



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD”:
una revisión sistemática de la literatura científica del
2016 al 2018

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autores:

Julio Arturo Alcalde Canepa
Karen Fabiola Gutierrez Caicho

Asesor:

Mg. Evelyn Ysolina Rondón Jara

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedicamos a nuestras familias que siempre nos apoyan, nos formaron con reglas y con algunas libertades y nos motivan constantemente para alcanzar nuestros sueños.

Gracias querida familia

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a todos nuestros profesores que se esforzaron en ayudarnos en este largo camino, sabemos que no fue sencillo, pero gracias a su esfuerzo y acompañamiento estamos logrando nuestros objetivos que nos llevaran a un crecimiento personal y profesional, sin ustedes esto no hubiera sido posible.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	8
CAPÍTULO III. RESULTADOS	10
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	16
REFERENCIAS.....	17

RESUMEN

El crecimiento de las empresas del siglo XXI radica de una manera importante en la satisfacción laboral de sus colaboradores, esto debido a que un colaborador satisfecho logrará mejores resultados en su productividad. Uno de los factores claves para el éxito de las organizaciones es tener a los trabajadores motivados para lograr un buen desempeño, ya que esto se verá reflejado en los clientes, como dice Richard Branson “Los clientes no son lo primero, lo primero son los empleados, si cuidas de tus empleados ellos cuidarán de tus clientes”.

La presente investigación estudia la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores.

El objetivo de la presente investigación fue realizar una revisión sistemática de la literatura basada en los artículos científicos publicados en idioma español a través de un análisis exhaustivo de la publicación de artículos científicos entre los años 2016 y 2018,

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, productividad, motivación.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el Perú la mayoría de las empresas tienen como misión principal ser altamente competitivas, lograr obtener utilidades importantes y ser referentes en su rubro, pero para lograr esto no solo se necesita tener una gran estrategia o un espectacular plan de ejecución, lo que en realidad se necesita es tener un capital humano excelente, personas dedicadas y competentes, pero para lograr esto, los colaboradores deben sentirse satisfechos con lo que hace la empresa por ellos, si bien es cierto esto es importante, también hay que resaltar que un buen ambiente laboral es un factor influyente.

Según Arboleda-Posada & Cardona-Jiménez, (2018) es importante que las instituciones lo fomenten, porque un apropiado ambiente laboral propiciará el aumento en iniciativas de proyectos, solución de problemas, mejoramiento de la comunicación interna, aumento de la competitividad en vía hacia una dirección más dinámica, garantizando el cumplimiento de las metas institucionales y elevando la productividad laboral, caso contrario si no se toman en cuenta estas medidas puede ocurrir lo contrario, tal como menciona Olivas, Maldonado, & Gutierrez, (2018) como primera reflexión, es de destacar el bajo nivel de satisfacción con la naturaleza misma del trabajo (41%) pues éste es uno de los elementos preponderantes para desempeñar bien un oficio o actividad”.

Además, Olivas, Maldonado, & Gutierrez, (2018) mencionan que tomando como punto de partida que hay evidencia de que los factores de la satisfacción laboral inciden en el desempeño.

Aparte de lo mencionado anteriormente podemos resaltar que un mal ambiente laboral genera incremento de costos por desvinculación de personal, además de ausentismo al trabajo, deserción y esto se ve reflejado en la rentabilidad de las empresas Beltrán & G, (2018).

Ante estas situaciones para este trabajo de investigación se planteó como objetivo conocer sobre la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de los últimos 3 años.

Para el cumplimiento del objetivo se ha planteado la pregunta específica: ¿Cuáles son los artículos científicos que estudian la influencia de la satisfacción laboral en la productividad entre los años 2016 al 2018?

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica utilizando una metodología PRISMA Moher et al. (2009). La pregunta de investigación establecida para el trabajo fue la siguiente ¿Cuáles son los artículos científicos que estudian la influencia de la satisfacción laboral en la productividad entre los años 2016 al 2018?

Las palabras claves para la revisión sistemática fueron satisfacción laboral y productividad para poder llevar acabo la búsqueda de artículos relacionados con nuestro tema de investigación. En la base de datos EBSCO no se encontraron artículos con las variables antes mencionadas.

Se realizó una revisión en ProQuest utilizando las variables Satisfacción laboral y productividad usando el boleano AND, en la primera búsqueda no se encontraron resultados, se procedió a hacer la búsqueda con las variables en inglés, primero con la variable Job satisfaction nos dio un resultado de 11 artículos y luego con la variable productivity, obteniendo un resultado de 5 artículos.

Se incluyeron artículos publicados en bases de datos científicos entre los años 2016 y 2018 de la plataforma ProQuest, la búsqueda se realizó en idioma inglés, luego se aplicó el filtro solo artículos en español, entre los 16 artículos encontrados la mayoría fue publicada por universidades en distintos países.

Los artículos excluidos fueron por no guardar relación con nuestro tema de investigación.

Procedimiento utilizado:

Moher, D. (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *Annals of Internal Medicine*, 151(4), 264.
<https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Obtuvimos los siguientes resultados al realizar la búsqueda de artículos en bases de datos y motores de búsqueda obteniendo un resultado total de 16 artículos de la base de datos ProQuest y 0 artículos en la base de datos EBSCO, del total de resultados se procedió a eliminar algunos artículos tomando en cuenta nuestros criterios de inclusión y exclusión, quedándonos con un número final de 9 artículos para la presentación de resultados.

Tabla 1

Relación de universidades privadas, públicas y artículos científicos referenciadas en la investigación de la variable de productividad (incluidas)

Universidad o IES	País de la Universidad o IES	Revista de publicación del artículo	Año
Universidad de Zulia	Venezuela	Revista Venezolana de Gerencia	2018
Universidad Nacional Autónoma de México	México	Revista Interamericana de Psicología Ocupacional	2018
Escuela de Humanidades y Educación, Tecnológico de Monterrey	México	Ediciones Universidad de Salamanca	2017
Universidad de Puerto Rico	Puerto Rico	Revista Interamericana de Psicología Ocupacional	2018

Nota: la tabla 1 muestra los artículos que fueron incluidos en la revisión sistemática, en esta detallamos la universidad o IES, país de la universidad, la revista donde se publicó el artículo y el año de publicación.

Tabla 2

Relación de universidades privadas, públicas y artículos científicos referenciadas en la investigación de la variable de productividad (excluidas)

Universidad o IES	País de la Universidad o IES	Revista de publicación del artículo	Año
Universidad de Sevilla	España	Ediciones Universidad de Salamanca	2018

Nota: la tabla 2 muestra los artículos que fueron excluidos en la revisión sistemática, por no responder a la pregunta de investigación, en esta detallamos la universidad o IES, país de la universidad, la revista donde se publicó el artículo y el año de publicación.

Tabla 3

Relación de universidades privadas, públicas y artículos científicos referenciadas en la investigación de la variable de satisfacción laboral (incluidas)

Universidad o IES	País de la Universidad o IES	Revista de publicación del artículo	Año
Universidad de la Rioja	España	Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa	2018
Tecnologico de Monterrey	México	Ciencia UAT	2018
Universidad de la Rioja	España	Interciencia	2018
Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires	Argentina	Estudios Gerenciales	2018
Central South University	China	Revista Argentina de Clínica Psicológica	2017

Nota: la tabla 3 muestra los artículos que fueron incluidos en la revisión sistemática, en esta detallamos la universidad o IES, país de la universidad, la revista donde se publicó el artículo y el año de publicación.

Tabla 4

Relación de universidades privadas, públicas y artículos científicos referenciadas en la investigación de la variable de satisfacción laboral (excluidas)

Universidad o IES	País de la Universidad o IES	Revista de publicación del artículo	Año
Universidad de Zaragoza	España	Academia Revista Latinoamericana de Administración	2018
Universidad de Sevilla	España	Ediciones Universidad de Salamanca	2018
Universidad Autónoma del Estado de México	México	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones	2018
Universidad Nacional Autónoma de México	México	Revista Interamericana de Psicología Ocupacional	2018
Universidad de Oviedo	España	Revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte	2018
Universidad ICESI	Colombia	Estudios Gerenciales	2017

Nota: la tabla 4 muestra los artículos que fueron incluidos en la revisión sistemática, en esta detallamos la universidad o IES, país de la universidad, la revista donde se publicó el artículo y el año de publicación.

Muchas de las exclusiones fueron porque los artículos no tenían relación con nuestro tema de investigación de manera concreta y solo se mencionaban en algunos párrafos, los cuales no eran influyentes para nuestra investigación; ya que, su esencia se refería a otros aspectos ajenos a lo que buscamos, en un caso también se ha excluido por repetición.

Tabla 5

Declaración de artículos encontrados: Variable productividad

Fuente	Número de artículos	Artículos descartados	Número de artículos después del descarte
ProQuest	5	1	4
EBSCO	0	0	0

Nota: la tabla 5 muestra los artículos que fueron encontrados en las bases de datos ProQuest y EBSCO con la variable de búsqueda en inglés productivity

Tabla 6

Declaración de artículos encontrados: Variable satisfacción laboral

Fuente	Número de artículos	Artículos descartados	Número de artículos después del descarte
ProQuest	11	6	5
EBSCO	0	0	0

Nota: la tabla 6 muestra los artículos que fueron encontrados en las bases de datos ProQuest y EBSCO con la variable de búsqueda en inglés Job satisfaction

La búsqueda de los artículos se realizó en las bases de datos ProQuest y EBSCO, como se puede apreciar en la figura solo se pudieron obtener artículos para nuestra investigación de la base ProQuest.

Figura 1

La búsqueda de artículos en las bases de datos ProQuest arrojó un total de 16 artículos originales en el periodo de tiempo del 2016 al 2018. A partir de este número total se eliminaron los duplicados y fue suprimida una referencia para un valor de 15 artículos originales. Posteriormente se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión hasta la obtención de un número final de 9 artículos para la presentación de resultados.

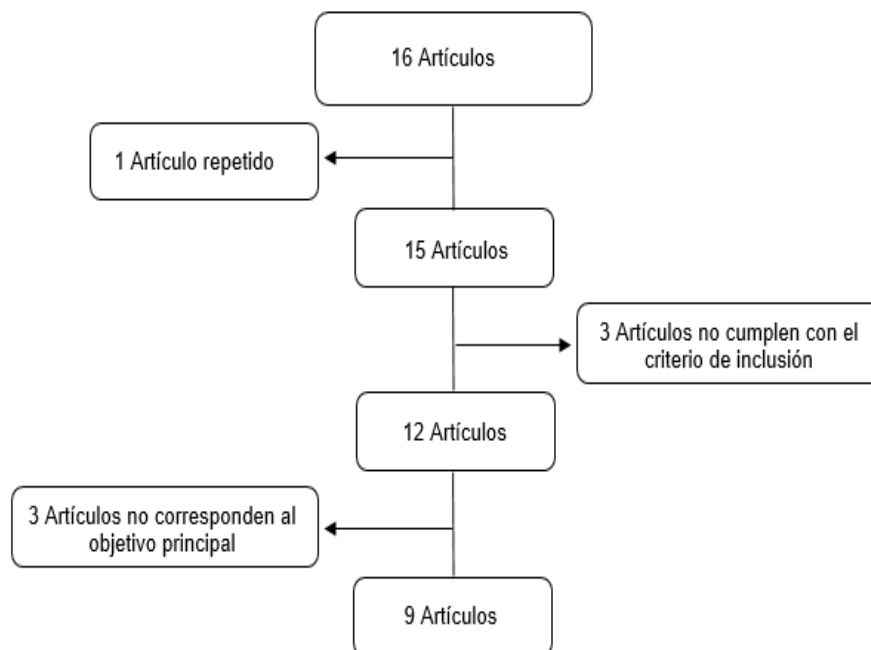


Figura 1. En la figura se puede apreciar el total de artículos encontrados y el número final de artículos seleccionados para la investigación, como resultado de la revisión sistemática al aplicar los criterios de inclusión y exclusión.

Figura 2



Figura 2. Los países resaltados son de donde provienen los artículos científicos

Los países que figuran sombreados son: México, Puerto Rico, Venezuela, Argentina, España, China. Estos países son los principales lugares que aportan información para la elaboración de nuestra investigación; cabe resaltar, que la mayor información se encuentra en idioma español, lo cual permitió que su revisión sea más fácil.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La revisión de la literatura científica realizada nos da a conocer la realidad de las empresas, la satisfacción laboral va muy ligada a la productividad de los colaboradores, en entornos distintos podemos apreciar que esta característica es el común denominador, en cada artículo revisado se ve que un empleado motivado, que se sienta empoderado, realizará sus funciones de mejor manera, lo cual se reflejará en su productividad y crecimiento del área o empresa donde se desempeñe.

REFERENCIAS

- Arboleda-Posada, G. I., & Cardona-Jiménez, J. L. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS). *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 10.
- Beltrán, D. C., & G, T. (2018). Perception study of the organizational climate of the technified milk cattle companies of the Tundama province in the department of Boyacá. *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*, 25.
- Olivas, O. L., Maldonado, R. C., & Gutierrez, M. R. (2018). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 6.