



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR BANCARIO”: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN EL PERÍODO 2007-2017

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Geraldine Elena Ponce Palante

Asesor:

Lic. Juan Carlos Rojas Runsiman

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios por permitirme culminar con éxito este trabajo, así también a mi familia por su apoyo incondicional en cada proyecto emprendido y sobre todo por manifestarme su amor e inspiración para finalizar mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas aquellas personas que me permitieron desarrollar el presente trabajo de revisión sistemática de manera exitosa, mencionando al Lic. Juan Carlos Rojas Runsiman quien realizó recomendaciones de mucha utilidad para la finalización y presentación del trabajo. También agradezco a mi familia por el soporte que representan para alcanzar todo lo que me propongo y por último agradezco a mis amigos por sus acertados consejos.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES.....	21
CAPÍTULO V. REFERENCIAS	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1. *Relación de revistas que contienen información sobre la relación de la satisfacción laboral y productividad en el sector bancario*

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Bases de Datos tomadas como referencia para la recolección de artículos científicos en revistas indexadas.

Figura 2. Diagrama de Flujo de la relación de satisfacción laboral y productividad en función a la búsqueda de la información.

Figura 3. Evolución del número de revistas publicadas de satisfacción laboral y productividad por año (2007-2017)

RESUMEN

El objetivo de la presente revisión sistemática fue describir la relación entre la satisfacción laboral y productividad en las empresas del rubro bancario a través de la revisión de literatura científica en el periodo 2007 – 2017 con la finalidad de que sirva de base para nuevas estrategias a desarrollar para la buena gestión del clima laboral en el rubro bancario. La satisfacción laboral es una variable que tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y ello se ve reflejado en la productividad de las organizaciones. Las fuentes de información empleadas corresponden a base de datos entre las que se encuentran: Ebsco, Google académico y Proquest. En los resultados se encontró varias dimensiones, de las cuales las más significativas y que tienen incidencia en satisfacción laboral y productividad en el sector bancario corresponden a cinco dimensiones: organizacional, psicológico, gestión y clima laboral, administración y finanzas, salud y satisfacción. Las limitaciones que se encontraron fueron en la búsqueda respecto al sector bancario.

PALABRAS CLAVES: satisfacción laboral – productividad – sector bancario

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral surge cuando nacen las organizaciones o instituciones. Se puede citar como antecedente lo que sucedió en 1920, en donde se inició el planteamiento para brindar la importancia del bienestar de los trabajadores y se inició también la legislación sobre las condiciones laborales. Otro antecedente es el que se encuentra a mediados del siglo XX tras la revolución industrial, en donde se da origen a las primeras teorías que desarrollaron la motivación y, a partir de este momento se relaciona el rendimiento laboral del trabajador y su satisfacción personal con su motivación a la hora de ejecutar su trabajo. Uno de los primeros autores que describió la satisfacción de necesidades humanas fue Maslow (1954) en su teoría acerca de la jerarquía de necesidades, indicando que conforme se satisfacen necesidades básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados.

La satisfacción laboral se refiere “al conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en función hacia su trabajo, en relación al aspecto emocional y la actitud afectiva mencionando que es una sensación de gusto o disgusto que representa actitudes como sentimientos, pensamientos e intenciones de conducta” (Newstrom, 2003). Así mismo, según Spector (1985), la satisfacción laboral se entiende como los sentimientos que experimenta el individuo respecto a su trabajo y a diferentes aspectos del mismo.

La satisfacción laboral es un asunto a tratar en las organizaciones de la actualidad con la finalidad de que estas puedan verse reflejadas en la productividad de los individuos, entre los que se encuentran los colaboradores del sector bancario, los cuales se involucran de forma directa con el sentimiento de sentirse reconocido por el trabajo bien realizado,

recibiendo beneficios y dando la oportunidad de ascender a quienes se desempeñan mejor, dando valor a las capacidades y al esfuerzo demostrado.

En toda organización la satisfacción laboral se relaciona de forma directa con la productividad debido a la importancia que generan los factores como las remuneraciones, reconocimiento, motivación, entorno e infraestructura. Además, es una respuesta a los estímulos que genera sentirse reconocido dentro del ambiente laboral donde existe confianza y a través de la buena gestión en el clima laboral permita una reducción favorable de aspectos negativos que conlleve a lograr el desempeño deseado y un buen estado de ánimo al desarrollar las funciones generando influencia en la productividad. De modo que, numerosos estudios han demostrado una relación significativa entre la satisfacción de los empleados, la satisfacción de los clientes y el éxito a largo plazo de las organizaciones (Bordas, 2016).

Salazar et al. (2009) concluyeron que la gestión adecuada del clima laboral que perciben los trabajadores como las condiciones de trabajo, y que son las que generan la motivación y satisfacción laboral necesarias para estimular la totalidad de procesos organizacionales que no solo busca el bienestar, satisfacción como empleados sino como personas, se vuelve una ventaja competitiva para cualquier organización.

Entre los factores que diferencian entre los egresados de las distintas carreras tradicionales y novedosas, los egresados de carreras novedosas y científicas muestran una tendencia mayor a trabajar en el sector bancario y de comercio, a pesar de que reportan las tasas más bajas de satisfacción (De Vries, Cabrera, Vásquez y Queen, 2008).

Las entidades financieras deberían garantizar cierto grado de seguridad en el empleo que se traduciría en los colaboradores un aumento de lealtad y satisfacción generando una plantilla más capacitada y motivada (Montes, Casademunt y Morales – Gutiérrez, 2013).

El objetivo de este estudio es describir la relación entre la satisfacción laboral y productividad a través de la revisión de literatura científica en el periodo 2007-2017 con la finalidad de promover la gestión responsable y activa de las mismas en el sector bancario, en

tanto que existen muchas organizaciones dentro del rubro bancario que no se enfocan y desconocen la relación que puede generar administrar metodologías de satisfacción laboral para el incremento de productividad en sus colaboradores, por lo que resulta necesario dar a conocer los aspectos relevantes que influyen como, por ejemplo, un buen clima laboral, remuneración acorde al puesto, valoración por parte del empleador, reconocimiento y motivación.

De modo que, es un asunto de interés para los colaboradores e instituciones bancarias que desean dar un valor agregado y fidelizar a sus trabajadores permitiendo un incremento en la producción.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de estudio

Se realizó la revisión sistemática de literatura científica. La pregunta de investigación para la realización del proceso metodológico fue el siguiente ¿Qué se conoce de la relación entre la satisfacción laboral y productividad del sector bancario del periodo 2007-2017 descritas en la literatura científica?

Fuentes de búsqueda de información

Para asegurar la sensibilidad del proceso de búsqueda se utilizó principalmente la base de datos EBSCO, Google académico, y Proquest. En donde, se realizó una búsqueda avanzada tomando en cuenta la pregunta de investigación con la siguiente frase: “Satisfacción laboral y productividad”. Con la finalidad de detallar la búsqueda de literatura científica se establecieron operadores booleanos y filtros: [(“Satisfacción laboral”) AND (“productividad”) AND (“sector bancario”)]. Se detalla las rutas de búsqueda de la siguiente manera:

EBSCO

(Satisfacción laboral) AND (productividad)

GOOGLE ACADÉMICO

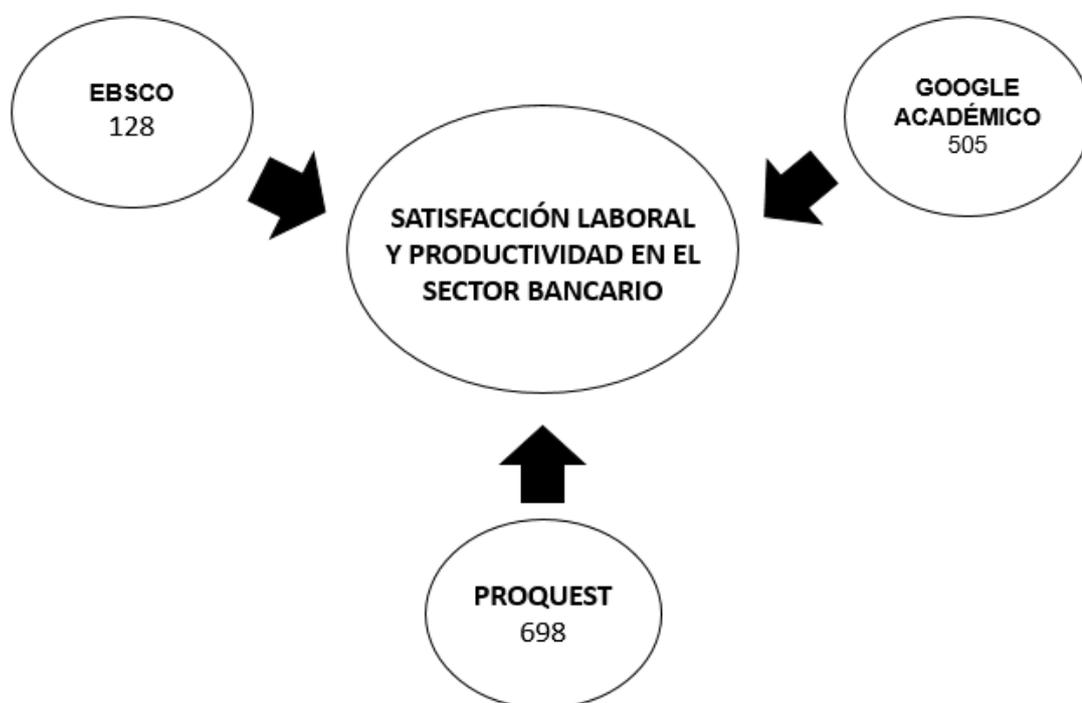
(Satisfacción laboral) (productividad)

PROQUEST

(Satisfacción laboral) (sector bancario)

A continuación, se presenta una figura que hace referencia al diseño que se utilizó para la presente revisión sistemática:

Figura1. Diagrama de Bases de Datos tomadas como referencia para la recolección de artículos científicos en revistas indexadas.



EBSCO

Título: Satisfacción laboral / Satisfacción laboral AND productividad – 187

Tipo de recursos: Publicaciones académicas – 175

Idioma: español – 142

Fecha de Publicación: 2007 a 2017 – 128

GOOGLE ACADEMICO

Título: Satisfacción laboral y productividad

Año:2007-2017

Idioma: sólo en español

Total: 505

PROQUEST

Título: Satisfacción laboral y Sector bancario – 2526

Tipo de fuente: Revistas científicas – 1379

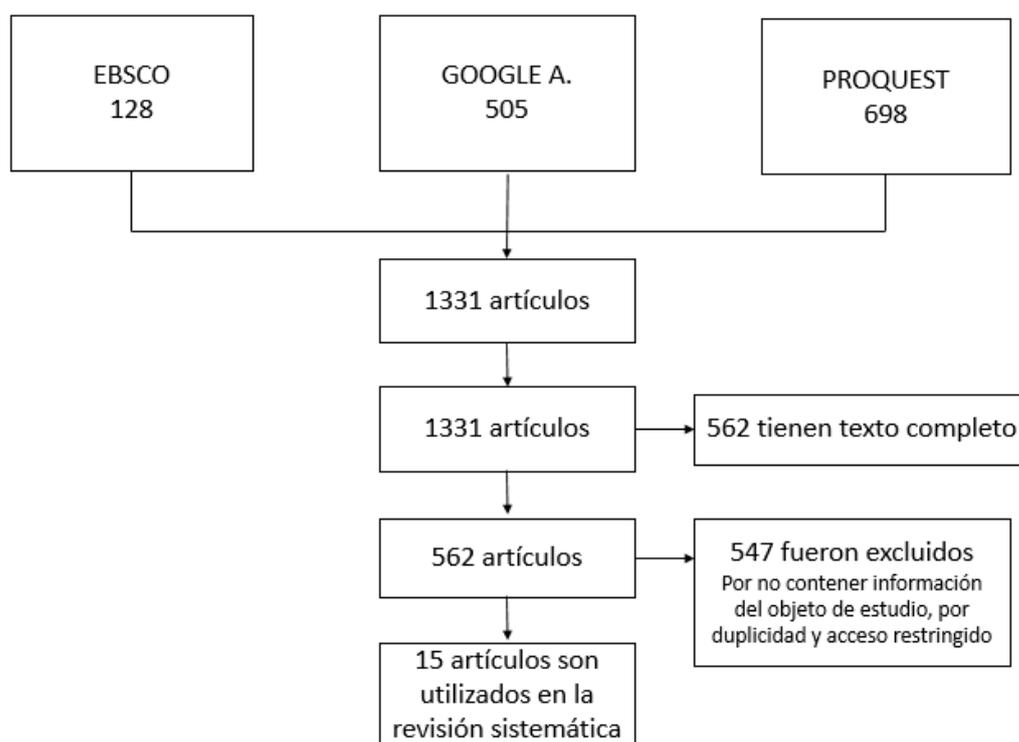
Idioma – español

Fecha de Publicación: 2007 a 2017 – 698

La búsqueda que se realizó referente a la revisión sistemática de satisfacción laboral y productividad en el sector bancario, pretendió buscar información de la relación directa que tienen ambas variables. Sin embargo, dentro de ellos hay muchos artículos que no conservan la relevancia que tiene como objetivo esta revisión sistemática. Por lo que se identificó el número de artículos relevantes sobre los existentes, con la finalidad de cumplir con el desarrollo de la presente revisión sistemática.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Figura 2. Diagrama de Flujo de la relación de satisfacción laboral y productividad en función a la búsqueda de la información



La búsqueda de artículos científicos en las bases de datos dio como resultado un total de artículos científicos indexados en el periodo 2007 -2017 que fueron repartidos de la siguiente manera: EBSCO, 128 artículos; Google Académico, 505 artículos; y Proquest, 698 artículos. Luego, una vez considerada la cantidad total de artículos científicos, se descartaron todos aquellos artículos que no tenían información relevante al objeto de estudio teniendo como resultado 562 artículos. Posteriormente se eliminaron 547, quedando un total de 15 artículos científicos con los cuales se realizó la revisión sistemática.

A continuación, se presenta la relación de las revistas y sus características que han servido como objeto de estudio para la presente revisión sistemática.

Tabla1. Relación de revistas que contienen información sobre la relación de la satisfacción laboral y productividad en el sector bancario

<i>Nombre</i>	<i>País</i>	<i>Autor</i>	<i>Año</i>
Productividad: La solución a los problemas de la empresa.	México	Bain, D.	1985
Satisfacción en el trabajo en la escala de administrativos.	España	Sánchez, B. M. D. C.	1988
El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez	España	Meliá, J.L., & Peiró, J. M.	1989
Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresa del Bajío	México	Vargas Téllez, J.	2008
Conclusiones a contrapelo: La aportación de distintas carreras universitarias a la satisfacción en el empleo	México	De Vries, Wietse, Cabrera Alberto, Vásquez, Jaime, Queen, Janay.	2008
Estilos de vida y satisfacción laboral	España	Zoraida, D. B. C	2008
Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral	Cuba	Salazar EJG, Guerrero PJC, Machado RYB, Cañedo AR.	2009
Empresa humanizada: trabajo decente y productividad.	Canadá	Brú, B. E.	2009
Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	España	Chiang, V.M.C Martín, R.M.J & Núñez, P.A	2010
El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral	España	Patlán-Pérez, Juana, Martínez T, Edgar, & Hernández H, Rosalía.	2012
Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas	España	Hernández, M., Isabel S.	2013

La implicación emocional de los empleados de banca en Europa	España	Ariza – Montes, J. Lucia-Casademunt, A & Morales-Gutiérrez, A.C.	2013
Empresa del Sector Privado.	Perú	Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres, Gabriela.	2014
Satisfacción laboral: acerca de la conceptualización, medición y estado actual de arte	Argentina	Salessi, S.	2014
Gestión estratégica del clima laboral	España	Bordas, M. M. J.	2016

La tabla 1 muestra la relación de revistas publicadas que han sido objeto de estudio para la presente revisión sistemática en función a su naturaleza, país de procedencia, autor y año de publicación.

Se codifican todas las investigaciones que son de uso para la presente revisión sistemática. Entre ellas se encuentran documentos procedentes de diversos países, entre los cuales se encuentra: España, Canadá, México, Perú, Cuba y Argentina. La antigüedad de dichas investigaciones data desde el año 2007 hasta el año 2017. El criterio usado para el hallazgo de estas investigaciones se basó en la aplicación de la relación directa de cómo influye la satisfacción laboral en la productividad en el sector bancario.

Según la revisión sistemática realizada a 15 artículos científicos alineados a los criterios de búsqueda correspondientes, se extraen las siguientes dimensiones respecto a las variables Satisfacción laboral y Productividad, las cuales coinciden con el modo como las variables

influyen una sobre la otra en las investigaciones y han sido asociadas de la siguiente manera:

Meliá y Peiró, han servido como antecedente a esta revisión sistemática, su objeto de estudio fue que los psicólogos en distintas organizaciones no pasan desapercibido el tema de satisfacción laboral ya que sin duda es un principio de interés, por cómo influye en algunas variables, sobre todo en el rendimiento y también en el absentismo del personal.

Un clima laboral que cree confianza en la organización y que sea positivo puede convertirse en fuente de salud, además favorece el cumplimiento de objetivos a partir de la existencia del sentimiento de pertenecer a ella, mientras que un clima negativo puede generar deterioro en el ambiente laboral ocasionando situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia. Cabe mencionar, que el descontento en los colaboradores se manifiesta de varias formas y una de ellas es el deseo de cambiar de trabajo, donde se debe prestar la debida atención ya que de no realizar algún cambio en el ambiente puede provocar insatisfacción y puede convertirse en una fluctuación real. La baja calidad de vida de una organización puede dañar la salud mental y física de los colaboradores provocando efectos a corto plazo como conductas evasivas o comportamientos negativos antes futuras resoluciones de problemas. La salud, el bienestar y la felicidad son partes integrantes no solo de la vida sino también del trabajo. La salud proviene del entorno y relaciones humanas y es el resultado de desarrollo armónico de la sociedad sobre la base del cual es posible brindar a los ciudadanos diversas opciones políticas, económicas, educativas, de bienes y servicios, empleo, recreación y participación social. (Salazar, Guerrero, Cañado y Machedo).

Vargas y Brú, concluyen que la relación entre satisfacción laboral y productividad son temas abordados en varios estudios realizados por su importancia en las organizaciones, sin

embargo, aún siguen existiendo dudas sobre los factores determinantes en esta relación.

No obstante, algunos estudios suelen señalar que cuando las personas se sienten a gusto y tienen un trabajo decente, sintiéndose satisfechos con su trabajo, la productividad suele mejorar generando beneficios económicos, además la relación entre los jefes y colaboradores tienden a ser un factor determinante en la cadena clima organizacional-satisfacción laboral-productividad.

García y Díaz, mencionan que la satisfacción laboral está relacionada a la dificultad de la tarea a desarrollar y que puede generar aburrirse si es muy sencilla y rutinaria pero también concuerdan con otros autores que las relaciones interpersonales, oportunidades de ascenso y otras variables son importante para lograr la satisfacción en el trabajo. Es importante mencionar, que en medida que las tareas se tornen interesantes y ofrezca al trabajador oportunidades de poder aprender también influye en la satisfacción laboral.

Salessi y De Vries detallan en su investigación que la responsabilidad que se le asigne al trabajador en cada tarea ejecutada y la variedad de actividades que pueda cumplir, puede determinar la satisfacción laboral, además indica que los empleados con más índice de satisfacción son los que se encuentran en plena libertad e independencia para programar su trabajo los que se desenvuelve con autonomía logran alcanzar satisfacción dentro de sus labores. Las características de un puesto de trabajo guardan una fuerte relación con la satisfacción y en estas intervienen los factores como el salario, prestaciones y seguridad en el empleo; motivación, creatividad e independencia del puesto.

Chiang y Salazar, en su investigación señalan que la relación de las variables organizacionales y personales representa una influencia relevante sobre la dinámica de la vida organizacional. Siendo también importante una adecuada gestión en el clima laboral que permite la satisfacción y motivación. Además, indican en el estudio realizado que existe un

índice alto de probabilidad de obtener mejores resultados cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio.

Patlán y Arias indican que la satisfacción laboral es unas de las variables más estudiadas en el ámbito laboral y es que tiene impactos significativos en el desempeño laboral y los factores asociados al nivel de satisfacción laboral se puede agrupar de la siguiente forma; factores referentes a las características personales (personalidad, edad, escolaridad, numero de dependientes económicos), características del puesto (actividad, nivel jerárquico, salario, prestaciones), y a las características de las organizaciones (liderazgo, trabajo en equipo, estructura, apoyo). Siendo recomendable que las organizaciones promuevan un clima laboral que contribuya a la satisfacción de los trabajadores y que se vea reflejado en el desempeño, productividad y motivación en el trabajo.

De Vries et al menciona en su estudio realizado un tema de vital importancia y es sobre la contribución que realizan las universidades respecto a la satisfacción del trabajo y sobre la aportación que estas brindan a sus estudiantes cuando trabajen es más que todo en las habilidades y conocimientos que se obtienen y pueden ser útiles en el mercado. Concluyen también que existen carreras que están saturadas y pueden llevar al desempleo, mientras que otras son cruciales para el progreso del país.

El estudio de Montes et al. analizó que en el sistema financiero se debe realizar nuevas prácticas en el área de recursos humanos que permita alcanzar resultados sostenibles a través del desarrollo de las personas.

Al final de la revisión sistemática de revistas científicas no mostraron grandes diferencias en lo que significa la satisfacción laboral y de qué manera influye en la productividad. Sin embargo, revelaron diferencias entre los grupos estudiados sobre las variables relacionadas al tema como objeto de estudio.

Figura 3. Evolución del número de revistas publicadas de satisfacción laboral y productividad por año (2007-2017)



La fuente de búsqueda Proquest presenta sus índices más altos de revistas publicadas en los años 2009 y 2013 respecto a las variables satisfacción laboral y productividad en el sector bancario, presentando en el año 2010 ninguna publicación a estos temas vinculados.

CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

DISCUSIONES

En esta revisión se sintetizaron los resultados de 15 estudios centrados en la satisfacción laboral y productividad en el sector bancario. Se observa que desde el siglo XX existen estudios sobre la satisfacción laboral y que las variables que influyen han cambiado de forma no tan significativa.

Se entiende que uno de los principales retos de los investigadores está centrarse en las nuevas variables que pueden influir la satisfacción dentro de una organización y que estas deben ser adaptadas a diferentes áreas, también es necesario mencionar que para cada individuo existe una variable más significativa que otra y es allí donde el área de recursos humanos en conjunto con la directiva debe trabajar y desarrollar nuevas metodologías para conocer y aceptar lo que desea el colaborador en pleno siglo XXI.

Es importante mencionar que existen variables como el abandono laboral y el absentismo que son consecuencia de falta de sistemas de un buen clima laboral y que ello se ve reflejado en la no satisfacción laboral y por resultado en la baja productividad de una organización.

El vertiginoso ritmo al que evoluciona el mundo organizacional, las nuevas prácticas del área de recursos humanos en lo que comprende satisfacción laboral carece de actividades ya que han complicado los desafíos competitivos en los que se enfrentan las empresas del sistema financiero. Este escenario de competencia ha generado que algunas instituciones del sector bancario no enfrenten la rotación de personal y falta de productividad por no manejar un buen sistema de satisfacción laboral dentro del clima laboral en las organizaciones.

Es necesario indicar que esta investigación realizada nos da a conocer los diversos estudios o conceptos respecto a satisfacción laboral, productividad y los factores que intervienen desde diferentes aspectos, autores y escenarios. Cabe mencionar que no se ha encontrado

toda la información deseada respecto al sector bancario, pero se ha tratado de relacionar los temas para su mejor entendimiento y ayuda para poder realizarlo.

Además, ya se conoce en la actualidad la importancia que tiene el clima laboral en las organizaciones, es por ello, algunas empresas realizan encuestas a sus colaboradores con la finalidad de dar seguimiento a sus funciones y saber lo satisfechos que se encuentran en sus puestos de trabajo. Este estudio ha permitido dar a conocer los factores puntuales que son considerados por los propios trabajadores como; el salario, oportunidades de ascenso, motivación, seguridad en el empleo y una buena relación entre el jefe y colaboradores para lograr la satisfacción laboral dentro de las organizaciones.

Para finalizar, según nuestros resultados encontramos un número de factores asociados a las variables satisfacción laboral y productividad, las cuales podrían desempeñar un rol importante y significativo para su estudio y uso en las organizaciones de hoy en día.

CONCLUSIONES

El presente estudio demuestra la relación entre las variables satisfacción laboral y productividad en una empresa del sector bancario, ambas variables permiten un mejor clima laboral y también cumplir con los objetivos planteados por la empresa.

Los resultados obtenidos en esta revisión sistemática nos han permitido conocer los diversos factores del clima organizacional relacionados a la satisfacción laboral y el efecto significativo en la productividad, con lo cual nos ha permitido cumplir con lo trazado en esta investigación. En general, se identificaron asociaciones significativas entre los factores relacionados a la satisfacción laboral y cómo influye en la productividad de los trabajadores en las organizaciones, por lo que es recomendable que las organizaciones enfoquen sus esfuerzos en generar y garantizar un clima laboral favorable que permita la satisfacción de los trabajadores y que contribuya a la efectividad, productividad y cumplimiento de metas y objetivos planteados por cada área de las empresas.

Se concluye, de acuerdo a lo investigado que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad dentro de una organización, y es necesario mencionar que para cada individuo la palabra satisfacción tiene un distinto significado, pero como se ha demostrado en varios estudios existe varias variables que influyen a sentirse satisfecho con el puesto de trabajo en una organización del sector bancario.

CAPÍTULO V. REFERENCIAS

Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres, Gabriela. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. Ciencia & trabajo, 16(51), 185-191.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>

Ariza-Montes, J., Lucia-Casademunt, A., & Morales-Gutiérrez, A. C. (2013). *La implicación emocional de los empleados de banca en Europa/ Emotional involvement of bank employees in Europe*. *Universia Business Review*, (38), 32- 49. Recuperado desde

<https://search.proquest.com/docview/1444999933?accountid=36937>

Bain, D. (1985). *Productividad: la solución a los problemas de la empresa*. Recuperado desde

<https://ebookcentral.proquest.com>

Bordas, M. M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Recuperado desde

<https://ebookcentral.proquest.com>

Brú, B. E. (2009). *Empresa humanizada: trabajo decente y productividad*. Recuperado desde

<https://ebookcentral.proquest.com>

De Vries, Wietse, Cabrera, Alberto, Vázquez, Jaime, & Queen, JaNay. (2008). *Conclusiones a contrapelo: La aportación de distintas carreras universitarias a la satisfacción en el empleo*. *Revista de la educación superior*, 37(146), 67-84. Recuperado en 18 de septiembre de 2018

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018527602008000200005&lng=es&tlng=en.

Hernández, M., Isabel S. (2013). *Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas*. Pecunia, (16), 85-100 Recuperado desde

<https://search.proquest.com/docview/1562452521?accountid=36937>

Meliá, J.L., & Peiró, J. M. (1989). *El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez* [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.

https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF

Patlán-Pérez, Juana and Martínez Torres, Edgar and Hernández Hernández, Rosalía, *El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral* (The Impact of Organizational Climate, Organizational Justice on Job Satisfaction) (2012). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, v. 5 (5) p. 1-19. Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2094718>

Salazar EJG, Guerrero PJC, Machado RYB, Cañedo AR. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)* 2009; 20 (4)

<http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=31225>

Salessi, S. (2014). *Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte* [en línea], *Revista de Psicología*, 10(19)

<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboral-acerca-conceptualizacion.pdf>

Sánchez, B. M. D. C. (2003). *Satisfacción en el trabajo en la escala de administrativos*. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 1988, vol. 4 (10).17 páginas. Recuperado desde <https://ebookcentral.proquest.com>

Vargas Téllez, J. (2008). *Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío*. *Nova Scientia*, 1 (1), 150-172.

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

Zoraida, D. B. C. (2008). *Estilos de vida y satisfacción laboral*. Recuperado desde <https://ebookcentral.proquest.com>