



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“DETONANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL  
EN AMÉRICA LATINA, EN LOS DIEZ ÚLTIMOS  
AÑOS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA  
CIENTÍFICA”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Andres Alfonso Diaz Lopez

Victor Hugo Albornoz Marzano

**Asesor:**

Mg. Cesar Augusto Smith Corrales

Lima - Perú

2019

## DEDICATORIA

A mi querido hijo,  
Por ser la inspiración del día a día,  
Por brindarme una sonrisa cada vez que llego a mi humilde hogar.

Andrés Alfonso Díaz López

A mis padres, por estar conmigo y apoyarme siempre,  
A mi querida esposa por el apoyo constante,  
A mi adorable hija por brindarme la fortaleza para alcanzar mis objetivos.

Víctor Hugo Albornoz Marzano

## AGRADECIMIENTO

**A Dios**, por darnos la fuerza, inteligencia y salud para lograr nuestros objetivos.

**A Nuestras Familias**, por su apoyo, cariño, esfuerzos realizados y confianza depositada, depositada en nosotros con el gran fin de poder culminar con nuestras actividades.

**A Nuestro Profesor**, Por brindarnos las herramientas necesarias para el desarrollo del proyecto aplicado.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>19</b>
<b>REFERENCIA .....</b>	<b>21</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Análisis de la pregunta de investigación.....	12
Tabla N° 2: Análisis y clasificación de artículos científicos.....	15
Tabla N° 3: Artículos científicos recopilados por países de América Latina.....	16

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Investigaciones realizadas por País.....	16
Figura N° 2: Porcentaje de instrumentos utilizados en las investigaciones.....	17
Figura N° 3: Clasificación de artículos científicos.....	18

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo observar cuáles son los principales factores de investigación que han definido la satisfacción laboral durante los últimos diez años. Con la finalidad de poder detectar lo explicado anteriormente se realizó una revisión sistemática de 68 artículos científicos, de dichos artículos en mención solo 39 se igualaban al objetivo planteado, así mismo las bases de datos utilizadas para la elaboración de dicho trabajo fueron las siguientes: Scielo, Google académico, Redalyc, Latindex y Dialnet.

Durante el proceso de selección se observó que el % artículos científicos que consideran la satisfacción laboral se da más en países de Europa, América central y Occidente, en América Latina son muy pocos los países que se preocupan por este tipo de temas, así mismo los países con los artículos encontrados fueron “Chile y México”.

Para tener información actual ya que los tiempos cambian y hay diferentes maneras de interpretar la rotunda satisfacción laboral en América Latina se consideraron artículos del año 2010 hasta la actualidad.

**PALABRAS CLAVES:** Para el presente trabajo con respecto a la búsqueda de información se utilizaron las siguientes palabras claves tales como: Clima laboral, satisfacción laboral, ambiente de trabajo, condiciones de trabajo, clima organizacional, desempeño laboral y compromiso organizacional.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

“La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización”. Boada y Tous (1993. Referenciado por Chiang).

Asenjo, De Dios & Banqueri (2012). A través de su estudio de cualificación y satisfacción laboral, exploraron la relación entre la satisfacción laboral y el tipo de trabajo que se desempeñe. Sus resultados mostraron que existe una relación entre la satisfacción en los puestos de trabajo y la previa preparación de los empleados. Con respecto a lo mencionado en dicha cita, existe mucha diferencia entre la satisfacción laboral y el tipo de trabajo que se realice, mucho de nosotros soñamos con tener un puesto de trabajo en gran escala pero lamentablemente no es como lo soñamos, para llegar a dichos puestos de trabajo y tener esa satisfacción laboral tenemos que sacrificarnos, estudiar y escalar de a poco, pero por otro lado existen personas que están satisfechos con los puestos de trabajos que actualmente desempeñan creando un ambiente positivo de trabajo, en conclusión cada persona es un universo distinto pero la satisfacción laboral está siempre enfocada en la vocación de la profesión a seguir y/o en los objetivos y metas que tengan propuestas en un corto, mediano o largo plazo. (Díaz. A, 2019)

La necesidad de revisar el modelo organizacional de las empresas se hace cada vez más urgente, toda vez que las expectativas de los empleados y de los diversos stakeholders son crecientes y abarcan nuevas dimensiones. “la motivación y compromiso intrínsecos de



los empleados de las décadas pasadas ha dado paso a trabajadores que demandan inclusión, participación, desafío y reconocimiento” (Ospina, 2010; Yu y Miller, 2005).

Considero que las personas constituyen el recurso más importante de una organización porque son las que entregan servicios profesionales y técnicos para el logro de objetivos y metas planificadas por cada empresa en cualquier rubro, así mismo considero que cada empresa, gerente y colaborador debe entender que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y el de la organización es considerar elevar el rendimiento y la productividad de productos o servicios. (Albornoz, V., 2019).

Cuando hablamos del grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo podemos deducir que “El capital humano comprende todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos de la empresa, así como de la organización laboral como un todo, incluyendo sus valores” (Santos; Rodríguez y Paz, 2007). Lo anterior engloba todo aquello relacionado con la parte humana de la empresa en pocas palabras a todas las personas que laboran dentro de ellas. En dicha cita involucra implícitamente el término de “satisfacción laboral” ya que está podría ser considerada como una experiencia del individuo miembro de la organización.

En la empresa se puede distinguir una línea de avance fundamental: el crecimiento dentro del mercado, considerando que las formas de lograrlo son diversas. Según Ruzzier, Antoncic, Hisrich y Konecnik (2007), en una investigación acerca de la relevancia de la utilización de la perspectiva del capital humano en las empresas de mediana magnitud como impulso hacia el crecimiento internacional, afirman que los empresarios se involucran en su capital humano (conocimiento, habilidades y valores) para avanzar en los intereses de sus organizaciones. Podemos afirmar de la anterior citación que las empresas tienen el propósito de crecer, para ello deben conocer a las personas que laboran dentro de sus organizaciones

lo que implica valorar el capital humano, así mismo creo que es importante saber el punto de vista del trabajador y el grado de satisfacción laboral que experimenta en ese momento con la finalidad de poder entender con mayor profundidad las gestiones y propósitos realizados por ellos mismos. (Díaz A.; Albornoz V., 2019).

## **LA SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO**

La satisfacción laboral es el estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral de una persona (Locke 1976, citado por Luthans, 2009), es multi causado, décadas de investigación sobre este tópico han llevado a reconocer variados y complejos factores, uno de ellos, las relaciones interpersonales con la jefatura y con los colegas (Luthan, 2008).

Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo es la confianza interpersonal (Tan & Lim, 2009). La confianza es un facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo (Ferres, Connell & Travaglione, 2004). Basados en el modelo integrativo de la confianza (Colquitt, Scott & LePine, 2009), la confianza es en gran medida un determinante por la confiabilidad y correspondería a la evaluación de los atributos personales en quien se va a confiar. Múltiples antecedentes pueden favorecer la percepción de la confiabilidad, sin embargo, estudios recientes reconocen la existencia de tres amplios antecedentes de la confiabilidad: La competencia, benevolencia e integridad (Tan & Lim 2009).

El grado de satisfacción laboral se ha convertido en uno de los fenómenos más analizados en los últimos años. La revisión por efectuada por Mueller, Hatstrup y Hausmann (2009), muestra que el estudio de la satisfacción laboral ha ido atravesando por distintas

etapas. Inicialmente, los esfuerzos se concentraron en definir y explicar la naturaleza del constructo. Posteriormente, los trabajos se orientaron a desarrollar instrumentos idóneos para explorarlo y medirlo. Recientemente, el interés ha comenzado a concentrarse en el análisis de sus antecedentes y de sus posibles consecuencias. La evidencia empírica reciente (Judge, Heller & Klinger, 2009), indica que existe más consenso en cuanto a las consecuencias de la satisfacción que en lo que hace a sus antecedentes. Bienestar subjetivo, compromiso y comportamientos extra son las variables más citadas como consecuencia de la satisfacción laboral (Edwards, Bell, Arthur & Decuir, 2008). En lo que hace a los antecedentes o variables explicativas, se han identificado algunas tales como tener un trabajo motivador, realizar las tareas en condiciones favorables, contar con un sistema justo de recompensas y desempeñar un trabajo compatible con la personalidad. Además de estas variables tradicionales, se ha según (Whitman, Van Rooy & Viswesvaran, 2010) nos indican que existen antecedentes más novedosos que podrían ocupar posiciones destacadas como potenciales predictores de la satisfacción. En este sentido, se destacan variables tales como la confianza del empleado en la organización y la percepción de un liderazgo transformado por parte del jefe o supervisor.

Ante estas situaciones, para lograr identificar cuales son los factores que detonaron en la satisfacción laboral en américa latina, nos planteamos la siguiente pregunta la cual nos permitirá realizar una investigación sobre un tema específico y puntual: ¿Cuáles son los principales factores de investigación que han detonado para la satisfacción laboral durante los últimos diez años?

Tabla 1:

*Análisis de la pregunta de investigación*

---

**¿Cuáles son los principales factores de investigación que han detonado para la satisfacción laboral durante los últimos diez años?**

---

Paciente/Problema	Intervención/Comparación	Resultados de la investigación
<b>La satisfacción laboral de la población en américa latina en los últimos 10 años.</b>	Factores que han influenciado a la satisfacción laboral.	Diversidad de los factores de acuerdo a las variables estudiadas.

NOTA: Elaboración fuente propia.

El siguiente trabajo de investigación tiene el objetivo de identificar los principales factores de investigación que han influenciado la satisfacción laboral en América Latina durante los últimos diez años.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En el trabajo actual desarrollado de investigación, se ha realizado una búsqueda de literatura empírica cuyos temas de carácter principal estuvieron enfocados en la “Satisfacción Laboral” recolectando datos de los últimos 10 años, considerando desde el 2009 hasta 2019. De dicha información recolectada con respecto a los artículos científicos seleccionados se identificarán cuáles son los detonantes de mayor consenso y ha sido su impacto en América Latina. Además, se realizará una comparación entre los diferentes estudios que permitirán analizar conceptos diferentes desde distintos puntos de vista.

La teoría fundamenta sobre las revisiones sistemáticas, señala que es uno de los enfoques de la metodología cualitativa que permite crear propuestas teóricas basándose exclusivamente en los datos. (Paz, 2003; citado por Campo y Labarca; p. 46). Las revisiones sistemáticas intentan reunir todo el conocimiento de un área específica, relevando lo que se conoce acerca de un tema específico, a través de los resultados obtenidos en diferentes estudios y ofrecer así recomendaciones para la práctica e investigación futura. (Grant & Booth, 2009; Higgins & Green, 2011). Este modelo de análisis, posee una serie de estrategias metodológicas para realizar el estudio de información (Taylor y Bogdan, 1994; citado por Campo y Labarca; p. 46).

Para la recolección de información se utilizó diferentes bases de datos en línea con la finalidad de poder obtener artículos científicos referentes al tema en común, dichas bases de datos en línea son: Scielo, Redalyc, Latindex y Dialnet.

Considero que Google Académico es un buscador de carácter académico, cuenta con paginas indexadas que han servido para el desarrollo de investigación, esto utilizando palabras claves para su búsqueda o identificación de la información de interés.

Con la utilización de Google académico se logró filtrar la búsqueda con palabras claves como: (“Detonantes”) AND (“Satisfacción laboral” OR “Satisfacción Laboral”) AND (“América Latina”) AND (“Factores”) AND (“2009-2019”), seleccionando los artículos de estudio que se encuentren alineados a la pregunta principal de la investigación de dicho trabajo ¿Cuáles son los principales factores de investigación que han detonado para la satisfacción laboral?.

Así mismo somos conscientes de que existe un alto índice de investigaciones con referencia al tema en cuestión, pero para no vernos afectados con la toma de información para la elaboración de la revisión sistemática consideramos retirar aquellas investigaciones relevantes y que contengan algún tipo de medición sobre la “Satisfacción Laboral” además de sus detonantes. Se considero lo siguiente para la exclusión de información recolectada: 1) Artículos que no se encuentren disponibles, 2) Artículos que no cuenten con el idioma español, 3) Artículos que sean de igual similitud, 4) Artículos que no se encuentren dentro del tiempo requerido “2009-2019”, 5) Artículos que no estén alineados al objetivo de investigación.

Finalmente, luego de los hallazgos encontrados, dicha información se dividirá de acuerdo con la base de datos proporcionada por nuestro docente con la finalidad de poder ordenar la información seleccionada y así facilitar su exportación considerando los criterios de inclusión y exclusión utilizando los puntos aplicados en la matiz de búsqueda.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos, se aplicó una revisión sistemática de 68 artículos científicos. Posteriormente del análisis se concluyó que de los 48 artículos iniciales solo 39 artículos se alineaban con el objetivo de investigación, dicha explicación será plasmada en la tabla N°2, considerando el total de artículos seleccionados y las fuentes de donde se recaudaron.

Inicialmente se comenzó a buscar por Scielo, obteniendo un margen muy bajo de búsqueda, posteriormente al usar Google Académico el margen de artículos científico se elevó brindándonos fuentes ya conocidas como Latindex, Scielo, paginas web de artículos de universidad, etc.

Tabla 2:  
*Análisis y clasificación*

Base de Datos	Artículos excluidos	Artículos incluidos
Scielo	6	10
Google Académico	10	18
Redalyc	4	2
Latindex	6	6
Dialnet	3	3
Total	29	39

NOTA: Elaboración fuente propia.

Otro punto para detallar dentro del análisis y fue una observación al recopilar datos exactos fueron los artículos científicos considerando el tema de “Satisfacción Laboral” diseñados y/o elaborados por países de América Latina.

En la tabla N°3 se podrá visualizar los países involucrados, el número de artículos científicos diseñados en cada país y el margen de porcentaje a cada valor obtenido.

Tabla 3:

*Artículos científicos recopilados por países de América Latina*

País	Cantidad	%
Colombia	4	10.26%
Chile	9	23.08%
México	12	30.77%
Argentina	5	12.82%
Ecuador	1	2.56%
Perú	2	5.13%
Brasil	6	15.38%
Total	39	100%

NOTA: Elaboración fuente propia.

Podemos observar en la tabla N°3, que el país con más índices porcentuales es México con un valor de 30.77%, posteriormente le sigue Chile con un valor porcentual de 23.08%, no cabe duda que estos países están más desarrollados en parte por los estudios sistemáticos que les aquejan y buscan soluciones integrales de raíz, finalmente el menor valor porcentual lo obtiene Ecuador con un valor de 2.56%, esto con referencia a que se encontró solo un artículo alineado con el objetivo de dicha investigación.

En la figura N°1 podremos visualizar la distancia que existe actualmente entre los países de América Latina considerando el tema de estudio actual “Satisfacción Laboral”

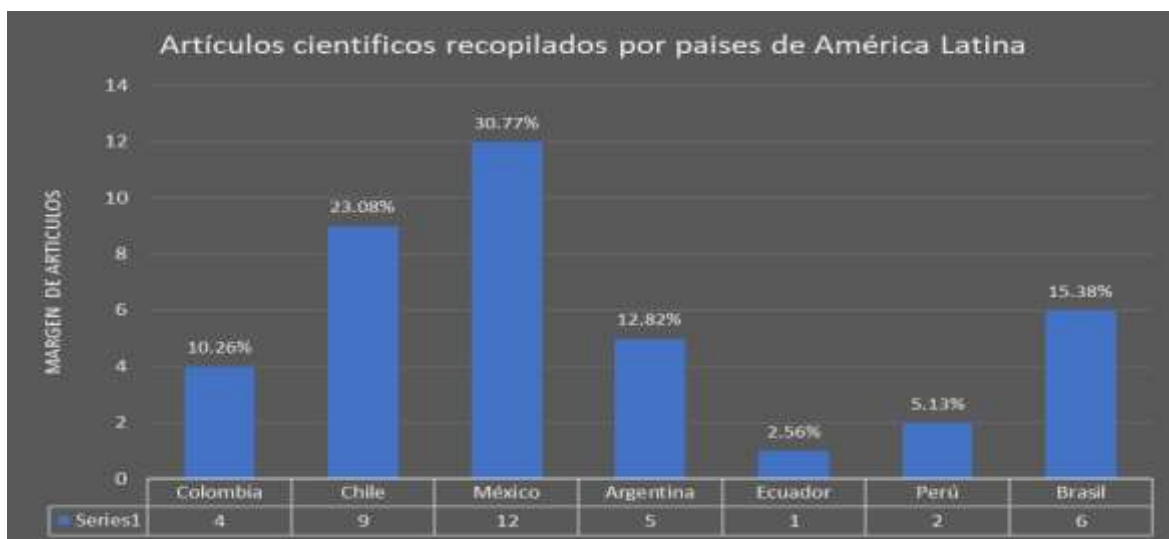


Figura N°1: Investigaciones realizadas por País.



En cuanto a los demás países tales como Perú, este cuenta con 2 investigaciones obteniendo un margen porcentual de 5.13%, Brasil cuenta con 6 investigaciones obteniendo un margen porcentual de 15.38%, Argentina obtuvo un valor de 5 investigaciones con un valor porcentual de 12.82% menor al de Brasil, pero mayor que Perú, Ecuador y Colombia.

A continuación, en la figura N°2 se visualizará que tipo de instrumentos se utilizaron para la ejecución de las investigaciones seleccionadas.



Figura N°2: Porcentaje de instrumentos utilizados en las investigaciones

En la figura N°2 podemos observar que los cuestionarios fueron más usados en dichas investigaciones seleccionadas con un margen porcentual de 44%, así mismo observamos que las encuestas obtienen un valor porcentual de 33% y finalmente las entrevistas con un valor porcentual de 23%.

En la Figura N°3, se podrá observar la cantidad de artículos excluidos e incluidos dentro de investigación considerando el tema actual “Satisfacción Laboral”.

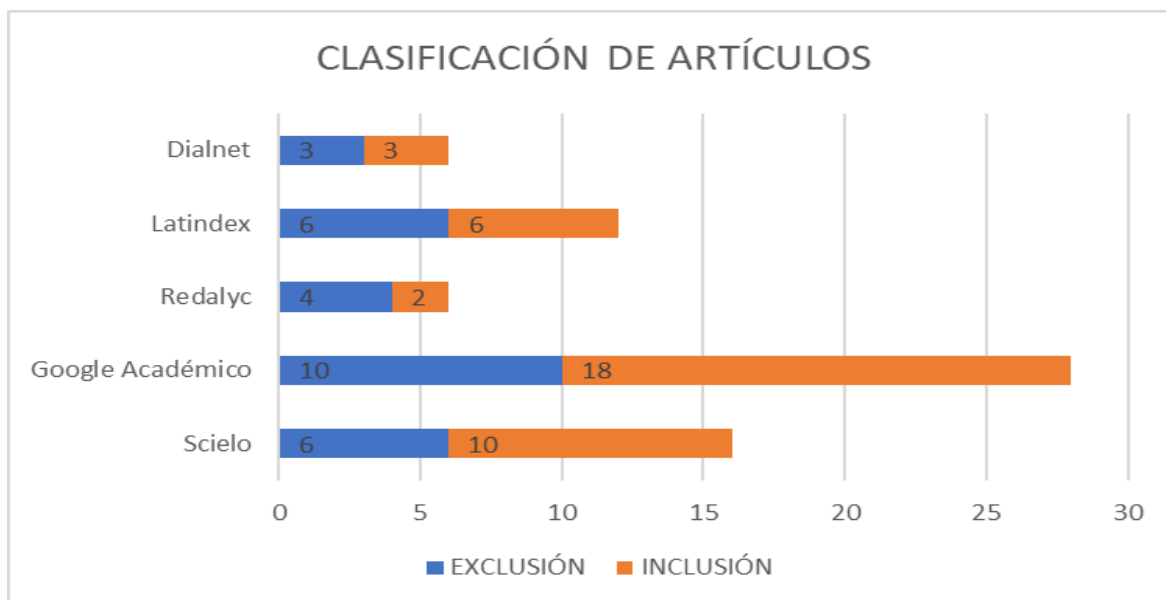


Figura N°3: Clasificación de artículos científicos.

Como podemos observar en dicha figura, Google académico cuenta con un valor de inclusión mayor a los demás, esto con un valor de 18 artículos incluidos, pero con 10 artículos que excluyo por no presentar las condiciones del objetivo de estudio, por otro lado observamos que la fuente informativa Redalyc cuenta con un valor mínimo de inclusión ya que solo 2 artículos se consideraron de su fuente, Scielo cuenta con un valor de 10 artículos incluidos y 6 excluidos.

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

¿Cuáles son los principales factores de investigación que han detonado para la satisfacción laboral?

De los resultados obtenidos se puede concluir que las investigaciones empíricas tienen un nivel relevante a diferencia de aquellas que son de tipo descriptivo. Los estudios empíricos se basan en evidencias con métodos experimentales o teórico dentro de ellos se incluye la técnica de la investigación que responden a una hipótesis de los cuales se puede llegar a concluir las consecuencias. (Landa, 2016). Las investigaciones de tipo descriptivo también son un valioso aporte, sin embargo, con los estudios empíricos se obtiene información precisa debido a la experiencia, sin embargo, gran parte de las investigaciones son de tipo descriptivo, sobre todo aquellas realizadas en América Latina.

Los factores que emergen adicionalmente al modelo propuesto (calidad, preocupación por el medio ambiente y accidentabilidad) permiten inferir que el contexto, esfuerzo de la compañía y cultura de la empresa tiene un fuerte impacto en las precepciones de los empleados. El primer factor “remuneración y justicia “son los más importantes para los empleados, idea que se corrobora con los resultados de la regresión logística binomial. Sweeney (1990) asocia estos mismos conceptos en un estudio de satisfacción de pago y justicia. Es muy recomendable que el incentivo remunerado se asocie al trabajo del equipo con un todo y que sea lo más transparente e informado posible (Pfeffer, 1998, 2007; Sweeney, 1990).

El segundo factor más relevante corresponde a equipos autogestionados, trabajo en equipo y liderazgo. Cabe destacar que este factor identifica con fuerza en los análisis

factoriales realizados. Se considera importante porque analiza 5 de las 6 medidas de desempeño evaluadas en la regresión logística binaria.

Opino que La realidad actual de los trabajadores no siempre es la misma, puede que algunos elementos que correspondan a su satisfacción estén relacionada a una buena relación con sus compañeros de trabajo, es por ello por lo que también se debe de considerar las recompensas por parte de la organización, la aplicación de una cultura organizacional y el apoyo constante de las jefaturas. Cabe mencionar que el clima organizacional dentro de la satisfacción laboral es un gran detonante ya que actualmente la mayoría de las organizaciones se preocupa por el bienestar de sus empleados. (Díaz A.; Albornoz V).

Finalmente es el estrés laboral un factor muy influyente, debido a que los trabajadores que actualmente realizan sus actividades de trabajo bajo grandes presiones pueden llegar a tener síndrome de burnout o síndrome de quemado. Dicho síntoma no solo afecta su vida laboral sino también el entorno familiar.

## REFERENCIA

- Cáceres, P. M., & Bello-Escamilla, N. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena . *Ciencia & Trabajo* , 7.13.
- Gutiérrez, S. S. (2011). La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador . *Contaduría y Administración* , 11-38.
- Martínez, C. P. (2013). SATISFACCIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS PRINCIPALES UNIVERSIDADES SUCREÑAS. *UNISIMON*, 94-16.
- Martínez, C. P. (2013). WORK SATISFACTION AND ORGANIZACIONAL CLIMATE OF THE MAIN. *Desarrollo Gerencial*, 94-126.
- Mayo, I. C., & Martínez, S. T. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *REVISTA LASALLISTA DE INVEST*, 214-226.
- Omar, A. (2011). LIDERAZGO TRANSFORMADOR Y SATISFACCIÓN LABORAL: EL ROL DE LA CONFIANZA EN EL SUPERVISOR. *LIBERABIT*, 129-137.
- Ramos, A., & Pérez, P. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral:. *Elsevier*, 69-77.
- RODRÍGUEZ, A., PAZ, M., LIZANA, J., & CORNEJO., F. (2011). CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO: EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILENA . *SALUD & SOCIEDAD* , 219-234.
- Roja, A. L., & Guadarrama, J. P. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del estado de México. *Acta Universitaria*, 33-42.
- Sanches, S., & Fuentes, F. (2009). Ranking internacional de satisfacción laboral. *Capital humano*, 60-96.
- YAÑEZ, R., CARMONA, M., & NOVALES, M. (2010). EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL. *LIBERABIT*, 194-201.
- Zenteno, Á., & Durán, C. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral. *REV. INNOVAR* , 119-135.