



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS DE  
SUDAMÉRICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS:  
FACTORES Y CARACTERÍSTICAS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Sarita Almeyda Morales

Álvaro Yactayo Zarate

**Asesor:**

Dr. Piero Zaldívar Cuya

Lima - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Piero Zaldívar Cuya, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del (los) estudiante(s):

- Almeyda Morales, Sarita
- Yactayo Zarate, Alvaro

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: Satisfacción laboral en empresas de Sudamérica en los últimos 10 años: Factores y características para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

---

Dr. Piero Zaldívar

Asesor

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Grado Académico y el nombre y apellidos del director o coordinador de carrera*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Almeyda Morales Sarita y Yactayo Zarate Álvaro*, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: Satisfacción laboral en empresas de Sudamérica en los últimos 10 años: Factores y características

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo:  Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Evaluador

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres quienes se esforzaron día a día durante largos años para brindarnos la mejor educación dentro de nuestra etapa académica y formación de nuestra persona, quizás este camino que emprendieron junto a nosotros sea un logro en conjunto que hoy se está haciendo realidad. A nuestros hermanos que supieron alentarnos cada día para alcanzar nuestras metas.

## AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Privada de Norte quienes nos guiaron en nuestra formación académica. Al Dr. Piero Zaldívar, quien supo orientarnos para lograr el desarrollo y perfeccionamiento de la presente investigación, por sus enseñanzas y apoyo constante.

### **Tabla de contenido**

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	2
<b>ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	11
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	14
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	20
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	28
REFERENCIAS	30

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> Clasificación de documentos.....	16
<b>TABLA 2</b> Artículos encontrados .....	20
<b>TABLA 3</b> Aplicaciones de las emociones y los estados de ánimos según Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge.....	21
<b>TABLA 4</b> Hallazgos Bibliográficos.....	22
<b>TABLA 5</b> Variables de la satisfacción laboral según Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge.....	24
<b>TABLA 6</b> La satisfacción de las necesidades básicas.....	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> Formulación del objeto de estudio.....	19
<b>FIGURA 2</b> Etapas de selección de artículos.....	20
<b>FIGURA 3</b> Estrategia de búsqueda y criterios de selección.....	20
<b>FIGURA 4</b> Ejemplo de factores dentro de la satisfacción laboral.....	24
<b>FIGURA 5</b> Actitudes y emociones que generan la satisfacción laboral.....	26
<b>FIGURA 6</b> Desempeño en la satisfacción laboral.....	27
<b>FIGURA 7</b> Características de la satisfacción laboral.....	28



## RESUMEN

La satisfacción laboral es un tema de mucha importancia en el ámbito de una organización, ya que el desempeño de un empleador es muy significativo y vital debido a que está ligado a la producción y progreso de la empresa, motivo por el cual crean en el trabajador sentimientos positivos y negativos dependiendo de las condiciones que se presente en el ambiente de trabajo. Es de gran ayuda para los gerentes y directivos de la organización tener en cuenta los niveles de satisfacción de sus colaboradores, ya que así podrán tener índices acerca de problemas que puedan presentarse en la organización y realizar medidas necesarias que modifiquen la realidad.

El objetivo del presente trabajo tiene como finalidad brindar información sobre los factores y características de la satisfacción laboral. Como fuente y técnica de recolección se utilizaron revistas teóricas Scielo, Redalyc, Ebscohots y Biblioteca de la Universidad Privada del Norte con publicaciones producidas entre el 2008 y 2017. Los filtros que se utilizaron fueron revistas de los países de Sudamérica en español. Se concluyó, que la investigación de satisfacción laboral mostro algunos resultados fundamentales que tienen los siguientes factores intrínsecos y extrínsecos como: emociones, actitudes, ambiente laboral, entre otros.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, factores de la satisfacción laboral, características del clima laboral, emociones.

## SUMMARY

Job satisfaction is a very important issue in an organization, since the performance of an employer is very significant and vital for which is linked to the production and progress of the company, that is the reason why it creates in the worker positive and negative feelings depending of the conditions that the work environment presents. It is a great help for managers and executives of the organization to take into account the levels of satisfaction of their employees, which can have indexes on problems that can arise in the organization and take necessary measures that modify the reality.

The aim of this paper is to provide information on the factors and characteristics of job satisfaction. As a source and collection technique are used in theoretical journals Scielo, Redalyc, Ebscohots and Library of the Universidad Privada del Norte with publications produced between 2008 and 2017. The filters they use are journals of South American countries in Spanish. It was concluded that the labor satisfaction research showed some fundamental results that have the following intrinsic and extrinsic factors such as emotions, attitudes, work environment, among others.

**KEYWORDS:** Job satisfaction, factors of job satisfaction, characteristics of the work environment, emotions.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la satisfacción laboral es uno de los temas más importantes dentro de las organizaciones, ya que consiste en las diferentes actitudes y emociones que el trabajador puede presentar frente a su trabajo o labor a realizar. (Montoya et al., 2013).

Diaz & Barra (2017) indican que la satisfacción laboral además es la correlación entre un individuo y el trabajo que realiza, estas incluyen dos factores desde diferentes puntos de vista: la principal es el factor intrínseco, el cual se genera internamente en el individuo y está relacionada al ambiente del trabajo y la apreciación que tiene el trabajador de sus labores; luego se encuentra el factor extrínseco como motivador tangible, que puede ser identificado por cualquier individuo y está asociada a los salarios, bonos, premios u otros. Malander, (2016) menciona que en caso las condiciones mencionadas dentro de los factores son percibidas de forma positiva, el trabajador tendrá una actitud adecuada y se verá reflejada en el desarrollo de sus labores.

Según Herzberg (1954) citado por Boluarte y Merino (205) revela que:

Del mismo modo, la satisfacción también se determina por la búsqueda de lo que el autor denomina como higiene: salario, estatus, seguridad en el trabajo, etc. Una adecuada conjugación de estas características –intrínsecas y extrínsecas– logrará una satisfacción exitosa en el trabajo.

También, podemos agregar que los factores relacionados con el grado de satisfacción laboral influirán en el bienestar y las emociones positivas que los trabajadores puedan transmitir dentro de su área de trabajo, es así que hoy en día es recomendable que los puestos sean dirigidos para personas con perfiles específicos, los cuales se sientan satisfechos por conocer sus labores y alcanzar objetivos.

Por consiguiente, muchas organizaciones se han visto en la necesidad de estudiar la personalidad de los trabajadores y los factores que de alguna forma influyen en ellos y su trabajo; con el único propósito de buscar nuevas estrategias que ayuden a incrementar las condiciones laborales, desempeño, satisfacción y permanencia dentro de cada área. Se debe mencionar que la satisfacción laboral y el clima organizacional son esenciales para llevar a cabo este estudio (Montoya et al., 2016), de tal forma las condiciones del trabajo y el contexto en el que se encuentren los trabajadores va a intervenir en la satisfacción personal; es decir, el cambio o rediseño del puesto aumentaría el efecto de satisfacción y productividad del trabajador. Así mismo, las características propias del trabajador tiene un rol importante en la satisfacción laboral, éstas podrían ser edad, sexo, nivel académico, habilidades y otros.

Arias y Justo (2013) mencionan que los diferentes factores pueden influenciar en la satisfacción de los trabajadores, sin embargo el desempeño, productividad, deserción, rotación y ausentismo son los más relevantes dentro de la organización. En otros casos puede verse afectadas por situaciones que provocan el quiebre del contrato psicológico.

A su vez, las investigaciones afirman que los niveles de autoestima más altos y la baja ansiedad se deben al grado de satisfacción con la que se encuentren los trabajadores, es decir estos incrementan su satisfacción de acuerdo a las necesidades que pueda cubrir la organización (Chiang, Gómez y Salazar, 2014)

Desde otra perspectiva Piñones, Muñoz y Ferrer (2016) mencionan las actitudes o emociones de las personas en relación con los aspectos del trabajo como una característica dentro de la satisfacción laboral, el cual sin duda abarca en gran proporción el desempeño del trabajador. Por lo tanto, de contar con un buen clima laboral y un adecuado control de

los aspectos que podrían influir en ellos, las organizaciones no tendrían problema en su funcionamiento para lograr objetivos, ya que se debe reconocer que el valor humano hoy en día es esencial en toda organización, además al existir un balance respecto al ambiente de trabajo, las prestaciones, el liderazgo y satisfacción el trabajador, este tendrá mejor actitud frente a las labores que se le asigne realizar. (Sánchez, Sánchez, Cruz y Sánchez, 2014)

Robbins y Judge (2013) afirma que: “Los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, variedad, independencia y control satisfacen a la mayoría de los individuos” (p.81). De tal forma, se puede decir que la satisfacción es el conjunto de características propias del trabajador y del entorno del trabajo, que además cuenta con diferentes factores que relacionan el desempeño con los niveles de satisfacción.

De acuerdo a la literatura revisada, la investigación presenta el objeto de estudio (figura 1) y su objetivo general: Determinar los factores y características que intervienen en la satisfacción laboral en las empresas de Sudamérica. Por consiguiente los objetivos específicos son: (a) Determinar la situación del problema en relación a la falta de satisfacción en las empresas peruanas; (b) Definir cuánto influye la satisfacción en las empresas; (c) Realizar una propuesta de mejora en cuanto a los factores y características de satisfacción de los trabajadores

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de estudio

Se efectuó una revisión sistemática de la literatura científica, que de alguna forma eficaz resume los diferentes resultados con base en la adaptación de la metodología prisma. Moher, D. (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *Annals of Internal Medicine*, 151(4), 264.

“Las revisiones sistemáticas de la literatura son un poderoso diseño de investigación que podría dar solución a esta problemática”. (Moraga y Cortes, 2015).

### 2.2. Investigación Descriptiva

Para la presente investigación teórica se tomará el tipo descriptivo, ya que se describirá las diferentes situaciones y entornos, considerado dentro de este la información más importante a analizar. Por su lado, Robles y Alcerreca (2000) afirma que: “La investigación descriptiva busca realizar mediciones o estimaciones, se mide la tendencia central, distribución y variabilidad de las observaciones (...)”.

Arias (2012) indica los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

### **2.3. Estrategia de búsqueda**

La estrategia de búsqueda fue profundizar en el tema global de satisfacción laboral, luego se revisaron diferentes revistas sistemáticas con las cuales podría aclarar o determinar la variable que se deseaba investigar tal como se describe las cantidades en la Figura 2. Así mismo, se debe mencionar que debido a la amplia información que se obtuvo, se realizó filtros en la búsqueda logrando tener muestras lo suficientemente dirigidas a la variable elegida. Dentro de los criterios se incluyeron artículos publicados como base científica en idioma español, el rango de años fue del 2008 al 2017, el tipo de publicación fueron revistas, en las cuales describían los factores y características que se encuentran en la satisfacción laboral. (Figura 3)

## 2.4. Proceso de clasificación de documento

Tabla N° 1 Clasificación de documentos

<b>Objeto de estudio</b>	La aplicación de la teoría de satisfacción laboral en el ámbito empresarial y actitudes de los trabajadores
<b>Método de estudio</b>	Investigación descriptiva: Es el conjunto de registros, análisis e interpretación que describen las características fundamentales de fenómenos, utilizando algunos criterios sistemáticos.
<b>Referencias bibliográficas</b>	<p>Meza, 2017</p> <p>Silva, Gutierrez, Pando &amp; Tuesta, 2014</p> <p>Aguirre, Vauro &amp; Labarthe, 2015</p> <p>Cifuentes y Manrique, 2014</p> <p>Malander, 2016</p> <p>Robbins &amp; Judge, 2013</p> <p>Blasco, Brusca &amp; Esteban, 2016</p> <p>Vera, Inga &amp; Atameri, 2013</p> <p>Grijalva, Palacios, Patiño &amp; Tamayo, 2017</p> <p>Gonzales, Guevara, Morales, Segura &amp; Luengo, 2013</p> <p>PÁEZ GABRIUNAS, ILIANA. (2010)</p> <p>Pérez Vilar, P., &amp; Azzollini, S. (2013)</p> <p>López-Cabarcos, M. Ángeles, Vázquez-Rodríguez, Paula, &amp; Montes-Piñero, Carlos. (2010)</p> <p>Omar, Alicia, Vaamonde, Juan Diego, &amp; Uribe Delgado, Hugo. (2012)</p> <p>Bobbio, L., &amp; Ramos, W. (2010)</p> <p>Yañez Gallardo, R., &amp; Arenas Carmona, M., &amp; Ripoll Novales, M. (2010)</p> <p>Boluarte Carbajal, A., &amp; Merino Soto, C. (2015)</p>

Fuente: Propia



## 2.5. Criterios de selección y exclusión de datos

Los documentos fueron analizados de tal forma que aporten a la teoría y sean específicos en cuanto al detalle de la información. Además, se consideró no trabajar con data antigua, ya que actualmente las estrategias de mejora pueden ir evolucionando y presentándose en escenarios diferentes. Se validó además que la data obtenida tenga algún tipo de relación con la variable a investigar. El descarte de los datos se debió a la información desactualizada con la que algunas páginas contaban de acuerdo al año de publicación y en otros casos se revisó el contenido, si bien existen muchos datos importantes e interesantes se prosiguió realizando el descarte por medio de filtros, logrando ubicar los factores de la satisfacción laboral como variable de estudio en la actualidad. Los criterios usados específicamente para esta búsqueda de información son las que se describen a continuación:

### **Scielo**

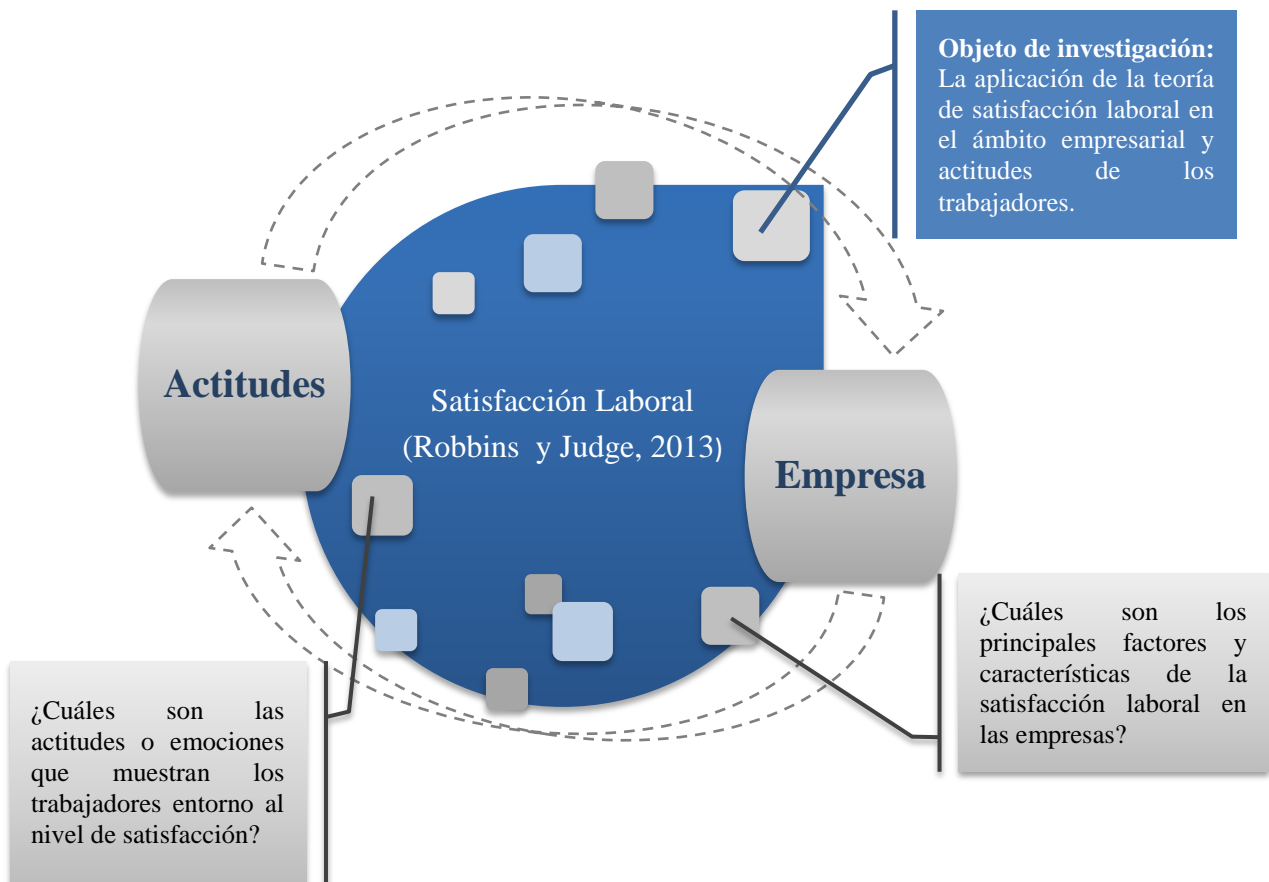
(satisfacción laboral) AND (factores) NOT (cuantitativa) AND in:("col" OR "scl" OR "chl" OR "per" OR "arg" OR "ven" OR "bol" OR "ury") AND la:("es") AND year\_cluster:("2015" OR "2017" OR "2014" OR "2010" OR "2012" OR "2016" OR "2008" OR "2009" OR "2013" OR "2011") AND subject\_area:\*

### **Redalyc**

Año: 2015x 2016x 2014x 2013x 2012x 2011x 2017x 2010x 2009x 2008x  
Idioma: Españolx País: Perúx Disciplina: Medicinax Psicologíax Administración y Contabilidadx

Satisfacción laboral AND factores AND características

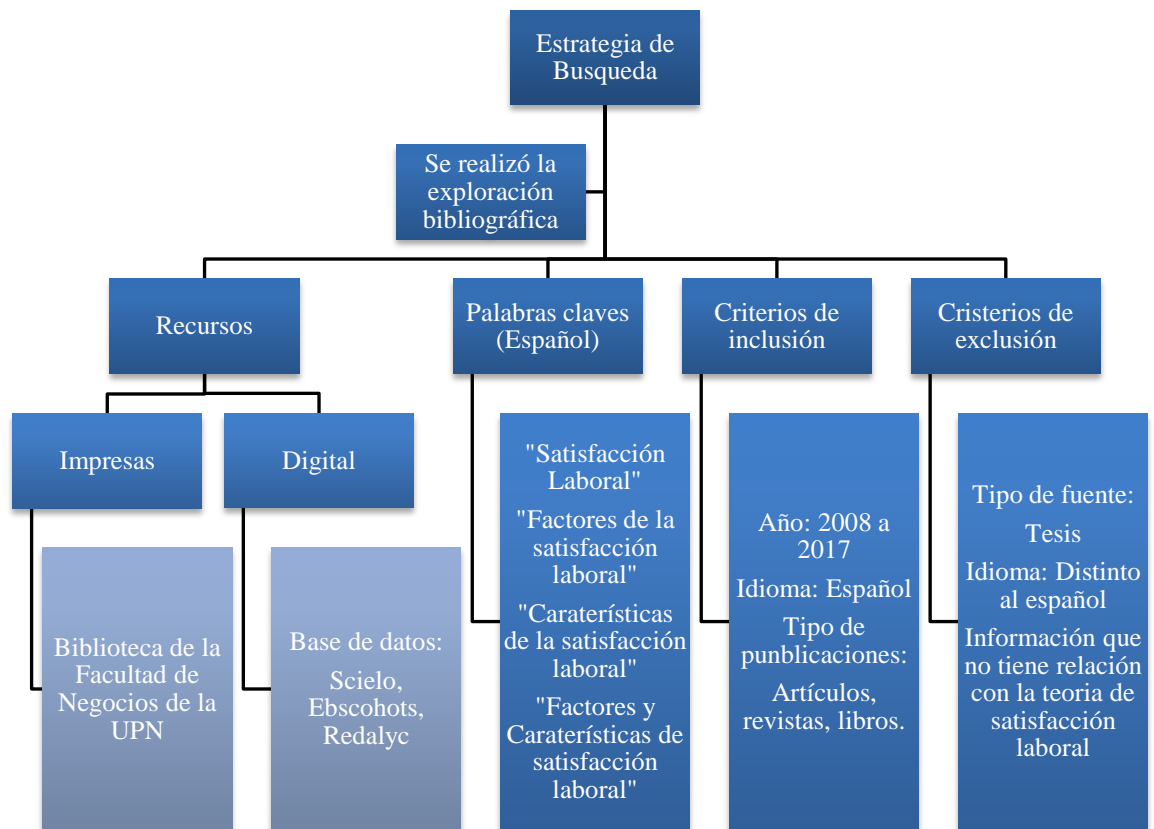
Limitadores Remove:Publicaciones académicas (arbitradas), Remove:Fecha de publicación: 20080101-20171231, Idioma Remove:spanish



**Figura 1.** Formulación del objeto de estudio.



**Figura 2.** Etapas de selección de artículos



**Figura 3.** Estrategia de búsqueda y criterios de selección

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda realizada en bases de revistas teóricas y otras fuentes como resultados de nuestra variable “Satisfacción laboral”, búsqueda avanzada usando conectores AND “factores” AND “características” NOT “cuantitativa” y otros filtros como el año, países e idioma; arrojó la siguiente información: Scielo 57 artículos, Redalyc 27 artículos, EBSCOhost 10 artículos. Además, se obtuvo 1 libro de la biblioteca de la Universidad Privada del norte, en el cual se consideró para la búsqueda a uno de los referentes más conocidos dentro de la variable de Satisfacción laboral. A partir de los resultados mencionados se prosiguió a revisar los documentos detalladamente.

A continuación se muestra los artículos considerados dentro de nuestra investigación:

Tabla N° 2 Artículos encontrados

<b>Fuente</b>	<b>Número de artículos</b>	<b>Número de artículos descartados con información diferente</b>	<b>Número de artículos seleccionados después del descarte</b>
Scielo	57	46	11
Redalyc	27	21	6
EBSCOhost	10	0	1
Biblioteca de la Universidad Privada del Norte	1	0	1

*Fuente: Propia*

**Tabla N° 3 Aplicaciones de las emociones y los estados de ánimos según Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge.**

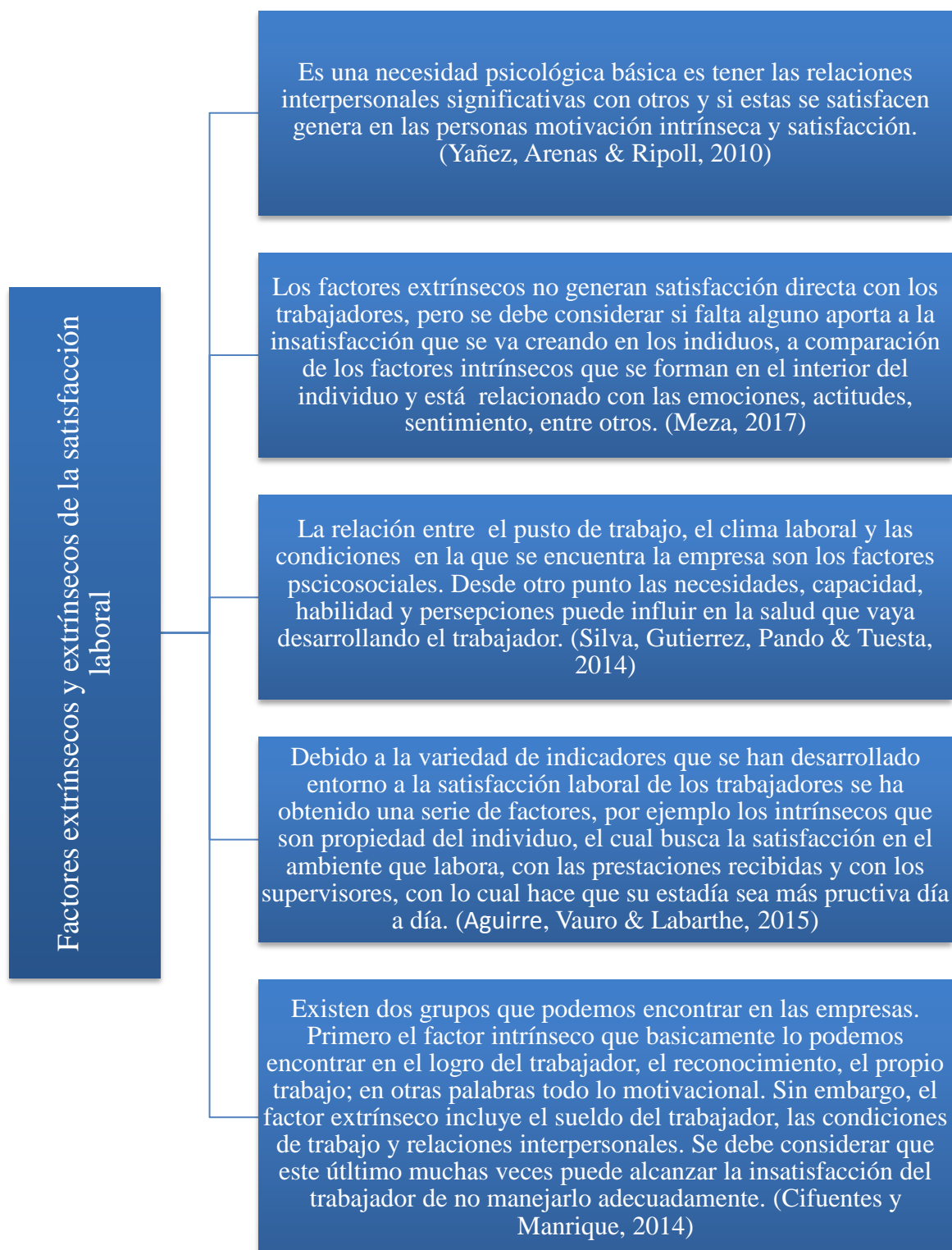
<b>Selección</b>	Factor de contratación de personal
<b>Toma de decisiones</b>	El nivel en el que la organización encomienda el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
<b>Creatividad</b>	Capacidad de crear nuevas ideas o concepto en beneficios de la organización.
<b>Motivación</b>	Elementos motivacionales que utiliza la organización en sus colaboradores.
<b>Liderazgo</b>	Habilidades gerenciales de una organización para influir en los colaboradores.
<b>Negociación</b>	Esfuerzo de interacción emocional orientado a generar beneficios
<b>Servicio al cliente</b>	La organización brindara mayor atención y satisfacer la necesidad del cliente.

*Fuente: Propia*

**Tabla N° 4 Hallazgos Bibliográficos**

<b>Fuente</b>	<b>Autor</b>	<b>Año publicación</b>	<b>Título del texto</b>	<b>Postura</b>
Redalyc	Blasco, Brusca & Esteban	2016	La satisfacción de las mujeres empresarias: Factores determinantes	El objetivo es construir un modelo de análisis de la satisfacción de las mujeres empresarias, asumiendo que esta satisfacción repercutirá en mayores niveles de éxito de sus empresas.
Redalyc	Vera, Inga & Atameri	2013	Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco.	La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones cumple un papel muy importante como determinante de la calidad de atención en salud.
Ebscohost	Grijalva, Palacios, Patiño & Tamayo	2017	Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo	La satisfacción laboral de los trabajadores es un precursor de productividad y desarrollo de una sociedad.
Scielo	Gonzales, Guevara, Morales, Segura & Luengo	2013	Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile	Al ejercer liderazgo, las personas adoptan "estilos", que probablemente puedan tener cierta influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores.

*Fuente: Propia*



**Figura 4.** Ejemplo de factores dentro de la satisfacción laboral

Tabla N° 5 Variables de la satisfacción laboral según Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge.

<b>Variable</b>	<b>Postura</b>
<b>Satisfacción laboral y desempeña en el trabajo</b>	El conjunto de información sobre la satisfacción y la productividad para la organización determina que las empresas con mayor empleado satisfechos tienden a ser más eficaces.
<b>Satisfacción laboral y el CCO</b>	Los colaboradores satisfechos son más proclives en referirse de forma positiva acerca de la organización.
<b>Satisfacción Laboral y satisfacción del cliente</b>	Los gerentes de las organizaciones deberán de preocuparse por satisfacer las necesidades de sus clientes.
<b>Satisfacción Laboral y ausentismo</b>	La empresa deberá informar sobre sus políticas a sus colaboradores y dejarlo estandarizado.
<b>Satisfacción Laboral y rotación del personal</b>	Cuando el colaborador tiene alto nivel académico y alto nivel de aptitudes siempre buscara la mejora en su organización o propuesta de trabajo.
<b>Satisfacción Laboral y anomalías en el lugar de trabajo</b>	La insatisfacción laboral y las relaciones antagónicas con los colaboradores de la organización predicen mucho el comportamiento en la organización.

*Fuente: Propia*



Las actitudes y emociones de los trabajadores son parte de la satisfacción laboral, ya que el colaborador adopta distintas formas de actuar dependiendo del grado de satisfacción en el que se encuentre, cabe señalar que si el trabajador se encuentra insatisfecho este no tendrá la mejor disposición en realizar sus labores, por lo tanto las emociones se reflejarán en actitudes negativas. (Malandar, 2016)

En la actualidad son mayores los resultados que hacen relación a que las empresas puedan preocuparse más por la salud del trabajador, además de brindarle mejores condiciones para realizar un trabajo más óptimo y el cual pueda ser gratificantes en las emociones de los trabajadores. (Aguirre, Vauro & Labarthe, 2015)

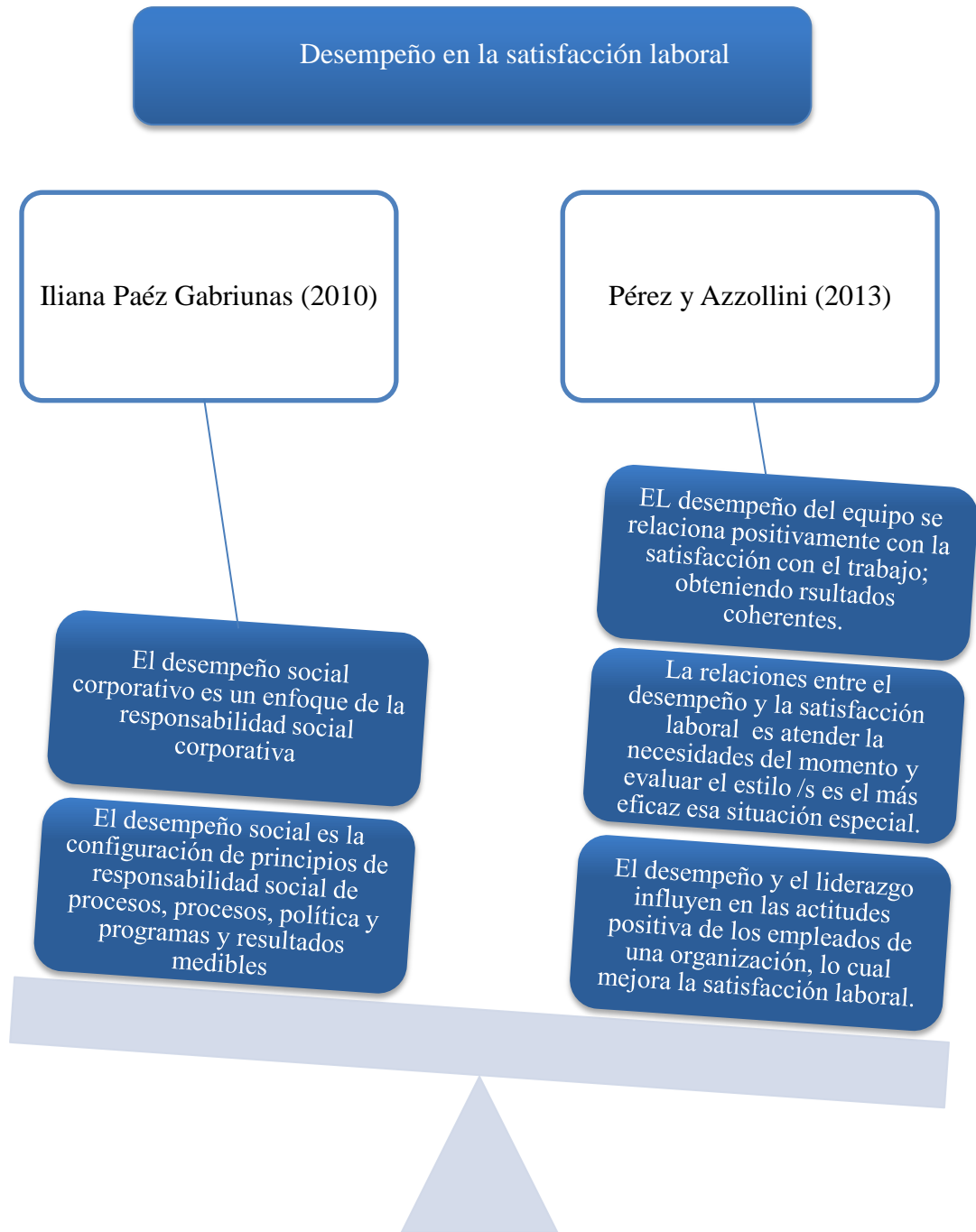
Un individuo expresa emociones de acuerdo al estado de ánimo en el que se encuentre, ya sea cuando está feliz, enfadado y temeroso. (Robbins & Judge, 2013)

**Figura 5.** Actitudes y emociones que generan la satisfacción laboral

**Tabla N° 6** La satisfacción de las necesidades básicas según Chiavenato, 2014

<b>Variable</b>	<b>Postura</b>
<b>Necesidades fisiológicas</b>	Son necesidades primarias, vitales o vegetativas, las cuales relacionadas con la supervivencia de la persona, son innatas e instintiva. Estas necesidades exigen su satisfacción periódica y cíclica.
<b>Necesidades psicológicas</b>	Son necesidades secundarias o exclusivas del hombre. Son aprendidas y adquiridas en el transcurso de la vida y representan un patrón más elevado y complejo de necesidades que casi nunca son plenamente satisfechos.
<b>Necesidades de autorrealización</b>	Son las necesidades más elevadas, que se derivan de la educación y la cultura de la persona. Rara vez son satisfechas a plenitud, pues el ser humano busca, de modo gradual, mayores satisfacciones.

*Fuente: Propia*



**Figura 6.** Desempeño en la satisfacción laboral

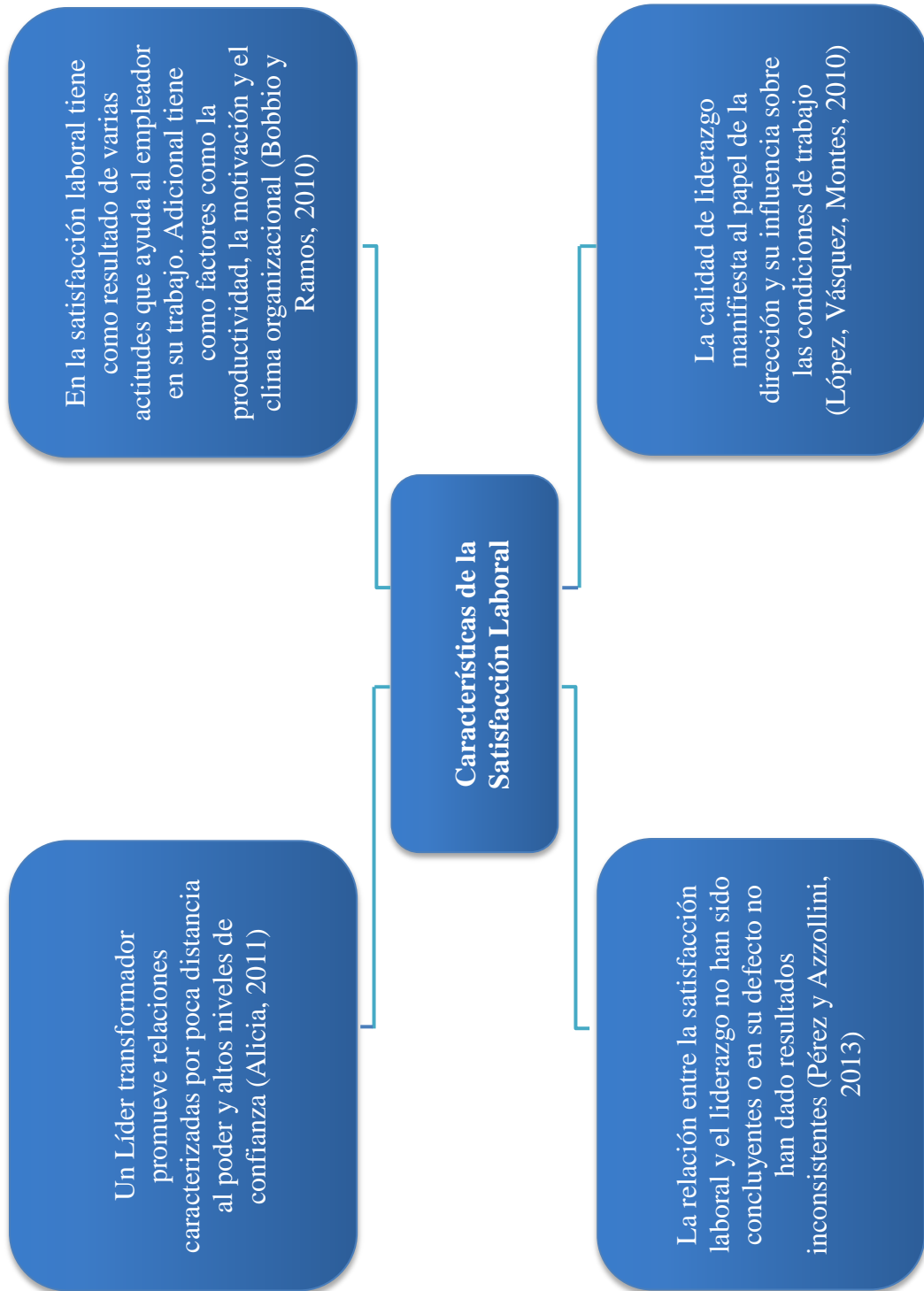


Figura 7. Características de la satisfacción laboral

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La satisfacción laboral de los trabajadores es un precursor de productividad y desarrollo de una sociedad. Apremia, entonces, indagar sobre los factores asociados a ésta, y su variación en el tiempo (Grijalva, Palacios, Patiño & Tamayo 2017) argumenta que los colaboradores con mayor productividad son el desarrollo de una sociedad, ya que tienen la capacidad de abarcar varios procesos y trabajar de forma conjunta con su equipo de trabajo para lograr los objetivos que plantea una organización y cuanto puede variar con el tiempo.

Desde otra perspectiva, Robbins & Judge (2013) sostienen que la satisfacción laboral son las actitudes de los empleados, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de una evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. De acuerdo a lo mencionado, las actitudes de los empleados conllevan a un desempeño favorable y beneficioso para la organización, ya que al tener al personal con un alto nivel de satisfacción laboral genera un buen ambiente laboral y es más proactivo.

Malander (2016) “consideran que toda actitud se desarrolla a partir de una interacción entre dos partes, en este caso entre el trabajador y las condiciones laborales. Si estas son percibidas de manera positiva, el trabajador adoptará de forma natural una actitud favorable y su conducta será un reflejo de esta”.

Cabe resaltar que las empresas actualmente vienen trabajando la importancia de la satisfacción laboral, ya que si un trabajador no se siente bien con la labor que cumple, con

su ambiente de trabajo, salario u otro, este no se desempeñaría de la misma forma y sería además perjudicial para la empresa.

Otros estudios sobre la satisfacción de los empresarios relacionan esta con la forma de gestionar la empresa, o con determinadas características del tipo de trabajo y de la personalidad del empresario (Blasco, Brusca & Esteban, 2016). Por lo tanto, no solo es necesario que los trabajadores se sientan comprometidos con la empresa y sus actividades, sino que por parte de los propios empresarios debe nacer una alternativa de evaluación en caso no se tenga claro la variable de satisfacción laboral, los indicadores que arrojan hoy las encuestas o focus con los trabajadores son tomados como muestra para presentar futuras alternativas que quizás no se sabe cuándo se pueda necesitar, se debe considerar que los trabajadores siempre buscan novedades en sus puestos, algo por lo cual se sientan satisfechos y puedan proyectarse alcanzar nuevas metas.

## **CONCLUSIONES**

Los factores que se ven involucrados en la satisfacción laboral pueden afectar de forma positiva o negativa a los trabajadores si no se manejan de forma adecuada, las condiciones y ambiente de trabajo hará que las responsabilidades se cumplan tal cual indica las normas de empresas, de no ser así, se debe evaluar cuales son los motivos de tener trabajadores insatisfechos.

Así mismo, se menciona que los trabajadores satisfechos son más productivos y de igual forma logran que el desempeño sea eficiente cuando se sienten motivados, además que las relaciones interpersonales entre trabajadores son mayormente agradables.

## REFERENCIAS

- Aguirre Mas, Carla, Vauro Desiderio, Mirian Rossana, & Labarthe Carrara, Javier. (2015). *Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina*. Ciencias Psicológicas, 9(2), 292-308. Recuperado en 23 de mayo de 2018, de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212015000300007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300007&lng=es&tlng=es)
- Arias Gallegos, Walter L, & Justo Velarde, Oscar. (2013). *Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo*. Ciencia & trabajo, 15(47), 41-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200002>
- Blasco-Burriel, P., & Brusca-Alijarde, I., & Esteban-Salvador, L., & Labrador-Barrafón, M. (2016). *La satisfacción de las mujeres empresarias: Factores determinantes*. Contabilidad y Negocios, 11 (21), 68-92.
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista Peruana de Epidemiología, 14 (2), 133-138.
- Boluarte Carbajal, A., & Merino Soto, C. (2015). *Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes*. Liberabit. Revista de Psicología, 21 (2), 235-243.
- Coluccio piñones, á., & Muñoz Calderón, c., & Ferrer Urbina, r. (2016). *Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en docentes*. Salud & Sociedad, 7 (1), 98-111.
- Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd, & Manrique Abril, Fred Gustavo. (2014). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia*. Avances en Enfermería, 32(2), 217-227. <https://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>
- Díaz Sánchez, Camila, & Barra Almagiá, Enrique. (2017). *Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí*. Estudios pedagógicos (Valdivia), 43(1), 75-86. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000100005>

- Grijalva, A. M., Palacios, J. C., Patiño, C. E., & Tamayo, D. A. (2017). *Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. *Analítika: Journal Of Statistical Analysis / Revista De Análisis Estadístico*, 137-45.
- González Álvarez, Lissette, Guevara Sotomayor, Eduardo, Morales Figueroa, Guillermo, Segura Hernández, Paulina, & Luengo Martínez, Carolina. (2013). *Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile*. *Ciencia y enfermería*, 19(1), 11-21. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532013000100002>
- Chiang Vega, M., & Gómez Fuentealba, N., & Salazar Botello, C. (2014). *Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile*. *Cuadernos de Administración*, 30 (52), 65-74.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (8ª edición). México, México: McGraw-Hill Interamericana Editores
- López-Cabarcos, M. Ángeles, Vázquez-Rodríguez, Paula, & Montes-Piñeiro, Carlos. (2010). *Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 215-224. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272010000200009&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009&lang=es)
- Moher, D. (2009). *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement*. *Annals of Internal Medicine*, 151(4), 264.
- Montoya Cáceres, Pamela, Beiiio-Escamlila, Natalia, Bermúdez Jara, Nikol, Burgos Ríos, Felicinda, Fuentealba Sandoval, María, & Padilla Pérez, Alejandro. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Malander, Nancy Marlene. (2016). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Meza Barajas, Esther. (2017). *Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial*. *Comuni@cción*, 8(2),

- 148-158. Recuperado en 23 de mayo de 2018, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lng=es&tlng=es).
- Omar, Alicia, Vaamonde, Juan Diego, & Uribe Delgado, Hugo. (2012). *Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(2), 249-265. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982012000200005&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982012000200005&lng=en&tlng=es).
  - Pérez Vilar, Pablo Sebastián, Azzollini, Susana, *Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral*. Revista de Psicología [en línea] 2013, 31 [Fecha de consulta: 3 de mayo de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337829524006>> ISSN 0254-9247
  - PÁEZ GABRIUNAS, ILIANA. (2010). *La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel.* , 26(116), 63-81. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232010000300004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232010000300004&lng=en&tlng=es).
  - Pérez Vilar, P., & Azzollini, S. (2013). *Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral*. Revista de Psicología, 31 (1), 151-169
  - Robbins, S., Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª edición). México: Pearson SCIELO
  - Sánchez-sellero, m., & sánchez-sellero, p., & cruz- gonzález, m., & sánchez-sellero, f. (2014). *Características organizacionales de la satisfacción laboral en españa. Rae - revista de administração de empresas*, 54 (5), 537-547.
  - Silva Henao, Diana Carolina, Gutiérrez Strauss, Ana Maria, Pando Moreno, Manuel, & Tuesca Molina, Rafael. (2014). *Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia* (Caquetá, Colombia). Revista Salud Uninorte, 30(1), 52-62. Retrieved May 23, 2018, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522014000100007&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000100007&lng=en&tlng=es).



- Vera-Monge, V., & Inga-Chávez, C., & Atamari-Anahui, N. (2015). *Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013*. Anales de la Facultad de Medicina, 76 (3), 289-290.
- Williamson, G., & Navarrete, S. (2014). *Cooperación internacional y educación intercultural bilingüe en Chile: Cuatro casos en la educación superior*. Revista Mexicana De Investigación Educativa, 19(60), 19-43
- Yañez Gallardo, R., & Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. Liberabit. Revista de Psicología, 16 (2), 193-201.