



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR FINANCIERO”. REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Cesar Alfredo Alzola Cabrera

Asesor:

Dr. Jean Zapata Rojas

Trujillo - Perú

2018

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Coordinador Ing. **LUIGI VATSLAV CABOS VILLA**, de la carrera de **Administración y Gestión Comercial** de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Investigación Del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

CESAR ALFREDO ALZOLA CABRERA
(Nombre completo de estudiante o egresado)

.....
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR FINANCIERO" REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS.** Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Calificativo:

() Excelente: De 20 a 18.

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

() Bueno: De 14 a 13.

Desaprobado

Trujillo, 21 de Enero del 2019


Ing. Luigi Cabos Villa
COORDINADOR ACADÉMICO - INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Ing. LUIGI VATSLAV CABOS VILLA
Coordinador de Carrera

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Dr. Jean Zapata Rojas, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, carrera profesional de Administración y Gestión Comercial, 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 sistemática del o los estudiantes(s)/egresado(s):

Cesar Alfredo Alzola Cabrera
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación sistemática, titulado "**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR FINANCIERO**" 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, 23 de Enero de 2019

Dr. Jean Zapata Rojas
Asesor

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Jean Zapata Rojas, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración y Gestión Comercial, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del (los) estudiante(s):

- Cesar Alfredo Alzola Cabrera

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR FINANCIERO” 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. Jean Zapata Rojas

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) Coordinador de Negocios *Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Cesar Alfredo Alzola Cabrera*, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE SECTOR FINANCIERO”

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

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Evaluador

DEDICATORIA

A Dios, padre nuestro y ser supremo, por permitirme continuar con mi carrera profesional con salud, para lograr mis objetivos, con su infinita bondad y amor.

A mi madre María, la mujer más maravillosa del mundo, que me ha ofrecido su esfuerzo, sacrificio y consejos, guiándome constantemente en ser una persona de bien y sobretodo, por su amor incondicional de madre hacia un hijo.

A mis hermanos, por el apoyo, comprensión y su confianza que siempre tuvieron hacia mi persona.

Cesar Alzola

AGRADECIMIENTO

Con la mayor gratitud a Dios, a nuestros familiares y amigos quienes siempre estuvieron apoyándonos para alcanzar nuestro crecimiento profesional.

A nuestros docentes de carrera, por sus enseñanzas, su experiencia compartida y su dedicación constante para el logro de nuestras metas.

EL AUTOR

INDICE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	4
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS	19
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Relación de empresas o industrias de naturaleza pública o privada referenciadas en los diferentes artículos publicados por año.21

TABLA N° 2: Artículos incluidos en la revisión según las palabras clave utilizadas27

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1: Distribución de búsqueda de artículos en las bases de datos.....19

FIGURA N° 2: Distribución de motores de búsqueda filtrando los artículos incluidos en la revisión.....20

FIGURA N° 3: Relación de empresas o industrias de naturaleza pública o privada referenciadas en los diferentes artículos publicados por año.24

RESUMEN

Hoy en día existe una gran preocupación en la mayoría de las empresas por ser más rentables y productivas, es por ello que mejoran continuamente sus procesos y analizan el desempeño de sus trabajadores; teniendo esto como premisa, hemos decidido estudiar el rubro de empresas financieras, las cuales se encuentran en pleno auge y crecimiento.

El objetivo de la presente investigación sistemática es describir la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del rubro mencionado tomando como referencia estudios de los últimos diez años.

Se utilizaron como descriptores los siguientes términos: “*satisfacción laboral*”, “*desempeño laboral*”, “*clima organizacional*”, “*productividad*”, “*entidades financieras*”, de igual manera, se definió como motor de búsqueda a Sciencedirect y como buscadores genéricos se empleó Dialnet, Redalyc y Google Académico.

Como resultado del objetivo de esta investigación sistemática, podemos concluir que los factores de satisfacción con el trabajo en general, la relación existente con el jefe y satisfacción con el reconocimiento están significativamente relacionadas con la productividad y que no es fácil decir simplemente que las empresas estudiadas mantienen condiciones de trabajo que propicien satisfacción laboral, pero se puede determinar la percepción y expectativa de los trabajadores del sector financiero respecto a su ámbito laboral.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, productividad, desempeño laboral, clima laboral, productividad financiera.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral tiene sus antecedentes en el psicólogo alemán Munsterberg (1913) que introdujo el tema con el libro “Psychology and industrial efficiency”, pero el interés pero el estudio surge al publicarse “Job Satisfacction” de Hoppock (1935). En los últimos años, diversas empresas están logrando diversificar diferentes habilidades de productividad que permita generar ventajas comparativas que estén acompañadas con el mejoramiento del desempeño de las tareas y servicios generado dentro de ellas. Se ha sensibilizado y valorado la importancia de realizar mejores condiciones laborales y promover la calidad de vida de las personas. (Sziklai, 2006). Las organizaciones son entes sociales únicos e irrepetibles, que se caracterizan por una serie de relaciones entre sus componentes y es productiva cuando alcanza sus metas, utilizando los recursos a un mínimo costo (Robbins & Judge, 2009; Dávila, 2001; Grandas, 2000). La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad (Robbins & Judge, 2009). Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh, 2008).

(Imran, Saeed, Anis-Ul-Haq & Fatima, 2010), el clima organizacional, la satisfacción laboral o el desempeño laboral toman de especial importancia, ya que contribuyen de forma transversal a la gestión de las empresas y al bienestar de los trabajadores, ya sea por el descubrimiento de las necesidades, detección de capacitaciones y la formulación de programas de promoción de calidad de vida laboral y salud

ocupacional, el diseño de sistemas de gestión de capital humano y fortalecimiento de políticas de desarrollo de personas. Silva (1996) opina que las empresas convenientemente realizan programas de intervención o capacitaciones sin analizar todos los aspectos importantes que deben ser mejorados, pasando solo por la historia de la organización como los modelos que dan a saber su dificultado.

La investigación sobre satisfacción laboral indica que esta actitud puede tener tres fuentes: la situación, las disposiciones y la interacción entre situación y disposiciones (Judge y Klinger, 2008). Los enfoques situacionales postulan que factores identificables del trabajo fomentan la satisfacción. Por ejemplo, el modelo de las características del trabajo (Hackman y Oldham, 1976) sugiere que la actitud en mención es el resultado de trabajar en un ambiente cuyas características (por ejemplo, significado y autonomía) proveen de una alta motivación intrínseca. Más recientemente, el modelo de las demandas y los recursos laborales (JD-R por el acrónimo en inglés de *job demands-resources*) (Bakker y Demerouti, 2007) sugiere que cuando las demandas laborales (por ejemplo, sobrecarga de trabajo) son bajas y los recursos laborales (por ejemplo, apoyo social) son altos, las personas tienden a experimentar una alta satisfacción en sus labores. Por su parte, los modelos disposicionales afirman que la satisfacción laboral tiene que ver más con la personalidad y otras características relativamente estables del individuo que con su entorno de trabajo (Hahn, Gottschling, König y Spinath, 2016; Ilies y Dimotakis, 2015). (Judge y Locke, 1993), por ejemplo, encontraron que la disposición afectiva de las personas (la tendencia a estar satisfechas con objetos de la vida diaria) está fuertemente correlacionada con la satisfacción laboral. Finalmente, los modelos interactivos indican

que las características del trabajo tienen un efecto en la satisfacción pero que este es mediado o moderado por las disposiciones individuales. Como ejemplo, (Judge, Locke, Durham y Kluger 1998) mostraron que los individuos con evaluaciones más positivas de sí mismos (disposiciones) percibían más valor intrínseco en su trabajo (situación) y este elevado valor intrínseco estaba fuertemente relacionado con la satisfacción laboral.

En el ámbito laboral financiero, la satisfacción laboral es un conjunto de factores internos y externos en donde encontramos el desempeño profesional del trabajador, la motivación que lleva a realizar sus labores cada día e identificación con la organización; por ello es primordial para organización cuidar por la satisfacción de sus trabajadores, esto conllevará a visualizar resultados positivos en cuanto a lo que productividad se refiere, lo cual sabemos es el eje principal en una organización. Podemos encontrar que en algunos autores, consideran que en las organizaciones aplicando satisfacción aumenta la productividad y la calidad en el trabajo, sin embargo, en la vida real observamos que la mayoría de trabajadores suelen manifestar su insatisfacción laboral en sus empleos y en la mayoría de casos esto se ve reflejado en su desempeño laboral. Por ello, definen la satisfacción laboral como un sentimiento interno positivo del individuo, que está vinculado a la autoevaluación que el individuo realiza sobre su desempeño en un momento dado en el pasado y que se refleja en su conducta. (Gonzales y Gonzales, 2008).

Con respecto a la satisfacción laboral, podemos definirla como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo (David & Newstrom, 1999), de igual manera es definida como conocimientos o evaluaciones formalizadas de una persona hacia su trabajo (Alfaro & Vecino, 1999). En la actualidad, la satisfacción laboral es considerada

como una actitud y conjunto de actitudes diversificadas hacia el trabajo (Gamero, 2003; Alcover, Martínez & Rodríguez 2004). Los resultados indican que el más importante determinante de la satisfacción laboral en los subordinados está en relación con el estilo de liderazgo ejercido, la consideración, la posibilidad de promoción y la tolerancia a la incertidumbre. La satisfacción en el trabajo se relaciona positivamente con el bienestar personal y el entorno geográfico del puesto. (Olivar, Vallejo & Vallejo, 2001).

Uno de los factores que influye sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, que es definido como el conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que laboran en ella e influyen en su motivación y comportamiento (Ahmed, Khan & Butt, 2012). Estas variables se relacionan con el bienestar del trabajador en sus labores, en su calidad de vida y, en consecuencia, afectan en su desempeño, convirtiéndose así en variables de estudio importantes dentro de la presente investigación. (Peña, Díaz & Carrillo, 2013). Existe una relación directa entre la satisfacción y la productividad laborales, entre los mecanismos por los cuales el ejercicio físico regular suficiente consigue una mejora en la satisfacción y productividad. (Nuviola & Tamayo, 2015). Podemos encontrar dos tipos de factores dentro de satisfacción laboral: factores intrínsecos y extrínsecos. Los factores intrínsecos están asociados a la naturaleza de las labores y son controlados por el mismo individuo; por otro lado, en los factores extrínsecos están en el ambiente del individuo y hace referencia a las condiciones en donde desarrolla su trabajo (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959).

(Dubrin, 2003), se ha visto que cuando las personas están motivadas pueden esforzarse más por alcanzar sus metas y las de la organización, de tal manera que puedan sentirse satisfechos con el trabajo que realizan, además podrán realizar sus actividades de la mejor manera. (Vargas Téllez, J.A. 2008), Los estudios suelen señalar que cuando las personas se sienten a gusto y satisfechos con su trabajo, la productividad suele mejorar, trayendo los tan deseados beneficios económicos. No obstante, la evidencia inclina la balanza a que las relaciones que establecen los jefes con sus colaboradores tienden a ser un factor determinante en esta cadena clima organizacional, satisfacción laboral, productividad. En consecuencia, la productividad no siempre está al servicio de los empleados y su bienestar, sino al de la dirección y de los accionistas de la empresa. Y para lograr una alta productividad, parte del discurso de los dirigentes fomenta el individualismo y la competencia en la organización (Higuita, 2010). En ocasiones, esta situación está acompañada de enormes problemas de salud ocupacional, de insatisfacción y estrés laboral, que afectan directamente la calidad de vida laboral (Urdaneta, 2005).

“Por tanto, se hace necesario reflexionar sobre la importancia capital que tienen los conceptos satisfacción laboral y compromiso organizativo, ya que además del gran volumen del tiempo vital que una persona dedica al trabajo, hay que subrayar, que la satisfacción y el compromiso están relacionadas con muchas conductas y resultados de gran trascendencia para los propios individuos, para las empresas y para las sociedades en general”. (Gonzales, López & Sánchez, 2011, p. 3).

El objetivo de esta investigación sistemática es describir la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del sector financiero.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La pregunta de investigación establecida para conducir el proceso metodológico fue la siguiente: ¿Que se conoce sobre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del sector financiero?. Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica con base en la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta- Analyses).

Proceso de recolección de información

Para garantizar la sensibilidad el proceso de búsqueda se definieron como descriptores los siguientes términos a partir de nuestro título de investigación: “*satisfacción laboral*”, “*desempeño laboral*”, “*clima organizacional*”, “*productividad*”, “*entidades financieras*”. Por especificidad de la búsqueda de la literatura científica, se diseñó un protocolo con la combinación de los términos establecidos y de los operadores booleanos: [(“satisfacción OR productividad”) AND (“satisfacción OR organizacional”)] AND (satisfacción OR laboral) AND (“satisfacción OR productividad financiera”). Igualmente se definió como motor de búsqueda a Sciencedirect y como buscadores genéricos se empleó Dialnet, Redalyc y Google Académico.

Las rutas específicas de búsqueda se describen a continuación:

Sciencedirect

((“satisfacción OR desempeño”) AND (“organización OR satisfacción”))

Dialnet

((“satisfacción OR laboral”) AND (“desempeño OR laboral”) AND (satisfacción OR desempeño) (satisfacción OR productividad)).

Redalyc

((“satisfacción OR organizacional”) AND (“satisfacción OR productividad”) AND (“clima y satisfacción”) AND (“satisfacción OR productividad financiera)).

Criterios de inclusión y exclusión

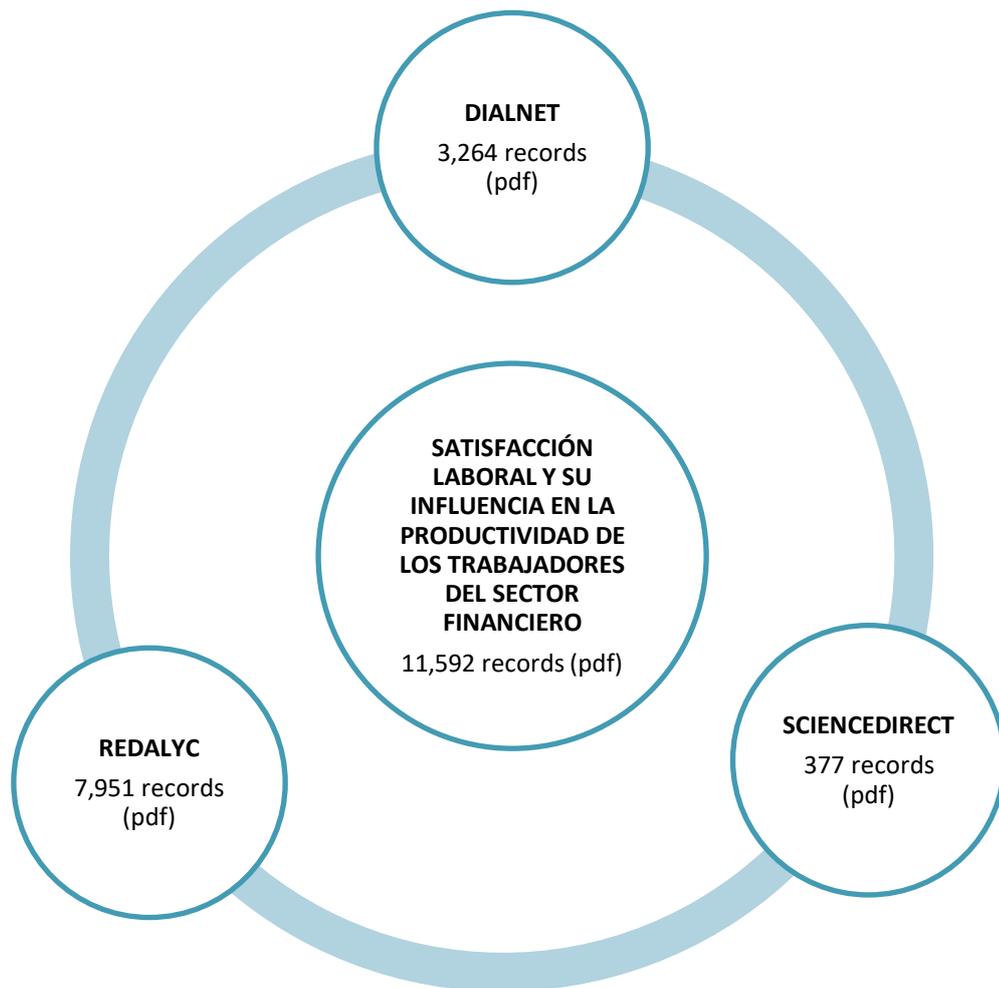
Se incluyeron artículos originales publicados en base de datos científicas indexadas, en idioma español, entre los años 2008 y 2017, que describieran un enfoque la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del sector financiero. En cuanto a esta designación, se parte de la premisa que el rubro financiero se encuentra en un continuo auge y gran parte de su crecimiento se debe a la satisfacción de los trabajadores.

Como criterio de exclusión se definió que para el realizar la revisión sistemática está orientada a la evaluación de la productividad en el sector financiero sin tomar en cuenta rubros distintos al de estudio.

La búsqueda de artículos en las bases de datos arrojó un total de 11,592 artículos científicos originales en el periodo de tiempo de 2008 a 2017, con la siguiente distribución: Dialnet 3,264 artículos; Sciencedirect 377 artículos; Redalyc 7,951 artículos. De este total se eliminaron 10; luego a ello se aplicaron criterios de inclusión y exclusión hasta obtener

un número final de 22 artículos originales, los cuales se procedió a la identificación de tema de estudio en los diferentes países de estudio. Tal como se muestra en la figura 1.

FIGURA N° 1: Distribución de búsqueda de artículos en las bases de datos



CAPÍTULO III. RESULTADOS

Número de estudios identificados mediante la búsqueda de base de datos.	Estudios identificados en otras fuentes. n = 0
---	---

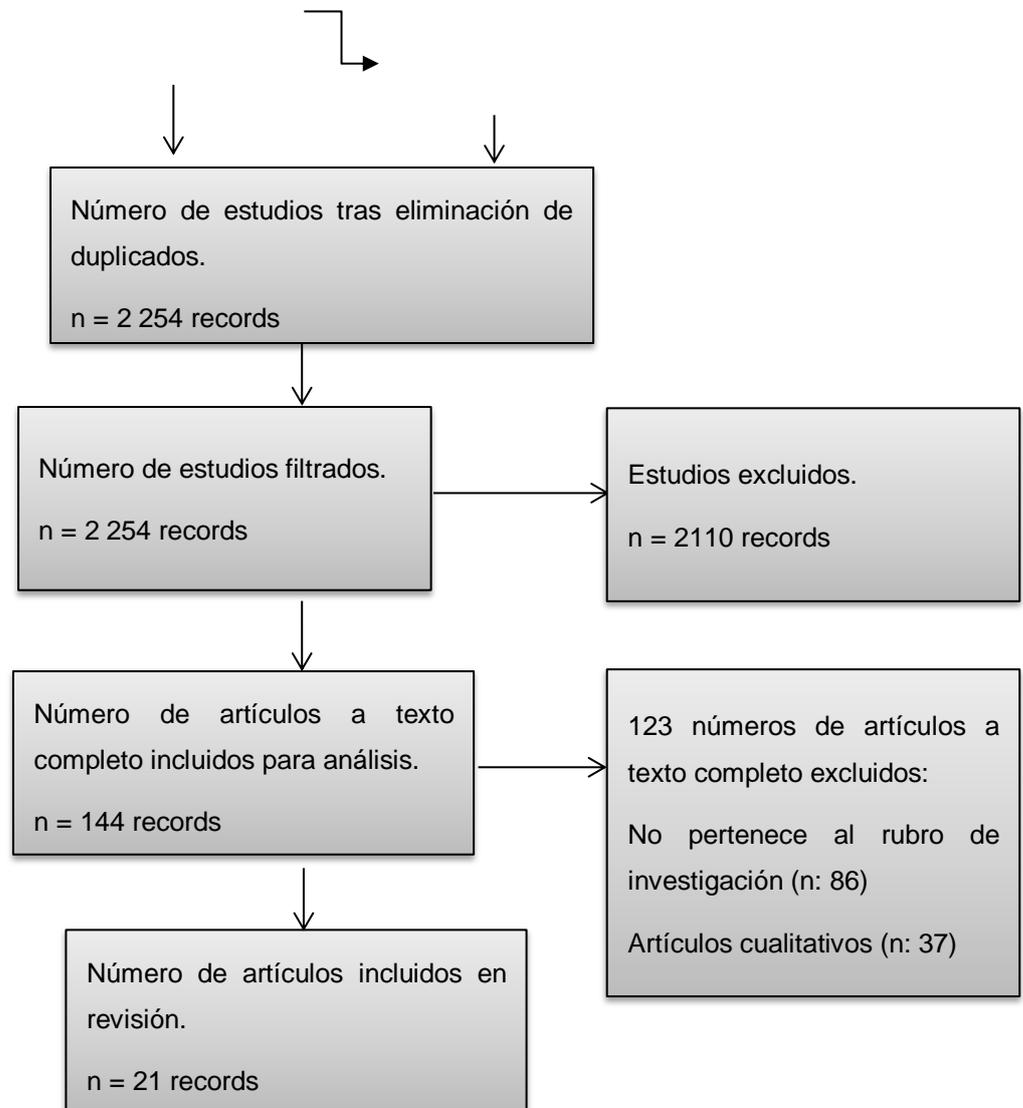


FIGURA N° 2: Distribución de motores de búsqueda filtrando los artículos incluidos en la revisión.

La búsqueda de artículos en las bases de datos y motores de búsqueda arrojó un total de 11592 artículos originales en el periodo de tiempo de 2008 al 2017, distribuidos así: Scienedirect, 377 artículos; Dialnet, 3264 artículos; y Redalyc, 7951 artículos. A partir de este número total se eliminaron los duplicados y fueron suprimidos un total de 123 artículos

aplicando criterios de inclusión y de exclusión para un valor final de 21 artículos originales para la presentación de resultados.

En los 21 artículos seleccionados se procedió a la identificación de la tipología del sector financiero en los diferentes países del mundo, indistintamente de la naturaleza pública o privada, como lo muestran los estudios publicados en las revistas internacionales presentados en la Tabla 1.

La ubicación geográfica de los países, a los que pertenecen las entidades identificadas en el estudio, evidencia que el tema de revisión sistemática en relación a la satisfacción laboral y productividad es de interés global, donde España cuenta con el mayor número de entidades referidas en los artículos, con un total de seis entidades y/o sectores, seguidas por cuatro en México y Chile, de igual manera seguidas con 3 artículos en Colombia, mientras que en los demás países la representación está dada sólo por tres, dos o un entidades y/o sectores (véase Tabla N° 1)

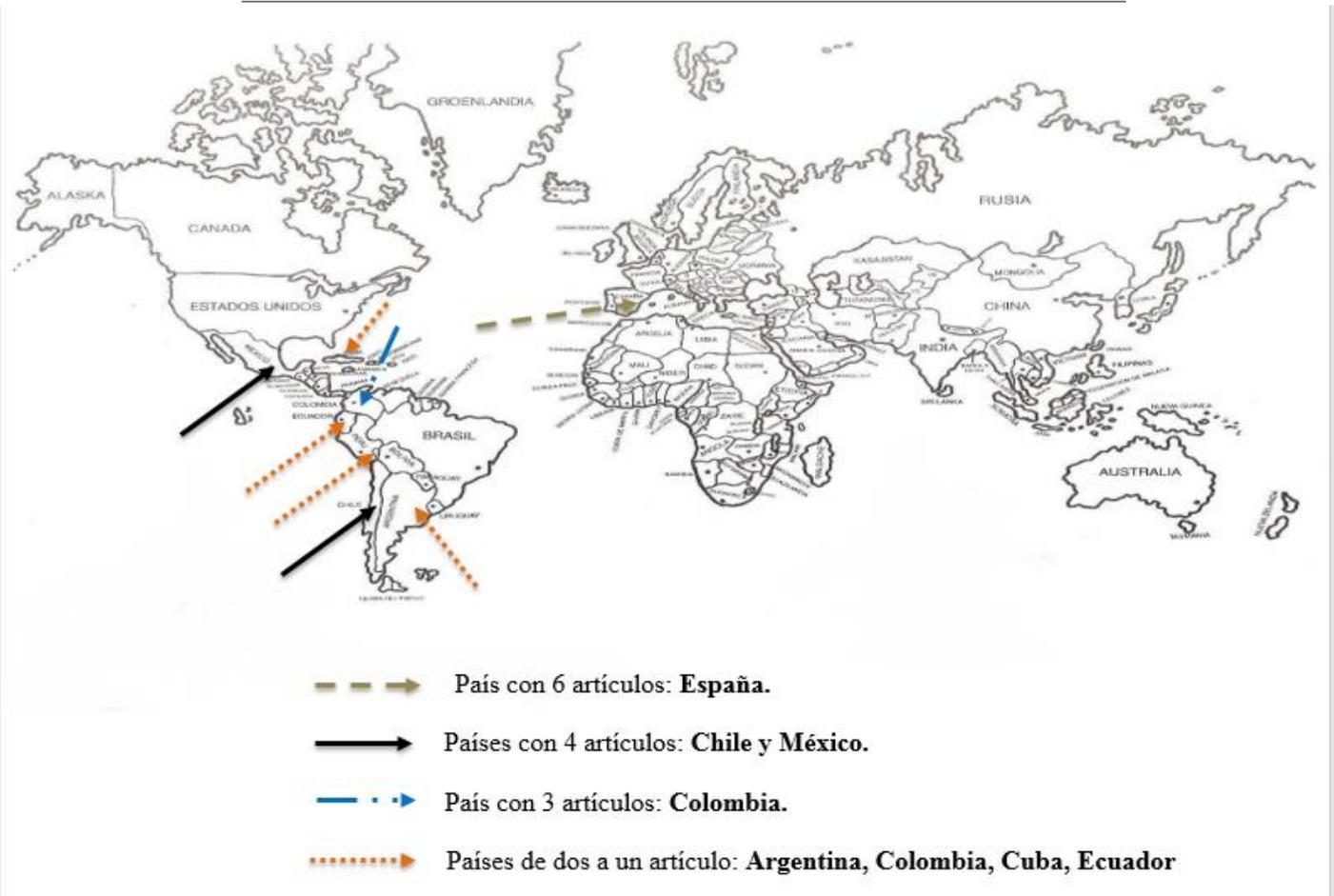
TABLA N° 1: Relación de empresas o industrias de naturaleza pública o privada referenciadas en los diferentes artículos publicados por año.

Empresas o Sectores	Naturaleza de las empresas o sectores	País de las empresas	Revista de publicación del artículo	Año
Agrícola	PÚBLICA	CHILE	Salud & Sociedad	2011
Calzado	PRIVADA	MÉXICO	Nova Scientia	2008
Comercial – Grupo Eroski	PRIVADA	ESPAÑA	Revista de Estudios Cooperativos	2014

Comercializadora	PRIVADA	CUBA	Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión	2015
Cooperativa	PRIVADA	ESPAÑA	Universidad, Sociedad y Mercados Globales	2008
Educación	PRIVADA / PÚBLICA	MÉXICO	Estudios Gerenciales	2017
Educación	PÚBLICA	ESPAÑA	Intangible Capital	2011
Energético	PÚBLICA	COLOMBIA	Pensamiento & Gestión	2013
Ferías Libres	PRIVADA	CHILE	Contaduría y Administración	2011
Hotelero	PRIVADA	MÉXICO	Investigación y Ciencia	2010
Hotelero	PRIVADA	MÉXICO	Teoría y Praxis	2010
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas - Salud	PRIVADA / PÚBLICA	ECUADOR	AD-minister	2015
Manufactura	PRIVADA	COLOMBIA	Liberavit	2017
Recursos naturales	-	COLOMBIA	INNOVAR: Revista de ciencias administrativas y sociales	2016
Retail	PRIVADA	CHILE	Theoria	2010
Retail	PRIVADA	MÉXICO	Enseñanza e Investigación en Psicología	2009

Salud	-	PERÚ	Liberavit	2010
Sectores varios	PRIVADA PÚBLICA	ARGENTINA	Scientia Et Technia	2011
Univ. De Murcia – Educación	PÚBLICA	ESPAÑA	Anales de Psicología	2015
Varios Sectores: Educación, Comercio, Servicios, Estado	PRIVADA / PÚBLICA	CHILE	Universum: Revista de humanidades y ciencias sociales	2007

FIGURA N° 3: Relación de empresas o industrias de naturaleza pública o privada referenciadas en los diferentes artículos publicados por año.



La presente figura muestra que el país del cual hemos obtenido la mayor información y artículos es de España, con un total de 6 artículos que nos llevan a profundizar en la realidad problemática y el entorno de estudio de nuestra investigación. Como segundo resultado, podemos identificar que los siguientes artículos científicos utilizados pertenecen al continente Latinoamericano.

Concepto de la Satisfacción Laboral:

En la literatura revisada se hallaron diferentes conceptos de satisfacción laboral sobre RS en entidades financieras que pueden ser agrupadas en 3 definiciones. La primera definición la describe como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas, estado positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. (Martín y Núñez, 2010).

Como segunda definición se describe como una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. Por eso, cabe recalcar que la actitud alude simultáneamente al afecto, a la cognición y a las disposiciones conductuales, lo que lleva a los colaboradores a hacer las cosas bien o mal. (Pastor, 2000).

Y como tercera definición tenemos a la satisfacción laboral como un indicador de desempeño o resultados laborales, ya que existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. (Chiang Vega, M., & Méndez Urra, G., & Sánchez Bernal, G., 2010).

Concepto de Productividad:

En la literatura revisada se hallaron diferentes acepciones sobre productividad que pueden ser agrupadas en 3 categorías. La primera categoría conceptual está adscrita al factor humano, conceptualizada en que los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh 2008).

Una segunda categoría conceptual se asume desde el ámbito laboral, en donde las relaciones que establecen los jefes con sus colaboradores tienden a ser un factor determinante en esta cadena clima organizacional, satisfacción laboral, productividad. En consecuencia, la productividad no siempre está al servicio de los empleados y su bienestar, sino al de la dirección y de los accionistas de la empresa. Y para lograr una alta productividad, parte del discurso de los dirigentes fomenta el individualismo y la competencia en la organización (Higuita, 2010).

La tercera categoría conceptual identificada describe a la productividad como un resultado del trabajador para la satisfacción de uno mismo. Esto lo relacionamos con el factor emocional de Dubrin, (2003), se ha visto que cuando las personas están motivadas pueden esforzarse más por alcanzar sus metas y las de la organización, de tal manera que puedan sentirse satisfechos con el trabajo que realizan, además podrán realizar sus actividades de la mejor manera. (Vargas Téllez, J.A. 2008), Los estudios suelen señalar que cuando las personas se sienten a gusto y satisfechos con su trabajo, la productividad suele mejorar, trayendo los tan deseados beneficios económicos.

TABLA N° 2: Artículos incluidos en la revisión según las palabras clave utilizadas

Fuente	Diseño Metodológico	Tipo de Muestreo	Instrumento	País	Breve resumen
Vega, M. M. C., & Hidalgo, J. F. O. (2013).	Descriptivo	No probabilístico, tamaño: 264	Encuesta	Chile	Describió que la satisfacción por el trabajo en general, está asociadas a las relaciones interpersonales existentes entre los individuos.
Omar, a. (2011).	Empírico	Accidental, no probabilístico, tamaño: 218	Cuestionario Multifactor	Argentina	Concluyó que debe existir sinergia entre la percepción del supervisor como líder transformador y la satisfacción laboral.
Sánchez Trujillo, M., & García Vargas, M. (2017).	Fenomenológico, exploratorio, descriptivo	Accidental, no probabilístico, tamaño: 2	Cuestionario	México	Describió que la pretensión de expectativas que tengan la empresa y el empleado variará de organización a organización y de persona a persona.
Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011).	No experimental, transversal y correlacional	No probabilístico, tamaño: 96	Cuestionario Litwin y Stringer	Chile	Confirmó que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.
Chiang Vega, M., Méndez Urra, G., &	No experimental, transversal	Probabilístico, tamaño: 33	Encuesta, cuestionario	Chile	Observó que, a medida la satisfacción con la forma de

Sánchez Bernal, G. (2010).					reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye.
Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015).	Experimental	Probabilístico, aleatorio simple, estratificado, tamaño: 130	Cuestionario	Colombia	Demostró que existe una correlación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral
Cernas-Ortiz, D., & Mercado-Salgado, P., & Cázares, F. (2017).	Cuantitativo, correlacional, no experimental	No probabilístico, tamaño: 287	Encuesta	México	Encontró niveles leves en la correlación en la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida.
Camacho Peláez, R. H., & Higuera López, D. (2013).	Descriptivo	No probabilístico, tamaño: 500	Entrevista	Colombia	Concluye que la relación entre productividad y calidad de vida laboral es una opción interesante de desarrollo organizacional en mercados globalizados.
Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. A. (2011).	No experimental, descriptivo	No probabilístico, tamaño: 250	Documental	España	Describió las organizaciones poseen la capacidad para brindar satisfacción a sus miembros y hacer de ellos personas más productivas.
Arando, S., & Gago, M., & Jones, D., & Kato, T. (2014).	Descriptivo	Estadístico tamaño: 433	Observación	España	Propone definir políticas internas que fomenten la seguridad en el empleo y al mismo tiempo,

Castel, A. G. (2008).	Empírico	No probabilístico, tamaño: 250	Encuesta, cuestionario	España	<p>revientan en la productividad de la empresa.</p> <p>Propuso la implementación de políticas empresariales para obtener una mayor satisfacción del personal que deriven en una mejora de productividad.</p>
Vargas Téllez, J. A. (2008).	Correlacional	Incidental, tamaño: 30	Cuestionario	México	<p>Describió que un nivel alto de actualización de quien está a cargo de una organización tiene influencia positiva en la satisfacción laboral de los demás.</p>
Pecino-Medina, V., & Mañas-Rodríguez, M., & Díaz-Fúnez, P., & López-Puga, J., & Llopis-Marín, J. (2015).	Cuantitativo	Estadístico, tamaño: 482	Cuestionario online (Focus93)	España	Planteó la posibilidad de relaciones recíprocas entre climas y satisfacción laboral.
Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009).	Epistemológico cualitativo	Incidental, tamaño: 2	Entrevista	México	Propuso tener un control escrito de variables, como antigüedad de trabajadores y puesto desempeñado.
Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M.,	Descriptivo correlacional	Estratificado, tamaño: 321	Cuestionario	Perú	Confirmó la existencia de satisfacción con la confiabilidad

<p>& Ripoll Novales, M. (2010).</p>					<p>en las relaciones interpersonales en el trabajo (jefaturas y pares).</p>
<p>Domínguez Aguirre, L. R., Sánchez Garza, J. A., & Torres Hernández, Z. (2010).</p>	<p>Experimental</p>	<p>Estratificado, aleatorio simple, tamaño: 16</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>México</p>	<p>Afirmó que la creación de un clima sano es el resultado del comportamiento y estilo de liderazgo en las organizaciones.</p>
<p>Zenteno-Hidalgo, Á. C., & Silva, C. A. D. (2016).</p>	<p>Descriptivo</p>	<p>No probabilístico, tamaño: 84</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Colombia</p>	<p>Identificó que para mantener un buen clima laboral no es necesario solo un alto nivel de remuneración; sino también, se requiere de justicia.</p>
<p>Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007).</p>	<p>Descriptivo</p>	<p>Conveniencia, tamaño: 149</p>	<p>Cuestionario- multifactor</p>	<p>Chile</p>	<p>Afirmó que los mejores líderes son los que exhiben estrategias transformacionales.</p>
<p>Zayas Agüero, p., & báez santana, r., & zayas feria, j., & hernández lobaina, m. (2015).</p>	<p>Experimental</p>	<p>No probabilístico, tamaño: 88</p>	<p>Escalas, encuesta, entrevistas</p>	<p>Colombia</p>	<p>Realizó estudios ergonómicos en los puestos de trabajo que resultan incómodos.</p>

Tomás López- Guzmán, Sandra Sánchez- Cañizares, María Margarida Nascimento Jesús (2010).	Empírico	Estratificado, tamaño: 154	Cuestionario estructurado y cerrado	España	Describió que el éxito de las organizaciones modernas, radica en la capacidad de integrar a los trabajadores en sus proyectos empresariales.
--	----------	-------------------------------	---	--------	--

En la presente tabla podemos identificar la metodología empleada en cada uno de los artículos científicos investigados y según su diseño metodológico, podemos encontrar: 7 artículos descriptivos, 4 no experimentales, 3 experimentales, 3 empíricos y con tan solo un artículo tenemos de diseño correlacional, cualitativo y cuantitativo. A su vez podemos recalcar que el tipo de muestreo más utilizado es el no probabilístico y el tipo de instrumento más usual es el cuestionario.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo del presente trabajo fue examinar las posibles relaciones entre la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del sector financiero. Los resultados obtenidos en base a los artículos científicos estudiados destacan que existe una estrecha relación entre dichos conceptos, ya que el trabajador valora mucho en desenvolverse en un clima laboral satisfactorio, sentirse bien y sobre todo que su trabajo sea reconocido y/o recompensado, lo cual implica directamente el hecho de ser más productivos y tener un mejor desempeño laboral.

La búsqueda se efectuó en el período 2008 – 2017, encontrándose un total de 7 artículos descriptivos, 4 artículos no experimentales, los cuales conforman la mayor parte de los artículos estudiados. Siendo necesario, ampliar en futuros estudios el período de búsqueda para conocer con mayor alcance lo investigado en el tema.

Se ha identificado que, hay pocos estudios que hacen referencia al sector financiero, pero tenemos por base que los conceptos de búsqueda pueden ser empleados en cualquier tipo de sector, ya que son generales y tienen la misma implicancia en los trabajadores de diferentes empresas, industrias o sectores.

Como resultado del objetivo de este estudio, el cual consistió en analizar los conceptos de satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del sector financiero, se puede concluir lo siguiente:

- Los factores de satisfacción con el trabajo en general, la relación existente con el jefe y satisfacción con el reconocimiento están significativamente relacionadas con la productividad.

- No es fácil decir simplemente que las empresas estudiadas mantienen condiciones de trabajo que propicien satisfacción laboral, pero se ha podido determinar la percepción y expectativa de los trabajadores respecto a su ámbito laboral, cabe recalcar que las expectativas que tengan cada una de las partes va a variar de acuerdo a la organización y al trabajador.

REFERENCIAS

Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1).

<http://www.redalyc.org/html/292/29214108/>

Arando, S., & Gago, M., & Jones, D., & Kato, T. (2014). Estabilidad laboral y productividad en el grupo Eroski.REVESCO. *Revista de Estudios Cooperativos*, (114), 35-58.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36730411002>

Camacho Peláez, R. H., & Higuera López, D. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento & Gestión*, (35).

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832005>

Castel, A. G. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. In *Universidad, sociedad y mercados globales* (pp. 563-575). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

Cernas-Ortiz, D., & Mercado-Salgado, P., & Cázares, F. (2017). La varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. *Estudios Gerenciales*, 33 (145), 321-329.

<http://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21254609002/index.html>

Chiang Vega, M., Méndez Urra, G., & Sánchez Bernal, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2).

<http://www.redalyc.org/html/299/29918523003/>

Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027764004>

Domínguez Aguirre, L. R., Sánchez Garza, J. A., & Torres Hernández, Z. (2010). Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad. *Investigación y ciencia*, 18(50).

<http://www.redalyc.org/html/674/67415744005/>

Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26).

<http://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789001.pdf>

Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. A. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible capital*, 7(2).

<http://www.redalyc.org/html/549/54921605013/>

Omar, a. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit. Revista de psicología*, 17 (2), 129-137.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68622584003>

Pecino-Medina, V., & Mañas-Rodríguez, M., & Díaz-Fúnez, P., & López-Puga, J., & Llopis-Marín, J. (2015). *Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. Anales de Psicología, 31* (2), 658-666.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16738685030>

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.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>

Sánchez Trujillo, M., & García Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. *Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia Et Technica, 22* (2), 161-166.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Tomás López-Guzmán, Sandra Sánchez-Cañizares, María Margarida Nascimento Jesús (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3233190>

Vargas Téllez, J. A. (2008). Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío. *Nova Scientia, 1*(1).

<http://www.redalyc.org/html/2033/203315665011/>

Vega, M. M. C., & Hidalgo, J. F. O. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres1 2. *Contaduría y administración, 58*(2), 39-60.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099>

Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68617161008>

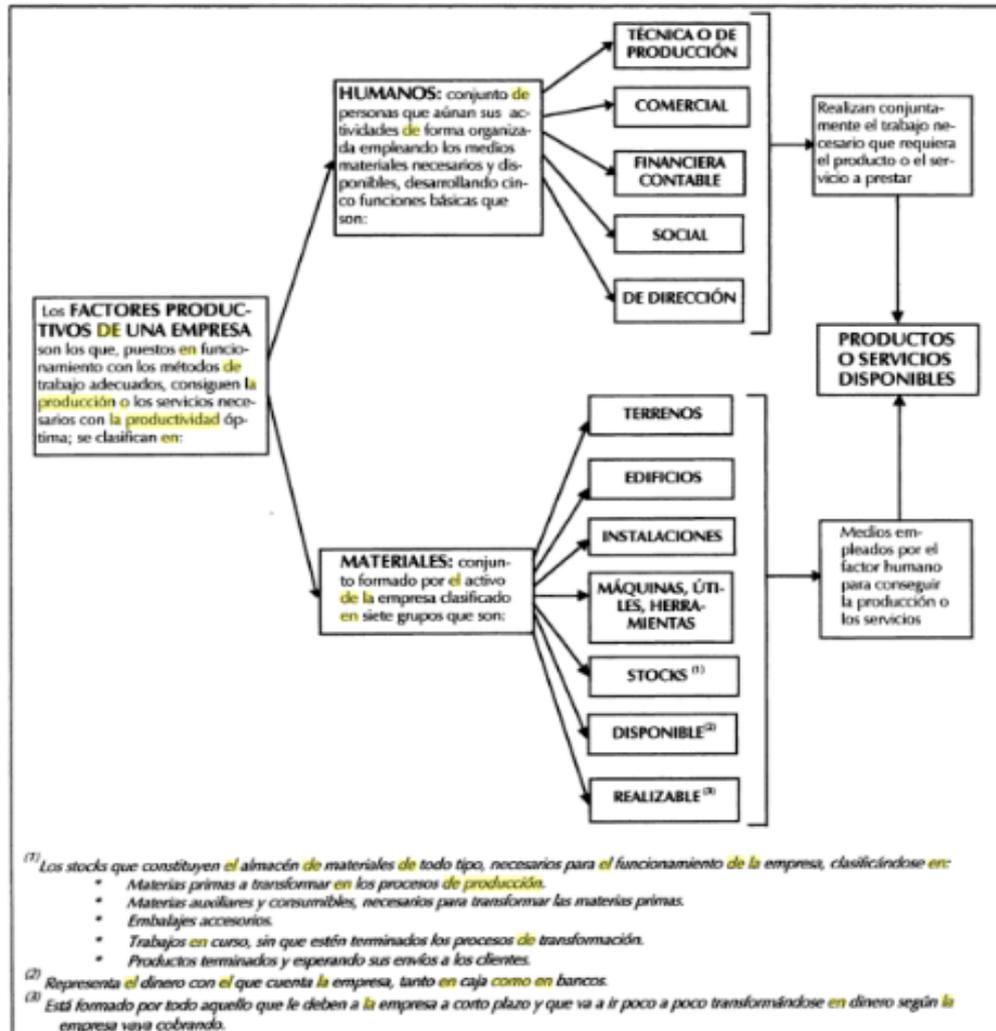
Zayas Agüero, p., & báez santana, r., & zayas feria, j., & hernández lobaina, m. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la facultad de ciencias económicas: investigación y reflexión*, xxiii (2), 35-51.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90943601004>

Zenteno-Hidalgo, Á. C., & Silva, C. A. D. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: Análisis de un caso. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 119-136.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81843213010>

ANEXOS



“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR FINANCIERO”. REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS.



RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE REVISIÓN SISTEMÁTICA

Título de la investigación: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR FINANCIERO"							
Nombres y apellidos del evaluador : Dr. JEAN ZAPATA ROJAS							
Sede: TRUJILLO - URB. EL MOLINO		Carrera: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL			Facultad: NEGOCIOS		
CONDICIONES OBLIGATORIAS							
Coherencia		Los resultados, discusión y conclusiones responden a la pregunta y objetivo de la investigación				Sí	No
Consistencia		Cada una de las secciones del trabajo de investigación está debidamente sustentada				Sí	No
Informe de similitud		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		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		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).		1	0,5	0	1
Metodología	Recursos de	Describe las bibliotecas virtuales consultadas		0,5	0,25	0	0,5
Metodología	Búsqueda	Presenta la estrategia de búsqueda utilizada.		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 cinco porque no tenían instrumentos de medición de empleabilidad).		1	0,5	0	1
Metodología	Proceso de	Describe el método de extracción de datos de		0,5	0,25	0	0,5

Resultados	Selección del	Proporciona el número de estudios		2	1	0	2
Resultados	Características	Para cada estudio, presenta las características		2	1	0	1
Resultados	Análisis global	Presenta las características de los estudios de		2	1	0	1
Discusión	Resumen de los	Resume los principales hallazgos, incluida la		3	1,5	0	15
Discusión	Limitaciones	Discute las limitaciones en el estudio y el nivel de resultado (por ejemplo, riesgo de sesgo) y a nivel de revisión (por ejemplo, recuperación incompleta de la investigación identificada, sesgo de notificación).		1	0,5	0	05
Discusión	Conclusiones	Proporciona una interpretación general de los		2	1	0	1
Puntaje total							15

Firma del evaluador

Firma y sello del director/coordinador de carrera

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

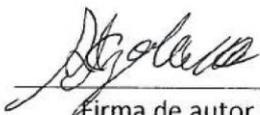
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR PATRIMONIAL – PARA OBTENCIÓN DE BACHILLER

Yo Rosa Yolanda Lescano Martinez, estudiante del ciclo (X) o egresado () de la carrera de **Administración y Gestión Comercial** facultad de **Negocios** del campus ubicado en **Urb. El Molino**; con DNI **47250448** y con código de estudiante **N00099730**, *cedo permanentemente todos los derechos de autor patrimonial del Trabajo de Investigación titulado:*

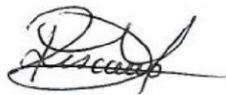
“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR FINANCIERO” REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS al coautor ^[1] o los coautores:

APELLIDOS Y NOMBRES	ESTUDIANTE O EGRESADO	CICLO	CARRERA	FACULTAD	DNI	CÓDIGO
ALZOLA CABRERA CESAR ALFREDO	EGRESADO		ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL	NEGOCIOS	46675096	N0004511

Trujillo, 21 de enero del 2019
(Lugar) (día) (mes) (año)



Firma de autor 1



Firma de autor 2

Firma de autor 3

Firma de autor 4

Firma de autor 5

[1] Coautor: Es la persona que participa en la creación de una obra o en el logro de un trabajo conjuntamente con otra persona.