



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“La productividad de las empresas de Call Center en Latinoamérica en los últimos 10 años”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Gerardo Oswaldo Bravo Cabrera
Javier Emilio Fernández Justiniano

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo
Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A mis padres Basilisa Cabrera Carbajal y Oswaldo Bravo Avila por inculcarme el sentido de responsabilidad, respeto y ser modelos de honestidad. Asimismo, dedicar el presente trabajo a mi hermano Franco Bravo Cabrera, por ser ejemplo perseverancia y espíritu de lucha.

Bravo Cabrera, Gerardo O.

A mis padres Emiliano Javier Fernández Aranda y Dora Esther Justiniano Vásquez por ser el principal motor para cumplir con mis sueños, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

Fernández Justiniano, Javier E.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de seguir viviendo y poder disfrutar los éxitos que con perseverancia estoy alcanzando.

Bravo Cabrera, Gerardo O.

Agradecer a Dios por bendecirme con la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia y ser la fortaleza en los momentos más difíciles que pueda haber pasado. Asimismo, a mis padres Emiliano Javier Fernández Aranda y Dora Esther Justiniano

Vásquez, por confiar y creer en mí.

Fernández Justiniano, Javier E.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	90
REFERENCIAS	93

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 1: Detalle de la lista de búsqueda de la información sobre el tema de investigación.....</i>	14
<i>Tabla N° 2: Análisis PICOC en la metodología de la revisión sistemática de literatura científica.....</i>	33
<i>Tabla N° 3: Detalle de la fuentes de información respecto al año, nombre y lugar de publicación, artículo, tipo de estudio, temas abordados y</i>	39
<i>Tabla N° 4: Detalle de la fuentes de información respecto al año, nombre y lugar de publicación, repositorios, tipo de estudio, temas abordados y</i>	56
<i>Tabla N° 5: Publicaciones por año.....</i>	86
<i>Tabla N° 6: Publicaciones por país.....</i>	87
<i>Tabla N° 7: Tipo de investigación.....</i>	88
<i>Tabla N° 8: Declaración de artículos encontrados.....</i>	89

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 4: Criterios de inclusión y de exclusión.....</i>	85
<i>Figura N° 5: Publicaciones por año.....</i>	86
<i>Figura N° 6: Publicaciones por país.....</i>	87
<i>Figura N° 7: Tipo de investigación.....</i>	88
<i>Figura N° 8: Declaración de artículos encontrados.....</i>	89

RESUMEN

El presente trabajo de investigación reconoce la importancia de conocer los factores que influyen en la productividad de las empresas call center en Latinoamérica y el mundo.

Para el objetivo de nuestra investigación que es: **Identificar los factores que influyen en la productividad de las empresas call center en Latinoamérica en los últimos 10 años**, se realizó una revisión sistemática de la literatura basado en repositorios, revistas y artículos científicos que fueron publicados en idioma español y en versión digital, esto a través de un análisis a detalle de cada documento.

Para la búsqueda de la información se realizó en diversas bases de datos de revistas, artículos científicos y repositorios basados en diseño de investigación tales como: Dialnet (<https://dialnet.unirioja.es/>), Scielo (<http://www.scielo.org>), Redalyc (<http://www.redalyc.org>), Alicia (<https://alicia.concytec.gob.pe/>), Cibertesis (<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/>), Google académico (<https://scholar.google.es/schhp?hl=es>).

Para la selección de los documentos como base para nuestro estudio se eligieron artículos, revistas científicas y repositorios de tesis con temas referentes a la productividad con contenido como definiciones, abstracts, etc. e información relevante a nuestras preguntas de investigación dentro de los últimos 10 años que corresponda a Latinoamérica y en idioma español.

Para el resultado de la revisión sistemática de la literatura tuvimos más de doce (12) artículos que se acercaron más al objetivo de nuestra investigación, teniendo como principales limitaciones problemas para acceder a los repositorios, algunas páginas

presentaban errores al visualizar, así mismo algunos artículos no cumplían con los requisitos fundamentales como los años o el idioma español.

En conclusión, podemos decir que existen diversos factores que influyen en la productividad de las empresas call center.

PALABRAS CLAVES: Productividad, Call Center, Factor Humano, Rendimiento Laboral, Motivación.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad poder Identificar los factores que influyen en la productividad de las empresas call center en Latinoamérica en los últimos 10 años. Para esto debemos saber el significado de productividad, según Fernández (2014) la define como: “la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida”. (p. 23).

Bajo esta premisa podemos enfocarnos en el rubro del sector call center, el cual son empresas que se enfocan en brindar diferentes tipos de servicios a otras empresas, los cuales en muchos casos tienen diferentes giros de negocio, con el principal objetivo de tercerizar sus labores, para cumplir objetivos en común.

Esta industria a nivel mundial se ha convertido en una de las principales herramientas de trabajo para las áreas de atención al cliente y el telemarketing desde la época de los años 90, llamados también centros de atención de llamadas, que consistía en la interacción de 2 personas, por un lado el cliente y por otro lado el denominado agente, asesor o teleoperador, el cual podía recibir o realizar llamadas, es así que este sector se inició con el principal objetivo de solucionar las necesidades de otras empresas, así como de reducir costos en otras empresas y a su vez mejorar sus procesos. Es por esa razón que, cada año ha ido su crecimiento, gracias también a los nuevos alcances tecnológicos y a las nuevas herramientas digitales. Los principales mercados latinoamericanos actualmente son Perú, Chile y Colombia.

Según la OCEX (2015), el mercado latinoamericano de call centers registró ingresos por más de US\$ 240 millones, esperando que en el 2021 puede crecer un 15% más, demostrando que es un sector muy rentable el cual tiene una proyección de crecimiento alta.

Según Flórez & Romero, citado por Gonzales (2014) nos dice que:

Las empresas han optado por la tercerización de diferentes procesos utilizando los Call Center, algunos autores afirman, que es factor importante para el desarrollo de una empresa, estableciendo una relación más precisa con el cliente, ofreciéndoles información en un ambiente de privacidad personal como: consultas, asesoramientos, reclamos, ventas, cobros, promociones, etc, conllevando a las empresas a concebir más ingresos económicos, una ventaja sostenible en el mercado y a la vez promoviendo en la creación de fuentes de trabajo, es así como estos procesos han sido de gran utilidad para la gestión de sus clientes y la solución donde se orientan resultados económicos y de calidad.(p.4).

Como podemos ver la industria del call center viene creciendo considerablemente y se proyecta en un futuro que siga creciendo más, es por esta razón la importancia de conocer los factores que pueden influir en la productividad de estas industrias. Debemos tener en cuenta que los factores pueden ser internos o externos, para poder tener una mejor noción de nuestro tema hemos identificado algunos antecedentes que permitirán entender mejor esta importancia.

Antecedentes internacionales:

Según Maldonado, L. (2013), en su tesis: Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango, concluye que, los principales factores que influye en la productividad y los motiva son los incentivos económicos y las relaciones

interpersonales, esto nos dice que, los trabajadores al tener un incremento económico y el poder hacer vida social, permite que cumplan con los objetivos de la empresa siendo más productivos.

Según Coello, V. (2014), en su tesis, Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO), concluye que, en base a los instrumentos de recolección empleados es que su productividad en la empresa no aumentó en el tiempo y esto debido a los factores internos, que causa insatisfacción en los trabajadores, esto nos dice una vez más, que es muy importante el conocer estos factores, los cuales nos permitirá mantener un orden y control de estos indicadores.

Según Fuentes S. (2012) en su tesis; Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango), concluye que, en base a los resultados obtenidos, determinaron que los trabajadores de la empresa son productivos y esto es debido a que, el entorno de su trabajo es agradable, así como la empresa les brinda los materiales y beneficios necesarios para su desarrollo y la infraestructura es de primera.

De acuerdo con lo planteado por Ozuna, N. (2012) en su tesis: La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera, concluye que, la productividad se incrementa al haber una mayor cultura organizacional (factor externo), podemos decir que, las organizaciones al implantar en sus colaboradores un sentido de cultura, logrando motivarlos y que sean más productivos al sentirse identificados con la misión, visión y objetivos de la empresa.

Según Morales, C. y Masis, A. (2014), en su artículo: La Medición de la Productividad del Valor Agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica, concluye que, al aplicar el modelo integrado propuesto en una empresa en Costa Rica, permitió que tengan un dominio y control numérico de los procesos, lo que dio lugar a su vez a que puedan realizar diagnósticos mediante herramientas, con la finalidad de poder mejorar la productividad de una manera continua y sistemática.

Antecedentes nacionales:

Según Facho, J. (2017), en su tesis: Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016, concluye que, hay existencia de una relación entre el área administrativa y la productividad, lo cual si se implementara podría haber una mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores.

De acuerdo con lo planteado por Desporio, M. (2017), en su tesis: Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa call center Teleatento del Peru SAC, plataforma BBVA Continental, de la ciudad de Trujillo 2016, concluye que, para poder mejorar la productividad no solo se necesita el incentivo económico sino también mejorar el clima laboral, sumado a esto el crecimiento personal de los colaboradores, lo que nos demuestra que es necesario enfocarse en estos factores para incrementar su productividad.

Según Castro, J. y Hoyos, A. (2018), en su tesis: Outsourcing y su influencia en la productividad de la empresa crédito y cobranzas SAC – Chiclayo, concluye que, los factores más influyentes en la productividad es la motivación que la empresa les ofrece, asimismo, el incentivar sus competencias y el capacitarlos son factores que influyen positivamente en la productividad de los colaboradores.

Según Pacheco, G. (2012), en su tesis: La Productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones, concluye que, mediante los resultados de la investigación se logró que los colaboradores puedan identificarse con la empresa mediante unos procesos de mejora, tales como eventos de integración entre áreas, mejoras en la ergonomía de los colaboradores y premiación de logros y reconocimientos, con la finalidad de generar un sentido de compromiso para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Según Tito y Acuña (2015), en su artículo denominado Impacto de la motivación en la productividad empresarial: caso gerencia de infraestructura en telefónica del Perú, concluye que, uno de los aspectos más importantes es la motivación, lo cual mejora el desempeño de los trabajadores y sus logros, cumpliendo con los objetivos de la empresa y mejorando su productividad.

El principal propósito de conocer los factores que influyen en la productividad de las empresas call center, no solo es de suma importancia para esta industria sino para los demás sectores comerciales y es vital que las empresas hoy en día tengan un control y dominio de sus procesos, de esta manera podrán tomar mejores decisiones y saber que se necesita para poder incrementar la productividad.

En base a la información brindada, para el presente trabajo de investigación se ha planteado el siguiente objetivo: Identificar los factores que influyen en la productividad de las empresas call center en Latinoamérica en los últimos 10 años.

Para poder cumplir con nuestro objetivo hemos planteado las siguientes interrogantes: ¿La motivación laboral influye en los colaboradores de las empresas call center?, ¿Qué estrategias podemos implementar para mejorar la productividad de las

empresas call center?, ¿Las condiciones laborales son determinantes en la productividad de los colaboradores de las empresas call center?.

Tabla N° 1: Detalle de la búsqueda de información sobre el tema de investigación.

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
“Relación Del Clima Organizacional Con El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De La Institución Educativa Privada Isaac Newton, Cajamarca 2018”	2018	Universidad Privada del Norte		Perú
“Estrategias De Comunicación Y La Relación Con La Satisfacción Laboral En Los Colaboradores De La Avícola Avesa S.R.L. En Cajamarca Para El Año 2016”.	2016	Universidad Privada del Norte		Perú
“Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Chimu Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo-2014”	2014	Universidad Privada Antenor Orrego		Perú
Análisis De La Satisfacción Y El Desempeño Laboral En Los Funcionarios De La Municipalidad De Talcahuano	2015	Revista Ciencia & Trabajo Número 54 (2015)	Revista de Calidad de Vida Laboral Sep-Dic 2017 159-165	Chile
TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS

Gestión De Motivación Laboral Y Su Influencia En La Productividad De Las Empresas Industriales En Chimbote	2015	Universidad Nacional de Trujillo		Perú
Satisfacción Laboral Y Su Relación Con El Clima Organizacional En Funcionarios De Una Universidad Estatal Chilena	2016	Revista Ciencia & Trabajo Número 58 (2019)	Revista de Calidad de Vida Laboral Abr 2019 7-13	Chile
Satisfacción Laboral Y Nivel De Productividad En Trabajadores De La Empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016.	2017	Universidad Cesar Vallejo		Perú
“Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad” (Estudio Realizado En La Delegación De Recursos Humanos Del Organismo Judicial En La Ciudad De Quetzaltenango	2014	Universidad Rafael Landívar		Guatemala
Satisfacción Laboral Y La Productividad De Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Huaura, 2017.	2017	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN		Perú

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
Satisfacción Laboral Y Productividad Laboral: Una Revisión De Literatura	2013	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ		Perú
“Nivel De Satisfacción Laboral En Empresas Públicas Y Privadas De La Ciudad De Chillán”	2014	UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO		Chile
El Clima Laboral Y Su Influencia En La Productividad De Los Trabajadores Administrativos De La Municipalidad Distrital De Ciudad Eten, 2016	2017	Universidad Privada Juan Mejía Baca		Perú
“Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Trabajadores De La Empresa Tecnología Integral De Pesaje Perú S.A.C. Distrito Los Olivos, 2016.”	2017	Universidad Señor de Sipán		Perú
Satisfacción Laboral Y Su Incidencia En La Productividad De La Empresa Calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017.	2017	Universidad Cesar Vallejo		Perú

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
“La Motivación Y Su Influencia En La Productividad De La Subgerencia De Fiscalización Administrativa En La Municipalidad De Carabaylo, 2017”	2017	Universidad Cesar Vallejo		Perú
“La Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad De La Empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. Arequipa - 2015”	2015	Universidad Católica de Santa María		Perú
“Satisfacción Laboral Y Productividad De Los Colaboradores En La Empresa Klauss. S.A. Lima – 2016”	2017	Universidad Autónoma del Perú		Perú
La Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad	2017	Revista TEUKEN-BIDIKAY Número 13 (2018)	Revista de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad Vol. 9 Jul - Dic 2018. ISSN: 2619-1822 (En línea)	México

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
Análisis Del Nivel De Satisfacción De Los Empleados Y Docentes De La Corporación Educativa Para El Incremento De La Productividad “Ceipro” A Través De Un Diagnostico Del Clima Organizacional	2013	Universidad de Cartagena		Colombia
“Correlación Entre Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En El Área De Créditos Del Territorio Uno De Compartamos Financiera, Arequipa - 2017”	2017	Universidad Católica de Santa María		Perú
“Satisfacción Laboral En España Y América En Los Últimos 15 Años”: Una Revisión De La Literatura Científica.	2018	Universidad Privada del Norte		Perú
Influencia De La Satisfacción Laboral En El Desempeño Del Personal De Los Laboratorios Ecu - American	2014	Universidad Andina Simón Bolívar		Ecuador

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
“Influencia Del Desarrollo Del Talento Humano En La Productividad Laboral En La Empresa Trc Express Sac Cajamarca, 2017.”	2017	Universidad Privada del Norte		Perú
“La Satisfacción Laboral Del Personal De Salud Y Su Relación Con La Calidad De Atención Brindada Al Usuario Externo En La División De Diagnóstico Por Imágenes Del Hospital Nacional Policía Nacional Del Perú Luis Nicasio Sáenz, Año 2014”	2017	Universidad Privada Norbert Wiener		Perú
“Satisfacción Laboral Y La Productividad En La Panadería Calidad De La Ciudad De Ambato”.	2014	Universidad Técnica de Ambato		Perú
Satisfacción Laboral Y Productividad En Los Agentes De Policía Judicial Del Distrito Metropolitano De Quito	2015	Universidad San Francisco de Quito		Ecuador

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
Satisfacción Laboral Y Su Relación Con La Productividad De Los Piscicultores De La Comunidad De Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica	2017	Universidad Nacional de Huancavelica		Perú
"La Satisfacción Laboral Del Personal De Ventas Y Su Relación Con La Productividad De La Empresa Productos Paraíso Del Ecuador"	2014	Universidad Central del Ecuador		Perú
"Clima Organizacional, El Estrés Y La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores En La Agencia 2 Juliaca Del Banco De La Nación Periodo 2015".	2016	Universidad Nacional del Altiplano		Perú
"La Influencia De La Satisfacción Laboral En La Productividad De Ventas De Los Trabajadores De Teletento Del Perú S.A.C., Sede Tacna Periodo 2015."	2017	Universidad Privada de Tacna		Perú

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
"Propuesta Para Mejorar La Satisfacción Laboral En Una Institución Educativa A Partir De La Gestión Del Clima Laboral"	2014	Universidad del Pacífico		Perú
"Relación De La Satisfacción Laboral Y La Rotación De Personal De Ventas De La Distribuidora De Productos De Consumo Masivo Dizoe S.A.C. De La Ciudad De Trujillo Año 2017"	2017	Universidad Privada del Norte		Perú
"Relación De La Gestión De Talento Humano Con La Productividad Laboral En La Escuela De Conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017"	2017	Universidad Privada del Norte		Perú
La Satisfacción Del Empleado: Elemento Fundamental En El Nivel De Productividad De Una Empresa	2014	Universidad Autónoma de Nuevo León		México

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
El Clima Organizacional Y Su Influencia En La Satisfacción Laboral Del Personal De La Empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor	2018	Universidad Central del Ecuador		Ecuador
"La Satisfacción Laboral Y El Ausentismo Del Personal En El Banco Central Del Ecuador (Quito)"	2017	Universidad Central del Ecuador		Ecuador
Satisfacción Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño Del Personal De La Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" De La Ciudad De Guayaquil.	2018	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		Ecuador
El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Riguroso De Su Relación	2015	Revista Ad Minister Número 26 (2015)	Revista de Administración Ene - Jun 2015. ISSN: 2256-4322 (En línea)	Colombia
Análisis De La Satisfacción Y El Desempeño Laboral En Los Funcionarios De La Municipalidad De Talcahuano	2015	Revista Ciencia & Trabajo Número 54 (2017)	Revista de Calidad de Vida Laboral Sep - Dic 2015 159-165	Chile

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
La Productividad Y Sus Factores: Incidencia En El Mejoramiento Organizacional	2017	Revista Dimensión Empresarial Número 16 (2017)	Revista de generación, validación, difusión y aplicaciones de conocimientos en las áreas de los saberes administrativos, económicos y contables 2017 47-60	Colombia
Estudio De La Relación Entre Satisfacción Laboral Y El Desempeño De Los Trabajadores De Las Ferias Libres	2014	Revista Contaduría y Administración Número 2 (2011)	Revista de conocimiento científico y técnico en los campos de la contaduría, la administración y la informática Vol. 58 Abr - Jun 2013 39-60 ISSN: 0186-1042	México
Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Chimú Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo-2014	2014	Universidad Privada Antenor Orrego		Perú

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
Satisfacción Laboral En Los Entornos De Trabajo. Una Exploración Cualitativa Para Su Estudio	2016	Revista Scientia Et Technica Número 2 (2017)	Revista de producción intelectual resultado de diversos proyectos desarrollados en Ciencia y Tecnología Vol. 22 Jun 2017 161-166 ISSN: 0122-1701	México
La Productividad Desde Una Perspectiva Humana: Dimensiones Y Factores	2014	Revista Intangible Capital Número 2 (2011)	Revista científica multidisciplinar sobre patrimonio intangible, conocimiento y gestión organizativa. Vol. 7 2011 549-584 ISSN: 2014-3214	España
El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Riguroso De Su Relación	2015	Revista Ad Minister Número 26 (2015)	Revista de Administración Ene - Jun 2015. ISSN: 2256-4322 (En línea)	Colombia
Satisfacción Laboral Y Factores De Mejora En Profesionales De Atención Primaria	2014	Revista An. Sist. Sanit. Navar Número 2 (2013)	Salud y enfermedad en general, Salud Pública, Administración y Gestión Sanitaria, Atención Primaria y cuantos temas del área de enfermería se consideren interesantes. Vol. 36 May - Ago 2013 253-262	España

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
Evaluación Cuantitativa De La Satisfacción Laboral En Personal Directivo Y Operativo De Empresas De Calzado Y Cuero Usuarios Del Imss, Como Modelo De Atención	2015	Revista Ciencia & Trabajo Número 54 (2017)	Revista de Calidad de Vida Laboral Sep - Dic 2015 202-206	México
Satisfacción Laboral: El Camino Entre El Crecimiento Psicológico Y El Desempeño Laboral En Empresas Colombianas Industriales Y De Servicios	2014	Revista Universitas Psychologica Número 1 (2014)	Revista de diversos enfoques de la psicología y de sus distintos campos de aplicación. Vol. 13, 2014 ISSN: 1657-9267	Colombia
El Concepto De "Satisfacción En El Trabajo" Y Su Proyección En La Enseñanza	2014	Revista Profesorado 2014	Revista científico-académico, dirigida a investigadores y profesionales de la educación. 2002	España
Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería En Dos Instituciones De Salud Públicas: Caso Hidalgo, México	2016	Revisión Sistemática		México
Estudio De La Satisfacción Laboral En La Empresa Cósmica Cía. Ltda.	2016	Universidad Politécnica Salesiana		Ecuador

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
Diagnóstico De Las Causas Que Influyen En El Bajo Nivel De Satisfacción Y Sensación De Infelicidad Percibida Por Las Personas Al Interior De Las Organizaciones.	2014	Universidad de Medellín		Colombia
Análisis Del Clima Laboral Y Su Relación Con La Productividad De Los Empleados De La Empresa Seridme Cia. S En C.	2016	Universidad de Cartagena		Colombia
El Impacto De Las Condiciones Del Trabajo En La Satisfacción Laboral	2016	Revista Interamericana de Psicología Ocupacional Número 1 (2015)	Revista dirigida especialmente a psicólogos organizacionales, psicólogos de salud ocupacional, profesionales y directivos de las áreas de gestión humana. Vol. 34 Ene-Jun 2015 ISSN: 2539-5238	Colombia
Empresa Saludable, Satisfacción Laboral Y Productividad Revisión Documental 2006-2016	2017	Fundación Universitaria Área Andina		Colombia

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
Producción De Conocimientos Y Productividad Académica	2014	Revista de Educación y Desarrollo Número 8 (2008)	Revista dirigida a cualquier ámbito de la psicología, la psicología educativa, la psicología de la salud y, en general, las ciencias de la educación. Abr-Jun 2008	México
Relación De Productividad, Motivación Y La Satisfacción Laboral De Los Empleados De Una Empresa De Seguros Y Su Líder.	2015	Revista Universitaria UJAT Número 60 (2015)	Revista de contenido económico administrativas, en forma de artículos originales y ensayos 2015	México
Estudio De La Relación Entre Satisfacción Laboral Y El Desempeño De Los Trabajadores De Las Ferias Libres	2014	Revista Contaduría y Administración Número 2 (2013)	Revista de conocimiento científico y técnico en los campos de la contaduría, la administración y la informática Vol. 58 Abr-Jun 2013 39-60	México
Condiciones De Trabajo Que Impactan En La Vida Laboral	2014	Revista Científica Salud Uninorte Número 3 (2013)	Revista de divulgación oficial de la División de Ciencias de la Salud de la Universidad del Norte (Barranquilla, Colombia) Vol. 29 2013 542-560 ISSN: 0120-5552	Colombia

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
La Productividad Y Sus Factores Incidencia En El Mejoramiento Organizacional	2017	Revista Dimensión Empresarial Número 16 (2017)	Revista de generación, validación, difusión y aplicaciones de conocimientos en las áreas de los saberes administrativos, económicos y contables 2017 47-60	Colombia
Satisfacción Laboral Del Trabajador: Un Estudio De Caso En Invernaderos Sonorenses	2017	Revista Mexicana de Agronegocios 2017	Revista de Administración de Agronegocios y disciplinas afines, con el fin de que se den a conocer los trabajos e iniciativas de actualidad en el tema de referencia. Vol. 40 Ene-Jun 2017 513-524 ISSN: 1405-9282	México
Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa F Y D Inversiones S.A.C.	2013	Revista Industrial Data Número 2 (2013)	Revista de artículos científicos y la difusión del conocimiento con miras a incrementar el capital intelectual en el campo de la ingeniería industrial. Vol. 16 Jul-Dic 2013 75-78 ISSN: 1560-9146	Perú
Propuesta De Mejora De La Productividad En El Servicio De Atención Al Cliente De Un Call Center	2017	Universidad Privada Norbert Wiener		Perú

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
Propuesta De Mejora De La Productividad Para El Servicio De Atención Al Cliente De Olo Del Call Center Atento	2017	Universidad San Ignacio de Loyola		Perú
Análisis De Las Estrategias Usadas Por Los Servicios De Tercerización De Procesos De Negocios (Call Center) En Colombia De Frente A La Fidelización De Los Clientes	2014	Universidad Militar Nueva Granada		Colombia
Calidad Del Empleo En Organizaciones De Servicios De Contact-Center En Manizales, Colombia	2016	Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, Número 14 (2016)	Revista de publicación científica, arbitrada y multidisciplinar dedicada fundamentalmente a la presentación de resultados de investigaciones. 2016 205-219	Colombia
Propuesta De Mejora En Los Procesos Del Área De Call Center Técnico De Una Empresa De Telecomunicaciones	2015	Universidad Privada de Ciencias Aplicadas		Perú

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
Productividad En El Perú: Medición, Determinantes E Implicancias	2016	Ebook Productividad en el Perú 2016	Revista de publicación científica, arbitrada y multidisciplinar dedicada fundamentalmente a la presentación de resultados de investigaciones. 2016 205-219	Perú
Impacto De La Motivación En La productividad Empresarial: Caso Gerencia De Infraestructura En Telefónica Del Perú	2015	Revista Gestión en el Tercer Milenio Número 35 (2015)	Revista de Certificación y Exportaciones 1ra Edición May 2016 ISBN: 978-9972-57-356-9	Perú
La Productividad Como Efecto De La Motivación En Operarios De Una Empresa Transnacional De Telecomunicaciones	2012	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ		Perú
"Motivación Para Mejorar La Productividad En Las Imprentas De La Ciudad De Quetzaltenango"	2013	Universidad Rafael Landívar		Guatemala

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
Condiciones Laborales Que Afectan El Desempeño Laboral De Los Asesores De American Call Center (Acc) Del Departamento Inbound Pymes, Empresa Contratada Para Prestar Servicios A Conecel (Claro)	2014	Universidad de Guayaquil		Ecuador
"La Cultura Organizacional Y Su Relación Con La Productividad De Una Institución Financiera"	2012	Instituto Politécnico Nacional		México
La Medición De La Productividad Del Valor Agregado: Una Aplicación Empírica En Una Cooperativa Agroalimentaria De Costa Rica	2014	Revista TEC Empresarial Número 2 (2014)	Revista de actualización constante de la ciencia y el arte de la administración. Vol. 8 Ago-Oct 2014	Costa Rica

TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	FUENTE DE DATOS DE PUBLICACIÓN	BIBLIOTECA VIRTUAL REVISTA CIENTÍFICA	PAÍS
Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios	2014	Universidad Cesar Vallejo		Colombia
El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral	2018	Diario Perú 21 (2014)	Diario Perú 21 Ago 2014	Perú
"Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017"	2017	Universidad Cesar Vallejo		Perú
"Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa Call Center Teatento del Perú SAC, Plataforma BBVA Continental, de la Ciudad de Trujillo - 2016"	2017	Universidad Nacional de Trujillo		Perú
OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CRÉDITO Y COBRANZAS SAC – CHICLAYO	2018	Universidad Señor de Sipán		Perú
"Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016"	2017	Universidad Cesar Vallejo		Perú

Tabla N° 2:

Análisis PICOC

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
Análisis de fuentes de información, repositorios, artículos y revistas científicas relacionadas a las empresas privadas y públicas que utilicen los servicios call center, outsourcing y telecomunicaciones en Latinoamérica.	Conocer los principales factores que influyen en la productividad de las empresas call center en Latinoamérica.	Diferentes estudios descriptivos, revisiones sistemáticas, repositorios, artículos y revistas científicas encontrados en las diferentes plataformas académicas de contexto latinoamericano.	Identificar los factores que influyen en la productividad que puedan brindar y permitir un pleno control, así como generar una ventaja competitiva en las empresas call center para el logro de sus metas.	Empresas call center del sector privado en Latinoamérica en los últimos 10 años.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de estudio

Es una revisión sistemática de la literatura.

Según Urra, E. (2010), en su artículo: La revisión sistemática y su relación con la práctica basada en la evidencia en salud, nos indica que, las revisiones sistemáticas brindan soluciones y son de mucha ayuda, ya que permite tener un resumen de los estudios que puede haber sobre un tema en específico, el cual contiene información que respalda el tema a tratar, por lo cual lo convierte en un instrumento importante para poder tomar decisiones.

Según, Beltrán, O. (2005), en su artículo: Revisiones sistemáticas de la literatura, nos indica que, si las revisiones sistemáticas se aplican de manera correcta, son un instrumento el cual permite combinar los resultados de diferentes estudios, pero que en muchos casos pueden llevar a obtener conclusiones sesgadas, lo cual puede brindar información no del todo fidedigna para el que lo requiera, esta va depender de la procedencia que tiene que ser de fuentes confiables.

2.2. Preguntas de investigación

¿La motivación laboral influye en los colaboradores de las empresas call center?,
¿Las condiciones laborales son determinantes en la productividad de los colaboradores de las empresas call center?.

2.3. Criterios de elegibilidad

La recopilación de las fuentes de información se realizó entre los años 2008 y 2018 sobre la productividad de las empresas de Call Center en Latinoamérica, en idioma español.

2.4. Selección de Estudios

2.4.1. Criterios para la inclusión de las fuentes

Estudio de nuestra realidad problemática y reconocimiento de la importancia del tema: la productividad de las empresas de call center en Latinoamérica.

Revisión de diferentes artículos y revistas científicas, así como, repositorios en áreas específicas basado en nuestro tema en contexto peruano y mundial. Igualmente, todos ellos se encuentran en versión digital y en idioma español.

El periodo de publicación de los artículos, revistas y repositorios es el comprendido entre los años 2008 y 2018 con el objetivo de determinar los principales factores que influyen en la productividad de las empresas de call center.

Para iniciar la búsqueda de nuestra investigación se consideró el título y área de acción de nuestro tema planteado en la presente investigación. Se tomaron en cuenta las palabras claves que abarquen los aspectos más relevantes de nuestro tema: productividad (capacidad de producción por unidad de trabajo) – call center (oficina donde un grupo de personas entrenadas se encarga de brindar algún tipo de atención o servicios telefónico) – factor humano (elementos que forman parte de una empresa) – rendimiento laboral (producto del trabajo de un empleado) – motivación (estados internos que dirigen a lograr metas o fines).

Se realizaron tres pasos para ejecutar el proceso de búsqueda de la literatura:

a) Como primer paso, se realizó una averiguación de la literatura para encontrar fuentes relacionadas con nuestro tema en la base de datos Redalyc, Google Académico, Dialnet, Alicia, Scielo, UPNBOX Repositorios Institucional, Revistas de Investigación Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Repositorio

Académico UPC, TEC Empresarial, Repositorio Digital Universidad Central del Ecuador, Cybertesis y otras más.

b) En el segundo y último paso, en base a los resultados obtenidos de la investigación de la literatura, se filtró el área de búsqueda tomando en consideración los títulos, palabras claves y bibliografía que brindo el primer paso de búsqueda.

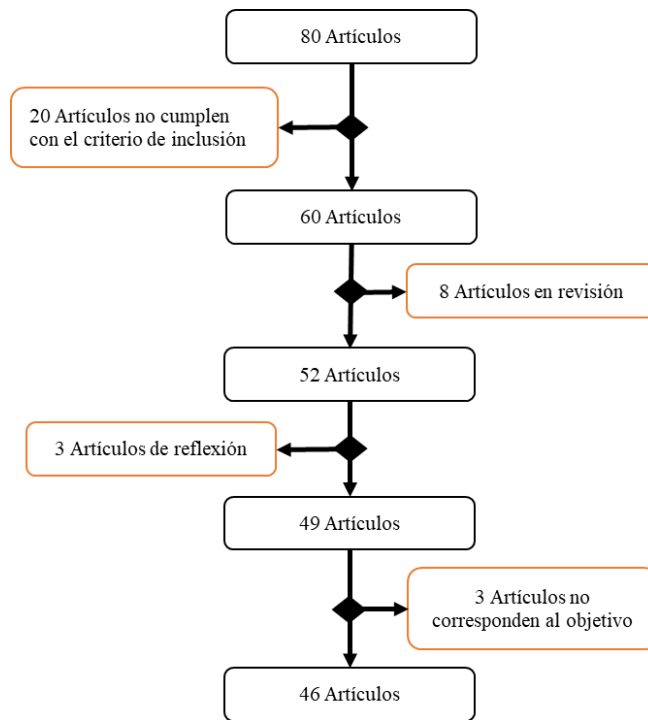
2.5. Criterios para la exclusión de las fuentes

Se realizó la exclusión como repositorios de tesis, revistas y artículos científicos, ya que no cumplían con el rango de años establecido en nuestra investigación, de igual manera habían documentos que no cumplían con nuestro objetivo planteado, no tenían relación ni aplicación con nuestro tema, ni con nuestra variable o también las fuentes no eran del todo confiables.

2.6. Proceso de recopilación de datos

Los documentos que se buscaron en las diversas bases de datos fueron analizadas al detalle, para ello se revisó tanto el resumen de los repositorios, artículos y revistas científicas, así como también la estructura y su relación con nuestros objetivos, que nos pueda brindar una respuesta a ello, con la finalidad de su elección o exclusión.

De igual forma, se realizó la codificación de los repositorios, artículos y revistas científicas seleccionadas, esto se dio mediante una base de datos en forma de cuadro o tabla, organizado por: título, año de publicación, fuente de datos de publicación, biblioteca virtual o revista científica y el país de procedencia (tabla 1). Esta información nos permitió tener una mejor clasificación de la información que vamos a utilizar, así como nos sirvió de apoyo para la formulación de nuestras interrogantes basadas en nuestra investigación.



CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Dimensión de las variables

Productividad. - Según Fernández (2014) la define como: “la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida”. (p. 23).

Call Center. – Según Kasznar (2008) nos dice que, el Call-Center o centro de llamada, es una institución presente y marcante en el mundo empresarial moderno, y en el contexto del atendimento al consumidor. Al atender a los clientes de Administración de call center ante exigencias del consumidor y sus necesidades básicas, fundamentales, permite que con rapidez y eficiencia se casen los intereses de compradores y vendedores, de clientes y ofertantes. (p. 60 – 61).

Factor humano. – Según García y Leal (2008) define el factor humano como: “el hombre que hace algo, devolviendo así, el valor de persona humana. Los recursos, entonces, son medios en manos del factor humano, que es quien da sentido a la realidad empresarial”. (p. 156).

Rendimiento laboral. – Según Longo (2006) nos indica que, “el rendimiento laboral es, sin duda, una fuente de informaciones útiles para diseñar planes de compensación, formación, carrera, etc., pero es, sobre todo, la forma en que se concreta la contribución de las personas a las organizaciones en las que trabajan”. (p. 131).

Motivación. – Según Chiavenato (2001) nos indica que, es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos que origina una propensión

hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. (p. 68).

3.2. Selección de Datos

Tabla N° 3: *Detalle de las fuentes de información respecto al año, nombre y lugar de publicación, artículo, tipo de estudio, temas abordados y objetivos.*

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa F Y D Inversiones S.A.C.	Perú 2013	Cuantitativo	determinar, el nivel actual de clima organizacional y satisfacción laboral	Diversos estudios señalan que los trabajadores que confrontan inadecuadas condiciones de trabajo, empleo inestable, escasos salarios y beneficios, pobre salud y seguridad industrial tienen frustración e insatisfacción con bajos niveles de desempeño y productividad que se traducen en niveles de calidad inferiores.	Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/816/81632390009.pdf

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
“La Satisfacción Laboral Del Personal De Ventas Y Su Relación Con La Productividad De La Empresa Productos Paraíso Del Ecuador”	Perú 2014	Correlacional	Determinar La Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador.	En la actualidad la satisfacción laboral se considera un elemento estratégico y fundamental para las organizaciones en el Ecuador y más aún para la dirección de los recursos humanos que es el área que busca mantener y tener a los empleados satisfechos.	Recuperado de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7342/1/T-UCE-0007-347i.pdf
La Satisfacción Del Empleado: Elemento Fundamental En El Nivel De Productividad De Una Empresa	México 2014	Cuantitativo	Conocer el nivel de satisfacción de los empleados de la compañía mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción.	Cuando los trabajadores están insatisfechos con sus puestos, y esos sentimientos son firmes y persistentes, es necesario entender qué impacto pudiera tener esto en sus comportamientos subsecuentes.	Recuperado de http://eprints.uanl.mx/596/1/1020125420.PDF
Estudio De La Relación Entre Satisfacción Laboral Y El Desempeño De Los Trabajadores De Las Ferias Libres	México 2014	Cuantitativo	analizar las variables satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres, así como la relación entre estos dos constructos.	En el presente estudio se analiza y se da a conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas.	Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003&lang=es

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
La Productividad Desde Una Perspectiva Humana: Dimensiones Y Factores	España 2014	No Experimental Descriptivo	realizar una revisión de la literatura, tanto de los fundamentos teóricos, como de investigaciones empíricas, con la finalidad de establecer relaciones entre las variables relativas al factor humano y su impacto en la productividad.	La estrategia empleada corresponde a un diseño no experimental descriptivo, que consiste en el establecimiento de tres criterios para la revisión de la literatura, a fin de acotar el tema a trabajos que relacionan la productividad con el factor humano.	Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf
Satisfacción Laboral Y Factores De Mejora En Profesionales De Atención Primaria	España 2014	Descriptiva	conocer la satisfacción laboral y jerarquizar aquellos factores capaces de mejorarla, en profesionales de atención primaria.	La calidad de los servicios en un sistema sanitario está relacionada con el nivel de satisfacción de sus profesionales.	Recuperado de http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v36n2/original6.pdf

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Satisfacción Laboral: El Camino Entre El Crecimiento Psicológico Y El Desempeño Laboral En Empresas Colombianas Industriales Y De Servicios	Colombia 2014	Cuantitativo	se analiza cómo la satisfacción laboral media las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el desempeño laboral (extrarrol, intrarrol y cumplimiento de normas)	En el presente estudio se analiza cómo la satisfacción laboral media las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el desempeño laboral (extrarrol, intrarrol y cumplimiento de normas), evaluado este último por los jefes.	Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009
Diagnóstico De Las Causas Que Influyen En El Bajo Nivel De Satisfacción Y Sensación De Infelicidad Percibida Por Las Personas Al Interior De Las Organizaciones.	Colombia 2014	Deductivo	Evidenciar los principales motivos por los cuales las personas no experimentan un estado de felicidad y sensaciones placenteras en su lugar de trabajo, con el fin de promover la cultura de la felicidad al interior de las organizaciones.	El presente trabajo, busca realizar una aproximación al campo laboral, tratando de brindar un diagnóstico y caracterización de las principales causas del bajo nivel de satisfacción y sensación de infelicidad experimentada por los colaboradores al interior de las organizaciones, con el fin de promover estrategias orientadas a la mejora de su estado anímico y sensación de pertenencia a su ambiente laboral.	Recuperado de https://core.ac.uk/download/pdf/51195577.pdf

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Estudio De La Relación Entre Satisfacción Laboral Y El Desempeño De Los Trabajadores De Las Ferias Libres	México 2014	Cuantitativo	analizar las variables satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres, así como la relación entre estos dos constructos.	En el presente estudio se analiza y se da a conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas.	Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003&lang=es
Condiciones De Trabajo Que Impactan En La Vida Laboral	Colombia 2014	Integral	Proponer un esquema de clasificación conceptual (ECC) basado en el método de análisis de contenidos, con el fin determinar brechas en el conocimiento en cuanto a las variables de condiciones de trabajo que impactan la Calidad de Vida Laboral.	Los avances realizados en el campo han dado frutos y actualmente se están estimando nuevas metodologías y/o herramientas que permitan evaluar las condiciones a las que están expuestos los trabajadores, y de esta manera involucrarlos a conseguir no solo los objetivos financieros y de operaciones de la empresa, sino también los beneficios en pro de su desarrollo personal y profesional.	Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
<p>La Medición De La Productividad Del Valor Agregado: Una Aplicación Empírica En Una Cooperativa Agroalimentaria De Costa Rica</p>	<p>Costa Rica 2014</p>	<p>Exploratorio Y Descriptivo</p>	<p>aportar evidencia empírica acerca de la aplicación de un modelo que da respuesta sobre la evaluación del desempeño, la innovación y la estrategia, el cual es denominado "Medición de la productividad del valor agregado" (MPVA), que fue aplicado en una cooperativa agroalimentaria costarricense COOPEBRIS AS R.L.</p>	<p>La medición de la productividad a nivel de las empresas, así como de las cadenas productivas, resulta ser una condición necesaria para la evaluación de su desempeño, la innovación y la definición de sus estrategias empresariales.</p>	<p>Recuperado de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/1988</p>

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Análisis De La Satisfacción Y El Desempeño Laboral En Los Funcionarios De La Municipalidad De Talcahuano	Chile 2015	No Experimental Transversal, Descriptivo Y Correlacional	medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios	Los valores de desempeño laboral se distribuyen en 6 escalas, situando a los encuestados en una evaluación de "desempeño alta". Mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas, situando a los encuestados en un nivel de "laboralmente satisfechos", tanto para la muestra femenina como masculina. Conclusiones: El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino. (Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
<p>Gestión De Motivación Laboral Y Su Influencia En La Productividad De Las Empresas Industriales En Chimbote</p>	<p>Perú 2015</p>	<p>Cuantitativo, Descriptivo Y No Experimental.</p>	<p>determinar en qué medida la gestión de motivación laboral influye en la productividad de las empresas industriales del sector pesquero en el distrito de Chimbote, año 2013.</p>	<p>La información se recabó de 3 empresas industriales pesqueras, muestra de selección no probabilística entre una población de 52 empresas industriales del distrito de Chimbote, aplicándoseles un cuestionario estructurado de 25 preguntas a los trabajadores del área de producción y una entrevista a los gerentes vía encuesta. Los principales resultados fueron: el 57.50% de encuestados se encuentran insatisfechos con los incentivos económicos, el 100% se encuentran satisfechos con su área y ambiente de trabajo, y el 76.11% de se encuentran satisfechos por el desarrollo profesional y oportunidades que les brinda la empresa.</p>	<p>Recuperado de http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5994/Tesis%20Doctorado%20Nazareth%20Velásquez%20Peralta.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Riguroso De Su Relación	Colombia 2015	Cuantitativa Rigurosa	Dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano.	Este artículo analiza la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital.	Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-02792015000100001
Análisis De La Satisfacción Y El Desempeño Laboral En Los Funcionarios De La Municipalidad De Talcahuano	Chile 2015	No Experimental, De Diseño Transversal, Tipo Descriptivo Y Correlacional.	Medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios.	Dentro del área de recursos humanos para una institución pública es necesario medir las variables de desempeño y satisfacción laboral.	Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001&lang=es

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Riguroso De Su Relación	Colombia 2015	Cuantitativa Rigurosa	dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano.	Este artículo analiza la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital.	Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-02792015000100001
Evaluación Cuantitativa De La Satisfacción Laboral En Personal Directivo Y Operativo De Empresas De Calzado Y Cuero Usuarios Del Imss, Como Modelo De Atención	México 2015	Transversal Comparativo	La finalidad de este estudio fue evaluar la satisfacción laboral del personal con giros distintos.	Para identificar el grado y tipo de satisfacción laboral en los trabajadores y directivos de dos empresas manufactureras, una de calzado (n = 51) y otra de curtiduría (n = 24), se aplicó una Escala de Satisfacción Laboral.	Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art08.pdf

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Relación De Productividad, Motivación Y La Satisfacción Laboral De Los Empleados De Una Empresa De Seguros Y Su Líder.	México 2015	Cualitativo	identificar el grado de productividad, motivación que tienen los empleados y de qué manera influye la percepción que se tienen de su líder.	El grado de fortaleza en el desempeño del director de la empresa Solís y Asociados, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V provoca que el personal se encuentren medianamente motivado y con baja satisfacción laboral porque consideran no ser recompensados en sus logros y aptitudes.	Recuperado de http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1373/1266
Impacto De La Motivación En La productividad Empresarial: Caso Gerencia De Infraestructura En Telefónica Del Perú	Perú 2015	Explicativo	terminar cómo contribuye la motivación a la productividad de la Gerencia de Infraestructura de Telefónica del Perú	Para el sector empresarial en general y peruano en particular, se hace cada vez más necesario tener una plantilla competitiva y motivada; pero esto no es fácil debido -entre otros aspectos.- a la presión de los medios con noticias relacionadas a la desaceleración de la economía, a la inseguridad y la corrupción, aspectos que distraen y hasta desmoralizan a los trabajadores.	Recuperado de https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11709

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Satisfacción Laboral Y Su Relación Con El Clima Organizacional En Funcionarios De Una Universidad Estatal Chilena	Chile 2016	Cuantitativo - Correlacional	Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile	Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile.	Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf
Satisfacción Laboral En Los Entornos De Trabajo. Una Exploración Cualitativa Para Su Estudio	México 2016	Cualitativo	relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades de México.	El éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, de tal forma que los empleados consideren los objetivos de la organización como propios.	Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Estudio De La Satisfacción Laboral En La Empresa Cósmica Cía. Ltda.	Ecuador 2016	Cuantitativo	Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de la empresa Cósmica Cía. Ltda. De la ciudad de Cuenca, durante el periodo enero - junio 2016.	La satisfacción laboral de los trabajadores es el punto clave para toda organización pública y privada, por ello es importante la medición del clima laboral, porque la insatisfacción afecta a cualquier institución; la empresa Cósmica Cía. Ltda. no está exenta de esta problemática, la que se pudo constatar luego de la investigación realizada como análisis de caso.	Recuperado de http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/12386
Calidad Del Empleo En Organizaciones De Servicios De Contact-Center En Manizales, Colombia	Colombia 2016	Cuantitativo	Analizar la calidad del empleo en algunas organizaciones de Contact-Center bajo la modalidad de outsourcing en Manizales, Colombia, con el propósito de conocer la valoración de los sujetos teleoperadores sobre las condiciones de su trabajo.	En este documento analizamos la calidad del empleo en algunas organizaciones de Contact - Center bajo la modalidad de outsourcing en Manizales, Colombia, con el propósito de conocer la valoración de los sujetos teleoperadores sobre las condiciones de su trabajo.	Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v14n1/v14n1a14.pdf

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
<p>“La Satisfacción Laboral Y El Ausentismo Del Personal En El Banco Central Del Ecuador (Quito)”</p>	<p>Ecuador 2017</p>	<p>Probabilístico</p>	<p>La satisfacción laboral y el ausentismo del personal que labora en el Banco Central del Ecuador – Quito.</p>	<p>El trabajo de investigación aborda la satisfacción laboral y el ausentismo del personal que labora en el Banco Central del Ecuador – Quito en donde trabajan 771 personas al (31/10/2016) de las cuales 487 servidores públicos registran ausentismos, población sujeto de estudio de la cual se calculó la muestra a través del método probabilístico (68 empleados) a quienes se aplicó el cuestionario para medir la satisfacción laboral y se revisó los reportes de ausentismos de los Sistemas Especializados de Talento Humano.</p>	<p>Recuperado de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10031/1/T-UCE-0007-PI005-2017.pdf</p>
<p>La Productividad Y Sus Factores: Incidencia En El Mejoramiento Organizacional</p>	<p>Colombia 2017</p>	<p>Enfoque Racional</p>	<p>La productividad en los procesos organizacionales.</p>	<p>El presente artículo constituye una reflexión acerca de la productividad en los procesos organizacionales, fue elaborado a partir de la investigación de fuentes secundarias asociadas a artículos de revistas indexadas y los aportes realizados por los autores desde su experiencia</p>	<p>Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf</p>

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
				académica y profesional.	
La Productividad Y Sus Factores Incidencia En El Mejoramiento Organizacional	Colombia 2017	Enfoque Racional	Factores de la productividad que inciden en la gestión de las organizaciones.	El presente artículo constituye una reflexión acerca de la productividad en los procesos organizacionales, fue elaborado a partir de la investigación de fuentes secundarias asociadas a artículos de revistas indexadas y los aportes realizados por los autores desde su experiencia académica y profesional.	Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233008
El Clima Organizacional Y Su Influencia En La Satisfacción Laboral Del Personal De La Empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor	Ecuador 2018	Descriptiva	Determinar el Clima organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral debido a los diferentes problemas que se han presentando en la empresa.	El primer capítulo tiene relación con el clima organizacional y el segundo capítulo con la satisfacción laboral, esta investigación es descriptiva, correlacional, con métodos deductivo, inductivo y estadístico.	Recuperado de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15973/1/T-UCE-0007-CPS-022.pdf

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios	Colombia 2014	Cuantitativo	Analiza cómo la satisfacción laboral media las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el desempeño laboral (extrarrol, intrarrol y cumplimiento de normas).	En el presente estudio se analiza cómo la satisfacción laboral media las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el desempeño laboral (extrarrol, intrarrol y cumplimiento de normas), evaluado este último por los jefes.	Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/647/64730432009.pdf
El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral	Perú 2018	Cuantitativo	-	El 81% de los trabajadores encuestados por Aptitus también consideró que el ambiente laboral es muy importante para su desempeño.	Recuperado de https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589-noticia/
"Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa Call Center Teatento del Perú SAC, Plataforma BBVA Continental, de la Ciudad de Trujillo - 2016"	Perú 2017	No Experimental - Transeccional	Determinar de qué manera influye los Incentivos Laborales en la productividad de la empresa Call Center Teatento del Perú SAC, plataforma BBVA continental, de	La presente investigación tiene como objetivo: Determinar de qué manera influye los Incentivos Laborales en la productividad de la empresa Call Center Teatento del Perú SAC, plataforma BBVA continental, de la ciudad de Trujillo-2016.	Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9100/desposoriojara_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Artículo Científico: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
			la ciudad de Trujillo-2016.		

Tabla N° 4: *Detalle de las fuentes de información respecto al año, nombre y lugar de publicación, repositorios, tipo de estudio, temas abordados y objetivos.*

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
La Productividad Como Efecto De La Motivación En Operarios De Una Empresa Transnacional De Telecomunicaciones	Perú 2012	Cuantitativo	Sustentar la vital importancia de la motivación en la productividad y las consecuencias que ello implica en los resultados finales de la Compañía.	Las presiones del día a día, la competencia a nivel individual y profesional, el ritmo acelerado del trabajo en las oficinas son, entre otros factores, situaciones que alteran el estado emocional de muchas personas.	Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5325/PACHECO_TORNERO_GINA_PRODUCTIVIDAD_MOTIVACION--OPT.pdf?sequence=8&isAllowed=y
“La Cultura Organizacional Y Su Relación Con La Productividad De Una Institución Financiera”	México 2012	Metodología De Revisión De Literatura-Magg (Adaptado De Hart, 2003 & Machi & Mcevoy, 2009)	examinar y analizar el estado de la cuestión sobre satisfacción laboral, productividad laboral y la relación entre ambas variables a nivel conceptual y teórico	La satisfacción laboral, la productividad laboral y la relación entre ambas son variables que, desde la década de 1930, han despertado gran interés y acerca de las cuales se han desarrollado investigaciones que ayudan a entender la participación de estas en el desarrollo de las organizaciones (Chiang & Ojeda, 2013)	Recuperado de http://148.204.210.201/tesis/1359572818938FINALTESIS.pdf

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Satisfacción Laboral Y Productividad Laboral: Una Revisión De Literatura	Perú 2013	Cuantitativo	sustentar la vital importancia de la motivación en la productividad y las consecuencias que ello implica en los resultados finales de la Compañía	Las presiones del día a día, la competencia a nivel individual y profesional, el ritmo acelerado del trabajo en las oficinas son, entre otros factores, situaciones que alteran el estado emocional de muchas personas.	Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13611/CHIROQUE_PISCOYA_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Análisis Del Nivel De Satisfacción De Los Empleados Y Docentes De La Corporación Educativa Para El Incremento De La Productividad "Ceipro" A Través De Un Diagnostico Del Clima Organizacional	Colombia 2013	Descriptivo	Analizar el nivel de satisfacción de los empleados y docentes de la Corporación Educativa Para El Incremento De La Productividad "CEIPRO" a través de un diagnostico del clima organizacional.	El clima organizacional de una empresa, entidad, o institución, sin importar su objeto social está configurada por la concepción que de esta tengan los miembros que la conforman; es decir la opinión que tengan sus trabajadores del ambiente laboral que se vive al interior de la misma, lo que repercute en el trato entre compañeros y jefes.	Recuperado de http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/441/1/Tesis%20de%20Grado%20-%20CEIPRO%202013.pdf

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
“Motivación Para Mejorar La Productividad En Las Imprentas De La Ciudad De Quetzaltenango”	Guatemala 2013	Cuantitativo	verificar que tanto la motivación en los colaboradores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango tendría un impacto positivo o no en la productividad	En las imprentas a nivel internacional y nacional, dedicadas a la elaboración de las artes gráficas como: Impresiones a full-color, envases farmacéuticos, troquelados, facturas, tarjetas de boda, de 15 años, de réquiem, de graduación, afiches, trifoliales, hojas marginadas, libros, revistas, cuadernos, listones, tesis, sellos, calendarios, almanaques, diplomas etc.	Recuperado de http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf
“Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Chimu Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo- 2014”	Perú 2014	Método Analítico	establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo	La presente investigación, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.	Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
<p>“Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad” (Estudio Realizado En La Delegación De Recursos Humanos Del Organismo Judicial En La Ciudad De Quetzaltenango)</p>	<p>Guatemala 2014</p>	<p>Cuantitativo</p>	<p>establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad.</p>	<p>Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono.</p>	<p>Recuperado de http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf</p>

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
“Nivel De Satisfacción Laboral En Empresas Públicas Y Privadas De La Ciudad De Chillán”	Chile 2014	Documental, Cuantitativa, No Experimental	Analizar la percepción en torno a la Satisfacción Laboral en trabajadores pertenecientes a empresas del sector Público y Privado de la ciudad de Chillán	Dado al crecimiento y a la complejidad de las organizaciones es que surge un gran interés por prestar atención al recurso humano que las componen, es decir, a las personas que trabajan en ellas, y su satisfacción ha constituido resultados organizacionales expresados por el grado de efectividad alcanzado por la empresa.	Recuperado de http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf
Influencia De La Satisfacción Laboral En El Desempeño Del Personal De Los Laboratorios Ecu - American	Ecuador 2014	Descriptiva	Realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los Laboratorios Ecu- American, para determinar el nivel de influencia en el desempeño en base a la evaluación de las condiciones que enmarca la cultura organizacional	El presente trabajo en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores, de Ecu – American S.A.	Recuperado de http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
<p>“Satisfacción Laboral Y La Productividad En La Panadería Calidad De La Ciudad De Ambato”.</p>	<p>Perú 2014</p>	<p>Mixto</p>	<p>Determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad de la panadería “CALIDAD” de la ciudad de Ambato para el mejoramiento del clima laboral organizacional.</p>	<p>Hoy en día, las empresas deben enfrentar nuevos retos enfocados en la satisfacción de sus trabajadores, debido que el talento humano juega un papel muy importante, pues conduce a elevar el nivel de productividad en base a la eficiencia de su trabajo, en un mundo cambiante y altamente competitivo, en vista a esto es evidente que las empresas, no brindan las medidas necesarias para que sus empleados estén satisfechos dentro de las funciones que desempeñan.</p>	<p>Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21007/1/T2841i.pdf</p>

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
"Propuesta Para Mejorar La Satisfacción Laboral En Una Institución Educativa A Partir De La Gestión Del Clima Laboral"	Perú 2014	Mixta	Formular estrategias de mejora en la gestión del clima laboral de la Institución Educativa Santísima Virgen de la Puerta, lo cual repercutirá positivamente en la satisfacción laboral de los docentes.	En el mundo de hoy, la gran mayoría de organizaciones toma en consideración la gestión del clima laboral y el ambiente que se produce entre sus colaboradores, debido a que de este factor depende la satisfacción laboral de los integrantes de una organización y la productividad que desarrollarán dentro de la misma.	Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf?sequence=1
Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Chimú Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo-2014	Perú 2014	Método Analítico	establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo	La presente investigación, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.	Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
El Concepto De "Satisfacción En El Trabajo" Y Su Proyección En La Enseñanza	España 2014	Integral	Establecer que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional.	En este artículo se ofrece una revisión sobre el concepto de satisfacción en el ámbito laboral, que después se proyecta en el ámbito educativo.	Recuperado de https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf
Producción De Conocimientos Y Productividad Académica	México 2014	Epistemológico- Metodológico	propone pensar acerca de la producción de conocimiento en la educación de posgrado y los alcances de la productividad académica del profesorado.	La universidad como organización académica de saberes está llamada a articular los esfuerzos del trabajo académico docente con las actividades de difusión y extensión.	Recuperado de http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/8/008_Munevar.pdf
Análisis De Las Estrategias Usadas Por Los Servicios De Tercerización De Procesos De Negocios (Call Center) En Colombia De Frente A La Fidelización De Los Clientes	Colombia 2014	Método Inbound Y Outbound	Analizar las estrategias usadas por los servicios de tercerización de procesos de negocios (call center) en Colombia de frente a la fidelización de los clientes.	Actualmente, las empresas colombianas están inmersa en un mercado actual cada vez más exigente, el cual sean visto obligadas a centralizar su desarrollo de sus actividades a fin de ser competitivas, es así, que les ha llevado a confiar y ceder a terceros la	Recuperado de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11944/ENSAYO%20GONZALEZ%20VANEGAS%20ARELYS%20MARIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
				gestión de determinados servicios que, aun siendo importantes en su desarrollo y resultados, no forman parte de su actividad principal.	
Condiciones Laborales Que Afectan El Desempeño Laboral De Los Asesores De American Call Center (Acc) Del Departamento Inbound Pymes, Empresa Contratada Para Prestar Servicios A Conecel (Claro)	Ecuador 2014	Descriptiva Y Explicativa	Identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento.	El presente trabajo de investigación estudia los factores que afectan en el desempeño laboral de los asesores Inbound de la compañía American Call Center (ACC), cuya empresa es contratada por la Compañía CONECCEL (CLARO) para dar atención en los procesos postventa de sus clientes Corporativos que pertenecen al rango de Cuentas Pymes, dada la disminución del nivel de satisfacción de los clientes.	Recuperado de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13659/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
"La Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad De La Empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. Arequipa - 2015"	Perú 2015	Cuantitativo	EVALUAR LAS SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES AGROPECUARIAS SAN JUAN E.I.R.L PARA DETERMINAR SI TIENE INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD.	La Empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. ha tenido un crecimiento geométrico en ventas; pero que no se ha traducido en la misma magnitud en lo que respecta a su Área de Recursos Humanos por lo que las razones de la investigación se han originado por la actual coyuntura económica que obliga a replantear las estrategias actuales de la empresa y la visión que tenía respecto a sus trabajadores.	Recuperado de https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/2037/53.0819.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Satisfacción Laboral Y Productividad En Los Agentes De Policía Judicial Del Distrito Metropolitano De Quito	Ecuador 2015	Exploratorio, Descriptivo Y Correlaciona l	determinar si la satisfacción laboral es factor fundamental para el logro de los objetivos de la organización y factor influyente en la productividad de los agentes que realizan delegaciones fiscales y diligencias investigativas en la Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito	Como soporte de la investigación se realiza un análisis a los conceptos y teorías ligado a la satisfacción laboral, postulados que siendo de distintas corrientes y autores, concluyen en que un trabajador motivado, que se siente satisfecho con la actividad laboral que realiza, es más productivo y aporta de mejor manera para la consecución de los objetivos organizacionales.	Recuperado de http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4852
Propuesta De Mejora En Los Procesos Del Área De Call Center Técnico De Una Empresa De Telecomunicaciones	Perú 2015	Ciclo De Deming	Identificar las principales causas de las deficiencias del proceso de atención al usuario final y back-office del área de call center técnico de Atento Perú.	El presente proyecto de investigación expone seis capítulos los cuales son: marco teórico, situación actual de la empresa, propuesta de mejora, validación de la propuesta de mejora, impacto de la propuesta de mejora, conclusiones y recomendaciones.	Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/582088/?sequence=1

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
“Estrategias De Comunicación Y La Relación Con La Satisfacción Laboral En Los Colaboradores De La Avícola Avesa S.R.L. En Cajamarca Para El Año 2016”.	Perú 2016	Cualitativo	determinar si existe relación entre las estrategias de comunicación de los trabajadores de la Avícola AVESA S.R.L con la satisfacción laboral que ellos poseen tanto de manera personal como dentro de la empresa.	La presente investigación titulada “ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA AVÍCOLA AVESA S.R.L. EN CAJAMARCA PARA EL AÑO 2016”	Recuperado de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10902/Roncal%20Mujica%2c%20Jaime%20Alfredo%20-%20Gonzales%20Cerna%20Cesar%20Ivan.pdf?sequence=1&isAllowed=y
“Clima Organizacional, El Estrés Y La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores En La Agencia 2 Juliaca Del Banco De La Nación Periodo 2015”.	Perú 2016	Científico Inductivo – Deductivo	El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la incidencia existente del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores.	El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la incidencia existente del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores.	Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2981/Vilca_Ccoa_Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería En Dos Instituciones De Salud Públicas: Caso Hidalgo, México	México 2016	Cuantitativo, Alcance Descriptivo Y Correlaciona 1	Evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, mediante el instrumento S20/23, con la finalidad de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral.	La medición de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, debido a que las personas pasan gran parte su tiempo en el trabajo, como es el caso del personal de enfermería, el cual desempeña una actividad sustancial, para brindar una atención de calidad.	Recuperado de https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf
Análisis Del Clima Laboral Y Su Relación Con La Productividad De Los Empleados De La Empresa Seridme Cia. S En C.	Colombia 2016	Exploratoria, Descriptiva Y Correlaciona 1	Analizar el clima laboral y su relación con la productividad de los empleados de la empresa Seridme CIA S en C, para proponer acciones que mejoren su nivel de desempeño y eficiencia.	Seridme CIA S en C es una empresa dedicada a ofrecer servicios industriales y metalmecánicos para el sector naval, energético, industrial y de servicios en la ciudad de Cartagena, cuya productividad en los últimos años ha estado muy fluctuante porque a pesar de que la demanda en el sector no ha sido muy constante, demuestra dentro	Recuperado de http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/3990/1/TDG%20JAIME%20BATISTA.pdf

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
				de lo normal de su producción un buen indicador.	
El Impacto De Las Condiciones Del Trabajo En La Satisfacción Laboral	Colombia 2016	Regresión Lineal Múltiple	Identificar el impacto de las condiciones del contexto del trabajo en la satisfacción laboral.	Este estudio tuvo como objetivo identificar el impacto de las condiciones del contexto del trabajo en la satisfacción laboral. Para tal fin se aplicó una batería para la evaluación de factores psicosociales laborales diseñada y validada en Colombia.	Recuperado de http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/169/161

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Productividad En El Perú: Medición, Determinantes E Implicancias	Perú 2016	Cuantitativo	Estimar los parámetros de la función de producción Cobb- Douglas a nivel de sectores económicos para la economía peruana.	Desde una perspectiva mundial, resaltamos la alta brecha negativa de productividad que tiene el Perú respecto a las economías desarrolladas, lo que se explica por brechas de infraestructura, de capital humano y de estabilidad macroeconómica.	Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedes%20Nikita2016.pdf?sequence=4
Satisfacción Laboral Y Nivel De Productividad En Trabajadores De La Empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016.	Perú 2017	Correlaciona l, Con Un Enfoque Cuantitativo, No Experimenta l.	Satisfacción Laboral y Nivel de Productividad en Trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016.	La investigación denominada Satisfacción Laboral y Nivel de Productividad en Trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016. Tiene como objetivo principal conocer la relación que existe entre ambas variables. Es una investigación correlacional, con un enfoque cuantitativo, no experimental.	Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16360/Flores_HLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Satisfacción Laboral Y La Productividad De Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Huaura, 2017.	Perú 2017	Aplicada, Diseño Que Se Usó Fue No Experimental 1 Transeccion al Descriptivo Correlaciona 1	Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.	Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño que se usó fue no experimental transeccional descriptivo correlacional.	Recuperado de http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y
El Clima Laboral Y Su Influencia En La Productividad De Los Trabajadores Administrativos De La Municipalidad Distrital De Ciudad Eten, 2016	Perú 2017	Cuantitativo	Determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten.	En la actualidad, toda organización reconoce que el clima laboral es un factor vital para el éxito, pero ¿realmente influye sobre la productividad? Si es así, ¿qué mejoras pueden diseñarse en el clima laboral para aumentar la productividad?, las respuestas son más que necesarias, por ello, la presente investigación titulada: "El clima laboral y su influencia en la productividad de	Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20Jhon%20Vasquez.pdf

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
				los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016”	
“Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Trabajadores De La Empresa Tecnología Integral De Pesaje Perú S.A.C. Distrito Los Olivos, 2016.”	Perú 2017	Descriptivo - Correlacional, Con Un Enfoque Cuantitativo, Diseño No Experimental Y Transversal.	Investigar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores.	La presente investigación tuvo como objetivo fundamental investigar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores.	Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4148/Lopez%20Cachay%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Satisfacción Laboral Y Su Incidencia En La Productividad De La Empresa Calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017.	Perú 2017	Descriptiva, No Experimental Y De Corte Transversal.	Determinar la incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa calzados Carubi SAC Trujillo, año 2017.	Esta investigación tiene como objetivo general determinar la incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa calzados Carubi SAC Trujillo, año 2017.	Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9892/cerdan_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y
“La Motivación Y Su Influencia En La Productividad De La Subgerencia De Fiscalización Administrativa En La Municipalidad De Carabaylo, 2017”	Perú 2017	Correlación De Pearson	Determinar la influencia de la Motivación en la Productividad de la Subgerencia de Fiscalización Administrativa en la Municipalidad de Carabaylo-2017	El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la Motivación en la Productividad de la Subgerencia de Fiscalización Administrativa en la Municipalidad de Carabaylo-2017; lo cual implicó la búsqueda de fuentes de información científicas para la realización de esta.	Recuperado de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/3080/Beceerra_QMB.pdf?sequence=6

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
“Satisfacción Laboral Y Productividad De Los Colaboradores En La Empresa Klauss. S.A. Lima – 2016”	Perú 2017	Descriptivo – Correlaciona 1	Establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima.	La mayoría de las empresas en el Perú tienen como propósito fundamental, alcanzar el éxito y ser altamente competitivo para tener el mejor posicionamiento en el mercado, se toma en cuenta que el recurso humano es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales.	Recuperado de http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf
La Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad	México 2017	Cuantitativo	Determinar la influencia e impacto que tiene la satisfacción laboral de los empleados en relación con la productividad por medio de un estudio exploratorio secuencial.	El propósito de esta investigación consistió en determinar la influencia e impacto que tiene la satisfacción laboral de los empleados en relación con la productividad por medio de un estudio exploratorio secuencial.	Recuperado de http://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
“Correlación Entre Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En El Área De Créditos Del Territorio Uno De Compartamos Financiera, Arequipa - 2017”	Perú 2017	Cuantitativo	Determinar la correlación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el área de créditos del Territorio Uno de Compartamos Financiera de la provincia de Arequipa.	La finalidad de la presente investigación es determinar la correlación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el área de créditos del Territorio Uno de Compartamos Financiera de la provincia de Arequipa.	Recuperado de https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6848/53.0876.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
“Influencia Del Desarrollo Del Talento Humano En La Productividad Laboral En La Empresa Trc Express Sac Cajamarca, 2017.”	Perú 2017	Cualitativo	Conocer la influencia del desarrollo del talento humano en la productividad laboral en la empresa TRC Express SAC Cajamarca 2017.	El presente trabajo de investigación se elaboró con el objetivo de conocer la influencia del desarrollo del talento humano en la productividad laboral en la empresa TRC Express SAC Cajamarca 2017.	Recuperado de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12735/Linares%20Rodríguez%2c%20Julio%20Hernando%3b%20Sánchez%20Salazar%2c%20Adela.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
“La Satisfacción Laboral Del Personal De Salud Y Su Relación Con La Calidad De Atención Brindada Al Usuario Externo En La División De Diagnóstico Por Imágenes Del Hospital Nacional Policía Nacional Del Perú Luis Nicasio Sáenz, Año 2014”	Perú 2017	Cuantitativo	Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención brindada al usuario externo de la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP. Luis N. Sáenz.	Se realizó un estudio explicativo y correlacional con enfoque cuantitativo. Se encuestaron 71 trabajadores y usuarios externos de la División de Diagnóstico por Imágenes.	Recuperado de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/986/MAESTRO%20-%20Mamani%20Vitulas%2C%20Nely%20Venicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Satisfacción Laboral Y Su Relación Con La Productividad De Los Piscicultores De La Comunidad De Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica	Perú 2017	Correlaciona 1	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica.	El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica. Siendo el activo más importante sus trabajadores, resultó necesario medir su nivel de satisfacción laboral (variable independiente), y su productividad	Recuperado de http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
				(variable dependiente), en sus tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad.	
“La Influencia De La Satisfacción Laboral En La Productividad De Ventas De Los Trabajadores De Teleatento Del Perú S.A.C., Sede Tacna Periodo 2015.”	Perú 2017	No Experimental, Transeccion al Y De Nivel Correlaciona l.	Determinar la influencia de la Satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C., Sede Tacna.	La tesis titulada “La influencia de la satisfacción laboral en la productividad de ventas de los trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C., Sede Tacna Periodo 2015”, es una investigación presentada para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada de Tacna.	Recuperado de http://200.48.211.55/bitstream/UPT/281/1/Benavente-Alanoca-Katherine.pdf

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
“Relación De La Satisfacción Laboral Y La Rotación De Personal De Ventas De La Distribuidora De Productos De Consumo Masivo Dizoe S.A.C. De La Ciudad De Trujillo Año 2017”	Perú 2017	Cuantitativo	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C. de la ciudad de Trujillo.	La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C. de la ciudad de Trujillo.	Recuperado de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11599/Juarez%20Llaro%20Lidia%20Isabel%20-%20Torraca%20Bulnes%20Marleny%20Consuelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
“Relación De La Gestión De Talento Humano Con La Productividad Laboral En La Escuela De Conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017”	Perú 2017	Descriptivo	Conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores conduce Perú, Cajamarca 2017.	La presente investigación se realizó en la escuela de conductores Conduce Perú en la ciudad de Cajamarca en el año 2017, utilizando el diseño transversal de tipo observacional y descriptivo.	Recuperado de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11367/Tello%20Palomino%20Jaqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Empresa Saludable, Satisfacción Laboral Y Productividad Revisión Documental 2006-2016	Colombi a 2017	Exploratorio	Analizar a la luz de la literatura, la relación existente entre empresa saludable, satisfacción laboral y productividad.	En este estudio se presentan estudios e impactos sobre entorno laboral saludable, y su implementación, siendo este tema la principal temática.	Recuperado de http://digitk.areandina.edu.co/repositorio/bitstream/123456789/685/1/Empresa%20saludable%2C%20satisfacción%20laboral%20y%20productividad%20revisión%20documental%202006-2016.pdf
Satisfacción Laboral Del Trabajador: Un Estudio De Caso En Invernaderos Sonorenses	México 2017	Cuantitativo	Evaluar la satisfacción laboral en los ámbitos de las condiciones objetivas y subjetivas con el fin de brindar una aproximación a la situación de esta categoría en invernaderos y mallas sombras del sur del estado de Sonora.	En México, la producción de hortalizas ha mostrado ser una actividad que involucra generación de valor y una amplia incorporación de mano de obra especializada en procesos de empaque y corte.	Recuperado de https://pdfs.semanticscholar.org/1463/5beda640be3b4306238fd8859cfb94328836.pdf

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Propuesta De Mejora De La Productividad En El Servicio De Atención Al Cliente De Un Call Center	Perú 2017	Mixta	Elaborar una propuesta para incrementar la productividad en el servicio de atención de llamadas de la Jefatura Cencosud Chile - TeleAtento del Perú SAC, periodo 2017.	En la presente investigación tuvo como finalidad realizar una propuesta de mejora de la productividad en el servicio de atención al cliente de un call center, Jefatura de Cencosud Chile, TeleAtento del Perú. 2017.	Recuperado de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1458/TITULO%20-%20Cano%20Taza%2c%20%20Jaime%20Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Propuesta De Mejora De La Productividad Para El Servicio De Atención Al Cliente De Olo Del Call Center Atento	Perú 2017	Metodología Pmi	Proponer mejoras en los niveles de servicio para incrementar la productividad en el servicio de atención al cliente de OLO en el call center Atento.	Atento es una empresa proveedora de soluciones a través de diferentes tipos de procesos comerciales que brinda tales como ventas o atención al cliente a través de diferentes tipos de canales, asistencia técnica, cobranzas de forma activa o receptiva y el servicio de back office mediante servicios administrativos y de soporte para ofrecer mejores soluciones y mejorar la rentabilidad del negocio.	Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3501/3/2017_Velita-Villalba.pdf

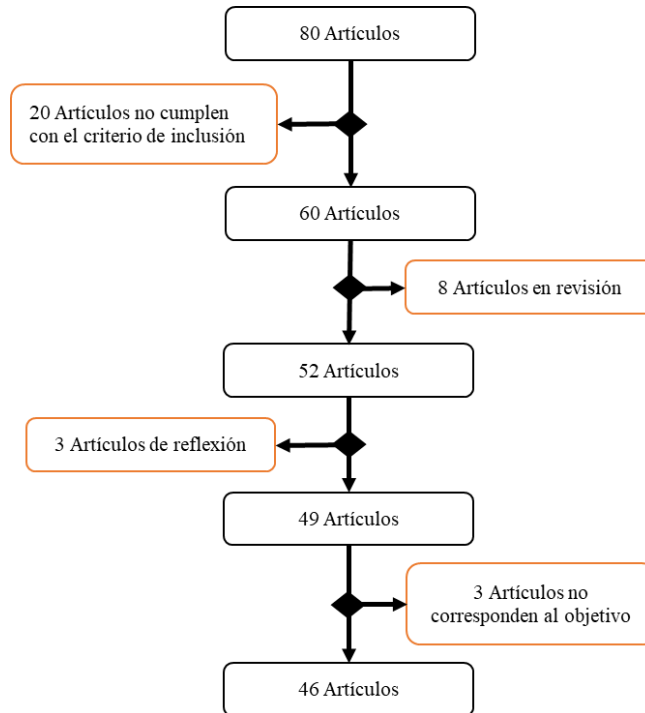
Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
“Relación Del Clima Organizacional Con El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De La Institución Educativa Privada Isaac Newton, Cajamarca 2018”	Perú 2018	No Experimenta 1 – Correlaciona 1 - Transversal.	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la Institución Educativa Privada Isaac Newton, Cajamarca 2018.	El propósito de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la Institución Educativa Privada Isaac Newton, Cajamarca 2018.	Recuperado de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14495/Fern%20c3%a1ndez%20Carrera%20Wilbert%20Omar%20-%20Ib%20c3%a1%20c3%b1ez%20Ruidias%20Venecia%20Celeste.pdf?sequence=1&isAllowed=y
“Satisfacción Laboral En España Y América En Los Últimos 15 Años”: Una Revisión De La Literatura Científica.	Perú 2018	Experimenta 1	Identificar cuál es el conocimiento que se tiene de la satisfacción laboral en España y América en los últimos 15 años.	Un elemento de considerable importancia en el desarrollo de una empresa es la satisfacción laboral puesto tiene una gran influencia en el compromiso que tienen los trabajadores con la institución.	Recuperado de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21416/Llan_Ubillus_Trab_invest.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Satisfacción Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño Del Personal De La Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” De La Ciudad De Guayaquil.	Ecuador 2018	Descriptiva - Correlaciona 1	Determinar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal Docente y Administrativo de la Unidad educativa “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil.	A pesar de que muchos factores intervienen en el proceso de la educación, los maestros son los agentes fundamentales en la formación y desarrollo de los estudiantes, lo que amerita un profundo análisis de la satisfacción laboral y el nivel de desempeño en sus labores diarias.	Recuperado de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10410/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-458.pdf
“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”	Perú 2017	No Experimental; El Diseño De La Investigación Fue Descriptivo Correlaciona 1	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017.	La investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017.	Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
<p>OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CRÉDITO Y COBRANZAS SAC – CHICLAYO</p>	<p>Perú 2018</p>	<p>Cuantitativo</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el outsourcing y la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC.</p>	<p>A través de los resultados se ha podido determinar que la productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC debe mejorar en aspectos de recursos (humanos, materiales, herramientas y equipos), capacidad para operar los volúmenes de carteras encargadas, cobertura en plazas que representen gran participación en la recuperabilidad de la empresa y una mayor la flexibilidad sobre las políticas o normas de las empresas clientes.</p>	<p>Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4902/Castro%20Alva%20%26%20Hoyos%20Garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>

Repositorio: Nombre o Variable	País y Año	Diseño: Método de Estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
<p>“Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016”</p>	<p>Perú 2017</p>	<p>Descriptivo Simple Con Enfoque Cuantitativo.</p>	<p>Determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	<p>La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	<p>Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>

Figura N° 4: Se estableció criterios de inclusión, así como también criterios de exclusión.



Se identificaron 80 artículos de acuerdo con los títulos y resúmenes. No obstante, en la evaluación de la literatura encontrada fueron separados veinte (20) de acuerdo con los criterios de exclusión establecidos. En consecuencia, se examinaron sesenta (60) de ellos que fueron analizados detenidamente. Ocho (08) consistían en artículos de revisión de investigaciones. Tres (03) consistían en artículos de reflexión sobre el tema basado en opiniones de experto. Tres (03) investigación no correspondía al objetivo principal del estudio y se cumplieron con los criterios de exclusión.

Finalmente, treintaicuatro (34) artículos no correspondían a la variable productividad de las empresas de Call Center en Latinoamérica en los últimos 10 años. Por lo tanto, la unidad de análisis quedo establecida por cuarenta y seis (46) artículos científicos (Figura 3).

3.3. Características de los Estudios

Análisis estadístico de la base de datos revisadas:

Tabla N° 5:

Publicaciones por Año.

Año	Cantidad	Porcentaje
2012	2	3%
2013	4	5%
2014	22	28%
2015	11	14%
2016	10	13%
2017	25	31%
2018	6	8%
Total	80	100%

Figura N° 5:

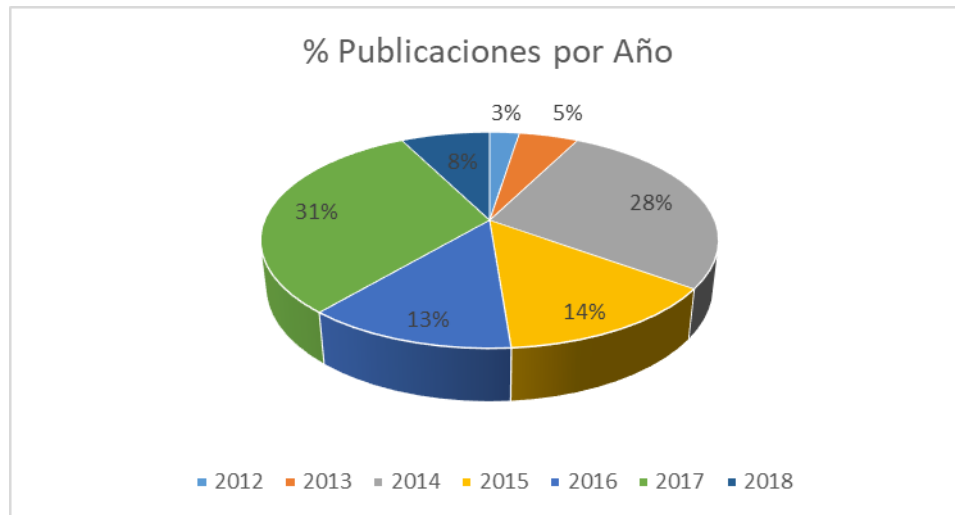


Tabla N° 6:

Publicaciones por País.

País	Cantidad	Porcentaje
Perú	38	48%
Colombia	14	18%
México	11	14%
Ecuador	7	9%
Chile	4	5%
España	3	4%
Guatemala	2	3%
Costa Rica	1	1%
Total	80	100%

Figura N° 6:

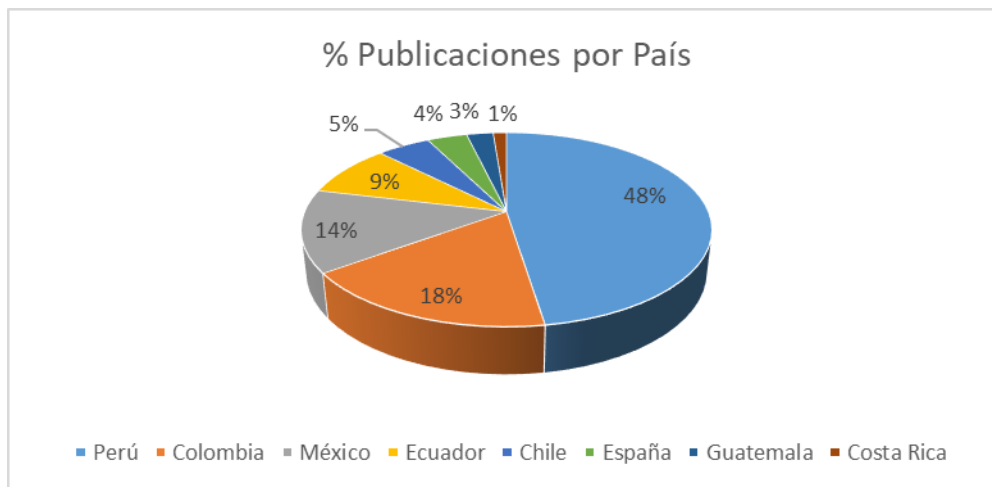


Tabla N° 7:

Tipo de Investigación.

Tipo de Investigación	Cantidad	Porcentaje
Cuantitativo	62	78%
Cualitativo	6	8%
Mixta	5	6%
Enfoque Racional	2	3%
Ciclo de Deming	1	1%
Epistemológico - Metodológico	1	1%
Inbound y Outbound	1	1%
PMI	1	1%
Revisión de Literatura - MAGG	1	1%
Total	80	100%

Figura N° 7:

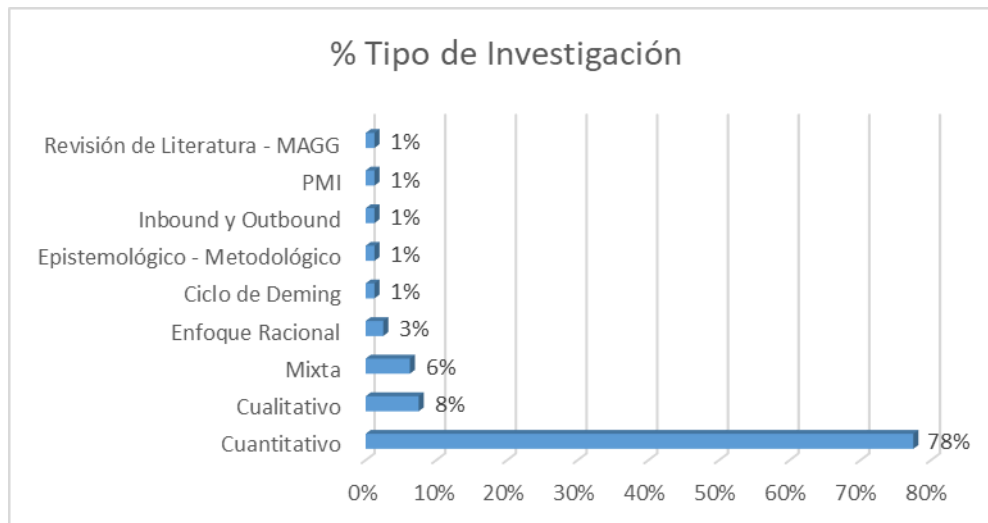
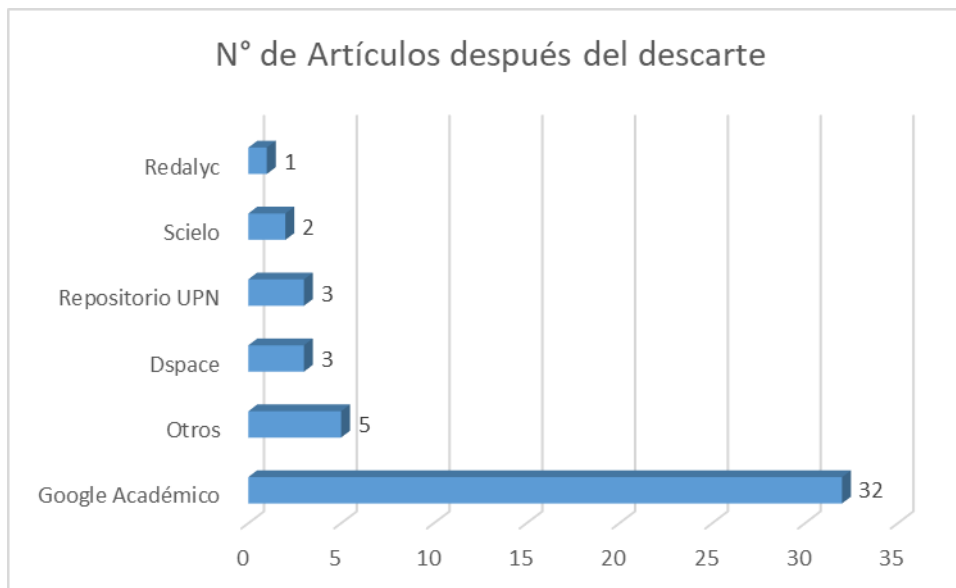


Tabla N° 8:

Declaración de artículos encontrados

Fuente	N° de Artículos	Artículos descartados	N° de Artículos después del descarte
Google Académico	44	12	32
Otros	7	2	5
Dspace	6	3	3
Repositorio UPN	6	3	3
Scielo	12	10	2
Redalyc	5	4	1
Total	80	34	46

Figura N° 8:



CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Para nuestra primera dimensión de la variable respecto a la productividad, podemos decir que, es una forma de cómo aprovechar los recursos para hacer algo de una manera más rápida, esto es motivo de estudio en las empresas call center, para los cuales existen diversos indicadores que permiten realizar una medición para su análisis, esto no solo se genera de una manera propia, sino que también hay diversos factores los cuales incentivan a la productividad en los trabajadores de este sector como, por ejemplo, tener una buena calidad de vida, contar con incentivos económicos, estar en un ambiente donde te sientas bien y cómodo, las condiciones laborales, etc.

Para nuestra segunda dimensión de la variable call center, estamos hablando directamente del rubro o lugar de nuestro tema de investigación a donde va dirigido el análisis, para este debemos tener claro que un call center en la actualidad se está viendo en todos los países como un negocio rentable, el cual generan grandes ingresos ofreciendo servicios de telemarketing, cobranzas, atención al cliente, etc. Para diversas empresas que optan por tercerizar esos servicios.

Para nuestra tercera dimensión de la variable factor humano, el cual se dirige directamente a las personas, se identifica que con una buena dirección se puede conseguir los objetivos y la rentabilidad del negocio, en este punto nos referimos directamente al capital de trabajo de las empresas call center las cuales son de mucha importancia para las empresas, ya que son el principal motor que mueve esta industria.

Para nuestra cuarta dimensión de la variable rendimiento laboral, estamos hablando de un método de medición el cual evalúa el cumplimiento efectivo de los objetivos y metas en una organización, para este caso en las empresas call center esta dimensión permite poder aprovechar este recurso para ser más eficientes en las labores que realizan, esta dimensión está ligada a nuestra variable, ya que el ser productivo esto como consecuencia genera un buen rendimiento laboral, dando como resultado una buena medición de la dimensión y un alcance de los objetivos trazados.

Para nuestra quinta dimensión de la variable motivación, nos referimos al impulso para ejecutar una acción, refiriéndonos al call center, la motivación juega un papel muy importante, ya que, al tener a los trabajadores motivados, estos podrán cumplir con las metas trazadas por las empresas del sector call center, para esto a motivación se logra con incentivos los cuales están ligados también a nuestra variable, dando como resultado el cumplimiento de objetivos y tener un personal satisfecho.

5.2. Recomendaciones

Incentivar la productividad aplicando los factores mencionados en las conclusiones, los cuales permitirán que pueda mejorar la sinergia en las áreas de trabajo de las empresas call center.

Optar por contar con los servicios de las empresas call center, ya que estas tienen una vasta experiencia en el rubro de atención al cliente, los cuales podrían convertirse en un gran socio estratégico para el cumplimiento de los objetivos.

Cuidar el factor humano, ya que son ellos los que permitirán cumplir con las metas, la misión y visión de las empresas call center, esto se podrá lograr si se brindan los beneficios, así como también de la mano de los incentivos que se puedan brindar.

Continuar con la medición de esta dimensión, lo cual permitirá tener un conocimiento y control del rendimiento laboral de los trabajadores de las empresas call center, lo que, a su vez, permitirá proyectar metas a un futuro sea a corto o largo plazo, con el fin que se conviertan en logros y cumplimiento.

Finalmente, se recomienda mantener al personal motivado, ya que, la motivación de la mano de las demás dimensiones permitirá contar con personas productivas, que sumen en las empresas call center y lo más importante, que contagien este positivismo con las demás áreas, generando en ellas un sentido de confianza para lograr lo que se propongan y puedan realizar sus labores de la manera más óptima.

REFERENCIAS

- Beltrán, O. (2005) *Revisiones sistemáticas de la literatura*. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-99572005000100009.
- Call centers: Perú, Chile y Colombia lideran su crecimiento en la región (2017,18, Junio). Recuperado de <https://gestion.pe/economia/call-centers-peru-chile-colombia-lideran-crecimiento-region-137517-noticia/>.
- Cano, J. (2017) *Propuesta de mejora de la productividad en el servicio de atención al cliente de un call center*. UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1458/TITULO%20%20Cano%20Taza%2c%20%20Jaime%20Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Castro, J. y Hoyos, A. (2018) *OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CRÉDITO Y COBRANZAS SAC – CHICLAYO*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4902/Castro%20Alva%20%26%20Hoyos%20Garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Coello, V. (2014) *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13659/1/TESIS%20Condiciones%20labo-rales%20que%20afectan%20el%20desempeño%20laboral%20de%20empresa%20co-ntratada%20para%20prestar%20s.pdf>.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos, quinta edición*. Santa fe de Bogotá, Colombia. Editorial Nomos S.A.
- Desposorio, M. (2017) *Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa Call Center Teatento del Perú SAC, plataforma BBVA Continental, de la ciudad de Trujillo - 2016*. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9100/desposoriojara_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Facho, J. (2017) "*Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*". Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Fernández, R. (2014) *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. España: Editorial Club Universitario.
- Fuentes, S. (2012) "*SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD*" (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11944/ENSAYO%20GONZALEZ%20VANEGAS%20ARELYS%20MARIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- García, M. y Leal, M. (2008). *Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121008.pdf>.
- González, A. (2014) *ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS USADAS POR LOS SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS (CALL CENTER) EN COLOMBIA DE FRENTE A LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11944/ENSAYO%20GONZALEZ%20VANEGAS%20ARELYS%20MARIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Kasznar, I. (2008). *ADMINISTRACIÓN DE CALL-CENTER ANTE EXIGENCIAS DEL CONSUMIDOR*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4417/441742834005.pdf>.
- Longo, F. (2006). *Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas*. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36686244/41-06_FranciscoLongo.pdf?response-content-

[disposition=inline%3B%20filename%3DSecretaria_General_de_Presupuestos_y_Ga_s.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191013%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20191013T105205Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=046c1a6b7c5dbd04b01ba0032d6c7c82e39181c5a6be1f7b8e641c6273eaa9ab.](https://s3.amazonaws.com/secretaria-general-presupuestos-ga/s.pdf?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191013%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20191013T105205Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=046c1a6b7c5dbd04b01ba0032d6c7c82e39181c5a6be1f7b8e641c6273eaa9ab)

Maldonado, L. (2013) “*MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LAS IMPRENTAS DE LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO*”. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>.

Morales, C. y Masis, A. (2014) *La Medición de la Productividad del Valor Agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica*. TEC empresarial. Recuperado de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/1988/1817.

Ozuna, N. (2012) “*LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA*”. INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1359572818938FINALTESIS.pdf>.

Pacheco, G. (2012) *LA PRODUCTIVIDAD COMO EFECTO DE LA MOTIVACION EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA TRANSNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5325/PACHECO_TORNERO_GINA_PRODUCTIVIDAD_MOTIVACION--OPT.pdf?sequence=8&isAllowed=y.

Tito, P. y Acuña, P. (2015) *IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL: CASO GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA EN TELEFÓNICA DEL PERÚ*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11709>.

Urra, E. y Barria, R. (2010) *Beltrán, O. (2005) La revisión sistemática y su relación con la práctica basada en la evidencia en salud. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n4/es_23.pdf.*

Velita, S. (2017) *PROPUESTA DE MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD PARA EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE OLO DEL CALL CENTER ATENTO. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3501/3/2017_Velita-Villalba.pdf.*