

PERSONAS: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

DOI:

**Compromiso organizacional y satisfacción laboral en funcionarios públicos,
análisis 2020 y 2022 comparando provincia urbana y rural, Chile.**

**Organizational commitment and job satisfaction in public officials, analysis 2020
and 2022 comparing urban and rural province, Chile.**

**Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho em funcionários
públicos, análise 2020 e 2022 comparando província urbana e rural, Chile.**

Edición Nº52 – Abril de 2025

Artículo Recibido: Octubre 02 de 2024

Aprobado: Abril 08 de 2025

Autoras y autores

María Margarita Chiang-Vega¹, Miguel Ramírez-Morales², María José Rivera-Cerda³ y
Juan Pablo Hidalgo-Ortiz⁴

Resumen:

La presente investigación busca conocer la relación entre los constructos de compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores municipales de una provincia rural y una urbana de Chile. Se realizó una comparación longitudinal entre los períodos 2020

¹ Dra., Departamento de Administración y Auditoría, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío. Concepción, Chile. Correo electrónico: mchiang@ubiobio.cl, <https://orcid.org/0000-0003-3093-7892>

² Mg., Jefe de Docencia, Centro de Formación Técnica Estatal de la región del Biobío. Concepción, Chile. Correo electrónico: m.ramirez@cftebiobio.cl, <https://orcid.org/0009-0007-9488-9670>

³ Mg., Docente, Departamento de Administración y Auditoría, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío. Concepción, Chile. Correo electrónico: mjrivera@egresados.ubiobio.cl, <https://orcid.org/0000-0001-6645-6017>

⁴ Mg., Docente, Departamento de Estadística, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío. Concepción, Chile. Correo electrónico: jhidalgo@ubiobio.cl, <https://orcid.org/0000-0001-7621-6068>

y 2022, para analizar los cambios a través del tiempo. Se realizó un estudio descriptivo, correlacional y no experimental, donde se aplicó una encuesta de la cual se obtuvo una muestra de trabajadores municipales de una provincia rural (PR) y urbana (PU), en los períodos 2020 (PR, n=86 y PU, n=163) y 2022 (PR, n= 122 y PU, n= 92). De acuerdo a los resultados obtenidos se confirma para esta muestra, la relación entre los constructos contestando con ello el objetivo de esta investigación, donde el compromiso afectivo se relaciona fuertemente con la satisfacción laboral, le sigue el compromiso normativo y luego el compromiso con la continuidad. Esto se visualiza en los dos períodos observados, reportándose diferencias estadísticamente significativas según Test de Mantel.

Palabras clave: calidad de vida laboral, satisfacción laboral, compromiso organizacional, funcionarios públicos.

Abstract:

This research seeks to know the relationship between the constructs of organizational commitment and job satisfaction in municipal workers in a rural and an urban province of Chile, a longitudinal comparison was made between the periods 2020 and 2022, to analyze the changes over time. A descriptive, correlational and non-experimental study was carried out, where a survey was applied from which a sample of municipal workers from a rural (PR) and urban (PU) province was obtained, in the periods 2020 (PR, n=86 and PU, n=163) and 2022 (PR, n= 122 and PU, n= 92). According to the results obtained, the relationship between the constructs is confirmed for this sample, thus answering the objective of this research, where affective commitment is strongly related to job satisfaction, followed by normative commitment and then commitment to continuity. This is visualized in the two observed periods, with statistically significant differences reported according to the Mantel Test.

Keywords: quality of working life, job satisfaction, organizational commitment, public officials.

Resumo:

Esta pesquisa procura conhecer a relação entre os construtos de comprometimento organizacional e satisfação no trabalho em trabalhadores municipais de uma província rural e urbana do Chile, uma comparação longitudinal foi feita entre os períodos de 2020 e 2022, para analisar as mudanças ao longo do tempo. Fue realizado um estudo descritivo, correlacional e não experimental, onde foi aplicado um inquérito a partir do qual foi obtida uma amostra de trabalhadores municipais de uma província rural (RP) e urbana (UP), nos períodos de 2020 (RP, n=86 e UP, n=163) e 2022 (RP, n=122 e UP, n=92). De acordo com os resultados obtidos, confirma-se a relação entre os construtos para esta amostra, respondendo assim ao objetivo desta pesquisa, onde o comprometimento afetivo está fortemente relacionado à satisfação no trabalho, seguido do compromisso normativo e, em seguida, do compromisso com a continuidade. Isso é visualizado nos dois períodos observados, com diferenças estatisticamente significativas relatadas de acordo com o Teste de Mantel.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho, satisfação no trabalho, comprometimento organizacional, funcionários públicos.

1. Introducción

En los últimos años, el Estado de Chile, y sus municipios han ejercido un rol importante, logrando que se reconozca la legitimidad y valor público de los representantes locales (Henríquez y Ramírez-Alujas, 2022) y la gestión de los recursos humanos de los funcionarios o servidores públicos, se considera importante para la elaboración e implementación de la política fiscal, así como también los ingresos monetarios que percibe cada municipalidad que permiten a los empleados contar con los implementos necesarios para desarrollar con éxito los diferentes planes programados con la comunidad. Pero la principal problemática de los municipios chilenos es la desigualdad de ingresos monetarios que percibe cada municipalidad, creando una brecha entre provincias urbanas y rurales, lo cual se observa en los documentos de la Dirección de presupuestos del Ministerio de Hacienda (2020). Por lo cual es importante para este estudio, conocer el nivel de compromiso organizacional y la satisfacción laboral presentes en ambas provincias a través del tiempo, ya que como exponen Robbins y Judge (2009), un individuo no satisfecho con sus funciones presenta conductas negativas hacia su

trabajo. Y de acuerdo con diferentes estudios del comportamiento organizacional, la satisfacción laboral y compromiso organizacional tienen un impacto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual afecta directamente la reputación, prestigio e imagen de la organización (Mamani-Guzmán, Palacios-Sarmiento, Priori-Flores y Tellez-Pérez, 2023).

Es por lo anteriormente expuesto que esta investigación es relevante, ya que sirve para que las municipalidades conozcan el grado de compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Conocer cómo estas variables se relacionan y cómo han cambiado a través del tiempo, con el fin de que esta información sirva para la elaboración de políticas de desarrollo humano y establecer futuras planificaciones que apoyen la gestión de los recursos humanos.

Finalmente, se puede indicar que el objetivo de esta investigación es comparar la relación existente entre los constructos de compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores públicos municipales de dos realidades diferentes, una provincia urbana y otra rural y comparando dos períodos de tiempo, de la Región del Biobío, Chile. Y se formulan las siguientes hipótesis:

- H1: El grado de satisfacción laboral, en las 7 dimensiones, aumenta en mayor grado en la provincia urbana que en la provincia rural, del año 2020 al 2022 en trabajadores públicos municipales.
- H2: El compromiso organizacional, en las 3 dimensiones, aumenta en mayor grado en la provincia urbana que en la provincia rural, del año 2020 al 2022, en trabajadores públicos municipales.
- H3: En las correlaciones entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional se presenta una mayor relación del compromiso afectivo con respecto a todas las dimensiones de satisfacción laboral en los dos años estudiados en trabajadores públicos municipales.

2. Marco teórico

Hoy en día, las empresas reconocen que el valor organizacional no son solo los activos físicos y financieros, sino que también es importante considerar los activos intangibles,

como los conocimientos y capacidades de las personas que aportan a las empresas para que alcancen sus objetivos y metas. El capital humano se constituye como un factor clave para el desarrollo de ventajas competitivas sostenibles (Cantú, Pedraza y Madero, 2023).

Por esta razón, es importante que las organizaciones se preocupen de sus colaboradores y de su integridad física y psicológica, con el fin de mejorar la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores. Para poder caracterizar la calidad de vida laboral, es relevante conocer factores como la motivación, valores, clima organizacional, compromiso, satisfacción laboral, estabilidad laboral, entre otros (Granados, 2011). Otro aspecto importante por considerar, lo mencionan Delgado-Bello y Gahona-Flores (2022), quienes exponen que las condiciones laborales no solo afectan los índices de producción, ya que, sí los empleados perciben que no cuentan con las condiciones suficientes para desarrollar sus labores, se presentaran síntomas como la desmotivación y la ansiedad, afectando directamente los niveles de satisfacción, como así también el compromiso.

La satisfacción laboral y el compromiso hacia la organización son constructos decisivos dentro de las organizaciones, ya que presentan una dependencia positiva que impulsa el desempeño laboral, generando en el empleado un buen nivel de productividad y rendimiento en el desarrollo de sus tareas (Shrestha y Bhattarai, 2022). El interés e indagación en estos constructos por parte de las organizaciones les permite mejorar en diferentes ámbitos organizacionales: la toma de decisiones, la gestión de recursos humanos, gestión del cambio, responsabilidad social empresarial, desarrollo sostenible (Mamani-Guzmán, Palacios-Sarmiento, Priori-Flores y Tellez-Pérez, 2023).

2.1. Compromiso Organizacional

Una labor importante de las organizaciones es realizar una óptima integración de los colaboradores en la institución, esto permite que los objetivos, intereses y necesidades de las personas, lleguen a una relación empleado-organización armoniosa, destacando que el cimiento de las organizaciones son sus empleados (Ruiz, Silva y Vanga, 2008). El compromiso organizacional ha sido ampliamente investigado a través del tiempo, debido a su relación con algunos factores que son esenciales para el éxito de una organización, como lo es el rendimiento, el ausentismo, rotación del personal, la ética y calidad de vida en el trabajo (López-Martínez y López-Santos, 2020).

Dentro de las definiciones del compromiso organizacional se destaca la propuesta por Meyer y Allen (1991) quienes plantean que es un estado mental que distingue el vínculo que mantiene el colaborador y su organización, teniendo consecuencias a la hora de decidir en seguir o dejar la organización.

Luego, Harter, Schmidt y Hayes (2002) expresan que el compromiso está influenciado por el supervisor o gerente, y también se considera el nivel de involucramiento de los individuos, su satisfacción y pasión por su trabajo. Luego, Chiang-Vega, Gómez-Fuentealba y Wackerling-Patiño (2016), indican que el compromiso organizacional es la fuerza con la que los colaboradores se sienten conectados con la institución, lo que significa seguir comportamientos que sean relevantes para ésta.

Posteriormente López-Martínez y López-Santos, (2020) lo definen como un proceso afectivo que sienten los colaboradores en su interacción diaria con su organización, lo cual es importante, ya que permite predecir la permanencia y rendimiento de los funcionarios dentro de la organización.

Fonseca-Herrera, Cruz-Torres y Chacón-Gutiérrez (2019) destacan que, tanto las condiciones laborales como el compromiso organizacional son elementos que afectan en el clima laboral de las instituciones. En conclusión, el concepto de compromiso organizacional posee múltiples definiciones, las cuales coinciden en señalar que es la conexión que crea el colaborador con su institución.

2.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es analizada desde diferentes puntos de vista, ya que esta puede tener efectos significativos a nivel económico y organizacional (Tomás, de los Santos y Fernández, 2019). La clave para que las organizaciones alcancen sus objetivos, es mantener al personal motivado y satisfecho (Anastasiou, 2020).

A fines del siglo XX, Peiró (1984), quien plantea que la satisfacción laboral es el resultado de variadas conductas específicas que tienen relación con diferentes particularidades del área laboral y la empresa.

Una definición simple de la satisfacción laboral la exponen Fritzsche y Parrish (2005), es el nivel en que les agradan sus labores a los colaboradores. Robbins y Judge (2013),

indican que es una emoción positiva hacia su lugar de trabajo que surge luego de analizar las características de este. Posteriormente, Griffin, Phillips y Gully (2019), la definen como un estado que pone en evidencia las conductas y emociones del colaborador hacia su trabajo.

De acuerdo con Pedraza (2020), el constructo satisfacción laboral es la apreciación que tienen los empleados de su lugar de trabajo, de acuerdo con lo que aportan sí las organizaciones les proporcionan lo necesario para cubrir sus necesidades y expectativas. Colodro-Baldiviezo y Goyzueta-Rivera (2023) sostienen que las estrategias para aumentar la satisfacción en el trabajo deben considerar mejorar las condiciones laborales, ya que este elemento es determinante sobre la satisfacción laboral.

Alvarado-Mendoza, Sánchez-Jiménez, Romero-Poveda y Almeida-Lara (2024) vuelven a destacar la importancia de la satisfacción laboral afirmando que es un constructo altamente estudiado y analizado debido a su protagonismo en la productividad de los colaboradores y aporta a que estos demuestren su lealtad y compromiso, desde su percepción de que es equitativo lo que dan y lo que reciben.

2.3. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional según autores

- Mamani-Guzmán, Palacios-Sarmiento, Priori-Flores y Tellez-Pérez (2023) elaboraron un artículo por medio de una revisión bibliográfica para establecer el impacto del compromiso hacia la organización y la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores. El estudio analizó e interpretó los resultados y análisis realizados por los diferentes autores, las correlaciones de los constructos y los resultados que ellos obtuvieron, revelaron el impacto positivo de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral sobre el desempeño laboral, a partir de estos resultados queda en evidencia la relevancia de estudiar estos constructos en diferentes contextos del ámbito laboral.
- Estrada-Araoz y Gallegos-Ramos (2021), determinaron la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($r_s=0,539$; $p=0,000<0,05$). Además, se percibe que los

trabajadores están satisfechos con su trabajo y empoderados del compromiso organizacional cuando existen condiciones laborales que conducen al desempeño.

- Cernas-Ortiz, Mercado-Salgado y León-Cázares (2018) desarrollaron la investigación satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. Se trata de un estudio cuantitativo, no experimental cuyos resultados advierten que las variables en estudio existen en ambas culturas, pero las escalas examinadas no son invariantes entre las culturas. Como resultado de este hallazgo, las comparaciones directas del grado de satisfacción laboral y el compromiso organizacional pueden arrojar resultados no válidos en la investigación transcultural. Para evitar esto, se recomienda ser precavidos durante la preparación y análisis de los datos.

Luego de revisar las definiciones y aportes de los diferentes autores a través de los años, y de acuerdo con lo expuesto por Mamani-Guzmán, Palacios-Sarmiento, Priori-Flores y Tellez-Pérez, (2023) se puede concluir que los constructos satisfacción laboral y compromiso hacia la organización son aspectos del comportamiento humano muy importantes en el estudio del ámbito laboral. Por esta razón el presente trabajo toma estas variables como base de estudio considerando lo importantes que son en el contexto laboral de las organizaciones de servicio público.

3. Metodología

La presente investigación tiene como referencia los estudios anteriormente expuestos. El objetivo es conocer el nivel de asociación presente entre los constructos satisfacción laboral y compromiso organizacional, se presenta un análisis entre dos provincias con diferentes características (rural y urbana), en el contexto de trabajadores públicos municipales chilenos.

Este estudio es de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño de investigación de tipo no experimental longitudinal y de comparación (Hernández, Fernández y Baptista, 2007), ya que la investigación analiza datos de dos momentos (2020 y 2022). Su propósito es describir constructos y analizar su incidencia e interrelación. Por último, se puede

clasificar como transaccionales correlacionales-causales, ya que describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables.

La población objetivo son funcionarios municipales del sector urbano y rural de la Región del Biobío – Chile. El tipo de muestreo fue no probabilístico, por conveniencia, principalmente por la disponibilidad de los funcionarios a participar en esta investigación. Para poder recolectar los datos se aplicó una encuesta donde la primera parte solicita datos demográficos (género, edad, antigüedad laboral).

La segunda parte corresponde al cuestionario de satisfacción laboral de Chiang-Vega, Rivera-Cerda y Hidalgo-Ortiz (2022), basado en la teoría bifactorial de Herzberg en 1959, la cual consta de 7 dimensiones: Satisfacción por el trabajo en general, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con la forma en como realiza el trabajo, Satisfacción con la oportunidad de desarrollo, Satisfacción con la relación con el jefe, Satisfacción con la remuneración y Satisfacción con la autonomía.

La tercera y última parte corresponde al cuestionario de compromiso organizacional basado en los estudios de Meyer y Allen (1991), cuyas dimensiones son compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso con la continuidad.

Para el tratamiento de los datos se obtuvieron frecuencias, porcentajes y medidas de resumen. También se aplicaron comparaciones vía test de medias independientes, además de correlaciones. Para los cálculos estadísticos fueron utilizados los programas JASP⁵ y Jamovi⁶.

4. Resultados

En lo que respecta al análisis de fiabilidad: en el constructo satisfacción laboral, se destaca que el alfa de Cronbach más bajo es de 0,7 y la superior 0,91 y en el constructo compromiso organizacional el con menor valor es de 0,72, y el de mayor valor es de 0,83. Esto quiere decir que la consistencia interna de los factores que componen las dos escalas de medición son fiables.

⁵ JASP Team (2022). JASP (Version 0.16.4) (Computer software).

⁶ The jamovi project (2022). jamovi. (Version 2.3) (Computer Software).

4.1. Perfil demográfico

El total de respuestas fue de 463 distribuidas en dos años de medición, 249 en el primero y 214 en el segundo. De acuerdo con los resultados de la **Tabla N°1**, en el primer año de medición se tuvo 66% en la provincia urbana y en el año 2 se tuvo un 57% de la provincia rural, reportando diferencias significativas ($p < .001$).

Al considerar la distribución por género, en ambos años la mujer es mayoría con 54% y 51% respectivamente, no reportando diferencias ($p = .54$). En tanto a la edad de los participantes, en ambas mediciones se tiene una media entre 42 y 43 años con rangos de 18-73 y 22-68 respectivamente, sin reportar diferencias significativas ($p = .43$); del mismo modo para la antigüedad laboral, que es aproximadamente de 13 años, con rangos entre 1 y 45 años ($p = .62$). Entiéndase desde ahora que la provincia urbana es la “provincia 1” y la provincia rural es la “provincia 2”.

Tabla N°1. Perfil de participantes.

Factor	Categoría	Año 1 [n=249]		Año 2 [n=214]		p
		N	%	N	%	
Provincia	P. Urbana	163	66	92	43	<.001
	P. Rural	86	34	122	57	
Género	Masculino	115	46	105	49	0.536
	Femenino	134	54	109	51	
Edad	Media (DE)	42.3 (11.7)		43.3 (12.2)		0.429
	Min-Max	18-73		22-68		
Antigüedad Laboral	Media (DE)	12.6 (11.1)		13.1 (12.2)		0.624
	Min-Max	1-45		1-43		

Fuente: Elaboración propia en base a respuestas aportadas por sujetos informantes (2020-2022).

A partir de estas características, se establecen los distintos análisis: en un primer nivel, la comparativa interanual distribuida por comuna, y en segundo nivel por género para cada caso.

A partir de esto se pretende establecer además de sí existen diferencias estadísticamente significativas entre los dos años medidos, además de algunas diferencias que pueda haber entre género.

4.2. Análisis para satisfacción laboral

En la **Tabla N°2** se muestran los resultados para cada dimensión, distribuyendo por año, municipalidad y género.

Tabla N°2. Resultados generales de satisfacción laboral.

Dimensión	Municipalidad	Año 1 n=249		Año 2 n=214		p
		M	DE	M	DE	
S1: Satisfacción por el trabajo en general	P. Urbana	3.47	0.80	3.88	0.85	<.001
	P. Rural	3.56	0.66	3.64	0.85	0.465
	p	0.395		0.034		
S2: Satisfacción con el ambiente físico	P. Urbana	3.23	0.82	4.17	0.91	<.001
	P. Rural	3.49	0.89	3.48	0.82	0.985
	p	0.027		<.001		
S3: Satisfacción con la forma en como realiza el trabajo	P. Urbana	3.71	0.72	3.95	0.87	0.016
	P. Rural	3.63	0.64	4	0.65	<.001
	p	0.423		0.629		
S4: Satisfacción con la oportunidad de desarrollo	P. Urbana	3.23	0.83	3.49	0.97	0.027
	P. Rural	3.24	0.84	3.48	0.84	0.080
	p	0.943		0.92		
S5: Satisfacción con la relación con el jefe	P. Urbana	3.66	0.89	3.99	0.93	0.005
	P. Rural	3.71	0.77	3.85	0.75	0.2
	p	0.65		0.23		
S6: Satisfacción con la remuneración	P. Urbana	3.27	1.10	3.69	0.9	0.002
	P. Rural	3.23	0.92	3.56	0.83	0.013
	p	0.735		0.306		
S7: Satisfacción con la autonomía	P. Urbana	3.48	0.84	3.97	0.87	<.001
	P. Rural	3.62	0.73	3.82	0.78	0.05
	p	0.222		0.196		

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en los programas estadísticos.

Provincia urbana (provincia 1):

En la dimensión de satisfacción por el trabajo en general se obtuvieron medias de 3.5 (DE=0.8) y 3.9 (DE=0.9) respectivamente y este incremento se reporta como significativo ($p<.001$); de igual manera para la dimensión satisfacción con el ambiente físico, que es el que mayoritariamente aumentó, pasando de 3.2 (DE=0.8) a 4.2 (DE=0.9) teniendo alta significancia ($p<.001$). En cuanto a la satisfacción con la forma en como realiza el trabajo,

también se ha producido un aumento, pasando de 3.7 (DE=0.7) a 4.0 (DE=0.7), siendo estadísticamente significativo ($p=0.016$).

En la dimensión de satisfacción con la oportunidad de desarrollo, las medias inicial y final son 3.2 (DE=0.8) y 3.5 (DE=0.9), siendo un incremento significativo ($p=0.027$); del mismo modo para la relación con el jefe, con medias de 3.7 (DE=0.9) y 4.0 (DE=0.9), siendo también significativo ($p=0.005$). Luego, para la satisfacción con la remuneración también hay un aumento significativo ($p=.002$) pasando de 3.3 (DE=1.1) a 3.7 (DE=0.9). Finalmente, para la satisfacción con la autonomía, pasa de 3.5 (DE=0.8) a 4.0 (DE= 0.9) también siendo un incremento significativo ($p<.001$).

Provincia rural (provincia 2):

En la dimensión de satisfacción por el trabajo en general se obtuvieron medias de 3.5 (DE=0.7) y 3.6 (DE=0.9) no siendo reportado como avance significativo ($p=0.46$); de igual manera para la dimensión satisfacción con el ambiente físico, tuvieron el mismo puntaje, sin significancia ($p=.99$). En cuanto a la satisfacción con la forma en como realiza el trabajo, se ha producido un aumento, pasando de 3.6 (DE=0.6) a 4.0 (DE=0.7), siendo estadísticamente significativo ($p<.001$).

En la dimensión de satisfacción con la oportunidad de desarrollo, las medias inicial y final son 3.2 (DE=0.8) y 3.5 (DE=0.9), no siendo significativo ($p=0.20$); del mismo modo para la relación con el jefe, con medias de 3.7 (DE=0.9) y 3.9 (DE=0.8), siendo también significativo ($p=0.005$). Luego, para la satisfacción con la remuneración hay un aumento significativo ($p=.013$) pasando de 3.2 (DE=0.9) a 3.6 (DE=0.8). Finalmente, para la satisfacción con la autonomía, pasa de 3.6 (DE=0.7) a 3.8 (DE= 0.8) también siendo un incremento significativo ($p=0.051$).

Comparación entre los periodos de Satisfacción Laboral

- Comparaciones entre Provincias (AÑO 1)

Se reportaron diferencias en la dimensión de satisfacción con el ambiente físico del trabajo ($p=.03$), con medias de 3.2 (DE=0.8) y 3.5 (DE=0.9) siendo mayor para la provincia rural.

- Comparaciones entre Provincias (AÑO 2)

Se reportaron diferencias en dos dimensiones, por un lado, en la dimensión de satisfacción con el ambiente físico del trabajo ($p < .001$), con medias de 4.2 (DE=0.9) y 3.5 (DE=0.8) siendo mayor para la provincia urbana; y, por otro lado, en la dimensión de satisfacción por el trabajo en general ($p = 0.03$), con medias de 3.9 (DE=0.9) y 3.6 (DE=0.9) respectivamente.

Contraste de resultados con las hipótesis de investigación

H1: el grado de satisfacción laboral, en las 7 dimensiones, aumenta en mayor grado en la provincia urbana que en la provincia rural, del año 2020 al 2022.

A través del análisis de los resultados se destaca que en la provincia urbana todas las dimensiones muestran un aumento y fueron significativas. En la provincia rural, la satisfacción con el ambiente físico disminuyó y las otras 6 dimensiones aumentaron, pero solo la satisfacción con la forma en cómo se realiza el trabajo, con la relación con el jefe, con la remuneración y con autonomía fueron incrementos significativos. La hipótesis se aprueba, ya que la provincia urbana aumento en mayor grado y de forma significativa en comparación a la provincia rural.

4.3. Análisis para compromiso organizacional

En la **Tabla N°3** se muestran los resultados para cada dimensión, distribuyendo por año, municipalidad y género.

Tabla N°3. Resultados generales de compromiso organizacional.

Dimensión	Municipalidad	Año 1 [n=249]		Año 2 [n=214]		p
		M	DE	M	DE	
C1: Compromiso Afectivo	P. Urbana	3.61	0.80	3.85	0.82	0.021
	P. Rural	3.51	0.73	3.39	0.74	0.262
	p	0.33		<.001		
C2: Compromiso Normativo	P. Urbana	3.3	0.74	3.44	0.73	0.15
	P. Rural	3.3	0.67	3.19	0.76	0.286
	p	0.961		0.015		
C3: Compromiso Continuidad	P. Urbana	3.54	0.81	3.62	0.92	0.507
	P. Rural	3.32	0.69	3.19	0.8	0.211
	p	0.031		<.001		

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en los programas estadísticos.

Provincia urbana (provincia 1)

En la dimensión de compromiso afectivo se obtuvieron medias de 3.6 (DE=0.8) y 3.9 (DE=0.8) respectivamente y este incremento se reporta como significativo ($p=.02$); para el compromiso normativo, se tuvieron promedios de 3.3 (DE=0.7) y 3.4 (DE=0.7), sin reportar diferencias ($p=0.15$). Finalmente, para el compromiso con la continuidad, los resultados fueron de 3.5 (DE=0.8) y 3.6 (DE=0.9), sin reportar mejoras significativas ($p=.51$).

Provincia rural (provincia 2)

En la dimensión de compromiso afectivo se obtuvieron medias de 3.5 (DE=0.7) y 3.4 (DE=0.7) respectivamente y este incremento no resultó ser significativo ($p=.26$); para el compromiso normativo, se tuvieron promedios de 3.3 (DE=0.7) y 3.2 (DE=0.8), sin reportar diferencias ($p=0.29$). Finalmente, para el compromiso con la continuidad, los resultados fueron de 3.3 (DE=0.7) y 3.2 (DE=0.8), sin reportar mejoras significativas ($p=.21$).

Comparaciones entre provincias de Compromiso Organizacional

- Comparaciones entre Provincias (AÑO 1)

Se reportaron diferencias en la dimensión de compromiso con la continuidad ($p=.03$), con medias de 3.5 (DE=0.8) y 3.3 (DE=0.7) siendo mayor para la provincia urbana.

- Comparaciones entre Provincias (AÑO 2)

Todas las dimensiones registraron diferencias, por un lado, en el compromiso afectivo ($p<.001$), con medias de 3.9 (DE=0.8) y 3.4 (DE=0.7) siendo mayor para la provincia urbana, luego en la dimensión de compromiso normativo ($p=.02$), con medias de 3.4 (DE=0.7) y 3.2 (DE=0.8) respectivamente, siendo también mayor para la provincia urbana. Finalmente, para la dimensión de compromiso con la continuidad, se reportan también diferencias significativas ($p<.001$) con medias de 3.6 (DE=0.9) y 3.2 (DE=0.8) respectivamente, siendo también con ventaja para la provincia urbana.

Contraste de resultados con las hipótesis de investigación

H2: el compromiso organizacional, en las 3 dimensiones, aumenta en mayor grado en la provincia urbana que en la provincia rural, del año 2020 al 2022.

Los resultados de la investigación reflejan que las dimensiones de compromiso en la provincia urbana aumentan, pero solo es significativo el compromiso afectivo que presenta un incremento de 3,61 a 3,85 ($p=.02$). Caso diferente presenta la provincia rural, ya que las 3 dimensiones disminuyeron, pero ninguna es significativa. La hipótesis solo se comprueba en la dimensión compromiso afectivo, ya que fue la única con aumento significativo de la provincia urbana en comparación con la provincia rural.

4.4. Análisis de la variación de la correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

En la **Tabla N°4** se muestran las correlaciones entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional para el primer año considerando ambas provincias. Al observar las correlaciones entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional indican una mayor relación del compromiso afectivo con respecto a la satisfacción laboral, con correlaciones mayores a 0.47, todas estas significativas al 1%; seguido del compromiso normativo con correlaciones ubicadas entre 0.4 y 0.55 siendo significativas también, y en menor rango con el compromiso con la continuidad, con valores menores a 0.3 (todas significativas). Entre años de acuerdo con el test de Mantel, existen diferencias estadísticamente significativas ($r=0.8308$, $p=0.001$).

Para el primer caso (compromiso afectivo), es importante mencionar que la mayor correlación se da con “satisfacción con el trabajo en general” ($r=0.59$, $p<.001$), seguido de “satisfacción con la remuneración” ($r=0.57$, $p<.001$) y luego de “satisfacción con la autonomía” junto con “satisfacción con la oportunidad de desarrollo” (ambas $r=0.56$, $p<.001$).

En el segundo caso (compromiso normativo) la relación más fuerte se da con “satisfacción con la remuneración” ($r=0.55$, $p<.001$), seguido de “satisfacción con el trabajo en general”, ($r=0.54$, $p<.001$). Posteriormente, para el tercer caso (compromiso con la continuidad), se correlaciona más fuertemente con “satisfacción con la remuneración” ($r=0.27$, $p<.001$), y con “satisfacción con la oportunidad de desarrollo” ($r=0.21$, $p<.001$).

Tabla N°4. Matriz de correlaciones entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Año 1.

Variable	Compromiso Afectivo		Compromiso Normativo		Compromiso Continuidad	
Satisfacción con el trabajo en general	0.5908	***	0.5384	***	0.1835	**
Satisfacción con el ambiente físico	0.4714	***	0.4047	***	0.1790	**
Satisfacción con la forma en como realiza el trabajo	0.5297	***	0.4294	***	0.1902	**
Satisfacción con la oportunidad de desarrollo	0.5558	***	0.5066	***	0.2103	***
Satisfacción con la relación con el jefe	0.5040	***	0.4702	***	0.1768	**
Satisfacción con la remuneración	0.5747	***	0.5540	***	0.2706	***
Satisfacción con la autonomía	0.5607	***	0.5006	***	0.1199	

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en los programas estadísticos.

En la **Tabla N°5** se muestran las correlaciones entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional para el segundo año considerando ambas provincias. Al observar las correlaciones entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional indican una mayor relación del compromiso afectivo con respecto a la satisfacción laboral, con correlaciones con valor entre 0.38 y 0.51, todas estas significativas al 1%; seguido del compromiso normativo con correlaciones ubicadas entre 0.41 y 0.52 siendo significativas (al igual que el primer año), y en menor rango con el compromiso con la continuidad, con valores menores a 0.23 (mayoría significativas).

Para el primer caso (compromiso afectivo), es importante mencionar que la mayor correlación se da con “satisfacción con la oportunidad de desarrollo” ($r=0.51$, $p<.001$), seguido de la relación con “satisfacción con la autonomía” ($r=0.49$, $p<.001$), y luego con “satisfacción con el trabajo en general” ($r=0.47$, $p<.001$). En el segundo caso (compromiso normativo) la relación más fuerte se da con “satisfacción con la oportunidad de desarrollo” ($r=0.52$, $p<.001$), seguido de “satisfacción con la autonomía” y “satisfacción con la remuneración” (ambas $r=0.43$, $p<.001$). Posteriormente, para el tercer caso (compromiso con la continuidad), se correlaciona más fuertemente con “satisfacción con el ambiente físico” ($r=0.22$, $p<.01$), y con “satisfacción con la relación con el jefe” ($r=0.19$, $p<.01$).

Tabla N°5. Matriz de correlaciones entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Año 2.

Variable	Compromiso Afectivo		Compromiso Normativo		Compromiso Continuidad	
Satisfacción con el trabajo en general	0.4705	***	0.4105	***	0.1629	*
Satisfacción con el ambiente físico	0.4390	***	0.3526	***	0.2225	**
Satisfacción con la forma en como realiza el trabajo	0.4286	***	0.4091	***	0.1587	*
Satisfacción con la oportunidad de desarrollo	0.5179	***	0.5201	***	0.1240	
Satisfacción con la relación con el jefe	0.4519	***	0.4239	***	0.1941	**
Satisfacción con la remuneración	0.3833	***	0.4286	***	0.0940	
Satisfacción con la autonomía	0.4998	***	0.4299	***	0.1865	**

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en los programas estadísticos.

Contraste de resultados con las hipótesis de investigación

H3: en las correlaciones entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional se presenta una relación positiva del compromiso afectivo con respecto a todas las dimensiones de satisfacción laboral.

En los años 2020 y 2022, a través del análisis de correlaciones se observa que todas las dimensiones de satisfacción laboral tienen una relación positiva y significativa ($p < .001$) con compromiso afectivo, dando en consecuencia, que se aprueba la hipótesis 3. De acuerdo con los resultados de la investigación de Estrada-Araoz y Gallegos-Ramos (2021), se muestra que, existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso hacia la organización, afirmando los resultados obtenidos en el presente estudio.

5. Conclusión y discusión

En el perfil de los participantes se puede señalar que, el primer año aportó 249 datos y el segundo 214 datos. Demográficamente la mayoría es de género femenino (54% y 51% respectivamente), mientras que la antigüedad laboral promedio fue de 12.6 y 13.1 respectivamente sin diferencias significativas.

En lo que respecta a satisfacción laboral, las mayores diferencias encontradas respecto a la variación de las medias entre el 2020 y 2022, se destaca que en la provincia urbana aumentaron las dimensiones satisfacción por el trabajo en general (0.41 puntos), satisfacción con la autonomía (0.49 puntos) y satisfacción con el ambiente físico (0.94 puntos). Por otro lado, en la provincia rural, también aumentó la satisfacción por el trabajo en general (0.08 puntos) y con la autonomía (0.20 puntos), pero en la satisfacción con el ambiente físico se presenta una disminución de 0.01 puntos. Chiang-Vega y Sepúlveda-Bravo (2021), también realizaron un análisis comparando funcionarios públicos del sector urbano y rural. En sus resultados se destaca que la dimensión satisfacción por el trabajo en general las provincias presentan una diferencia significativa, pero se evalúa mejor en el contexto rural, contrario a los resultados obtenidos en el presente estudio, donde esta dimensión es mejor evaluada por la provincia urbana. En la dimensión que sí se obtienen resultados similares es de satisfacción por el ambiente físico, en donde el contexto urbano tiene mayor puntuación que el rural, lo cual se debe a las diferentes realidades que viven los funcionarios públicos.

En los resultados de compromiso organizacional con respecto a la variación de las medias entre el 2020 y 2022, se destaca que en la provincia urbana aumento en las tres dimensiones, siendo el mayor incremento en el compromiso afectivo con 0.24 puntos y el menor aumento fue del compromiso de continuidad con 0.08 puntos. Por otro lado, en la provincia rural la media disminuyó en las tres dimensiones de compromiso organizacional, siendo una disminución muy similar entre ellas, ya que el compromiso afectivo disminuyó 0.12 puntos, el compromiso normativo bajó 0.11 puntos y el de continuidad descendió 0.13 puntos. Resultado similar obtienen Piña, Chiang-Vega y Lama (2018) en lo que respecta a la provincia urbana, ya que ellos exponen en sus resultados que el compromiso organizacional aumentó, en sus 3 dimensiones y la media de los resultados del compromiso de tipo afectivo fue el más alto, esto quiere decir que los colaboradores tienen un mayor apego emocional con la institución.

Al revisar la matriz de correlaciones para el año 2020, se observó que la dimensión de compromiso organizacional que se relaciona más fuertemente con la satisfacción laboral es el compromiso afectivo, luego le sigue el compromiso normativo y el compromiso con

la continuidad tiene baja o nada de relación con la satisfacción laboral. Se destaca que el compromiso afectivo mantiene una mayor correlación con la dimensión satisfacción por el trabajo en general (0.5908) y la menor correlación con la dimensión satisfacción con el ambiente físico (0.4714).

En lo que respecta a las correlaciones del año 2022, la dimensión de compromiso organizacional que se relaciona más fuertemente con la satisfacción laboral es el compromiso afectivo, al igual que en el 2020. Siendo la dimensión de satisfacción laboral con mayor correlación: satisfacción con la oportunidad de desarrollo (0.5179) y la menor correlación con la dimensión satisfacción con la remuneración (0.3833). cabe destacar que en el segundo año baja la correlación entre los dos constructos, reportándose diferencias estadísticamente significativas según Test de Mantel.

De los resultados obtenidos de la matriz de correlación se puede destacar que existe una correlación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, así también lo mencionan Zurita-Alcaraz, Ramírez-del Castillo, Quesada-Soto, Quesada-Ronco, Ruiz-Camacho y Manzano-Martínez (2014), en sus resultados observaron una alta correlación entre estas variables, lo cual permite deducir que la organización al mejorar una de las dos variables, la otra también se vería beneficiada, es decir que sí la organización integra alguna medida para aumentar el compromiso organizacional, también se verá afectada la satisfacción laboral del trabajador.

Para finalizar, geográficamente, la provincia urbana tuvo siempre incrementos significativos en el promedio de sus dimensiones, dando cuenta de una cierta mejora en las condiciones del trabajo que permite que estas evaluaciones incrementen su valor. La provincia rural, si bien tuvo incrementos en varias dimensiones de satisfacción laboral, la dimensión satisfacción con el ambiente físico disminuyó y en lo que respecta a compromiso organizacional las tres dimensiones disminuyeron. Si bien no se analiza la cultura como un diferenciador como en el estudio de referencia de Cernas-Ortiz, Mercado-Salgado y León-Cázares (2018), los contrastes observados entre las provincias dejan en evidencia las diferentes realidades que viven, lo cual se puede atribuir a la desigualdad de ingresos monetarios que percibe cada municipalidad, ya que de acuerdo

con la base de datos presupuestaria de Chile (2019), existen grandes diferencias entre los presupuestos por habitante en las comunas, habiendo diferencias de hasta 8 veces.

Dentro de las limitaciones del estudio se destaca que las diferencias encontradas entre la provincia rural y urbana pueden relacionarse con las distintas realidades que presenta cada institución en donde se recolectaron los datos. Cernas, Mercado y León (2018), destacan que es importante que en los estudios que tienen como objetivo medir y comparar el grado de satisfacción laboral y compromiso organizacional, las escalas aplicadas en diferentes zonas sean equivalentes y adaptadas a cada realidad, no los hallazgos entre las comparaciones pueden ser inexactas, por lo cual es preciso comprobar si los métodos utilizados para medir un concepto se desarrollan similarmente en provincias nacionales con características diferentes.

De acuerdo con los resultados alcanzados en la presente investigación, se abren puertas para futuras investigaciones, posiblemente realizar una comparación con una organización del sector privado, o incluso con otra institución gubernamental de otro país latino. Contribuyendo a la investigación en el sector público e intentar promover la mejora continua de la gestión de los recursos humanos.

Referencias bibliográficas

Alvarado-Mendoza, C., Sánchez-Jiménez, M., Romero-Poveda, A. y Almeida-Lara, L. (2024). Postpandemia: clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa pública. *VICTEC. Revista Académica y Científica*, 5(8), 81-94.
<https://doi.org/10.61395/viectec.v5i8.142>

Anastasiou, S. (2020). The significant effect of leadership and conflict management on job satisfaction. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 9(6), 9-17.
<https://doi.org/10.36941/ajis-2020-0107>

Cantú, N. S., Pedraza, N. A. y Madero, S. M. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. *Formación universitaria*, 16(4), 11-20.
<https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011>

Cernas-Ortiz, D., Mercado-Salgado, P. y León-Cázares, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 63(2).
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>

Chiang-Vega, M., Gómez-Fuentealba, N. y Wackerling-Patiño, L. (2016). Organization commitment of rural municipal workers. *Ciencia y trabajo*, 18(56), 134-138.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200010>

Chiang-Vega, M. M., Rivera-Cerda, M. J. y Hidalgo-Ortiz, J. P. (2022). Work-family conciliation, its effect on organizational commitment and job satisfaction in Chilean municipalities. *Cuadernos de administración*, 38(72).
<https://doi.org/10.25100/cdea.v38i72.11123>

Chiang-Vega, M. M. y Sepúlveda-Bravo, R. (2021). Satisfacción laboral: comparación entre docentes urbanos y rurales en Chile. Magister en gestión de empresas, Universidad del Bio-Bio. Abstract-Rodrigo-Sepulveda.pdf (ubiobio.cl).
<http://mge.ubiobio.cl/wp-content/uploads/2021/07/Abstract-Rodrigo-Sepulveda.pdf>

Colodro-Baldiviezo, J. y Goyzueta-Rivera, S. (2023). Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario en la ciudad de Tarija. *Revista Perspectivas*, (51), 61-86. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332023000100061&lng=es&tlng=es

Delgado-Bello, C. y Gahona-Flores, O. (2022). Impacto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral y la intención de abandono: un estudio desde el contexto educativo. *Información tecnológica*, 33(6), 11-20. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600011>

Estrada-Araoz, E. G., y Gallegos-Ramos, N. A. (2021). Satisfação no trabalho e compromisso organizacional em professores da Amazônia peruana. *Educação & Formação*, 6(1), e3854. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>

Fonseca-Herrera, J. M. G., Cruz-Torres, C. E. y Chacón-Gutiérrez, L. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de psicología*, 37(1), 7–29.
<https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>

Fritzsche, B. A. y Parrish, T. J. (2005). Theories and Research on Job Satisfaction. En S. D. Brown y R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 180–202). John Wiley & Sons, Inc.

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 209-221.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>

Griffin, R., Phillips, J. y Gully, S. (2019). Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones (13ª ed.). Cengage Learning.

Harter, J. K., Schmidt, F. L. y Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268–279.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>

Henríquez, S. y Ramírez-Alujas, A. (2022). Innovación pública municipal en Chile. Análisis comparado de las estrategias de Puente Alto, Peñalolén y Renca. *Revista Iberoamericana De Estudios Municipales*, (25), 1–26.
<https://doi.org/10.32457/riem25.1733>

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2007). Fundamentos de metodología de la investigación. Madrid: McGraw-Hill.

López-Martínez, C. y López-Santos, Y. (2020). *Compromiso organizacional, reto de la empresa estatal socialista*. Cuba: Editorial Feijóo.

Mamani-Guzmán, C., Palacios-Sarmiento, T., Priori-Flores, M. y Tellez-Pérez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 153-172.
<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219>

Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89.
[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

Ministerio de Hacienda. (2020). *Informe anual del empleo público 2020*. Dirección de presupuestos. Gobierno de Chile. https://www.dipres.gob.cl/598/articles-266176_doc_pdf.pdf

Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).
<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>

Peiró, J. M. (1984) (1991, 5ª ed.). *Psicología de la Organización*. Tomo II. Madrid: UNED.

Piña, N., Chiang-Vega, M. y Lama, S. (2018). Variación en el nivel de compromiso y estrés laboral de los funcionarios del Hospital de Yungay Chile tras implementar un plan de intervención que los involucre en el proceso de acreditación. *Revista Facultad de Ciencias de la Salud UDES*, 5(1).
https://www.researchgate.net/publication/329804889_Variacion_en_el_nivel_de_compromiso_y_estres_laboral_de_los_funcionarios_del_Hospital_de_Yungay_Chile_tras_implementar_un_plan_de_intervencion_que_los_involucre_en_el_proceso_de_acreditacion

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Ruiz, J., Silva, N. y Vanga, M. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 13(43),417-441. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006&lng=es&tlng=es

Shrestha, M. y Bhattarai, P. (2022). Contribution of job satisfaction to organizational citizenship behavior: a survey of the school teachers of Nepal. *Journal of School Administration Research and Development*, 7(1), 36-49. <https://www.ojed.org/index.php/JSARD/article/download/2165/1864>

Tomás, J. M., de los Santos, S. y Fernández, I. (2019). Satisfacción Laboral en el Docente Dominicano: Antecedentes Laborales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2), 63-76. <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n2.71675>

Zurita-Alcaraz, M., Ramírez-del Castillo, M., Quesada-Soto, J., Quesada-Ronco, M., Ruiz-Camacho, B. y Manzano-Martínez, J. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada. *Reidocrea*, 3, 17-25. <https://doi.org/10.30827/Digibug.31291>