.6% tenían una antigüedad laboral de 10 o más años. El tamaño muestral superó al fijado con el test de potencia estadística, determinada con el programa G* Power, al emplear como datos de entrada: tamaño de efecto (f^2) = 0.15; nivel de significación (α) = 0.05 y potencia estadística ($1-\beta$) = 0.80; que arroja una muestra mínima de 270 individuos.

El instrumento para medir la SATL fue adaptado de Meliá y Peiró (1998), Universidad de Salamanca (2009)

y Sánchez (2006). En el caso de la medición del CREL se adaptó de Sarmiento y Román (2011) y Carmeli y Tishler (2004), y para determinar la VIOT tipo 1, los ítems fueron elaborados a partir de los trabajos de Vozmediano et al. (2008) y Fernández y Grijalva (2012). Los formatos de respuesta son tipo Likert-7, además, se aplicaron las técnicas PLS-SEM y Partial Least Square-Response Based Unit Segmentation (PLS-REBUS), que fueron resueltos con el software XLSTAT. El PLS-REBUS es una técnica estadística multivariante relativamente novedosa, cuyo algoritmo es capaz de detectar clases latentes (no establecidas a priori) en los modelos PLS-SEM sin tener que asumir un tipo de distribución para las variables objeto de estudio, y una de sus ventajas, al desvelar estas clases, es aumentar la capacidad de predicción. La técnica REBUS no define un número fijo de grupos, sino que los determina en función de las distancias entre individuos en el espacio del modelo PLS, con el fin de encontrar segmentos homogéneos internamente, pero heterogéneos entre sí.

Resultados y discusión

El modelo de medida global

En una primera corrida, atendiendo recomendaciones de Hair et al. (2021) se depuró la escala de SATL (Tabla 1), por lo cual se eliminaron tres ítems (Satl3, Satl4 y Satl6). Las cargas o loading de cada ítem (Tabla 1) se ubican en un rango adecuado (Crel=0.59 y Viot4=0.90) y resultan altamente significativas ($p \leq 0.001$). La fiabilidad fue estimada con el coeficiente alfa de Cronbach (α) y el estadístico de Fiabilidad Compuesta (FC). Los valores admisibles están entre 0.60 y 0.95 (Hair et al., 2021) para el FC, mientras el coeficiente α debe ser mayor de 0.70 (Hair et al., 2021). En la Tabla 1 se observa que los valores del α variaron entre 0.80 (SATL) y 0.92 (VIOT). Asimismo, los estadísticos de FC fluctuaron entre 0.86 (SATL) y 0.94 (VIOT). La Varianza Extraída Media (AVE–Average Variance Extracted) superó el umbral de 0.50 (Hair et al., 2021).

Los valores de las cifras en la diagonal principal exceden las correlaciones entre los constructos evaluados (matriz Fornell-Larcker) y según la matriz Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) las razones entre las correlaciones fueron < 0.85 (Tabla 2).

Tabla 1
Estadísticos del modelo de medida

Variable	Ítem	Loading	α	FC	AVE
CREL	Crel1	0.59***	0.91	0.92	0.55
	Crel2	0.70***			
	Crel3	0.72***			
	Crel4	0.78***			
	Crel5	0.82***			
	Crel6	0.84***			
	Crel7	0.65***			
	Crel8	0.74***			
	Crel9	0.79***			
	Crel10	0.75***			
VIOT	Viot1	0.83***	0.92	0.94	0.75
	Viot2	0.82***			
	Viot3	0.89***			
	Viot4	0.90***			
	Viot5	0.87***			
SATL	Satl1	0.76***	0.80	0.86	0.55
	Satl2	0.73***			
	Satl5	0.73***			
	Satl7	0.78***			
	Satl8	0.73***			

Nota: Bootstrapping con 5.000 submuestras; *** $p < 0.001$

Tabla 2
Matriz de Fornell-Larcker y matriz Heterotrait-Monotrait Ratio

Constructo	CREL	VIOT	SATL
CREL	0.74	-0.42	0.72
VIOT	-0.40	0.86	-0.42
SATL	0.64	-0.39	0.75

Nota: en negritas la raíz cuadrada del AVE. Matriz Heterotrait-Monotrait Ratio en la parte superior de la diagonal

Determinación de grupos heterogéneos

La comparación del modelo global y los locales, que son tres grupos (G_i) o clases latentes (CL) obtenidos con la técnica REBUS-PLS se realizó a nivel de sus modelos estructurales (Tabla 3). Se estimó la significancia en los coeficientes β y la fuerza de la relación entre constructos se basó en los niveles siguientes: a) coeficiente entre 0.10 y 0.20, relaciones débiles; b) Entre 0.21 y 0.30 moderadas; y c) > 0.30 fuertes.

Se corroboró la hipótesis 1 (H_1), por lo que se infiere que el CREL impacta de manera positiva y significativa en la SATL en el modelo global y, también, los tres grupos comparados, pero con gradientes, pues se comprobó un grado fuerte en el modelo general y en los grupos uno (G_1) y dos (G_2), y moderado en el grupo tres (G_3). El grupo G_2 presentó los niveles más altos en cuanto al coeficiente β (0.96) y la contribución más alta al total de

la varianza explicada (R^2 contrib%=97.23). Este grupo (26% de la muestra), al igual que el G_1 (21.50% de la muestra), mantuvo al CREL como la principal variable predictora de la SATL, aunque con mayor intensidad que en el modelo global.

En la Tabla 3 también se observa que se corroboró la hipótesis 2 (H_2), por lo que se infiere que la VIOT influye negativamente sobre la SATL en el modelo global y, también, los tres grupos comparados, pero en dos niveles, al presentar un grado de fortaleza débil en el global y los dos primeros grupos, pero en el G_3 la relación es fuerte. Por ello, para este último grupo, 52.50% de la muestra, el CREL es la segunda variable predictora de SATL, debido a que la VIOT explica el 72.07% de la varianza total, superando los demás modelos.

Para explicar la SATL a partir del CREL y VIOT (Tabla 3), se obtuvo mayor poder predictivo (R^2) en los tres grupos (Substantial) con respecto al nivel moderado que presenta el modelo global. Con base en las recomendaciones de Hair et al. (2021) sobre la prueba de Stone-Geisser (Q^2) se observa que solo el modelo del G_2 tiene calidad predictiva grande y en los demás es mediana. En todos los modelos la calidad global resultó grande para los niveles del Índice GoF. No hay problemas de colinealidad, ya que los Factores de Inflación de la Varianza (FIV) son < 5 (Hair et al., 2021).

La comparación multigrupo (Tabla 4) revela que la fortaleza de la relación CREL-SATL del G_2 , supera la de los demás grupos, y la del G_1 rebasa la del G_3 . Asimismo, la fortaleza de la relación VIOT-SATL del G_3 es la más alta, pero la del G_2 iguala al G_1 .

De las variables sociodemográficas y laborales analizadas (Tabla 5), el género y condición laboral no discriminan. De la caracterización, al considerar las variables que si discriminan: la edad y antigüedad laboral, se desprende: a) en el G_1 predominan, a partes iguales, las categorías de trabajadores de 46 a 55 y mayores de 55 años, con más de 15 años de antigüedad; b) en el G_2 , predominan los trabajadores de 46 a 55 años, con más de 15 años de antigüedad, en porcentajes superiores a los demás grupos; c) en el G_3 prevalecen los trabajadores de 36 a 45 años, y con más de 15 años de antigüedad en un porcentaje inferior a los demás grupos.

Tabla 3
Comparación de muestra global y grupos heterogéneos obtenidos con REBUS-PLS

Relación	Parámetro	Grupos			
		Global	G1	G2	G3
CREL -> SATL	β	0.57***	0.78***	0.96***	0.29***
	R ² contrib%	85.16	85.59	97.23	27.93
VIOT -> SATL	β	-0.16***	-0.18**	-0.11***	-0.62***
	R ² contrib%	14.84	14.42	2.77	72.07
Modelo completo	R ²	0.43	0.81	0.97	0.67
	GoF	0.51	0.68	0.77	0.59
	Q ²	0.24	0.34	0.55	0.23
	FIV	1.19	1.51	1.02	1.50
	n(%)	100.00	21.50	26.00	52.50

Nota: R² contrib%: contribución a la varianza total explicada; β : coeficientes beta t: prueba t de Student dos colas obtenidas con remuestreo (n= 5.000 remuestreos); **p<0.01; ***p<0.001

Tabla 4
Comparación multigrupo

Grupos	β (CREL -> SATL)	β (VIOT -> SATL)
2 vs 1	0.18***	0.07 ns
3 vs 1	0.49***	0.43***
3 vs 2	0.67***	0.51***

Nota: diferencia de los β expresada en valores absolutos; ns: no significativo estadísticamente; **p<0.01, ***p<0.001

Tabla 5
Comparación (%) de variables sociodemográficas y laborales de los grupos

Variable	Categoría	Grupos			Sig.
		1	2	3	
Género	Masculino	61.10	63.20	56.30	No
	Femenino	38.90	36.80	43.80	
Edad (años)	<25 años	0.00	0.00	1.10	Sí*
	25-35	8.30	2.30	4.50	
	36-45	16.70	20.70	42.60	
	46-55	37.50	51.70	33.00	
	>55 años	37.50	25.30	18.80	
Condición laboral (%)	Fijo	90.30	88.50	93.80	No
	Jubilado	9.70	11.50	6.30	
Antigüedad (años)	<5 años	5.60	0.00	1.10	Sí*
	5-10	12.50	9.20	12.50	
	10-15	22.20	18.40	30.70	
	>15 años	59.70	72.40	55.70	

Nota: *significativo con tabla de contingencia y test de χ^2

En cuanto a la discusión de resultados se demostró que el CREL influye positivamente en la SATL (H_1), corroborando los hallazgos de varios autores (Hussinki et al., 2019; Liu et al., 2020; Machorro et al., 2016). Sin embargo, es importante destacar que los resultados de otros autores no establecieron evidencia empírica para tal relación (Leal et al., 2015; Longo y Mura, 2011), por ello se requieren más estudios en esta dirección (Liu et al., 2020). La relación entre CREL y SATL se explica porque las relaciones con los agentes externos, principalmente los clientes de servicios de docencia,

investigación o extensión y redes de investigación externas, ayudan al personal a clarificar expectativas que se tienen sobre su desempeño, además de mejorar el aprendizaje colectivo (Longo y Mura, 2011; Machorro et al., 2016), ello contribuye a una mayor SATL (Liu et al., 2020).

Este resultado puede ser explicitado en el marco de la Teoría de los Recursos y Capacidades, que señala como variables explicativas los factores internos, en especial aquéllos de naturaleza intangible, y cómo éstos son

traducidos en ventaja competitiva sostenible (Muwardi et al., 2020). Así, un aumento del recurso intangible CREL implicará una mejora de la SATL (Peces y Trillo, 2023), siendo ello un objetivo relevante de la gerencia universitaria. En consecuencia, el CREL constituye un intangible con gran potencial para proporcionar ventajas competitivas sólidas y sostenibles, debido a sus características particulares que los hacen difíciles de imitar o replicar.

En cuanto al desarrollo del CREL de la universidad objeto de estudio es menester mencionar algunos aspectos relevantes. Con el fin de que sus docentes lograran principalmente el doctorado, la universidad firmó convenios con IES venezolanas, españolas y francesas. Igualmente, estableció convenios de formación e investigación con instituciones norteamericanas y asociada con otras instituciones participó en la impartición de posgrados y cursos de capacitación, así como también ofertó servicios tecnológicos. La participación de los docentes en el desarrollo del CREL les proporcionó beneficios tangibles e intangibles que repercutieron favorablemente en la SATL, sin embargo, la crisis nacional socioeconómica y política que se ha acentuado en los últimos años ha impactado en la universidad, lo que ha activado la erosión del CREL, proceso catalizado por la inherencia directa del ejecutivo en el gobierno universitario.

También se verificó que la VIOT influye negativamente en la SATL (H_2), ello coincide con estudios previos, particularmente en otros sectores como el de la salud en contextos de países desarrollados, donde ha sido ampliamente investigada (Hu et al., 2024) y en distintos tipos de trabajos. Desde una perspectiva más amplia, el estudio de la violencia que afecta al sector universitario según el autor del delito (que es la aquí estudiada), cobra creciente interés, particularmente en Estados Unidos (De Angelis et al., 2017).

En América Latina no se detectan investigaciones sobre heterogeneidad no observada en la relación entre la violencia Tipo I con la SATL en el ámbito académico, especialmente desde la perspectiva de los docentes, que es un fenómeno relativamente reciente y, por ello, los hallazgos obtenidos representan una contribución a la literatura especializada. El mecanismo que explicaría esta relación sería el siguiente: además del aumento en los niveles de estrés, depresión, ansiedad y miedo, entre otros problemas psicológicos (Hu et al., 2024), el nivel de VIOT en IES ubicadas en contextos

de altos niveles de delincuencia (Maier y DePrince, 2019), también afecta el intercambio intelectual con los colegas, importante actividad colectiva de aprendizaje, siendo ese otro factor normalmente incluido en los relacionados con el entorno, que inciden en la SATL de los académicos. Asimismo, la VIOT afecta las relaciones interpersonales, factor extrínseco muy relevante que tiene impacto significativo en la SATL (Admiraal et al., 2019). Es importante destacar que en la IES analizada no hay protocolos para atención a víctimas de la VIOT.

Finalmente, se determinó la presencia de heterogeneidad no observada al conformarse tres clases latentes con la técnica REBUS-PLS, tal como ha ocurrido en modelos reportados en ámbitos distintos al sector académico, donde se demostró que este tipo de heterogeneidad es un factor relevante (Doposo-Fernández et al., 2022; Otok et al., 2024; Sarstedt et al., 2022; Segarra-Oña et al., 2015). Por ello se describen estos grupos: para el G2 la SATL depende en grado superlativo de su percepción del CREL ($R^2=97.23\%$) y muy poco de la VIOT, en claro contraste con el G3, en el cual este último constructo representa el factor determinante de su SATL al explicarlo en un 72.07%. El G1 podría ser considerado un grupo intermedio, dado que su SATL depende principalmente del nivel de CREL y su intensidad es más baja en comparación con el G2.

Con base en el constructo más influyente en la SATL y la comparación multigrupo, el G1 y G2 serían los académicos cuya SATL depende principalmente de la percepción del CREL, cuya etiqueta que distingue su orientación a la SATL es: “lo prioritario son las relaciones institucionales”, y el G3 representaría a los académicos cuya SATL obedece esencialmente a la percepción del nivel de VIOT en la universidad, cuya etiqueta es: “lo prioritario es la seguridad en el trabajo”. Este resultado parece confirmar la aseveración de Wyrwa y Kaźmierczyk (2020), quienes sostienen que hay otros factores que afectan la SATL que aún no han sido estudiados, lo cual también representa un aporte de la presente investigación.

Una evaluación panorámica indica que en todos los grupos la variable predicha depende de todas las predictoras, tal como ocurre en algunos modelos de marketing, esto indica que hay un menor nivel de heterogeneidad no observada en comparación con otros modelos, donde por lo menos en uno de los grupos una o más variables no resultaron predictoras (Segarra-Oña et al., 2015).

Una parte de la heterogeneidad no observada se debe a la amplitud de los constructos analizados, pues involucran aspectos cognitivos y emocionales, además de la incidencia de factores organizacionales, circunstanciales, culturales o biográficos, entre otros. Sin embargo, los constructos son percibidos nítidamente, por ello sus relaciones son estadísticamente significativas en los tres grupos detectados.

La caracterización mediante variables sociodemográficas y laborales (heterogeneidad observada) indica que edad y antigüedad laboral influyen de manera parcial en la heterogeneidad del modelo general de SATL en función del CREL y la VIOT, lo cual concuerda con estudios previos que reportaron influencia de edad y antigüedad en la SATL (Dobrow et al., 2016; Filipkowski y Derbis, 2023), aunque Tabancali y Çakmak (2014) no encontraron relación entre edad y SATL de docentes.

El género no ocasionó heterogeneidad en el modelo de SATL, en contraste con lo reportado en investigaciones donde se abordó solamente este constructo en docentes de educación secundaria o inferior (Urrutia et al., 2019) o en académicos (Ryan y Milevsky, 2017). Así, la relación Género y SATL ha resultado contradictoria en docentes con respecto a los factores extrínsecos e intrínsecos (Tabancali y Çakmak, 2014). Tampoco hubo diferencia en la condición laboral de fijo o jubilado (emeritus), debido a que ambas categorías no están sometidas al estrés de pérdida de empleo.

232 Respecto a las variables inherentes con la pertenencia a un determinado grupo, se tiene que en el G1 predominan académicos de más de 45 años, en el G2 el mayor porcentaje corresponde a docentes entre 46 y 55 años, mientras que en el G3 la mayor participación al grupo de 36 a 45 años, factor que parece incidir en percepción de la seguridad en el trabajo como aspecto prioritario en la SATL. La categoría de más de 15 años de antigüedad predomina en los 3 grupos, con mayor participación en el G2, seguido por el G1 y luego el G3.

Conclusiones

En el modelo que explica la SATL a partir de las variables CREL y VIOT se determinó la presencia de heterogeneidad no observada, que incide en los resultados. En los tres grupos heterogéneos detectados con REBUS-PLS, al igual que en el modelo global, la SATL es predicha por el CREL y la VIOT, pero se detectan variaciones en cuanto a la intensidad de estas relaciones y la importancia de las variables

predictoras. Con base en el constructo que más influye en la SATL y la comparación multigrupo, los G1 y G2 pudieran integrarse para conformar un grupo cuya etiqueta que distingue su orientación a la SATL es: “lo prioritario son las relaciones institucionales”, y que para el G3 la etiqueta es: “lo prioritario es la seguridad en el trabajo”, lo que demuestra la importancia de considerar la heterogeneidad no observada de la muestra para evaluar gradaciones o variaciones en la intensidad de las percepciones de los individuos que son determinantes en la formación de grupos.

La caracterización sociodemográfica y laboral de estos grupos indica que edad y antigüedad laboral moderan parcialmente la SATL, pero no las variables género y condición laboral (fijo o emeritus). En contextos sociales con altos índices delictivos, la VIOT tipo I es un predictor de la SATL en académicos (con gradaciones en su percepción), que se suma a la amplia lista de factores extrínsecos reportada por la literatura.

Implicaciones: La heterogeneidad no observada ofrece determinantes más detallados para evaluar la SATL basadas en las características distintas de cada clase latente. Los formuladores y ejecutores de políticas públicas o institucionales relacionadas con las IES deben desarrollar estrategias que se ajusten a expectativas o percepciones específicas de cada clase latente, de manera que en ambientes con elevados niveles delictivos, los planes organizacionales orientados a mejorar la SATL de los académicos, acrecentar el CREL, reforzar la seguridad ciudadana en los campus universitarios y dar apoyo psicológico a las víctimas, deben considerar que los grupos de docentes ameritan ser tratados de manera diferenciada, para que dichos planes alcancen sus propósitos eficientemente. La ejecución de planes como los apuntados anteriormente contribuirían de manera significativa al cumplimiento de la misión universitaria en términos de generación, transferencia y difusión del conocimiento científico. Es oportuno indicar que estos análisis más profundos fueron posibles gracias a la técnica REBUS-PLS, ya que, con las técnicas tradicionales de agrupamiento, como el clúster k-medias o jerárquico no es posible.

Las limitaciones también señalan nuevos puntos de partida para continuar los estudios futuros y afianzar resultados: 1) se requiere repeticiones para corroborar la heterogeneidad observada, 2) no se incorporaron otras variables como apoyo institucional, y 3) profundizar el estudio de la VIOT, ampliando la escala para medir la victimización, y evaluar sus efectos en la SATL.

Conflicto de interés

Los autores declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses.

Referencias

- Admiraal, W., Veldman, I., Mainhard, T., y van Tartwijk, J. (2019). A typology of veteran teachers' job satisfaction: their relationships with their students and the nature of their work. *Social Psychology of Education*, 22, 337–355 (2019). <https://doi.org/10.1007/s11218-018-09477-z>
- Al-Refaei, A., Ali, H. M., Aldaba, A. M., y Zumrah, A. R. (2024). Determinants of customer-perceived service quality in higher education: the roles of job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 16(1), 1-18. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-08-2022-0089>
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., y Maude, P. (2017). Herzberg's two-factor theory. *Life Science Journal*, 14, 12–16. <https://doi.org/10.7537/marslsj140517.03>
- Azmi, M. I., Daud, A., Shafei, M. N., y Abdul Hamid, A. (2022). Job dissatisfaction and its predictors among healthcare workers of 'Type 2 health clinics' in north-eastern Malaysia. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(23), 16106. <https://doi.org/10.3390/ijerph192316106>
- Becker, J. M., Cheah, J. H., Gholamzade, R., Ringle, C. M., y Sarstedt, M. (2023). PLS-SEM's most wanted guidance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1), 321-346. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2022-0474>
- Bontis, N., y Serenko, A. (2009). A causal model of human capital antecedents and consequents in the financial services industry. *Journal of Intellectual Capital*, 10(1), 53-69. <https://doi.org/10.1108/14691930910922897>
- Carmeli, A., y Tishler, A. (2004). The Relationships between Intangible Organizational Elements and Organizational Performance. *Strategic Management Journal*, 25(13), 1257-1278. <https://doi.org/10.1002/smj.428>
- Castañeda-Santillán, L. L., y Sánchez-Macías, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 230-246. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03>
- Chappell, D., y Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. 3rd edition. International Labour Organization.
- Chen, C., Pao, L.S., y Lei, H. (2022). The examination of job separation tendency of nursing staff in the first public-private joint-venture hospital in Taiwan: a multiple mediation model of job satisfaction and job performance. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9, 425. <https://doi.org/10.1057/s41599-022-01456-2>
- Choi, J., Oh, J., y Kim, J. (2022). Relationship between active seniors' job change and life satisfaction: Serial multiple mediation effects of person-job fit and job satisfaction. *The Career Development Quarterly*, 70(4), 0889-4019. <https://doi.org/10.1002/cdq.12310>
- De Angelis, J., Benz, T., y Gillham, P. (2017). Collective security, fear of crime, and support for concealed firearms on a university campus in the Western United States. *Criminal Justice Review*, 42(1), 77-9. <https://doi.org/10.1177/0734016816686660>
- de Ruijter, M. J. T., Dahlén, A. D., Rukh, G., y Schiöth, H. B. (2023). Job satisfaction has differential associations with delay discounting and risk-taking. *Scientific Reports*, 13(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-023-27601-8>
- Dobrow, S., Ganzach, Y., y Liu, Y. (2016). Time and job satisfaction: a longitudinal study of the differential roles of age and tenure. *Journal of Management*, 20(10), 1–22. <https://doi.org/10.1177/0149206315624962>
- Dopeso-Fernández, R., Giovanni Giusti, G., y Kucel, A. (2022). Only the smartest? Motivating job characteristics for all ability levels and their impact on job satisfaction. *Bulletin of Economic Research*, 1-34. <https://doi.org/10.1111/boer.12379>
- Dreer, B. (2021). Teachers' well-being and job satisfaction: the important role of positive emotions in the workplace. *Educational Studies*, 1–17. <https://doi.org/10.1080/03055698.2021.1940872>
- Fernández, E., y Grijalva, A. (2012). Diseño y validación de dos escalas para medir el miedo al delito y la confianza en la policía. *Revista Española*

de Investigación Criminológica, 2(10), 1-26. <https://n9.cl/iffxg>

- Filipkowski, J., y Derbis, R. (2023). Are we happy with our work in globalization? Globalization experience, achievement motivation, and job seniority as predictors of work satisfaction in a group of office workers. *Global Health* 19, 43. <https://doi.org/10.1186/s12992-023-00941-w>
- García, J., y Aburto, J. (2019). The impact of violence on Venezuelan life expectancy and lifespan inequality. *International Journal of Epidemiology*, 48(5), 1593–1601. <https://doi.org/10.1093/ije/dyz072>
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., y Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley and Sons.
- Hu, Y., Zhang, S., Zhai, J., Wang, D., Gan, X., Wang, F., Wang, D., y Yi, H. (2024). Relationship between workplace violence, job satisfaction, and burnout among healthcare workers in mobile cabin hospitals in China: Effects of perceived stress and work environment. *Preventive Medicine Reports*, 40, 102667. <https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2024.102667>
- Hussinki, H., Kianto, A., Vanhala, M., y Ritala, P. (2019). Happy Employees Make Happy Customers: The Role of Intellectual Capital in Supporting Sustainable Value Creation in Organizations. In: Matos F., Vairinhos V., Selig P., Edvinsson L. (eds). *Intellectual Capital Management as a Driver of Sustainability* (pp 101-117). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-79051-0_6
- Kato, T., Yamamoto, S., Miyaji, A., Katsuki, S., y Kataoka, C. (2023). Which Is More Effective for Job Satisfaction, Expert Knowledge or Career Status Through Training? Differences between Large Enterprises and SMEs. *Journal of Applied Social Science*, 17(1), 74–91. <https://doi.org/10.1177/19367244221128553>
- Leal, C., Marques, C., Marques, C., y Braga-Filho, E. (2015). A influência do capital intelectual na satisfação laboral: um modelo estrutural aplicado a uma cooperativa de crédito. *Tourism y Management Studies*, 11(2), 219-22. <https://doi.org/10.18089/tms.2015.11227>
- Liu, G., Kianto, A., y Tsui, E. (2020). A comprehensive analysis of the importance of intellectual capital elements to support contemporary developments in Chinese firms. In *Intellectual Capital in the Digital Economy* (pp. 62-73). Routledge. <http://dx.doi.org/10.4324/9780429285882-8>
- Liu, Y., Yi, S., y Siwatu, K. O. (2023). Mediating roles of college teaching self-efficacy in job stress and job satisfaction among chinese university teachers. *Frontiers in Education*, 7, 1073454. <https://doi.org/10.3389/educ.2022.1073454>
- Longo, M., y Mura, M. (2011). The effect of intellectual capital on employees' job satisfaction and retention. *Information y Management*, 48(7), 278-287. <https://doi.org/10.1016/j.im.2011.06.005>
- Machorro, F., Mercado, P., Cernas, D., y Romero, M. (2016). Influencia del capital relacional en el desempeño organizacional de las instituciones de educación superior tecnológica. *Innovar*, 26(60), 35-50. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n60.55531>
- Maier, S. L., y DePrince, B. T. (2019). College Students' Fear of Crime and Perception of Safety: The Influence of Personal and University Prevention Measures. *Journal of Criminal Justice Education*, 1–19. <https://doi.org/10.1080/10511253.2019.1656757>
- Meliá, J., y Peiró, J. (1998). *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23*. <https://n9.cl/r6aug>
- Mercado-Salgado, P. (2016). Validez inicial de una escala de medición del capital intelectual en universidades. *Universitas Psychologica*, 15(2), 109-120. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.viem>
- Muwardi, D., Saide, S., Indrajit, R. E., Iqbal, M., Astuti, E. S., y Herzavina, H. (2020). Intangible resources and institution performance: The concern of intellectual capital, employee performance, job satisfaction, and its impact on organization performance. *International Journal of Innovation Management*, 24(5), 2150009. <https://doi.org/10.1142/S1363919621500092>

- Nagpaul, T., Leong, C.-H., Toh, C.-S., Amir, A.B., Chin, R., y Tan S. (2022). Exploring Job Satisfaction and Intentions to Quit among Security Officers: The Role of Work Hygiene and Motivator Factors. *Social Sciences*, 11, 497. <https://doi.org/10.3390/socsci11110497>
- Otok, B.W., Purhadi, Sriningsih, R., y Dila, D.S. (2024). Segmentation of toddler nutritional status using REBUS and FIMIX partial least square in Southeast Sulawesi. *MethodsX*, 12, 102515. <https://doi.org/10.1016/j.mex.2023.102515>
- Peces, M., y Trillo, M.A. (2023). Relational Capital in the Technology Sector: An International Strategic Model. *Sustainability*, 15, 4351. <https://doi.org/10.3390/su15054351>
- Ryan, R., y Milevsky, A. (2017). *Launching a successful research program at a teaching university*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315516578>
- Sahito, Z., y Vaisanen, P. (2020). Literature review on teachers' job satisfaction in developing countries: Recommendations and solutions for the enhancement of the job. *Review of Education*, 8(1), 3–34. <https://doi.org/10.1002/rev3.3159>
- Sánchez, S. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios* [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba]. <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/431/1428926x.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sarmiento, G., y Román, I. (2011). *Propuesta de un modelo de capital intelectual para medir y gestionar los intangibles de las entidades públicas*. Documento presentado en el XVI Congreso AECA, Nuevo modelo económico: Empresa, Mercados y Culturas. Granada, España. <https://n9.cl/p2bhk0>
- Sarstedt, M., Radomir, L., Moisescu, O. I., y Ringle, C. M. (2022). Latent class analysis in PLS-SEM: A review and recommendations for future applications. *Journal of Business Research*, 138, 398-407. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.051>
- Segarra-Oña, M., Peiró-Signes, A., y Cervelló-Royo, R. (2015). Determinantes de la eco-innovación en la actividad de construcción en España. *Informes de la Construcción*, 67(537), e068. e068. <http://dx.doi.org/10.3989/ic.13.124>
- Solomon, B. C., Nikolaev, B. N., y Shepherd, D. A. (2022). Does educational attainment promote job satisfaction? The bittersweet trade-offs between job resources, demands, and stress. *Journal of Applied Psychology*, 107(7), 1227–1241. <https://doi.org/10.1037/apl0000904>
- Tabancali, E., y Çakmak, E. (2014). Investigation of job satisfaction amongst teachers. En H. Arslan, G. Rağ, E. Kocayörük, y M. Ali (Eds.). *Multidisciplinary Perspectives on Education* (pp. 47-54). United Kingdom: Cambridge Scholar Publishing.
- Torre, C., Tommasetti, A., y Maione, G. (2021). Technology usage, intellectual capital, firm performance and employee satisfaction: the accountants' idea. *The TQM Journal*, 33(3), 545-567. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2020-0070>
- Universidad de Salamanca. (2009). *Cuestionario de Satisfacción Laboral PAS-USAL del Personal de Administración y Servicios*. <https://n9.cl/md4ul>
- Urrutia, J., Grafilon, R., Mortera, E., y Ramos, J. (2019). Prevalent factors that affect the job satisfaction of junior high school technology and livelihood education teachers in public secondary school in district 1 of Marikina City 2017–2018. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8 (2-11), 2758-2767. <https://doi.org/10.35940/ijrte.B1339.0982S1119>
- Vidotto, J. D. F., Ferenhof, H. A., Selig, P. M., y Bastos, R. C. (2017). A human capital measurement scale. *Journal of Intellectual Capital*, 18(2), 316–329. <https://doi.org/10.1108/JIC-08-2016-0085>
- Vozmediano, L., San Juan, C., y Vergara, A. (2008). Problemas de medición del miedo al delito: Algunas respuestas teóricas y técnicas. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 10(07), 1-7. <https://n9.cl/e5rlm>
- Wyrwa, J., y Kaźmierczyk, J. (2020). Conceptualizing job satisfaction and its determinants: A systematic literature review. *Journal of Economic Sociology*, 21(5), 138-167. <https://n9.cl/luj75>