

Año 29 No. 107, 2024
JULIO-SEPTIEMBRE



Año 29 No. 107, 2024
JULIO-SEPTIEMBRE

Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES

Como citar: Hernández, B. G., Guerrero, P., Gómez, H., y Ramírez, K. (2024). Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1144-1158. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.10>

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año 29 No. 107, 2024, 1144-1158
julio-septiembre
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México

Hernández Jaimes, Belem Gabriela*
Guerrero Sánchez, Pablo**
Gómez Peralta, Héctor***
Ramírez González, Karen****

Resumen

Actualmente, en las organizaciones es de mayor interés crear en los empleados una satisfacción al realizar su trabajo. En este contexto, la satisfacción se considera un detonador para que un colaborador brinde un rendimiento laboral adecuado. Específicamente, en el sector bancario, estas dimensiones no han sido tan estudiadas para conocer de cerca lo que influyen en ellos. El propósito de esta investigación es identificar si la satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral de un grupo de empleados del sector bancario del estado de Morelos en México durante el primer semestre del 2023. Se utilizaron los instrumentos de Warr, Cook y Wall (1979) y de Koopmans et al, (2013); asimismo, se llevó a cabo un estudio correlacional con 208 participantes. Los resultados indican una relación positiva moderada ($r=0.415$), demostrando que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento. Además, se identificaron diferencias significativas en empleados mayores de 51 años, quienes mostraron niveles superiores de satisfacción y rendimiento laboral en comparación con otros grupos.

Palabras clave: satisfacción laboral; rendimiento; laboral; sector bancario.

Recibido: 08.01.24

Aceptado: 22.02.2024

* Doctora en dirección de organizaciones. Profesora investigadora de tiempo completo de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. Email: gabyhj24@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3866-3593> *Autor para correspondencia

** Doctor en Estudios Organizacionales. Profesor investigador de tiempo completo de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. Email: pablodbk@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2701-8393>

*** Doctor en Ciencias Políticas y Sociales. Profesor investigador de tiempo completo de la Facultad de Estudios Superiores de Cuautla de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. Email: hector.gomez@uaem.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5344-3185>

**** Doctora en Ciencias Políticas. Profesora investigadora de tiempo completo de la Facultad de Estudios Superiores de Cuautla de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. Email: ramirezgkn@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0279-0491>

Job satisfaction and job performance in the performance of employees in Mexican banking organizations

Abstract

Currently in organizations it is of greater interest to create satisfaction in employees when doing their work. In this context, satisfaction is considered a trigger for an employee to provide adequate work performance. Specifically in the banking sector, these dimensions have not been studied as much to understand closely what influences them. The purpose of this research is to identify if job satisfaction influences the job performance of a group of employees in the banking sector of the state of Morelos in Mexico. The instruments of Warr, Cook and Wall (1979) and Koopmans et al, (2013) were used, a correlational study was carried out with 208 participants. The results indicate a moderate positive relationship ($r=0.415$), demonstrating that job satisfaction significantly influences performance. Additionally, significant differences were identified in employees over 51 years of age, who showed higher levels of job satisfaction and performance compared to other groups.

Keywords: job satisfaction; job performance; banking sector.

1. Introducción

Uno de los factores que se deben de estudiar del comportamiento humano, es la satisfacción laboral, debido a que es un factor que nos muestra cómo las personas perciben su trabajo, las funciones que realizan y el reconocimiento que reciben, así como a las actitudes que presentan frente al mismo (Meléndez y Bardales, 2020). Para cualquier organización es primordial conocer los niveles de satisfacción laboral de sus colaboradores, ya que les permite ofrecer mejores planes de capacitación y de sentido de pertenencia para poder evitar la rotación laboral. Además, existe otra variable como el rendimiento laboral que constituye la base de un buen funcionamiento

organizacional, debido a que ambos sirven de referencia acerca de cómo los colaboradores deben llevarse dentro de la organización para que se desempeñen de forma efectiva (Salazar & Ospina, 2019).

Es esencial comenzar el estudio de la satisfacción laboral comprendiendo las necesidades humanas y su influencia en el comportamiento. A menudo, muchas organizaciones subestiman la importancia de la satisfacción laboral, considerándola un gasto en lugar de una inversión en sus colaboradores. No obstante, este aspecto reviste gran importancia, ya que, al proporcionar oportunidades de crecimiento, se estimula el deseo de los empleados de desempeñarse mejor en sus funciones con eficiencia y eficacia. Este enfoque

positivo tiene un impacto directo en la productividad, un elemento clave para el éxito, desempeño económico y la sostenibilidad a largo plazo de las organizaciones. La calidad del recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas y la cultura organizacional son fundamentales para la mejora continua (Hernández et al, 2023).

Además, Licandro et al, (2022) afirman que un elevado grado de satisfacción en el trabajo tiene efectos beneficiosos en los rendimientos de las empresas. El nivel de satisfacción laboral entre los empleados puede ser un impulsor o un detractor clave para alcanzar los objetivos corporativos (González, 2018). En México ha sido poco estudiado el comportamiento del recurso humano dentro del sector bancario, resaltando que la globalización en esta área generó cambios para los empleados obligándolos de cierta forma a adaptarse a los procesos de innovación, competitividad y a las nuevas exigencias de los usuarios (Sarangal & Nargotra, 2017). En el sector bancario, se han suscitado opiniones divergentes sobre la valoración de su recurso humano, especialmente debido a la recurrente rotación de personal, principalmente en roles operativos. Esta situación lleva a un rendimiento laboral subóptimo por parte de los empleados.

El objetivo de esta investigación es identificar si la satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral en un grupo de empleados del sector bancario del estado de Morelos, México durante el primer semestre del 2023. Para llevar a cabo este estudio, se empleó una muestra no probabilística, invitando de manera aleatoria a todo el personal de diversas sucursales bancarias mediante comunicación electrónica, resultando finalmente en una muestra de 208

trabajadores. La recolección de datos se llevó a cabo a través de dos instrumentos específicos: el instrumento de Warr, Cook y Wall (1979), diseñado para medir la satisfacción laboral, y el instrumento de Koopmans et al, (2013), utilizado para identificar el rendimiento laboral. Además, se realizó un análisis detallado de las dimensiones de los instrumentos utilizados con el objetivo de identificar posibles relaciones entre ellas.

Se exploraron también las diferencias en las dimensiones de satisfacción y rendimiento laboral en relación con variables demográficas como la edad y el género. La justificación se deriva a que estas variables han sido estudiadas desde hace algunos años en diferentes contextos laborales, pero en el sector bancario no hay estudios que demuestren este tema.

Este estudio pretende promover la gestión responsable del sector bancario debido a que varias organizaciones de este giro no se enfocan en mejorar la satisfacción de sus empleados que, a su vez, les impacta en su rendimiento laboral. Y resulta urgente que se conozcan los aspectos relevantes que influyen en ambos factores, permitiendo que las instituciones bancarias opten por ofrecer un valor agregado, permitiendo fidelizar a sus colaboradores.

2. Dinámica laboral en organizaciones: fundamentación teórica

La comprensión integral de la dinámica laboral en organizaciones bancarias en México requiere una exploración detallada de dos componentes esenciales: la satisfacción y el rendimiento laboral. A través de una revisión de investigaciones previas,

se busca proporcionar una visión profunda en los factores que influyen en estas dos dimensiones críticas en el ámbito bancario mexicano. Al explorar definiciones, perspectivas y estudios previos, se busca establecer un marco teórico sólido que oriente la comprensión y optimización de la relación entre la satisfacción y el rendimiento laboral en este sector específico.

2.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, según diversos estudios, se puede conceptualizar desde diferentes enfoques. Alcas et al, (2019), la describen como un conjunto de emociones y sentimientos que un empleado experimenta hacia su actividad laboral, considerándola una emoción afectiva hacia el trabajo. En el contexto de la Teoría de Herzberg, Huilcapi-Masacon et al, (2017) y Madero (2019) la dividen en factores higiénicos y motivacionales, destacando la importancia de cubrir las condiciones del ambiente laboral y los aspectos que dependen del colaborador. Pizarro et al, (2019) la define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basada en sus creencias y valores. Por otra parte, De la Cruz Portilla (2020) alude que primero debemos comprender el término "bienestar" cuando hablamos de la satisfacción laboral, dado que el bienestar social lo refiere a la mejora en la distribución del ingreso, del empleo y a los niveles de salud, mientras que el bienestar individual lo enfoca a los factores sociales, psicológicos y espirituales.

En el ámbito psicológico, Montoya et al, (2017) enfatizan la relación de la satisfacción laboral con los sentimientos positivos y negativos generados por

factores como salario, estabilidad laboral y clima organizacional. En este contexto, se interpreta la satisfacción laboral como la actitud general del individuo hacia su trabajo, empleo, vida familiar y social. Además, se incorpora la estabilidad que la organización proporciona al individuo en su entorno laboral (Zurita et al, 2015).

Otros autores como Pujol y Dabos (2018:5) definen a la satisfacción laboral como la conformidad de los colaboradores en el trabajo, haciendo que gusten de su trabajo, involucrando procesos emocionales y cognitivos, haciendo que el individuo tenga una percepción positiva o negativa del trabajo. Esto apunta a que las personas, al implicar aspectos cognitivos como emocionales, afectan tanto a su compromiso como al rendimiento laboral que pudieran tener en una organización. Ríos et al, (2022) indican que los trabajadores que no están satisfechos en su organización son más propensos a faltar al trabajo y suelen renunciar con mayor facilidad que los trabajadores que sí están satisfechos.

También Porto et al, (2019) coincide con estos autores, dejando claro que las personas que estén satisfechas con su trabajo tendrán una inclinación menor por dejar la organización o la profesión. Bernal y Flores (2020) proponen un conjunto esencial de factores necesarios para alcanzar la satisfacción laboral, que incluye un entorno laboral positivo, respaldo entre colegas, relaciones interpersonales positivas, reconocimiento personal, y oportunidades de desarrollo personal, entre otros. Se sugiere que las organizaciones deben realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción laboral de sus empleados. Además, de implementar medidas y recompensas que contribuyan al

desarrollo de percepciones laborales positivas entre los trabajadores.

Porras et al, (2021) y Newstrom (2011) refuerzan la importancia de la satisfacción laboral como un componente fundamental del bienestar individual y una parte significativa de las dinámicas organizacionales, subrayando la interconexión entre estas áreas y la necesidad constante de mejoras. Al explorar las diversas perspectivas y definiciones presentadas por expertos en el campo, hemos trazado un panorama organizado y detallado de los factores que influyen en la satisfacción laboral y, por ende, en el rendimiento de los colaboradores.

2.2 Rendimiento laboral

El rendimiento laboral va más allá de ejecutar tareas, se considera que tiene una conexión intrínseca con un factor determinante: la satisfacción laboral. Aparte de medir la productividad y la eficiencia, el rendimiento se considera un elemento tangible de la armonía entre un trabajador y su entorno laboral, y en este caso, la satisfacción laboral influye como su “impulsor” debido a que influye en la calidad y en la efectividad de las tareas individuales. Uno de los primeros autores que delimitaron la conceptualización fue Murphy (1990:79) definiéndolo como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”.

Esta variable ha sido la más explorada por la psicología organizacional, pero hasta finales de la década de los 80 esta disciplina se ha encontrado repleta de estudios designados a evaluar de forma indiferenciada sobre rendimiento

laboral, la productividad y la eficacia de los trabajadores (Gabini, 2018:27). Una definición muy clara sobre el constructo es la de Koopmans et al, (2015) mencionando que rendimiento laboral son los comportamientos controlados por los trabajadores que son importantes para el logro de las metas de la organización. Este autor deja muy claro que el rendimiento laboral es un conjunto de conductas del colaborador que hacen posible el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Otros autores como Larico-Mamani et al, (2021) confirman que este concepto es la manera de proceder del trabajador dentro del ámbito empresarial, contribuyendo en la calidad de los productos o servicios que ofrecen a los clientes. Robbins y Judge (2009) conceptualizan el rendimiento laboral como la evaluación de cómo un empleado desempeña sus responsabilidades asignadas y alcanza los objetivos establecidos por la organización. Este concepto implica la medición de la eficiencia, efectividad y calidad del trabajo realizado por un individuo en el contexto de sus funciones laborales.

Según Chiavenato (2020), el rendimiento laboral se define como la acción o comportamiento directamente relacionado con la consecución de los objetivos organizativos. Esto abarca las acciones cruciales que un empleado realiza en su rol, subrayando que un rendimiento adecuado representa una fuerza significativa para la empresa. La motivación y la satisfacción en el entorno laboral, según el autor, contribuyen al éxito global de la organización y brindan al trabajador un sentido de autorrealización. Ahora bien, se debe resaltar que el rendimiento laboral debe tener un origen, es decir, debe ser

provocado por varios factores, debido a que el colaborador debe estar motivado para conducirse de forma óptima en la organización.

Pérez y Merino (2014) denotan que todo lo que está relacionado con los medios o la forma de obtener el resultado de algo, es el rendimiento, mientras que, laboral se alude a lo que está vinculado con el trabajo, como la actividad física y/o mental que, en consecuencia, es remunerada económicamente. En este caso, Ávila et al, (2020) coinciden sugiriendo que el rendimiento laboral está asociado con los medios que son proporcionados por la misma empresa. En definitiva, cuando se alcanzan las metas planteadas para el trabajador, se obtiene como resultado un rendimiento laboral deseado.

Algo importante que no se debe olvidar, es que para poder lograr un buen rendimiento laboral los empleados deben tener un conocimiento claro sobre lo que van a hacer dentro de la organización, esto quiere decir, que el trabajador debe conocer cuáles son los procesos que debe seguir, las políticas que debe respetar y los objetivos que debe alcanzar (Workmeter, 2012). Aunque en varios casos, en muchas empresas esta información no está al alcance de todos, y, por ende, no se obtienen los resultados esperados.

Bardales (2019) destaca factores fundamentales para la mejora del rendimiento laboral. Entre ellos, se encuentra el conocimiento declarativo, que implica la comprensión de las acciones a realizar y aspectos como la capacidad, personalidad, intereses y comunicación. Además, subraya la importancia del conocimiento sobre procedimientos y habilidades, relacionado con la comprensión de cómo llevar a cabo tareas y las

habilidades necesarias, abarcando tanto aspectos psicológicos como habilidades interpersonales. Asimismo, se resalta la motivación, reconocida como el proceso de tomar decisiones para iniciar acciones o contribuir al trabajo en equipo, como un factor esencial. En resumen, la base teórica establecida ofrece un panorama sobre la relación que existe entre la satisfacción y el rendimiento laboral en el sector bancario mexicano.

3. Materiales y métodos

La investigación se llevó a cabo de manera cuantitativa, adoptando un enfoque correlacional y transversal en diversas sucursales del sector bancario en el Estado de Morelos, México. La muestra se obtuvo mediante un método no probabilístico, invitando electrónicamente al personal de diferentes sucursales bancarias de manera aleatoria, resultando en una participación de 208 empleados. El primer instrumento aplicado fue el de satisfacción laboral desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979), la cual está integrada por 15 ítems con formato Likert de 7 puntos, variando de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho) y está formado por dos subescalas:

- *Subescala de factores intrínsecos:* aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.
- *Subescala de factores extrínsecos:* indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc.

El segundo instrumento fue la Escala de Rendimiento Laboral

Individual de Koopmans et al, (2013), mismo que está conformado por 13 ítems con formato de respuesta Likert de 5 puntos, variando entre 1=nunca y 5=siempre. En cuanto al modo de interpretar los resultados, el instrumento permite arribar a dos tipos de resultados (rendimiento laboral total o dimensiones del rendimiento). Las dimensiones son las siguientes:

- Rendimiento en la tarea: Capacidad para realizar tareas asignadas en tiempo, creatividad y desafío en el trabajo.
- Rendimiento en el contexto: Evaluación de la planificación de actividades laborales.
- Comportamientos laborales contraproducentes: Determinación de conductas antisociales, negativas y perjudiciales para la organización.

La información recopilada se procesó y analizó utilizando el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Este software proporcionó resultados descriptivos y reveló relaciones existentes entre las variables estudiadas.

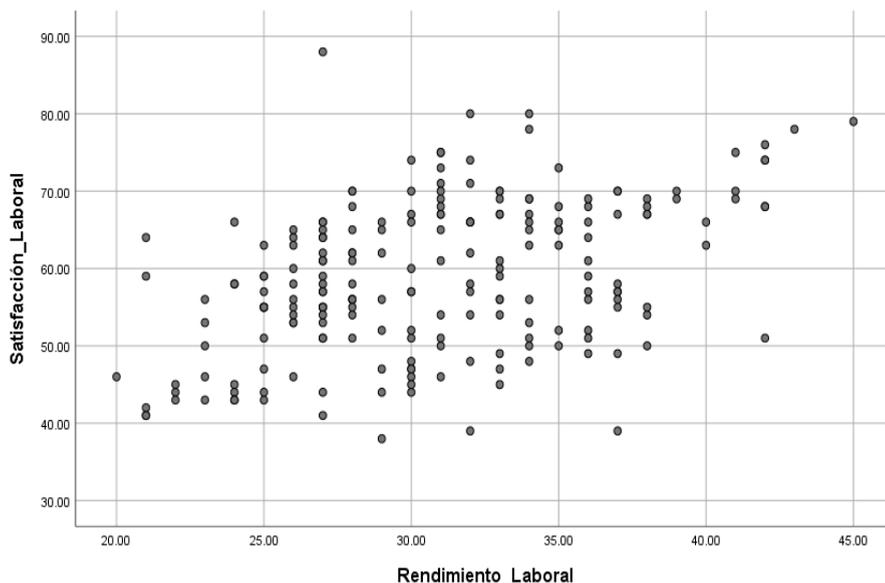
4. Satisfacción laboral y su influencia en el rendimiento: Resultados y discusión

De la población estudiada, el 58.7% fueron hombres y el 41.3% mujeres en un rango de edad de 18 a

70 años. En cuanto a la satisfacción laboral, el 86.06% fue medio, el 10.58% corresponde a una satisfacción baja y solo el 3.37% fue alta. Respecto al rendimiento laboral, el 96.63% obtuvo un puntaje medio, el 2.88% medio y el 0.48% alto. Los promedios de las dimensiones de satisfacción se encontraron en una categoría media, indicando con esto, que existe una insatisfacción por parte de los empleados en su trabajo, resaltando que los aspectos como el horario, el reconocimiento y el modo en como está gestionada la empresa fueron de los ítems que más se mostraron bajos dentro del estudio.

En el caso de las dimensiones de rendimiento laboral de igual forma resultaron bajas, resaltando que las actividades que realizan de forma cotidiana no las alcanzan a cumplir en tiempo y forma, ahora bien, algo preocupante que hay que resaltar es que los resultados del comportamiento laboral contraproducente se mostraron altas revelando una conducta negativa por parte del colaborador hacia la empresa y hacia sus mismos compañeros de trabajo. Para demostrar el supuesto, donde la satisfacción laboral influye de forma significativa sobre el rendimiento laboral, se realizó una correlación de Rho de Spearman de los datos obtenidos, tal y como se demuestra en el gráfico 1, en el que se indica una correlación positiva moderada de 0.415.

Gráfico 1
Correlación entre satisfacción y rendimiento laboral



Por otro lado, se ejecutó una segunda correlación sobre las dimensiones de ambos instrumentos utilizados, como se muestran en la tabla 1, señalando que la satisfacción extrínseca

tiene una correlación positiva baja con el comportamiento contraproducente. Y el rendimiento en tarea y el rendimiento en contexto tuvieron una relación positiva baja con la satisfacción intrínseca.

Tabla 1
Correlación entre dimensiones de los instrumentos

	Satisfacción Extrínseca	Satisfacción Intrínseca	Rendimiento en tarea	Rendimiento en contexto	Comportamiento laboral contraproducente
Satisfacción Extrínseca	1	-0.110	0.108	0.165*	0.330**
Satisfacción Intrínseca	-0.110	1	0.264**	0.230**	-0.066
Rendimiento en tarea	0.108	0.264**	1	-0.016	0.179**
Rendimiento en contexto	0.165*	0.230**	-0.016	1	0.023
Comportamiento laboral contraproducente	0.330**	-0.066	0.179**	0.023	1

Por último, se analizaron las dimensiones de ambos instrumentos para identificar si existen diferencias en cuanto a la edad de los colaboradores, por lo cual, se aplicó el análisis de varianza ANOVA con la prueba Tukey,

en el cual se mostró que las personas mayores a 51 años tuvieron diferencias significativas en la dimensión de satisfacción laboral con respecto a los grupos de edad de 29 a 50 años como se señala en la tabla 2.

Tabla 2
Comparación de satisfacción laboral con respecto a la edad

Variable dependiente	(I) Edad	(J) Edad	Diferencia de medias (I-J)	Desv. Error	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Satisfacción Laboral	51 +	18-28	5.73077	2.61101	.128	-1.0326	12.4942
		29-39	6.53030 [*]	2.05203	.009	1.2149	11.8457
		40-50	6.70000 [*]	2.22565	.015	.9348	12.4652

En el caso de la satisfacción intrínseca, también se evidenciaron diferencias, en el cual resalta el mismo

grupo de edad de 51 años. Teniendo diferencias significativas solo con el grupo de 29 a 39 años (tabla 3).

Tabla 3
Comparación de satisfacción intrínseca con respecto a la edad

Variable dependiente	(I) Edad	(J) Edad	Diferencia de medias (I-J)	Desv. Error	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Satisfacción Intrínseca	51 +	18-28	2.07692	2.19794	.781	-3.6165	7.7703
		29-39	5.31313 [*]	1.72739	.013	.8386	9.7876
		40-50	4.01818	1.87354	.143	-.8349	8.8713

En el rendimiento laboral también se encontraron diferencias en los grupos de edad, en los cuales resaltan las personas mayores a 51 años (tabla

4). Esto indica que estas personas mostraron niveles mucho más altos que los demás grupos de edad.

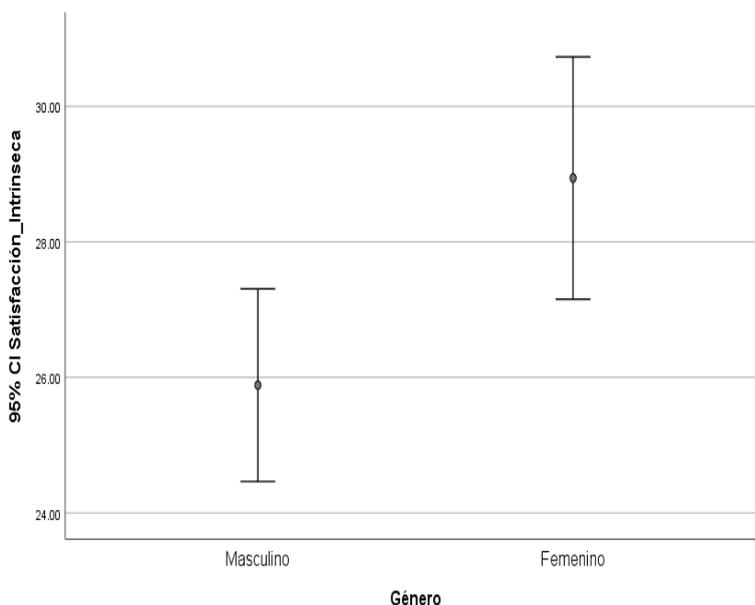
Tabla 4
Comparación de rendimiento laboral con respecto a la edad

Variable dependiente	(I) Edad	(J) Edad	Diferencia de medias (I-J)	Desv. Error	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Rendimiento Laboral	51 +	18-28	2.31044	1.40305	.355	-1.3239	5.9448
		29-39	2.74711	1.10268	.064	-.1092	5.6034
		40-50	3.90065 [*]	1.19597	.007	.8027	6.9986

También se realizó la prueba T de student para encontrar diferencias en las dimensiones de los instrumentos en cuanto al género de los participantes. Y se registró una diferencia significativa en

la satisfacción intrínseca, demostrando que el género femenino tiene una mayor satisfacción intrínseca que los hombres, tal y como se muestra en el gráfico 2.

Gráfico 2
Diferencia en las medias de la satisfacción intrínseca



De acuerdo con diferentes estudios la satisfacción laboral es la emoción por hacer el trabajo, mientras que el rendimiento laboral se considera como las conductas que tiene una persona para cumplir los objetivos organizacionales. Aunque no son iguales estos dos conceptos, tanto la satisfacción como el rendimiento según diferentes investigaciones si dependen uno de otro. La revisión de varios estudios revela consistentemente una fuerte conexión entre la satisfacción laboral y

el rendimiento de los empleados.

La investigación de Garay (2018), Pumayauri y Mamani (2021), Chavarri y Ocaña (2022), muestra correlaciones significativas entre estas variables, indicando que factores asociados a la satisfacción laboral influyen de manera considerable en el rendimiento laboral. Avalos & del Rosario (2021) respaldan este hallazgo al detectar una relación significativa en una empresa de telefonía móvil, con aspectos como salario, reconocimiento y gestión de la empresa

como factores clave.

Por otro lado, el estudio de Diriwaechter & Shvartsman (2018) argumentan que un aumento salarial superior a un grupo de referencia mejora de forma significativa la satisfacción laboral de los empleados. Mientras que Jong (2016) recomienda que la retroalimentación dada a los empleados es un factor que ha mostrado efectos positivos en la satisfacción laboral.

En cambio, Cambre et al, (2012) mencionan que otorgar facultamiento a sus empleados, y así mismo, recibir apoyo social se relacionan de forma positiva con la satisfacción laboral del sector bancario. La investigación de Magaña et al, (2021) sugieren que la identificación de los niveles de satisfacción de los empleados facilita la toma de decisiones en la organización. Este enfoque se basa en la alineación de los objetivos organizacionales con los intereses de los empleados, promoviendo la apropiación de estos objetivos por parte de los trabajadores.

Esta conexión genera un sentido de pertenencia a la empresa y, simultáneamente, satisfacción con las tareas desempeñadas, fomentando así un mayor compromiso y ejecución de las responsabilidades laborales. El trabajo de Tlaiss (2013) señala que las mujeres en roles directivos en sectores financieros expresaron insatisfacción al recibir salarios inferiores a sus colegas masculinos en posiciones equivalentes.

A diferencia de los hallazgos de este estudio, se identificó que las mujeres obtuvieron mayores niveles de satisfacción intrínseca que los hombres, demostrando que ellas se sienten más satisfechas con el reconocimiento obtenido por su trabajo. Finalmente, el estudio de Dwaikat (2023) en Palestina destaca la relevancia de la satisfacción

laboral, el estrés laboral y la inteligencia emocional como facilitadores clave del desempeño de los empleados, proporcionando una perspectiva valiosa para la gestión del rendimiento en diversos contextos.

Los diversos estudios revisados han revelado que varias variables pueden influir en la satisfacción laboral, ya sea de manera positiva o negativa. Sin embargo, es crucial señalar que esta satisfacción impacta directamente en el rendimiento laboral de los trabajadores, como se evidencia en este estudio, donde se establece una interdependencia entre ambas variables. Esto implica que cuando los empleados no experimentan satisfacción en su trabajo, no cumplen adecuadamente con sus responsabilidades y pueden adoptar comportamientos negativos, generando un impacto en el clima organizacional.

De manera específica, este estudio revela que el comportamiento laboral contraproducente está positivamente correlacionado (0.333) con la satisfacción extrínseca. Esto indica que los comportamientos negativos de los colaboradores afectan su satisfacción con condiciones específicas ofrecidas por la organización, como el horario o la remuneración.

5. Conclusiones

Las organizaciones que deseen unos empleados que den mucho más de lo que ellos piden, necesitan poner mucha atención sobre su satisfacción laboral. Este estudio ha demostrado que los colaboradores que se sienten bien en su trabajo reaccionan de forma positiva para realizar las actividades que corresponden a su puesto. Finalmente, el estudio manifestó que la satisfacción laboral influye de forma

positiva en el rendimiento laboral. Y que, además, existen otros criterios como la satisfacción intrínseca que demuestra que el empleado al sentir una conexión emocional con su trabajo se compromete a realizar sus actividades que le corresponde, obteniendo así un rendimiento laboral óptimo. Es decir, que los colaboradores al sentirse implicados, se sentirán capaces de buscar desafíos, de mantenerse actualizados, de planificar y organizar todas sus actividades, y que su vez, se demuestren creativos para realizar sus funciones.

Y que, por el contrario, tal y como lo demuestra el estudio, al no tener una satisfacción laboral alta puede influir en el comportamiento de los colaboradores. Obtenido así, unas conductas negativas hacia la organización, como, por ejemplo, quejarse por todo o agrandar problemas en el trabajo, concentrarse en aspectos negativos en lugar de enfocarse en aspectos positivos, y que además de esto, no puedan tener relaciones interpersonales sanas con ningún compañero por tener esas actitudes. En este sentido, los empleados del sector bancario no deben dejarse a un lado, deben ser tomados en cuenta para que los líderes empiecen a ejercer acciones e idear mejoras en su entorno organizacional, para que ellos puedan ofrecer lo mejor de sí mismos en su labor.

En cuanto a las limitaciones de este trabajo, se utilizó una muestra no probabilística, lo que restringe la posibilidad de generalizar los hallazgos a otros contextos. Además, se recomienda que futuros estudios se centren en explorar estrategias específicas destinadas a mejorar la satisfacción laboral en el sector bancario. En el mismo sentido, sería beneficioso profundizar en las diferencias de satisfacción y rendimiento, especialmente en relación

con variables demográficas como el género. Explorar más a fondo estas variaciones podría arrojar luz sobre aspectos específicos que influyen en la dinámica laboral, permitiendo implementar intervenciones más precisas y centradas en la diversidad de los empleados.

Referencias bibliográficas

- Alcas, N., Alarcón, H. H., Venturo, C. O., Alarcón, M. A., Fuentes, A., & López, T. I. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231-239. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Avalos, M. G., & Del Rosario, J. E. (2021). *Satisfacción laboral y rendimiento laboral individual en empresas de telefonía móvil en la modalidad de teletrabajo*, Lima 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/5528>
- Ávila, E. M. B., Álvarez, J. C. E., & Zurita, I. N. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista arbitrada interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287-312. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Bardales, M. (2019). *Gestión de recursos humanos en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes de Personal Jessica Tours SAC*. Lima 2017. [Tesis Pregrado. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima]. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3875/UNFV_BARDALES_RIVERA%20ARCO_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bernal, I., & Flores, A. J. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(4), 276-296. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35192>
- Cambre, B., Kippers, E., Veldhoven, M. van, & Witte, H. D. (2012). Jobs and organisations explaining group level differences in job satisfaction in the banking sector. *Personnel Review*, 41(2), 200-215. <https://doi.org/10.1108/00483481211200033>
- Chavarrí, E. J., & Ocaña, G. (2022). *La Satisfacción laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail SA, año 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5915>
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de Recursos Humanos*. (10ma. Ed). Editorial McGraw-Hill.
- de la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Dwaikat, N. (2023). El impacto del estrés laboral y la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados: El caso de las Compañías de Software en Palestina. *An-Najah University Journal for Research-B (Humanities)*, 37(4), 775-803. <https://doi.org/10.35552/0247-037-004-007>
- Diriwaechter, P., & Shvartsman, E. (2018). The anticipation and adaptation effects of intra- and interpersonal wage changes on job satisfaction. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 146, 116-140. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2017.12.010>
- Gabini, S. M. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. [Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata]. <https://doi.org/10.35537/10915/65394>
- Garay, H. V. (2018). *Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán-Santa Anita 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22128>
- González, S. (2018). Satisfacción laboral y clima organizacional en docentes universitarios colombianos. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (18), 797-826.
- Hernández, R., Varela, V. M., & Guzmán, C. (2023). La satisfacción y clima laboral en la empresa ferreterías Celis. *Diagnóstico FACIL Empresarial, Finanzas, Auditoría, Contabilidad, Impuestos, Legal*, 20, 28-38. <https://doi.org/10.32870/dfe.vi20.430>
- Huilcapi-Masacón, M. R., Castro-López, G. A., & Jácome-Lara, G. A. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio De Las Ciencias*, 3(2), 311-333. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i2.332>
- Jong, J. (2016). The role of performance feedback and job autonomy in mitigating the negative effect of role ambiguity on employee satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 39(4), 814-834. <https://doi.org/10.1080/15309576.2015.1137771>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C., & van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: identifying and selecting indicators. *Work (Reading, Mass.)*, 48(2), 229-238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>

- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., de Vet, H. C., & van der Beek, A. J. (2015). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work (Reading, Mass.)*, 53(3), 609–619. <https://doi.org/10.3233/WOR-152237>
- Larico, E., Machaca, D. F., Condori, L. W., & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 356–372. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2097>
- Licandro, O. D., do Paço, A., Yapor, S., y Correa, P. (2022). Relación entre motivación y satisfacción en voluntarios corporativos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 88-106. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.7>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Magaña, I. S., Franco, F. D. J. M., & Magaña, W. M. (2021). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 4-21. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1087>
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Montoya, P., Beijo-Escamilla, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. In K. R. Murphy & F. E. Saal (Eds.), *Psychology in organizations: Integrating science and practice* (pp. 157–176). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13° ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Pérez, J., & Merino, M. (2014, marzo 20). *Rendimiento laboral*. Definición. <http://definicion.de/definicion.de>; <http://definicion.de/definicion.de>; <http://definicion.de/definicion.de>
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(87), 843-859. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i87.24640>
- Porras, M, Cabrejos, J, Vargas, G, & Berrocal, S. (2021). Gestión educativa y satisfacción laboral docente en la Institución Educativa República de Chile, Lima. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2626>
- Porto, C. G., Palvia, P., Moreno, V., Jacks, T., & Graeml, A. (2019). Should I stay or should I go? A study of IT professionals during a national crisis. *Information Technology and People*, 32(6), 1472–1495. <https://doi.org/10.1108/ITP-07-2017-0235>
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

- Pumayauri, V. A., & Mamani, J. R. (2021). *Rendimiento laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del DL 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de covid-19, año 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad José Carlos María Tegui]. <http://3.17.44.64/handle/20.500.12819/1109>
- Ríos, M. S., Martínez, J. D., & Servín, N. A. (2022). Calidad del sueño y satisfacción laboral en médicos residentes. *Medicina clínica y social*, 6(1), 26-32. <https://doi.org/10.52379/mcs.v6i1.235>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas*. [Universidad Pontificia Bolivariana]. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>
- Sarangal, R. K., & Nargotra, M. (2017). Internal marketing, employee job satisfaction and employee engagement: A case of J&K Bank. *Pacific Business Review International*, 10(4), 80-89. <http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-06-2015-0083>
- Tlaiss, H. A. (2013). Determinants of job satisfaction in the banking sector: The case of Lebanese managers. *Employee Relations*, 35(4), 377-395. <https://doi.org/10.1108/ER-10-2011-0064>
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Workmeter. (10 de octubre del 2023). El rendimiento en el trabajo: Profesional y empresarial. Obtenido de ¿Qué es el rendimiento laboral?: <https://www.workmeter.com/blog/que-es-elrendimiento-laboral/>
- Zurita, F., Rojas, M., Linares, D., López, C. J., Martínez, A., & Castro, M. (2015). Satisfacción laboral en el profesor de educación física de Cienfuegos (Cuba). *Revista De Ciencias Sociales*, 21(2). <https://doi.org/10.31876/rcs.v21i2.25721>