



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA SATISFACCION LABORAL. UNA REVISIÓN
SISTEMÁTICA EN LOS ÚLTIMOS 8 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración.

Autor:

Deysi Maribel Mariños Rodríguez

Asesor:

Dr. Alberto Zelada Zegarra

Trujillo – Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Dr. Alberto Zelada Zegarra, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de investigación de: La Satisfacción Laboral. Una Revisión Sistemática en los últimos 8 Años de la investigación de la estudiante:

- **Deysi Maribel Mariños Rodríguez.**

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: La investigación de La Satisfacción Laboral. Una Revisión Sistemática en los últimos 8 Años, para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Trujillo, 16 de Enero del 2019.



Dr. Alberto Zelada Zegarra

Asesor
Dr. Alberto Zelada Zegarra
GERENTE FODESO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Director Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa, de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de investigación de la Satisfacción Laboral. Una Revisión Sistemática en los últimos 8 Años, de la estudiante:

- *Deysi Maribel Mariños Rodríguez;*

Para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de: investigación de la Satisfacción Laboral.

Una Revisión Sistemática en los últimos 8 Años. Expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Calificativo:

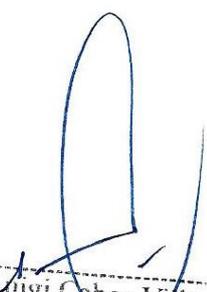
() Excelente: De 20 a 18.

~~() Sobresaliente: De 17 a 15.~~

() Bueno: De 14 a 13.

Desaprobado

Trujillo, 16 de Enero del 2019.



Ing. Luigi Cabos Villa
COORDINADOR ACADÉMICO AREA NEGOCIOS WA
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa
Evaluador

DEDICATORIA

A Dios: Nuestro padre Jehová. Por derramar su bendición y estar siempre en cada uno de los momentos que vivo, por donarme una familia hermosa y unida; por su protección día a día mejorando mi calidad de vida y darme la oportunidad de lograr con satisfacción y éxito una etapa más.

A mis Padres: Clemente Mariños Otero y Beatríz Rodríguez Ramírez. Les dedico mi bachiller por brindarme los consejos, enseñarme a luchar día a día y el amor de padres que necesito cada instante, siempre caminando junto a mí, con seguridad y confianza.

A mis Hermanos: Delis, Dally, Diego, Dilmer Mariños Rodríguez. Por la afinidad que existe entre nosotros, gracias al buen ejemplo de padres con los que contamos.

A mis Cuñadas: Fanny, Nory, Mercedes. Para que inculquen y motiven el crecimiento de mis sobrinos.

A mis Sobrinos: Erick, Kristy, Britney, Dyron, Rodrick. Por ser día a día mi gran inspiración y motivación a seguir adelante.

Para tí : Humberto Juan Condori Rojas. Te dedico este triunfo en honor a nuestro esfuerzo y gran amor.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Privada del Norte, por ser la casa de estudios con los profesores más amables y respetuosos en su profesión, donde recibí todas las herramientas de calidad necesarias para salir a explorar nuevos mercados.

A los Asesores y maestros de la universidad, por compartir sus conocimientos y experiencias con mí persona.

A Humberto Juan Condori Rojas. Porque deposita su confianza en mí, por su gran apoyo y motivando a que siga adelante hasta lograr el objetivo que me había trazado.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	i
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRAC	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	15
2.1. Tipo de estudio	15
2.2. Proceso de recolección de la información	15
2.3. Criterios de inclusión y exclusión	16
CAPÍTULO III. RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Proceso de exclusión de artículos por bases de datos y motores de búsqueda.	18
Tabla 2 Relación de artículos clasificados por tipos de institución, país de origen y año.	18
Tabla 3 Detalle de artículos con su objetivo, instrumento utilizado y su principal conclusión.	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indicadores que determinan la satisfacción laboral..... 14

RESUMEN

La satisfacción laboral es un tema muy importante que está siendo abordado con mucha seriedad por las organizaciones privadas y públicas. Según los estudios realizados, existen consecuencias positivas y negativas en el accionar del trabajador al percibir su entorno de trabajo; esto tiene un impacto directo en su motivación, desempeño y productividad, que a su vez se reflejará en su nivel de compromiso con el logro de los objetivos empresariales.

El objetivo del presente trabajo fue describir los diferentes conceptos sobre la satisfacción laboral a partir de la revisión de los artículos científicos en los últimos 8 años, para determinar si forma parte de los factores que influyen en la satisfacción y productividad del trabajador dentro de las organizaciones. Esta revisión con fuentes secundarias se elaboró bajo la metodología de la revisión sistemática con base en la estrategia PRISMA.

Los resultados indican que existe una relación directa entre satisfacción laboral y el trabajador y se concluyó que el tema es abordado en todo tipo de empresas y en países alrededor del mundo, por la preocupación de las compañías en sus colaboradores, de velar por que estén comprometidos, motivados para lograr su mejor versión y eficiencia para alcanzar las metas organizacionales.

Palabras claves: Satisfacción laboral, actitud, productividad, eficiencia.

ABSTRAC

Job satisfaction is a very important issue that is being addressed very seriously by private and public organizations. According to the studies carried out, there are positive and negative consequences in the actions of the worker when perceiving his work environment; This has a direct impact on their motivation, performance and productivity, which in turn will be reflected in their level of commitment to achieving business objectives.

The objective of the present work was to describe the different concepts about job satisfaction from the review of scientific articles in the last 8 years, to determine if it is part of the factors that influence worker satisfaction and productivity within organizations. . This review with secondary sources was developed under the methodology of the systematic review based on the PRISMA strategy.

The results indicate that there is a direct relationship between job satisfaction and the worker and it was concluded that the issue is addressed in all types of companies and in countries around the world, due to the concern of companies in their employees, to ensure that they are committed. , motivated to achieve their best version and efficiency to achieve organizational goals.

Keywords: Job satisfaction, attitude, productivity, efficiency.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Podemos verificar que desde los años 30 existen investigaciones sobre la satisfacción en el trabajo, cuyo pico máximo alcanzó en los años 60. A partir de la década del 70 se inician nuevos estudios sobre las condiciones laborales y los factores de satisfacción; en los años 80 los estudios empiezan a relacionar a la satisfacción laboral con la calidad de vida del trabajador, con su impacto sobre la salud mental y con sus relaciones en su vida familiar; con énfasis en el desarrollo personal del trabajador; finalmente, en los años 90, los estudios se orientan hacia la aplicación de estrategias de formación para el desarrollo del capital humano. (Chiang & Martín, 2015)

Uno de los primeros estudios sobre la satisfacción laboral, fue desarrollado por Elton Mayo (1933), a través de experimentos sobre productividad de la mano de obra, en los años 30 en la planta industrial Hawthorne, donde concluyó que la satisfacción laboral depende en gran medida de patrones sociales informales del grupo de trabajo, y que estas son fuerzas motrices más fuertes que el salario, los períodos de descanso e influencias materiales similares, demostrando la necesidad de comprender mejor las motivaciones de las personas y las reacciones de grupo a nivel laboral. Estos estudios fueron pioneros en el denominado enfoque humanístico en administración, ya sus resultados permitieron analizar con mayor relevancia los aspectos psicosociales de los trabajadores, como factores que influyen en su desempeño y productividad; estos estudios se desarrollaron en tiempos en donde la atención de la administración clásica se enfocaba sólo en el estudio y mejoramiento de técnicas, procesos y procedimientos. (Del Toro & Gómez, 2011)

Para Rico, 2012 (citado por Sánchez y García, 2017), la satisfacción de un trabajador con sus respectivas funciones y su ámbito laboral es un aspecto muy importante para los gerentes que dirigen las compañías. Son muchos los estudios que han demostrado que la

fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación laboral dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un concepto que presenta muchas variantes dentro de la literatura científica, existiendo muchas definiciones que pueden utilizarse para realizar estudios empíricos. Con un enfoque unidimensional Muchinsky (2000), define a la satisfacción laboral como “el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo”; asimismo, Bravo, Peiró y Rodríguez (2002) la definen como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”. Por otro lado, tenemos el enfoque multidimensional, que relaciona a la satisfacción laboral con las condiciones de trabajo y de empleo que componen la calidad de vida laboral, Somarriba, Merino, Ramos y Negro (2010). (Cantonnet et al., 2011, p.3)

Continuando con las definiciones sobre satisfacción laboral, Davis & Newstrom (1999) la consideran como un estado emocional o afectivo de las personas hacia su trabajo. Mientras que en la actualidad, la satisfacción laboral ha sido considerada como una actitud o conjunto de actitudes generalizadas hacia el trabajo. (Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo, 2011, p. 221)

Springer, 2011 (citado en Meza, 2017) detalla que el accionar de un trabajador dentro de la empresa corresponde a la teoría del comportamiento organizacional, donde las características individuales, condiciones del trabajo y su desarrollo profesional, influyen directamente en la satisfacción laboral.

De esta forma, Blum y Naylor, 1990 (citado por Patrón, 2013) describen que la satisfacción laboral es el resultado de las diversas respuestas y actitudes generadas hacia sus condiciones de trabajo, tales como: sus remuneraciones, supervisión, oportunidades de

desarrollo, reconocimiento, evaluación de desempeño, relaciones sociales, resolución de quejas, justicia y otros conceptos similares.

Wright & Cropanzano, 2000 (citado por Sanín y Salanova, 2014) indica que la satisfacción laboral es una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral con las expectativas relacionados con esa realidad.

Para Maslow, 1991 (citado en Meza, 2017) las personas, sobre todo en su ámbito laboral, necesitan estar en constante motivación para evitar caer en la monotonía, de esta manera se reconoce que el hombre tiene la necesidad de pasar por distintas etapas hasta llegar a la autorrealización.

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que proviene de la percepción subjetiva de sus experiencias laborales o como una respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo de labores. (Chiang & Martín, 2015)

Desde el punto de vista netamente laboral, la satisfacción es un factor crítico a evaluar en la administración de las empresas, dado que los trabajadores buscan cubrir muchas de sus necesidades ejerciendo su actividad laboral, convirtiéndose en el motor que los lleva a lograr los objetivos que la empresa le plantee. (Del Toro & Gómez, 2011)

La medición de la satisfacción laboral puede brindarnos información importante por la estrecha relación que tiene con la productividad. Parker, Baltes, Young, Huff, Altmann y Lacost, 2003 (citado en Cantonnet, Iradi, Larrea y Aldasoro, 2011), evidenciaron que las variables de la satisfacción laboral y la actitud hacia el trabajo (compromiso e involucración en el trabajo) tenían relación con el rendimiento laboral.

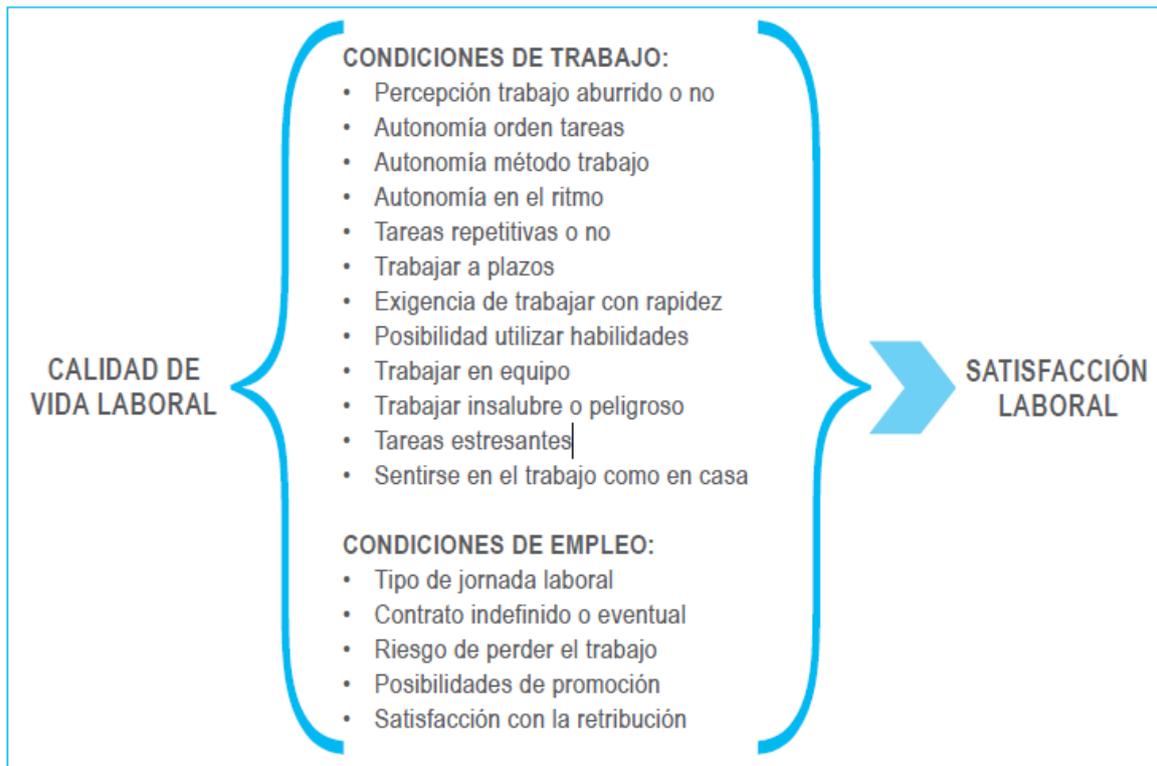


Figura 1: Indicadores que determinan la satisfacción laboral

Fuente: (Chiang & Martín, 2015).

Los autores señalan que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño es más directa y evidente que la relación entre el clima y el desempeño, siendo la satisfacción un importante predictor del desempeño. Se ha encontrado una relación significativa entre la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional tales como el absentismo y la rotación en el trabajo, de modo que los trabajadores más insatisfechos presentan mayores tasas de absentismo y rotación. Igualmente encontraron una relación positiva con el rendimiento y la productividad, de modo que los trabajadores más satisfechos con su trabajo presentan un mejor rendimiento y son más productivos. (Rodríguez et al., 2011, p. 223).

El objetivo de la presente investigación fue describir los diferentes conceptos sobre la satisfacción laboral a partir de la revisión de los artículos científicos en los últimos 8 años,

para determinar si forma parte de los factores que influyen en la satisfacción y productividad del trabajador dentro de las organizaciones.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de estudio

Se realizó la revisión sistemática de la literatura científica con base en la adaptación de la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). La pregunta de investigación establecida para conducir el proceso metodológico fue la siguiente: ¿Qué es la satisfacción laboral y cómo se observa en una empresa, descritos en la literatura científica? (Urrútia y Bonfill, 2010. Citado por Olarte y Ríos, 2015).

2.2. Proceso de recolección de la información

Para garantizar la sensibilidad del proceso de búsqueda se definieron como descriptores los siguientes términos a partir de la pregunta de investigación: “satisfacción laboral”, “desempeño”, “productividad”. Por especificidad de la búsqueda de la literatura científica, se diseñó un protocolo con la combinación de los términos establecidos y los operadores booleanos: [(“satisfacción laboral”) AND (“empresas” OR “organizaciones” OR “compañías”)]. Con esta definición, las bases de datos multidisciplinarias utilizadas fueron: Ebsco, Redalyc, Scielo, Dialnet y Google Académico.

Ebsco

(“satisfacción laboral”) AND (“empresas” OR “organizaciones” OR “compañías”)

Google Académico

(“satisfacción laboral”) y (“empresas” OR “organizaciones” OR “compañías”)

Dialnet

(“satisfacción laboral”) AND (“empresas” OR “organizaciones” OR “compañías”)

Redalyc

(“satisfacción laboral”) AND (“empresas” OR “organizaciones” OR “compañías”)

Scielo

[(“satisfacción laboral”) AND (“empresas” OR “organizaciones” OR “compañías”)]

Los artículos seleccionados se importaron al software de gestión de referencias Zotero, para su gestión en la eliminación de citas duplicadas y como generador de referencias bibliográficas.

2.3. Criterios de inclusión y exclusión

Se incluyeron artículos originales publicados en base de datos científicos, en idioma español, entre los años 2010 y 2018, que muestren información sobre satisfacción laboral.

Con respecto a esta variable, los artículos fueron seleccionados teniendo en cuenta a todos los estudios que investigaron directa y específicamente la satisfacción laboral; es decir, fue la variable principal de los artículos científicos revisados.

Como criterios de exclusión se identificaron a los artículos que no describieron a la satisfacción laboral relacionada al desempeño, eficiencia o productividad laboral en las organizaciones. También se excluyeron aquellos artículos que describen a la satisfacción laboral sólo a nivel de concepto y no como una influencia o causal de motivación al trabajador para mejorar su performance en el ámbito laboral; por lo que dichos artículos no aportan mayores alcances sobre su aplicación.

La metodología de búsqueda y recolección de información fue aplicada por dos revisores expertos en forma independiente, lo que permitió despejar algunas dudas para la inclusión o exclusión de los artículos analizados.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda de artículos en las bases de datos y motores de búsqueda mostraron un total de 9,846 artículos originales en el periodo de tiempo de 2010 a 2018, distribuidos así:

- Google Académico, 8,990 artículos
- Redalyc, 593 artículos
- Dialnet, 178 artículos
- EBSCO, 57 artículos
- Scielo, 28 artículos.

De esta cantidad total se revisaron y eliminaron 23 artículos de Scielo, porque no hacían referencia a las variables en estudio agrupadas: “satisfacción laboral”, “desempeño” y “productividad”.

Para el caso de Dialnet, se aplicó criterios de exclusión a 79 artículos por relevancia, por año de publicación y se excluyeron todos los artículos que no tienen acceso al texto completo y cuyo resumen no está relacionado con las variables de estudio; de éstos quedaron 7 artículos.

En la base de Redalyc, se analizaron 130 artículos, de los cuales quedaron 70 artículos y finalmente sólo 3 artículos quedaron para formar parte de la investigación, basados principalmente en el análisis del contenido del resumen indicado en cada uno de ellos.

En el buscador Google Académico se revisaron 210 artículos, de los cuales fueron excluidos todos por ser mayoritariamente libros y tesis de pregrado, maestría y doctorales.

Con respecto a EBSCO se revisaron los 57 artículos con la información relacionada a las variables quedando 8 artículos, la segunda depuración se realizó incluyendo sólo a los artículos con contenido de texto completo y excluyendo los duplicados en otras fuentes de datos, quedando finalmente 5 artículos.

En la Tabla 1 se detalla los pasos de exclusión de artículos para cada base de datos y motor de búsqueda.

Tabla 1

Proceso de exclusión de artículos por bases de datos y motores de búsqueda.

Base de Datos y motores	Total de artículos encontrados	1era Depuración	2da Depuración
Scielo	28	5	5
EBSCO	57	8	5
Dialnet	178	99	7
Redalyc	593	70	3
Google Académico	8,990	50	0
Total	9846	232	20

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

De los 20 artículos seleccionados, se ha identificado el país de procedencia; lo que nos indica que la satisfacción laboral es un tema de alto interés para las organizaciones, sean éstas público o privadas y además está presente en los principales países de Latinoamérica y Europa. Dichos resultados se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2

Relación de artículos clasificados por tipos de institución, país de origen y año.

Título del artículo	Tipo de institución	País de origen	Año
Análisis de la satisfacción laboral de los arquitectos técnicos en el sector de la construcción de la Comunidad Autónoma del País Vasco	Privada	España	2011
Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano	Pública	Chile	2015
Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial.	Privada	México	2017
Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería	Privada	Colombia	2011

Título del artículo	Tipo de institución	País de origen	Año
Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena	Pública	Chile	2011
Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail	Privada	Chile	2010
Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres	Privada	Chile	2011
Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España)	Privada	España	2010
La satisfacción de los empleados públicos con sus supervisores: El papel de la transparencia y la justicia organizacional	Pública	España	2018
La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos: un estudio de caso en establecimientos hoteleros	Privada	Portugal	2010
Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección	Privada	Colombia	2018
Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio	Privada	México	2017
Satisfacción laboral y compromiso organizacional: estudio comparativo en una empresa con operación global	Privada	México	2013
Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios	Privada	Colombia	2014
Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes	Privada	Perú	2015
Virtudes Organizacionales, Performance y Satisfacción Laboral. Diferencias según variables individuales y organizacionales en empleados argentinos	Privada	Argentina	2017

Fuente: Elaboración propia

También como parte de la investigación y análisis de la información depurada, se han clasificado a todos los artículos con el detalle de su objetivo, instrumento utilizado y su principal conclusión. Esto puede observarse en la Tabla 3.

Concepto de Satisfacción Laboral

Es sensible el tema de la satisfacción para los directores de las organizaciones, ya que se ha comprobado que el compromiso, desempeño, asistencia o su rotación dependen mucho de la satisfacción en su trabajo. Dicha satisfacción está relacionada de manera directa con el conocimiento que el colaborador tiene de su empresa, esto se convierte en percepción y luego pasa a transformarse en un elemento emocional. Todo ello hace que la persona se comporte de cierta manera dentro de su ámbito de trabajo. (Sánchez et al., 2017, p. 162)

Dawis y Lofquist (citado en Patrón, 2013), indica que todas las personas y los ambientes de trabajos son diferentes en cada organización, por lo tanto, los autores detallan que la satisfacción laboral es un estado afectivo positivo, que proviene de la percepción que tienen los trabajadores de cómo su trabajo les permite tener una experiencia satisfactoria y que cubre sus necesidades, valores y expectativas (p. 12).

Otros autores definen a la satisfacción laboral como las actitudes que el trabajador demuestra producto de la situación que percibe en su organización. Esto lo puede predisponer a que se comporte de forma positiva o negativa ante las demás personas u objetos de su ámbito laboral. (Navarro, Llinares y Montaña, 2010, p. 7).

Podemos entender que la satisfacción es una reacción que es demostrada por las personas cuando comparan su realidad laboral con las expectativas que tenían respecto a ello. Dicha expectativa está referida a la visión global que tiene todo trabajador respecto a su trabajo. (Sanín et al., 2014, p. 5).

La satisfacción laboral se puede analizar bajo dos factores: unidimensional y multidimensional (Navarro et al., 2010). El primer factor se refiere a la satisfacción como una actitud del trabajador con respecto a su actividad o funciones en general. El factor multidimensional, toman en cuenta a otros factores como: tipo de supervisión, condicionales

laborales, gestión de carrera, estrategias de ascensos, remuneración, cantidad de tareas asignadas y estabilidad laboral.

Existe autores que relacionan positivamente la satisfacción laboral con el desempeño o productividad del trabajador (Rodríguez et al., 2011). Esto significa que, ante una satisfacción negativa o insatisfacción laboral, las personas pueden incrementar sus niveles de ausentismo y rotación. De igual manera, cuando la percepción y satisfacción es buena y positiva, la eficiencia y desempeño mejoran.

La satisfacción laboral debe ser abordada con la seriedad del caso por los administradores de las compañías, ya que se debe tener en cuenta que todos los trabajadores buscan satisfacer sus necesidades (internas y externas) con los resultados de su actividad laboral. Esto tiene incidencia directa positiva o negativa, en el logro de las metas de las compañías.

En el cuadro siguiente detallamos los objetivos y principales conclusiones de algunos estudios revisados en el presente trabajo:

Tabla 3

Detalle de artículos con su objetivo, instrumento utilizado y su principal conclusión.

Título del artículo	Objetivo	Instrumento	Conclusión
Análisis de la satisfacción laboral de los arquitectos técnicos en el sector de la construcción de la Comunidad Autónoma del País Vasco	Analizar la relación de la satisfacción laboral, con variables como la Claridad de Rol, el Control sobre el Tiempo de Trabajo, la Influencia sobre el Tiempo de Trabajo, el Apoyo Social, las Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo, el Estrés y el Estado de Salud percibido.	Cuestionario	Los Arquitectos Técnicos del sector de la construcción de la Comunidad Autónoma del País Vasco están mayoritariamente satisfechos con su puesto de trabajo (78% de los encuestados). El factor determinante que incrementa su satisfacción laboral es el tipo de categoría que tienen reconocida.
Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano	Medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios	Cuestionario estandarizado	Se encontró correlaciones significativas entre las variables de satisfacción y desempeño. Para las mujeres trabajadoras, se comprobó una correlación positiva en el desempeño y satisfacción con la relación con el jefe. Tanto para hombres y mujeres existe una mayor satisfacción en la relación que mantienen con sus superiores por el reconocimiento que se les brinda y por trabajar dentro de ese departamento, dirección o institución.
Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial.	Analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial.	Cuestionario	Los resultados indican que no hay diferencias en la satisfacción laboral y clima organizacional para hombres y mujeres dentro de la empresa en estudio. Estos hallazgos afirman los resultados de otros estudios realizados en cuanto a la relación de estas tres variables. Por lo que se concluye que en dicha empresa existe un nivel equitativo para hombres y mujeres respecto al clima y la satisfacción laboral.

Título del artículo	Objetivo	Instrumento	Conclusión
Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería	Diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa de servicios de Ingeniería de la ciudad de Barranquilla, Colombia, junto a la determinación de la correlación de ambos factores con el desempeño laboral de sus empleados	Cuestionarios estandarizados: IMCOC (Instrumento para medir el clima organizacional en empresas colombianas) IDT (Índice de descripción del trabajo)	Los empleados que participaron en la presente investigación manifiestan una inconformidad e insatisfacción respecto a las oportunidades y opciones de promoción que la empresa les ofrece, una realidad que puede estar limitando su nivel de compromiso.
Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena	Determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas	Cuestionarios	Al considerar las dimensiones del desempeño, la Satisfacción general resulta ser un predictor significativo del Rendimiento y Productividad, mientras que el clima general resulta ser un predictor significativo de las dimensiones Condiciones Personales y Comportamiento del Funcionario.
Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail	Analizar las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una empresa de retail.	Cuestionario	Las correlaciones entre ambas variables indican que para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye.
Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres	Analizar las variables satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres, así como la relación entre estos dos constructos.	Cuestionario	Los resultados muestran que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo.

Título del artículo	Objetivo	Instrumento	Conclusión
Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España)	Estudiar empíricamente la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción en la Comunidad Valenciana, desde la perspectiva de los propios investigados, a través de un enfoque cualitativo.	Cuestionario	Los profesionales entrevistados están satisfechos con su trabajo en el sector de la construcción, disfrutaban del mismo y describen globalmente su experiencia laboral en términos positivos. Los factores de satisfacción laboral más importantes son los relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, es decir, con factores intrínsecos como la identidad, el interés, la variedad y la significatividad de las tareas realizadas, el reconocimiento obtenido y el reto cotidiano.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Esta investigación incide en el concepto de satisfacción laboral que incluye una mejora en el clima dentro de la empresa y contribuye a la motivación de los trabajadores para la ejecución de sus actividades diarias y de su participación en los procesos de las organizaciones. Es importante entonces, que todas las organizaciones trabajen en mejorar la satisfacción de sus colaboradores, y que les permitirá asegurar que dichos colaboradores trabajen de forma eficiente y se logre un incremento en la productividad de las personas, de los procesos y de los resultados de la compañía.

Es importante que este y otros estudios puedan también ampliar la investigación a otros aspectos o factores que incidan en la satisfacción laboral como: clima laboral, trato amable, motivación, liderazgo efectivo y de servicio, comunicación efectiva, escucha activa; que hoy en la actualidad son parte de un conjunto de buenas prácticas de cara al desarrollo del factor humano en las organizaciones y que contribuye a la satisfacción laboral y por ende a un mayor compromiso con el trabajo y logro de alta productividad dentro de las áreas de trabajo. Este estudio puede ampliarse tomando en cuenta dichos factores mencionados para un mayor alcance y un análisis mucho más amplio en estos temas que también repercuten en la productividad de los trabajadores.

Limitaciones

Este trabajo tuvo algunas limitaciones con respecto a la bibliografía, artículos seleccionados y estudios descriptivos analizados, ya que no se encontró información exacta sobre satisfacción laboral únicamente, siendo la mayor parte de información una descripción

de dicha variable con un efecto positivo o negativo sobre eficiencia, productividad laboral, clima laboral, motivación, entre otros factores.

Es importante indicar que, a pesar de dichas limitaciones, debe valorarse los resultados y hallazgos de esta investigación y debe servir como una fuente adicional para futuros estudios similares.

Conclusiones

Dentro de la revisión de información científica analizada, podemos concluir que existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral de los trabajadores y su desempeño laboral.

Podemos comprobar que en todos los estudios revisados, una de las herramientas más utilizadas son los cuestionarios como:

En general, los factores que influyen en la satisfacción laboral, tienen una fuerte relación entre la relación laboral con el jefe y el nivel de reconocimiento con la productividad; un buen manejo de estas variables puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad.

Se considera también, como otro factor de satisfacción laboral, a la naturaleza y el contenido del trabajo, como: la identidad con la función que desempeñan, el interés por el aprendizaje en el trabajo, la variedad y la significatividad de las tareas realizadas, el reconocimiento obtenido y el reto diario.

Con respecto al factor remunerativo, si éste está de acuerdo con los logros, el trabajador mejora su nivel de compromiso y satisfacción; lo que indica que el salario actúa como un motivador y satisfactor. Pero cuando la remuneración no está acorde con el logro, se convierte en factor desmotivador para los buenos colaboradores.

Recomendaciones

Se sugiere que, para futuros estudios de investigación, se realicen las correlaciones entre otros factores que incidan en la mejora en la satisfacción laboral como: salarios, relación con los supervisores o jefaturas inmediatas, roles asignados, clima laboral, entorno de trabajo, oportunidades de desarrollo, etc.

Las organizaciones y en principio, los administradores, gerentes, jefes y supervisores deben aplicar mejores prácticas de gestión de talento humano y brindar de manera asertiva el reconocimiento a su personal a cargo, mejorar la relación con sus colaboradores para mejorar el nivel de compromiso y por ende, su productividad dentro de sus respectivas áreas de trabajo.

Otro de los factores que se revisó en el presente proyecto son las relaciones equitativas que deben aplicarse tanto a hombres y mujeres, ya que el mundo laboral actual incluye a ambos actores dentro de las organizaciones; considerar esto tanto si las mujeres asumen cargos de nivel superior, como cuando ellas desempeñan cargos a niveles inferiores u operativos. La organización debe trabajar y asegurar que, para los dos casos, la satisfacción laboral debe mantenerse a un nivel equitativo.

Finalmente podemos sugerir que los administradores/gerentes o responsables de gestionar a los colaboradores dentro de las organizaciones, consideren el tema de los beneficios y niveles remunerativos y que vayan de acuerdo a los logros obtenidos, de acuerdo a las metas propuestas por cada área u objetivos empresariales; esto también incluye positivamente en la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

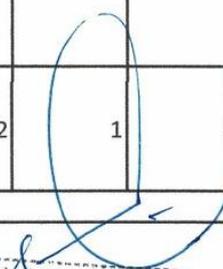
- Cantonnet, M. L., Iradi, J., Larrea, A., & Aldasoro, J. C. (2011). Análisis de la satisfacción laboral de los arquitectos técnicos en el sector de la construcción de la Comunidad Autónoma del País Vasco. *Revista de la Construcción*, 10(2), 16-25. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=127622720003>
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159-165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Del Toro, J., Salazar, M. C., & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 224-227. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114801>
- Meza Barajas, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Comuni@cción*, 8(2), 148-158. Recuperado de
- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción*, 9(1), 4-16. Recuperado de <http://projecteuclid.redalyc.org/articulo.oa?id=127619214002>
- Patrón Cortés, R. M. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: estudio comparativo en una empresa con operación global. *Anáhuac Journal*, 13(2), 9-26. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=fua&AN=94428294&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042>

- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>
- Sánchez, M. G., & García, M. D. L. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Sanín, J. A., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1). Recuperado de <http://projecteuclid.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009>

La Satisfacción Laboral. Una Revisión Sistemática en los últimos 8 Años							
Nombres y apellidos del evaluador: Dr. Alberto Zelada Zegarra							
Sede: Trujillo		Carrera: Administración		Facultad: Negocios			
Condiciones obligatorias							
Coherencia		Los resultados, discusión y conclusiones responde a la pregunta y objetivo de la				Sí	No
Consistencia		Cada una de las secciones del trabajo de investigación están debidamente				Sí	No
Informe de plagio		Tiene 0% de similitud después de eliminar falsos positivos				Sí	No
Criterios de evaluación							
Sección		Ítem	Reportado en la página #	Puntaje			
				Bien desarrollado	Parcialmente	No lo presenta	Puntaje obtenido
Título	Título	Identifica el reporte como una revisión sistemática.		0.5	0.25	0	0,5
Resumen	Resumen	Proporciona en 200 palabras: antecedentes; objetivos; fuentes de datos; criterios de elegibilidad, objeto de estudio; métodos de evaluación y síntesis del estudio; resultados; limitaciones; conclusiones.		1	0.5	0	1
Introducción	Justificación	Describe la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce.		1	0.5	0	1
Introducción	Objetivos	Proporciona una declaración explícita de las preguntas que se están tratando con referencia al objeto de estudio.		2	1	0	2
Metodología	Criterios de elegibilidad	Especifica las características de los estudios considerados (por ejemplo, los estudios que miden la empleabilidad de los universitarios) y las características del informe (por ejemplo, los años considerados, el idioma y el estado de publicación).		0.5	0.25	0	0
Metodología	Recursos de información	Describe las bibliotecas virtuales consultadas para el estudio, por ejemplo: Ebsco, Redalyc, Google Académico, etc.		0.5	0.25	0	0,5
Metodología	Búsqueda	Presenta la estrategia de búsqueda utilizada, por ejemplo palabras claves, limitadores utilizados (por ejemplo, periodo, tipos de documentos, idioma, etc.) de tal forma que pueda replicarse el estudio.		0.5	0.25	0	0,5

Metodología	Selección de estudios	Indica los criterios por los que descartó o incluyó estudios (por ejemplo, del total del resultado de la búsqueda se descartaron 5 porque no tenían instrumentos de medición de empleabilidad).	1	0.5	0	1
Metodología	Proceso de recopilación de datos	Describe el método de extracción de datos de los estudios (por ejemplo, en tablas que describen los estudios con campos como: año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.) y cualquier proceso para obtener y confirmar los datos de los estudios.	0.5	0.25	0	0,25
Resultados	Selección del estudio	Proporciona el número de estudios examinados, evaluados por elegibilidad e incluidos en la revisión, con razones para las exclusiones en cada etapa, idealmente con un diagrama de flujo .	2	1	0	2
Resultados	Características de los estudios	Para cada estudio, presenta las características para las que se extrajeron los datos (por ejemplo, año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.).	2	1	0	2
Resultados	Análisis global de los estudios	Presenta las características de los estudios de manera globalizada (por ejemplo, porcentaje de estudios por año de publicación, por tipos, por temas abordados, etc.) .	2	1	0	1
Discusión	Resumen de los resultados	Resume los principales hallazgos, incluyendo la fuerza de la evidencia para cada resultado principal; considera su relevancia para el objeto de estudio.	3	1.5	0	0,5
Discusión	Limitaciones	Discute las limitaciones en el estudio y el nivel de resultado (p. Ej., Riesgo de sesgo) ya nivel de revisión (por ejemplo, recuperación incompleta de la investigación identificada, sesgo de notificación).	1	0.5	0	1
Discusión	Conclusiones	Proporcionar una interpretación general de los resultados, responde la pregunta de la investigación, y las implicaciones para la investigación futura.	2	1	0	2
Puntaje total						15


Dr. Alberto Zelada Zegarra
GERENTE FODESO


Ing. Luigi Cabos Villa
 COORDINADOR ACADÉMICO AREA NEGOCIOS I/IA
 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Adaptado de: Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. PLoS Med 6(7): e1000097. doi:10.1371/journal.pmed1000097