



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA
EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR RETAIL”.
UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autoras:

Milagros Yuliana Jáuregui Infante

Oriana Ibel Mariños Cieza

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios y a nuestros padres, por habernos guiados por el buen camino, y darnos las fuerzas necesarias para seguir adelante ante los obstáculos que nos ha tocado vivir.

Jáuregui Infante, Milagros y Mariños Cieza, Oriana

AGRADECIMIENTO

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A nuestros padres, por ser el pilar más importante y por demostrarnos siempre su amor y apoyo incondicional. A nuestros abuelos, Aurelio Jáuregui Sánchez y Santiago Mariños Angulo, quienes nos incentivaron a construir un futuro mejor. A nuestros hermanos, por guiarnos en su ejemplo y brindarnos protección. A nuestros docentes, quienes más que otorgarnos enseñanzas, compartieron con nosotros sus experiencias vividas. Y a nuestros amigos, por acompañarnos en los buenos y malos momentos de nuestra vida.

Jáuregui Infante, Milagros y Mariños Cieza, Oriana

INDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE DE TABLAS.....	5
INDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	14
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	21
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS.....	27

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: Artículos de revisión según metabuscador	14
TABLA 2: Cantidad de artículos según año de publicación	15
TABLA 3: Estudio de la variable Satisfacción laboral	16
TABLA 4: Estudio de la Variable Productividad	17
TABLA 5: Estudio de Satisfacción Laboral y Productividad	17
TABLA 6: Artículos de revisión con mayor aporte	18

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación geográfica de los países donde se han realizado los estudios sobre Satisfacción Laboral y Productividad.	14
Figura 2: Años de publicación de los artículos científicos de nuestras variables de estudio, Satisfacción Laboral y Productividad.	15

RESUMEN

El presente estudio de investigación analiza la influencia de la satisfacción laboral en la productividad en el sector retail, mediante la revisión sistemática de 20 documentos científicos, haciendo uso de metabuscadores los cuales nos permitieron utilizar revistas indexadas, extrayendo la información requerida en una matriz de base de datos donde se ordenó y organizo dicha información. Para llegar a tener información precisa fue necesario filtrar los artículos, por año de publicación, idioma, línea de carrera, etc.

La satisfacción laboral es un factor que influye en gran magnitud en una organización sobre todo porque la productividad incide de ello; puesto que, la productividad y satisfacción laboral tienen diversas dimensiones y factores que se relacionan con el talento humano, quien hoy en la actualidad es el creador de valor y es considerado el pilar fundamental de toda organización. De modo que, tras el presente estudio se conozca mejor ambas variables y se planteen planes estratégicos que permitan hacer frente a los diferentes desafíos propios del sector.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, Productividad, Talento humano.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy las organizaciones están sujetas a continuos cambios que fuerzan a aumentar la adaptabilidad y flexibilidad para conservar tanto la posición competitiva como el logro de los objetivos y el incremento de la productividad. (Mirza, Cequea, Bottini y Rodríguez, 2011). Haciendo indispensable el factor humano; puesto que, están presentes en el proceso productivo y aseguran el desarrollo eficiente y eficaz de éste, por lo que es clave tanto su participación como su desempeño. (Cequea y Núñez, 2011). Por lo tanto, el talento humano debe ser visto como un activo que a largo plazo será una inversión y no un costo; sin embargo, ello hace necesario la gestión del talento humano pues es una prioridad para la ejecución correcta de las metas planteadas por la organización; (Zayas, Báez, Zayas y Hernández, 2015).

Ahora bien, tal como Moreno, Chang y Romero de Cuba (2018) manifiestan, el éxito de dicha gestión debe enfocarse en las condiciones apropiadas que hagan sentir al colaborador a gusto en su ambiente laboral, y del mismo modo se proporcione formas de trabajo saludables desde el primer día de su ingreso hasta su integración. (Polo, Fernández, y Ramírez, 2012). Al mismo tiempo se sugiere implementar las estrategias necesarias para la comprensión del comportamiento del talento humano para que se pueda responder eficazmente a sus necesidades. (Salessi y Omar, 2017). Derivando de ello tal como Herrera y Sánchez (2012) lo mencionan “para los trabajadores son las condiciones físicas del lugar lo más importante dentro de la satisfacción laboral”.

La satisfacción laboral es tal vez el factor más estudiado en el mundo entero debido a que es el antecedente del comportamiento humano. (Cernas, Mercado y Cázares, 2017). Además, en lo que refiere al estudio de sus determinantes “todavía resulta sorprendente cuan

fragmentado se encuentra el campo y cuan limitados han sido los esfuerzos de integración” de dichos determinantes. (Pujol y Dabos, 2018). Sin embargo, Yañez, Arenas y Ripoll. (2010) a través de su artículo definen a la satisfacción laboral como “el estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral de una persona.”

Asimismo, Vargas, J. (2012) en su artículo menciona que la satisfacción laboral se explica por factores intrínsecos mientras que la insatisfacción laboral por factores extrínsecos y que a su vez ambos están relacionados a las necesidades psicológicas. Del mismo modo, Sánchez, Sánchez, Cruz y Sánchez. (2014) afirman que “los factores incidentes sobre la satisfacción de los trabajadores [...] son numerosos; desde los elementos intrínsecos a los extrínsecos, pasando por las características individuales del trabajador, el contexto laboral y empresarial.” Puesto que como se mencionó la perspectiva acerca de la calidad de vida o comodidad del ambiente donde se desenvuelven y desarrollan sus funciones impactará en el aumento de su satisfacción laboral y la productividad de la organización. (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009).

La productividad constituye uno de los elementos de mayor importancia a la hora de evaluar a una organización y conocer tanto sus capacidades como competencias productivas, debido a que la proyección de las acciones económicas son resultado de la eficiencia de estas. (Gómez, Fontalvo y Vergara, 2013). Según Chiang y Ojeda. (2011) “la productividad es el cociente que se obtiene de dividir la producción por cada uno de los factores de producción.” Dicho de otro modo, la productividad debe ser medida en función al uso de manera eficiente de cada recurso disponible sabiendo que dicho recurso ha generado una inversión y que, por lo tanto, es preciso que se genere un resultado mayor al costo de los recursos totales utilizados dentro de todo el proceso productivo.

Por lo tanto, esto significa que se debe tener claro tanto para la organización como para los colaboradores, sobre todo los nuevos, el “que” del trabajo (objetivos, decisiones, tareas, políticas, etc.) y el “como”, partiendo de los procesos y sus funciones correspondientes. (Heredia y Rodríguez, 2012). Pues “las organizaciones están compuestas por individuos [...] que, se asocian, colaboran, e interactúan para el logro de sus metas y los objetivos de la organización, este hecho genera procesos psicológicos y psicosociales” (Cequea, Rodríguez y Núñez, 2010). Que inciden en los colaboradores como individuos y esto a su vez como grupo y por ende como organización, puesto que dentro de las organizaciones “las personas tienen comportamientos tanto individuales y como grupales [...], estos comportamientos afectan la productividad de la organización. (Mirza, Cequea, Bottini y Rodríguez, 2011).

Así en su artículo de investigación Cequea y Núñez. (2011) concluyeron que existe “una estructura latente de cuatro factores [...] que se denominaron Factores Individuales, Factores Grupales, Factores Organizacionales y Factores de Resultados, los tres primeros son dimensiones del Factor Humano y el cuarto de Productividad.” De esta manera son estos distintos procesos humanos los que tienen un efecto en la productividad que a su vez tiene relación con la satisfacción laboral. (Vargas, 2014).

En consecuencia, según Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra y Villegas. (2018) sí existe una relación directa y además muy significativa entre la satisfacción laboral y la productividad; además, este último está sujeto a diversos aspectos presentes en el comportamiento del colaborador; debido a que según nos dicen Marvel, Rodríguez y Núñez. (2011) el comportamiento de las personas en las organizaciones se manifiestan en dos dimensiones: dimensión psicológica y dimensión psicosocial., que a su vez estas dimensiones están sujetas a “factores individuales (la motivación, las competencias, la satisfacción laboral, la identificación, el compromiso y la implicación con la organización), factores grupales (la

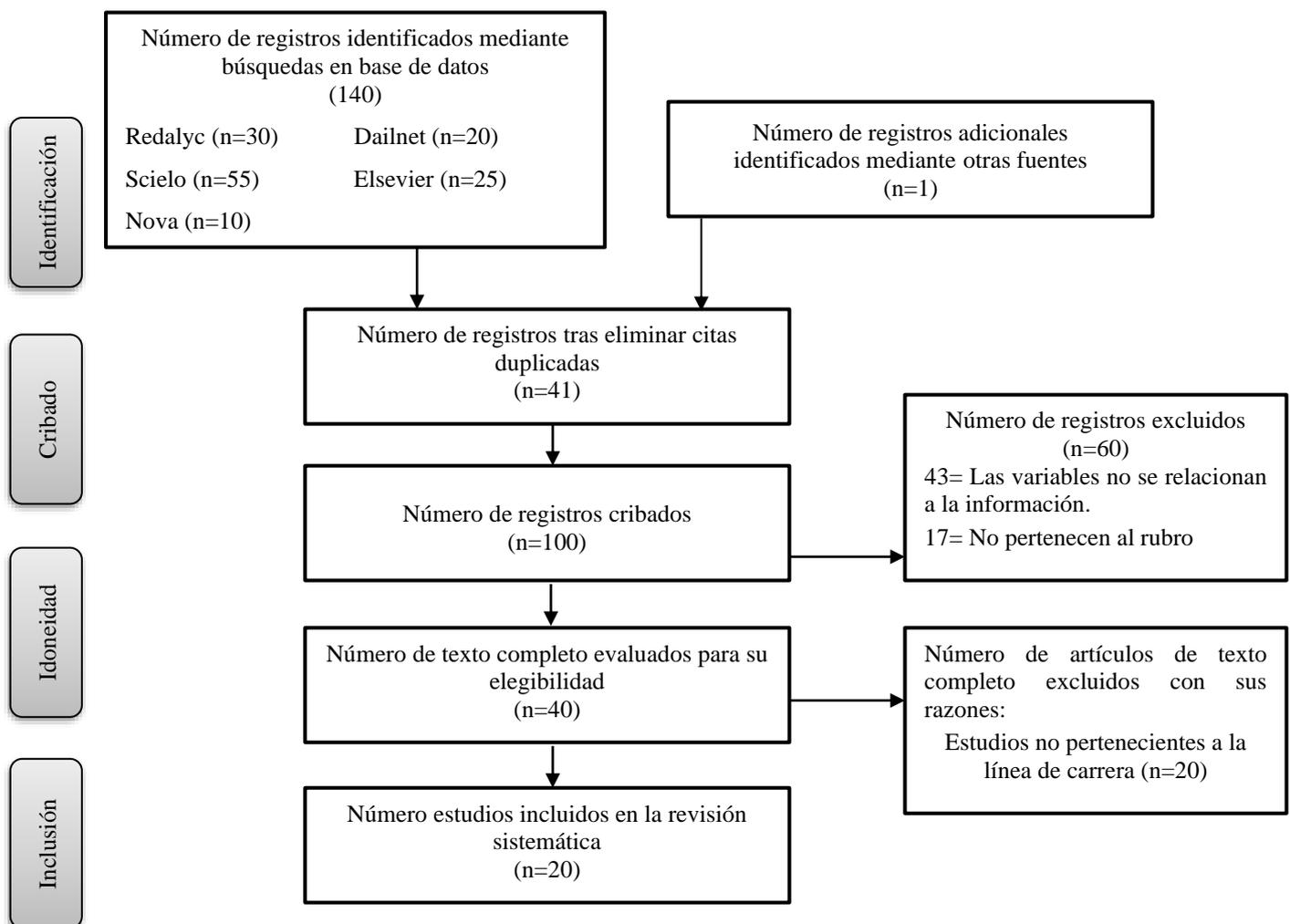
participación, la cohesión y la gestión de conflictos) y factores organizacionales (la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo)”.

En pleno siglo XXI siendo el talento humano considerado el creador de valor y competitividad frente a los mercados globales. El problema planteado resulta de la necesidad de saber: ¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del sector retail en los últimos diez años?, con el objetivo de analizar los distintos factores y dimensiones presentes en ambas variables, mediante una investigación teórica de naturaleza descriptiva haciendo uso de diversos documentos de carácter científico que nos permitan demostrar la relevancia de la satisfacción laboral en la productividad. Para lo cual, se utilizó la metodología PRISMA que nos permitió realizar una mejor revisión sistemática puesto que nos ayudó a organizar y ordenar mejor la información y además mediante el uso del diagrama de flujo se obtuvo información más precisa.

Los resultados servirán para que se conozcan a fondo cual es la influencia de la satisfacción laboral en la productividad en el sector retail, de este modo se podrán plantear las estrategias necesarias y correctas para que dicho sector mantenga su posición competitiva y además haga frente al entorno cambiante y lleno de riesgos al que se enfrenta.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La siguiente revisión sistemática se realizó mediante metodología prisma la cual facilitó la búsqueda en documentos de carácter científicos los cuales permitieron brindarnos la información necesaria; así mismo, se tomó en cuenta características tales como, idioma español e inglés; que sean de los últimos diez años, forme parte de nuestra línea de carrera (negocios), que pertenezcan a una base de datos que brinde información confiable mediante artículos encontrados en repositorios de universidades a nivel mundial, que tengan la estructura del IMRD pues de este modo se obtendrá información verídica en relación a las variables.



Las recopilaciones de información fueron obtenidas mediante la metodología prisma y los metabuscadors de Redalyc, Scielo, Dialnet, Elsevier, Nova Scientia las cuales nos permitieron analizar el contexto de las dos variables escogidas y conocer resultados de investigaciones, ideas y debates de una manera concisa y fidedigna. La estrategia de búsqueda fue mediante palabras clave como, satisfacción laboral, productividad y la influencia de la productividad en la satisfacción tomando en cuenta el operador booleano “AND”, de manera continua se filtró los artículos de carácter científico prefiriendo a los que hayan sido publicados en los últimos 10 años; es decir desde el año 2010 al 2020. Permitiéndonos adquirir y reducir mediante dichos filtros la información necesaria y tiempo de búsqueda.

Los criterios empleados para realizar el descarte de un total de 140 a 20 artículos de carácter científico fueron, por ejemplo, no pertenecer a nuestra línea de carrera y la falta de acreditación para considerarlo dentro de nuestra investigación teórica como un antecedente confiable. El método utilizado para la extracción de artículos científicos fue mediante una matriz de base de datos la cual nos ayudó a organizar de manera correcta la información permitiendo redactar título de investigación, año, autor o autores, tipo de investigación, IMRD, el nombre de la universidad o casa de estudios, estrategia de búsqueda, de inclusión y descarte.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda de artículos científicos en los diferentes portales de revistas indexadas, y el uso de los diversos criterios de inclusión y exclusión, palabras claves, etc., nos permitieron obtener un total de 20 artículos científicos; los cuales, nos brindaron información valiosa acerca de nuestras variables. A continuación, se muestran los resultados obtenidos. Para la presentación de las diferentes tablas y figuras se consideraron las siguientes características: A continuación, se muestran en las siguientes figuras el origen y años de los artículos de carácter científicos escogidos.

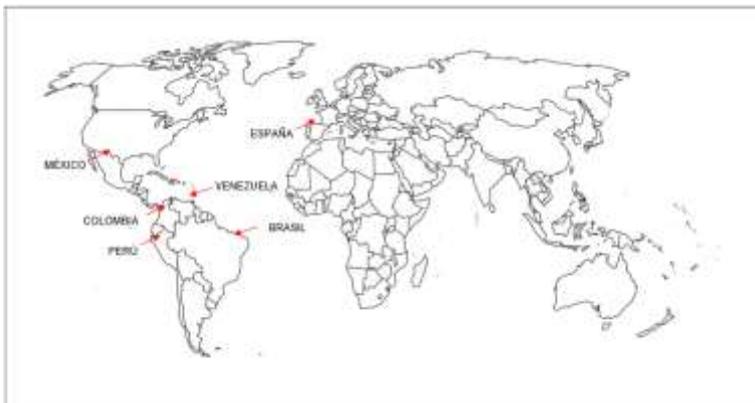


Figura 1: *Ubicación geográfica de los países donde se han realizado los estudios sobre Satisfacción Laboral y Productividad; nos ofrece un panorama global de manera geográfica y con ello las realidades de nuestras variables en cada país.*

La presente tabla, según el meta buscador muestra los artículos científicos seleccionados; Redalyc seguida de Scielo son las revistas indexadas de donde se recolecto mas artículos.

TABLA 1: ARTÍCULOS DE REVISIÓN SEGÚN METABUSCADOR

BASE DE DATOS	Nº DE ARTÍCULOS	% DE ARTÍCULOS
Dialnet	1	5%
Redalyc	13	65%
Scielo	4	20%
Elsevier	1	5%
Nova Scientia	1	5%
	20	100%



Figura 2: Años de publicación de los artículos científicos de nuestras variables de estudio, Satisfacción Laboral y Productividad

La siguiente tabla nos muestra tanto la cantidad como el porcentaje de artículos según su año de publicación; los artículos de los 5 últimos años representan solo el 30%, pues entre el 2010 y 2015 representan el 70%.

TABLA 2: CANTIDAD DE ARTICULOS SEGÚN AÑO DE PUBLICACION

AÑO DE PUBLICACIÓN	Nº DE ARTÍCULOS	% DE N° DE ARTÍCULOS
2010	3	15%
2011	4	20%
2012	4	20%
2013	1	5%
2014	2	10%
2015	1	5%
2017	2	10%
2018	3	15%
	20	100%

La presente tabla muestra los artículos según la variable satisfacción laboral, metabuscador y año de publicación; los estudios se enfocaron en determinar que lo incide y su influencia.

TABLA 3: VARIABLE SATISFACCION LABORAL

N°	METABUSCADOR	AÑO	TITULO DEL ARTICULO
1	Redalyc	2012	Satisfacción laboral en trabajadores del ipn. Un análisis estructural.
2	Scielo	2012	Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado.
3	Redalyc	2010	Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa.
4	Redalyc	2018	Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección.
5	Redalyc	2010	El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general.
6	Redalyc	2018	Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes.
7	Redalyc	2014	Características organizacionales de la satisfacción laboral en España.
8	Redalyc	2017	Satisfacción Laboral: Un Modelo Explicativo Basado en Variables Disposicionales.
9	Redalyc	2014	Diseño del trabajo y satisfacción con la vida
10	Redalyc	2015	Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista.
11	Scielo	2011	Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres.
12	Redalyc	2017	La varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida.

La siguiente tabla muestra los artículos según la variable productividad, metabuscador y año de publicación; entre los años 2010 y 2011 los estudios se enfocaron en determinar los factores y dimensiones que lo influyen.

TABLA 4: VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Nº	METABUSCADOR	AÑO	TITULO DEL ARTICULO
1	Dialnet	2010	Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones.
2	Redalyc	2011	Factores humanos y su influencia en la productividad
3	Scielo	2011	Factores grupales que inciden en la productividad.
4	Redalyc	2011	La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores.
5	Redalyc	2012	Productividad de los trabajadores del conocimiento: una perspectiva teórica.
6	Elsevier	2013	Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad

La presente tabla muestra los artículos donde se estudió la satisfacción laboral y Productividad; el estudio más reciente fue en el año 2018.

TABLA 5: VARIABLES SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Nº	METABUSCADOR	AÑO	TITULO DEL ARTICULO
1	Scielo	2018	La satisfacción laboral y su influencia en la productividad.
2	Nova Scientia	2014	Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: estudio correlacional en empresas del Bajío

Esta tabla muestra los artículos de revisión más resaltantes por su estudio a los factores y dimensiones de la satisfacción laboral y productividad, y la incidencia entre las variables de estudio.

TABLA 5: ARTICULOS DE REVISION CON MAYOR APORTE

N°	BASE DE DATOS	AUTOR	APORTE
1	Redalyc	Cequea, M. y Núñez, M.	Son varios los factores referidos a las personas que tienen incidencia en la productividad, como son la motivación, la satisfacción laboral, la participación, el aprendizaje y la formación, la comunicación, los hábitos de trabajo, el clima laboral, la toma de decisiones, el manejo de conflictos, el liderazgo y estilo gerencial, la cultura organizacional, la comunicación, la capacitación y las recompensas.
2	Scielo	Mirza, M., Cequea, N., Bottini, M. y Rodríguez, C.	Se corroboró que los factores humanos asociados al individuo cuando intervienen en grupos tienen incidencia en la productividad (Consenso, Moral, Cohesión y Conflicto), estas variables conforman una variable latente o constructo que fue denominado Factores grupales. Dicha variable se comporta como una variable mediadora entre los indicadores y la variable latente Productividad
3	Dialnet	Cequea, M., Rodríguez, C., y Núñez, M.	La motivación, la Participación y la Satisfacción Laboral, forman parte de los Factores Individuales que inciden en la productividad. Se obtuvieron las relaciones causales entre los factores previamente definidos como constructos y la productividad, con base a la teoría de referencia y a los resultados arrojados por el modelo. Se corroboró la existencia de una dimensión psicológica, psicosocial y estructural en los factores evaluados.
4	Redalyc	Marvel, M., Rodríguez, C. y Núñez, M.	Las organizaciones poseen la capacidad para brindar satisfacción a sus miembros, para hacer de ellos personas más productivas, identificando y conduciendo los procesos psicológicos y psicosociales de manera adecuada para cumplir con las necesidades tanto de las personas como de la organización.
5	Scielo	Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L. y Villegas, E.	Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, los aspectos que influyen negativamente en la productividad, están relacionados principalmente con el salario.
6	Redalyc	Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S.	Es importante para las organizaciones conocer la perspectiva del trabajador y así obtener información valiosa para el mejoramiento de los procesos y la productividad, y además obtener una guía para el aumento de la satisfacción laboral.

En la revisión de los artículos se encontró que cuando una organización tiene una gestión enfocada en garantizar las condiciones adecuadas del trabajo en función de la parte física, psicología y social del colaborador, este se sentirá a gusto y por ende aumentará su nivel de compromiso lo que a su vez incrementará su esfuerzo por el logro de los objetivos y metas organizacionales. (Moreno, Chang y Romero de Cuba, 2018). Del mismo modo Herrera y Sánchez (2012), refieren que para que el colaborador encuentre un mayor nivel de satisfacción laboral las condiciones del lugar de trabajo, así como el reconocimiento deben ser óptimos, pues ello permitirá un mayor involucramiento con la organización. Lo que hace referencia al hecho de que un colaborador satisfecho tendrá una actitud más optimista y realizará sus funciones de mejor modo creando así un entorno laboral positivo y sobre todo productivo.

Entonces, si la satisfacción laboral deriva como mencionan los autores de las condiciones del trabajo, ello significa que ocupa una parte importante en la vida del colaborador. Sin embargo, la satisfacción laboral va más allá, según Vargas (2012), la “satisfacción laboral e insatisfacción laboral se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, entendiendo que ambos grupos son complementarios.”, pero que disminuir la insatisfacción laboral no causará que mejore la satisfacción. Por otro lado, Sánchez, Sánchez, Cruz y Sánchez (2014), también refieren que los factores incidentes en la satisfacción de los colaboradores van desde los elementos intrínsecos hasta los extrínsecos, pero refieren también que es por “las características individuales del trabajador, el contexto laboral y empresarial hasta el contexto macroeconómico general”

Según Marvel, Rodríguez y Núñez (2011), el ser humano posee dos dimensiones; la dimensión psicológica y la dimensión psicosocial, además dentro de estas dimensiones están incluidos diversos factores que van desde factores individuales y grupales hasta

organizacionales, y son todos estos los que generan un impacto en la productividad de la organización. Otros autores que plantean algo similar son Cequea, Rodríguez y Núñez (2010), quienes nos dicen tras su investigación que existe una estructura de cuatro factores (individuales, grupales, organizacionales y de resultados); del mismo modo en una investigación hecha un año después por casi los mismos autores, reafirman que existe una estructura dentro de toda organización conformada por factores individuales, grupales, organizacionales y de resultados, pero que estos se relacionan con la dimensión del factor humano y con su productividad.

Es por ello que en el mundo moderno es necesario que las organizaciones tengan presente que sí son los colaboradores los que entregan el producto y/o servicio al cliente y participan durante todo el proceso productivo, realmente son ellos los que crean un valor sustentable y competitivo para la organización. Por tanto, si es colaborador se encuentra satisfecho este será un colaborador más productivo. Chiang y Ojeda (2011).

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

En conclusión, al momento de investigar sobre la influencia de la satisfacción en la productividad laboral mediante la revisión de la literatura científica, nos permitió determinar que realmente existe una influencia directa entre ambas variables, lo que significa que realmente es de suma importancia identificar, evaluar y realizar los esfuerzos necesarios en todos los factores y/o elementos relacionados a como tener al talento humano satisfecho, tanto ante el trabajo que realiza como la contribución significativa que hace; ya que, es el principal activo de las organizaciones, y de su permanencia exitosa en el mercado.

Realizar un buen manejo del talento humano es indispensable por ello las organizaciones deben desarrollar planes estratégicos para generar en ellos mayor satisfacción laboral. Sobre todo, en la actualidad; puesto que, la insatisfacción laboral involuntariamente puede ocasionar deterioro en la imagen organizacional, en los procesos productivos, incluso en el crecimiento y desarrollo del mismo, provocando descontento en el cliente final el cual se considera otra pieza clave para las organizaciones. Por lo tanto; se debe prestar atención al hecho de que la productividad esta incidida por pequeños factores de la satisfacción.

Por otro lado, es necesario también mencionar que, al conocer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad, los problemas y conflictos relacionados a estos tendrán la oportunidad de ser mejorados pues es una larga cadena que inicia en un pequeño eslabón que con el paso del tiempo se convierte en algo más grande e influyente, optando por generar elementos positivos dentro de dicha cadena, elementos como funciones claras, políticas de buena convivencia definida en valores, beneficios económicos y sociales, oportunidades de crecimiento profesional y personal. Para concluir, la mejor inversión que las organizaciones

pueden realizar si quieren cumplir con sus metas a corto y sobre todo a largo plazo, es crear satisfacción laboral de su talento humano.

REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2010). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1), 105-118. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Revista de Contaduría y Administración*, 58 (2). Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0186104213712099?token=F5092194710EB5D1AC651CF7FA1777E6D3642A2D075D22AE9D57AE6D8DF2D25BD767E7118A6A0F1DDE6DCF8F5559FCC0>
- Cequea, M y Núñez, M. (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(53) ,116-137. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29018414007.pdf>
- Cequea, M., Rodríguez, C., y Núñez, M. (2010). Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones. *Dialnet*, 2042-2052. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3937006>
- Cernas, D., Mercado, P. y Cázares, F. (2017). La varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. *Revista de Estudios Gerenciales*, 33 (145), 321-329. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21254609002>

Gómez, J.; Fontalvo, T. y Vergara, J. (2013). Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad y utilidad financiera de empresas de la zona industrial de Mamonal en Cartagena. *Revista de Estudios Gerenciales* 29 (2013) 99-109. Disponible en:

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592313700251?token=3079671AE946988211B5661EB050C436A092FF279BB605CBD7FD74FEF60944EF696ED3B39519CEF2A8723C338491E1B5>

Herrera, J. y Sánchez, I. (2012). SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL IPN. UN ANÁLISIS ESTRUCTURAL. *Revista Ra Ximhai*, 8 (2), 217-232. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46125172009.pdf>

Heredia, J & Rodríguez, A. (2012). Productividad de los trabajadores del conocimiento: una perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(57), 97-112. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29021992006.pdf>

Marvel, M., Rodríguez, C. y Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2) ,549-584. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Mirza, M., Cequea, N., Bottini, M. y Rodríguez, C. (2011). Factores grupales que inciden en la productividad. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 15(61), 223-231. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212011000400006

Moreno, A; Chang, E y Romero de Cuba, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82) ,392-406. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29056115009/29056115009.pdf>

Pujol, L y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista de Estudios Gerenciales*, 34(146) ,3-1. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21255535002/21255535002.pdf>

Polo, J; Fernández, M y Ramírez, R. (2012). Diseño del trabajo y satisfacción con la vida. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(59) ,466-481. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/666143/dise%C3%B1o_polo_rvg_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, M; Sánchez, P; Cruz, M y Sánchez, F. (2014). CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ESPAÑA. RAE - *Revista de Administração de Empresas*, 54(5) ,537-547. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>

Salessi, S y Omar, A (2017). Satisfacción Laboral: Un Modelo Explicativo Basado en Variables Disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2),329-345. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=804/80454275010>

Vargas, J (2014). Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: estudio correlacional en empresas del Bajío. *Nova Scientia*, p. 150-172. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000100008&lng=es&tlng=es.

Vargas, J. (2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova scientia*, 4(7), 172-204. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000100008&lng=es&tlng=es.

Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L y Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, 129-153. Recuperado de <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094>

Yañez, R; Arenas, M y Ripoll, M (2010). EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL. *Liberabit Revista Peruana de Psicología*, 16 (2), 193-201. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=686/68617161008>

ZAYAS, P; BÁEZ, R; ZAYAS, J y HERNÁNDEZ, 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. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ OPERATIVA DEL TEMA DE REVISIÓN SISTEMÁTICA

EJE TEMATICO: Gestión del Talento Humano

TEMA: Productividad laboral

DELIMITACIÓN DEL TEMA DE REVISIÓN SISTEMÁTICA		
HECHO O REALIDAD: Satisfacción Laboral y Productividad		
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Desarrollo sostenible y Gestión empresarial		
SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad social empresarial (RSE). Sistemas integrados de gestión.		
VARIABLE 1	VARIABLE 2	Ámbito/rubro/ espacio
Satisfacción laboral	Productividad	Retail (servicio)
TÍTULO		
La satisfacción laboral y su influencia en la productividad en el sector retail. Una revisión sistemática de los últimos diez años		
Pregunta	Objetivo	Justificación
¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del sector retail en los últimos diez años?	Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del sector retail a partir del análisis de artículos de investigación.	El Talento Humano, es la base de los procesos de gestión dentro de las empresas; por lo tanto, es responsable de que estos sean ejecutados con efectividad; por lo que es preciso analizar de qué manera influyen en la productividad; así mismo, para lograr dichos objetivos es necesario poner en marcha los 4 pilares de la Administración; tales como, planificar, organizar, dirigir y controlar, siendo fundamental para poder lograr la visión y misión de la organización.

ANEXO 02: MATRIZ DE BASE DE DATOS

N°	BASE DE DATOS	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSIDAD	IMRD	LINK	DE QUE TRATA	AUTOR	AÑO	TIPO DE INVESTIGACIÓN			PAÍS	CONCEPTOS	
									TESIS	AC	AR		CONCEPTO 1	CONCEPTO 2
1	Redalyc.org	Factores humanos y su influencia en la productividad	Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela	NO	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=250519027	FACTORES HUMANOS EN SUS TRES DIMENSIONES Y VAR. PRODUCTIVIDAD	Cejoya, Mitzel y Nájera Borrás, Miguel	2008			X	Venezuela	El factor humano está presente en todos los momentos del hecho productivo, ya que se requiere de la participación de las personas y de una permanente relación social laboral entre ellas.	La naturaleza multidimensional de la productividad y en la relación e influencia que ejerce el factor humano sobre ésta y en el desempeño de las organizaciones.
2	Redalyc.org	Factores grupales que inciden en la productividad	Universidad, Ciencia y Tecnología	NO	http://www.scielo.org.co/articulo.oa?id=psico.04.01.001	VARIABLE PRODUCTIVIDAD	Goque Pérez, María, Nájera Borrás, Miguel y Rodríguez Novoa, Carlos	2008			X	Venezuela	Las organizaciones tienen hoy día el desafío de promover a los grupos de trabajo operacionales de manera más creativa y eficiente como elemento fundamental de la productividad de la organización.	Las organizaciones están enfrentando paradójicamente, que sus áreas administrativas promuevan la obtención de determinados objetivos o metas.
3	Redalyc.org	La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores	Universidad Politécnica de Cataluña, España	NO	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=250519027	PRODUCTIVIDAD Y MOTIVACION	Maribel Cejaya, Mitzel Borrás, Miguel y Nájera Borrás, Miguel Ángel	2008			X	España	De varias definiciones se desprende que son las personas, quienes en el ejercicio de su voluntad, toman las decisiones, con base a sus capacidades, para disponer de los medios o recursos, en función de generar resultados, bien sea en términos de bienes o de servicios.	Define la productividad, ya que considera al ser humano como recurso, es decir, asumen al ser humano como insumo y no como el actor principal que maneja los recursos disponibles, reaccionando de acuerdo a los procesos psicológicos y posicionales que experimenta al actuar en sociedad.
4	Redalyc.org	SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL IFTN UN ANÁLISIS ESTRUCTURAL	Universidad Autónoma Indígena de México	SI	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=250519027	SATISFACCION LABORAL	Herreña, J. y Sánchez, I.	2002			X	México	Dentro de los estudios de la satisfacción laboral, destacan factores como el trabajo en el mismo, el desarrollo, la inserción y las condiciones físicas o ambientales, entre otros.	La competitividad en la que se ven involucradas las organizaciones actuales en México, ha obligado a replantear desde la planeación hasta la obtención de resultados, con la consecuente mejora de los procesos operativos.

N°	BASE DE DATOS	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSIDAD	IMRD	LINK	DE QUE TRATA	AUTOR	CONCEPTOS	
								CONCEPTO 1	CONCEPTO 2
5	Redalyc.org	PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL CONOCIMIENTO: UNA PERSPECTIVA TEÓRICA	UNIVERSIDAD DE ZULIA	NO	http://www.redalyc.org/pdf/250519027/000.pdf	PRODUCTIVIDAD	Henedia Rico, Jobany J., y Rodríguez Hernández, Ada G	Se estima que para incrementar la productividad en los trabajos de conocimiento es necesario caracterizarlos, identificar las reservas existentes para conseguir este incremento, estructurar los cambios basados en estas reservas, y diseñar e implementar un sistema de evaluación que posibilite captar la mejora en la productividad.	Esto comprende estructurar el "qué" del trabajo, es decir, los objetivos, las tareas y decisiones a tomar, y además estructurar el "cómo" a partir de utilizar procedimientos estándares para desarrollar las funciones correspondientes.
6	Redalyc.org	Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil- Confección	Universidad del Zulia, Venezuela	NO	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=250519027/000.pdf	ALCANCE DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL COLABORADOR	Moreno Chariz, Ana Virginia; Chang Muñoz, Eduardo; y Romero de Cuba, Jenny	La inferencia del concepto de satisfacción laboral conduce a pensar en el gusto, placer, gozo o agrado producto del ejercicio del trabajo, éste va mucho más allá, a través de los años.	Para lograr la obtención de empleados satisfechos, los cuales dependen de las necesidades que tienen los trabajadores, su estilo de vida, sus aspiraciones y las características propias de la labor, que resultan ser motivadores, y por tanto, generadores de satisfacción.
7	Dialnet	Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones	Universidad de UNEXPO	NO	http://adingo.es/congresos/web/uploads/actas2014/WORK_ORGANIZATION_AND_HUMAN_RESOURCES_MANAGEMENT12042-2052.pdf	FACTORES HUMANOS EN LA PRODUCTIVIDAD	Cequea, M., Rodríguez, C., y Nájera, M	La productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas.	El hecho productivo requiere de la participación de las personas, de una permanente relación social laboral, lo cual indica que en su realización está presente un componente psicológico.
8	Redalyc.org	SATISFACCIÓN LABORAL: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA ACERCA DE SUS PRINCIPALES DETERMINANTES	Universidad Icesi	SI	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=250519027/000.pdf	SATISFACCION LABORAL	Pujol Coll, Lucas J., y Dabos, Guillermo E.	La satisfacción laboral emerge como de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo.	La satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo, existiendo aún ese mismo concepto en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos.

