

Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario en la ciudad de Tarija

Relationship between Job Satisfaction and Productivity of Workers of the Financial Intermediation Entities of the Banking System in the city of Tarija

Joel Erick Colodro Baldivezo M.Sc

Nacionalidad: Boliviana

Último grado académico alcanzado: Magíster

Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca

Centro de Estudios de Posgrado e Investigación

ingjoelcolodro@gmail.com

Joel Erick Colodro Baldivezo M.Sc & Samuel Israel Goyzueta Rivera, Ph.D. (2023). "Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario en la ciudad de Tarija". *Perspectivas*, Año 26, N° 51, mayo 2023. pp. 61-86. Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Sede Cochabamba. Clasificación **M0, M10, M20**.

Samuel Israel Goyzueta Rivera, Ph.D.

Nacionalidad: Boliviana

Último grado académico alcanzado: Doctor

Universidad Privada del Valle

Director del Departamento Académico de

Ciencias Empresariales

sgozuetar@univalle.edu

Resumen

En la actualidad, la satisfacción laboral de los trabajadores tiene un rol fundamental en el incremento de la productividad de cualquier organización; las organizaciones exitosas procuran ser sitios de excelente clima laboral puesto que, este elemento garantiza un incremento de satisfacción laboral. Los efectos de no administrar a los empleados de manera efectiva son severos y repercuten en el cumplimiento de los objetivos institucionales, y, en consecuencia, el desempeño general de la organización se ve afectado.

El propósito de este trabajo es analizar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija; este trabajo se sustenta con las teorías de Robbins Stephen P. y Mary Coulter (2005) y Robbins Stephen P. y Timothy A. Judge (2013), teorías en las cuales se hallan ambas variables (satisfacción laboral y productividad).

PALABRAS CLAVE: Satisfacción laboral, Desempeño laboral, Productividad laboral.

CLASIFICACIÓN JEL: M0, M10, M20.

Abstract

Currently, the job satisfaction of workers has a fundamental role in increasing the productivity of any organization; successful organizations seek to be places with an excellent work environment since this element guarantees an increase in job satisfaction. The effects of not managing employees effectively are severe and affect the fulfillment of institutional objectives, and, consequently, the general performance of the organization is affected.

The purpose of this work is to analyze the relationship that exists between Job Satisfaction and Productivity of the workers of the Financial Intermediation Entities of the Banking System of the city of Tarija; This work is supported by the theories of Robbins Stephen P. and Mary Coulter (2005) and Robbins Stephen P. and Timothy A. Judge (2013), theories in which both variables are found (job satisfaction and productivity).

KEYWORDS: Job satisfaction, Job performance, Job productivity.

JEL CLASSIFICATION: M0, M10, M20.

1. Introducción

El estudio Fuerza Laboral desarrollado por Oxford Economics y SAP Company (2020) señala que “muchas empresas carecen de la estructura, la estrategia, la cultura, las soluciones y los recursos para administrar a los empleados de manera efectiva” (p. 1), generalmente, las organizaciones enfrentan desafíos similares cuando se trata de encontrar el talento humano necesitan, estos desafíos se resumen en contratar empleados con la combinación adecuada de habilidades; no obstante, cuando se encuentra los empleados con el perfil requerido y se logra contratarlos, su gestión no es un tema de importancia para los ejecutivos de las organizaciones.

Con particularidad, en Bolivia acontece un marcado crecimiento de la inestabilidad laboral, pues, según un reporte del Instituto Boliviano de Comercio Exterior (IBCE) sobre la base de los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE): “al primer trimestre de 2021 se encontraban sin trabajo casi 371.000 personas en el área urbana” (Instituto Boliviano de Comercio Exterior, 2021); este reporte da cuenta que existen cientos de bolivianos en busca de empleo sin importar las condiciones en las que desempeñarían sus funciones; dado que, ante la desaceleración económica que se vive en el país, a las organizaciones se les dificulta cubrir costos de personal, viéndose obligados a despedirlos.

2. Metodología

Diseño de la Investigación

El diseño que se aplicó en la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, se hizo uso del método científico para lo cual se considera el modelo teórico propuesto por los autores Yuena, Lohb, Zhouc y Wongc (2018) que sustenta que las trayectorias estructurales son estadísticamente significativas, en términos de ajuste chi-cuadrado el modelo presentado es parsimonioso y óptimo. En este contexto, se formula una encuesta con base al modelo validado por los autores mencionados anteriormente.

Universo de referencia

La población objetivo se comprende por hombres y mujeres en 23 y 50 años de edad, cuya fuente laboral provenga del sistema bancario de la ciudad de Tarija, más concretamente de las entidades de intermediación financiera.

Marco muestral

El diseño de la muestra incluye como marco muestral a hombres y mujeres cuya edad comprende entre los 23 y 50 años de edad, que pertenecen a la población urbana del departamento de Tarija, con particularidad de la provincia Cercado. Para proceder con la estratificación de la muestra se toma en consideración los criterios presentados a continuación:

- ✓ Habitantes de la ciudad de Tarija
- ✓ Población económicamente activa
- ✓ Cantidad de entidades de intermediación financiera del sistema bancario funcionando en Tarija.

La composición de la población objetivo se basa en los reportes emitidos por el Instituto Nacional de Estadística para la gestión 2022, sobre la provincia Cercado del departamento de Tarija.

Municipio	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Cercado	219.263	224.606	229.959	235.959	235.319	240.670	251.375	256.723	263.062	267.378	272.692

Tabla 1
Tarija: Proyecciones de población, según municipio, 2012 - 2022

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (2021)

Para los resultados proyectados se tiene una población de estudio de 272,692 y la población seleccionada consta de 1,409 individuos que prestan sus servicios como funcionarios de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija; asimismo, se asume un margen de error de 0,546, un nivel de confianza de 99% y una varianza máxima poblacional de 0,5, al aplicarse un muestreo no probabilístico a través de la técnica de juicio, se obtiene un tamaño de muestra de 400.

3. Fundamentación teórica

Job performance

Arnold Bakker (2014) en su artículo: *Elaboración del trabajo y desempeño laboral: un estudio longitudinal* indica que la elaboración del trabajo se relaciona positivamente con el compromiso y el desempeño laboral, por lo tanto, se puede afirmar que la elaboración del trabajo implica la participación de los miembros de la organización; esta participación generaría motivación en el talento humano y su motivación tendría efectos sobre el rendimiento global de la organización.

Sobre el mismo tema, se afirma que: “la personalidad y la habilidad social reflejan relaciones interactivas e importantes con el desempeño laboral” (Blickle et al., 2008), así lo menciona Blickle G., al señalar que la personalidad es otro elemento que los ejecutivos de las organizaciones deben considerar al evaluar el desempeño de sus colaboradores.

Overall job satisfaction

Sobre la satisfacción laboral, Katja Goets afirma: “La satisfacción laboral depende de diferentes aspectos de las condiciones de trabajo y de las características individuales. Por lo tanto, las estrategias para mejorar la satisfacción laboral deben apuntar a mejorar las condiciones de trabajo (...)” (Goetz et al., 2013); en estos términos, el autor transmite la importancia de las condiciones de trabajo brindadas por las organizaciones; este elemento es determinante sobre la satisfacción laboral.

Por otra parte, las características individuales de los colaboradores de las organizaciones tienen una especial trascendencia en el desempeño y la satisfacción laboral de quienes componen las organizaciones, por este motivo, a los ejecutivos principales de las organizaciones les corresponde estudiarlos, y potenciarlos con el propósito de mejora personal e institucional.

Rewards

La formación de recompensas resulta ser una técnica eficaz para incorporar el conocimiento del dominio en el aprendizaje por refuerzo. Existen algunos enfoques, como la configuración de recompensa basada en el potencial, en la cual, normalmente se hace un uso completo de una función de recompensa de configuración determinada (Wang, 2020).

Entonces, las recompensas organizacionales son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del talento humano y ello, se ve reflejado en su desempeño. Por tanto, es de incumbencia de los expertos en Desarrollo Organizacional, la atención del diseño e implantación de sistemas que coadyuven a la planificación y aplicación de incentivos laborales.

H1: El sistema de recompensas tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija.

Job stress

“El compromiso organizacional actúa como un amortiguador contra los efectos aversivos del estrés laboral en el desempeño laboral de los individuos” (Jamal et al., 2011), entonces, el estrés laboral puede ser manejado con el compromiso organizacional, ello sería útil para brindar una certera mejora sobre la satisfacción y productividad laboral en la organización.

H2: Una gran cantidad de estrés laboral tiene una influencia negativa en la satisfacción laboral de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija.

Job characteristics

Dentro del modelo Demandas – Recursos del trabajo, la presencia de demandas laborales y la ausencia de recursos laborales se relacionan con el agotamiento a través de un proceso energético psicológico, mientras que la presencia de recursos laborales se asocia con compromiso laboral, a través de un proceso motivacional.

H3: Las características del trabajo, como la variedad de habilidades, la identidad de la tarea, la importancia de la tarea, la autonomía y la retroalimentación tienen una influencia positiva en el personal de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija.

Dispositional affects

Al adoptar un enfoque disposicional, se desarrolla una perspectiva afectiva del trabajo y la familia. Se define que el afecto disposicional es una fuerza impulsora detrás de las percepciones del conflicto, el enriquecimiento y la satisfacción en el trabajo y la familia.

H4: El afecto disposicional, como la afectividad positiva, el locus de control interno y las bajas tendencias de agotamiento tienen un efecto positivo que influencia en la satisfacción laboral del personal de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija.

4. Discusión de los resultados

Análisis Univariado

Se presentan tablas que contienen un resumen a través del cual se muestra la predisposición de la recopilación de datos.

Tabla 2
Datos demográficos de los encuestados

¿Cuál es su edad?		¿Cuál es su género?		¿En cuál Entidad de Intermediación Financiera del Sistema Bancario trabaja?		¿En qué área trabaja?	
Edad	Porcentaje	Género	Porcentaje	Entidad	Porcentaje	Entidad	Porcentaje
22	1.00%	Femenino	56.80%	Banco Nacional de Bolivia S.A.	3.80%	Operativa	37.30%
23	1.50%	Masculino	43.30%	Banco Mercantil Santa Cruz S.A.	4.30%	Créditos	31.30%
24	1.00%	Total	100,00%	Banco BISA S.A.	6.50%	Riesgos	9.80%
25	2.80%			Banco de Crédito de Bolivia S.A.	4.50%	Administrativa	21.50%
26	1.30%			Banco Económico S.A.	4.50%	Total	100,00%
27	3.80%			Banco Ganadero S.A.	5.80%		
28	4.30%			Banco Solidario S.A.	4.30%		
29	5.50%			Banco de Fomento a Iniciativas Económicas S.A.	4.50%		
30	3.00%			Banco Prodem S.A.	5.00%		
31	4.00%			Banco Fassil S.A.	4.80%		
32	2.30%			Banco Fortaleza S.A.	4.80%		
33	3.00%			Banco Ecofuturo S.A.	4.00%		
34	1.80%			Banco Unión	4.50%		
35	3.50%			Mutual La Primera	3.50%		
36	4.80%			Cooperativa de Ahorro y Crédito El Churqui	3.80%		
37	4.50%			Cooperativa El Chorolque	3.80%		
38	4.30%			Cooperativa Catedral de Tarija	3.50%		
39	6.30%			Cooperativa Magisterio Rural	3.50%		
40	3.50%			CRECER - IFD	4.00%		
41	2.50%			IDEPRO - IFD	4.80%		
42	2.30%			Fundación PROMJER - IFD	3.50%		
43	1.50%			SEMBRAR SARTAWI - IFD	3.80%		
44	1.30%			FONDECO - IFD	5.00%		
45	5.00%			Total	100,00%		
46	3.50%						
47	5.00%						
48	5.00%						
49	4.00%						
50	2.80%						
51	0.50%						
52	0.30%						
53	0.50%						
54	0.80%						
55	0.30%						
56	0.50%						
57	1.50%						
58	1.30%						
Total	100,00%						

Fuente: Elaboración propia

Como se advierte en la tabla y se puede apreciar mejor en el siguiente histograma, fueron encuestados 400 trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija, obteniéndose que el 6,5% de los encuestados tiene 39 años y el 5,5% de los encuestados tiene 29 años.

Estos datos demuestran que la gran mayoría de quienes prestan sus servicios en las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija pertenecen al ciclo de vida adulto.

Respecto al género de los encuestados, la mayor frecuencia de las respuestas indica que el género femenino se impone en las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Financiero de la ciudad de Tarija con un total de 227 respuestas para esta categoría.

En lo que respecta a la Entidad de Intermediación Financiera del Sistema Bancario en la cual trabajan los encuestados, se obtuvo que las respuestas más representativas fueron del Banco Bisa S.A., Banco Prodem S.A. y FONDECO – IFD, respectivamente.

Según el área de trabajo, la mayor parte de los encuestados afirma desempeñar sus funciones en el área Operativa de su entidad con 150 respuestas; seguido por el área de Créditos con 125 respuestas y el área Administrativa con 86 respuestas.

Análisis Multivariante

Para el desarrollo del análisis multivariante y la evaluación de los resultados se hace uso del aplicativo IBM – SPSS Statics, el cual permite el análisis de los modelos, seguidamente se procede a realizar la evaluación estructural del modelo y también, evaluar la robustez de modelo.

Evaluación de Modelos Reflexivos

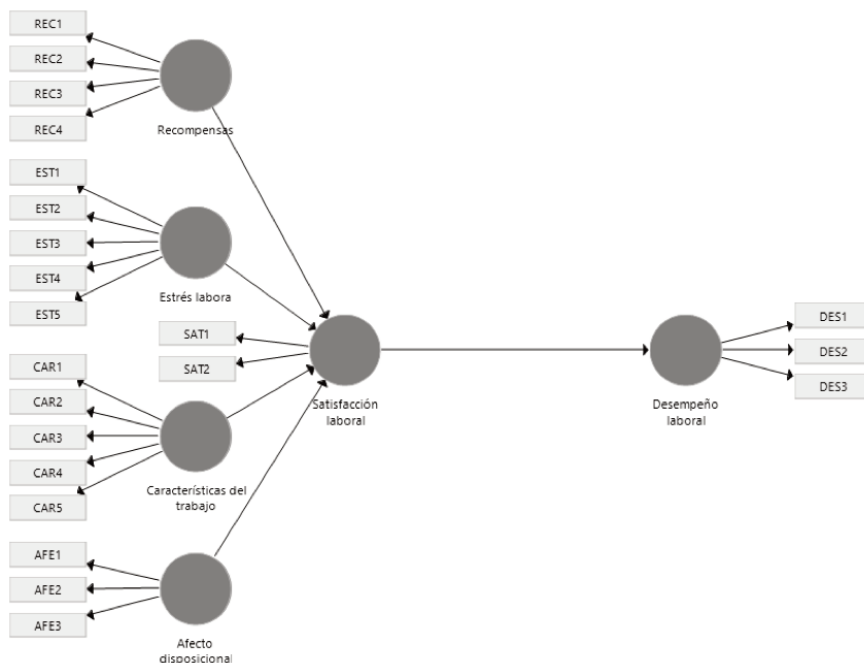
A continuación, se describen los pasos que se siguen para la evaluación de las medidas de los modelos reflexivos.

Análisis de la carga de los indicadores

Para analizar las cargas de los Indicadores Reflexivos se recomienda que el valor de las cargas sea mayor a 0.707, dado que estos valores indicarían que el constructo explica más del 50% de la varianza del indicador, ello implica una fiabilidad aceptable.

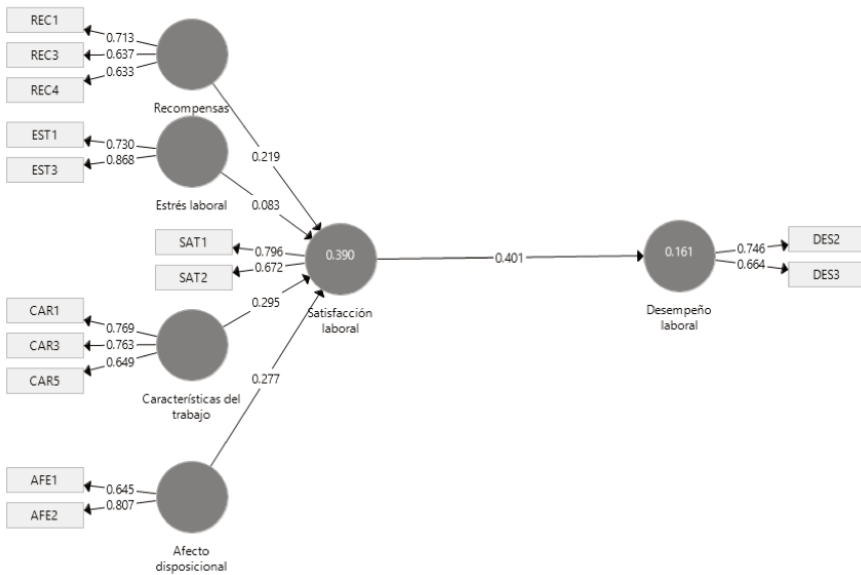
En la figura precedente es posible evidenciar que las cargas de los indicadores se encuentran entre los rangos entre 0.233 y 0.757; en este sentido las cargas obtenidas como resultado pueden considerarse aceptables. También, resulta importante analizar las Betas de los constructos, para lo cual se requiere que estas tengan un valor superior al del constructo de Desempeño Laboral, de acuerdo con los resultados de la figura anterior, se confirma su fiabilidad.

Figura 1
Cargas de los indicadores reflexivos



Fuente: Elaboración propia, 2022

Figura 2
Cargas de los Indicadores Reflectivos (segunda etapa)



Fuente: Elaboración propia, 2022

A partir de estas cargas, es posible dar continuidad al análisis del modelo obtenido.

Análisis interno de Consistencia

En la tabla que se muestra a continuación se observan las cargas en el alfa de Cronbach y el análisis de confiabilidad son óptimas.

Tabla 3
Cargas de los indicadores reflexivos

	Alfa de Cronbach	rho_A	Fiabilidad compuesta	Varianza extraída media (AVE)
Afecto disposicional	0.729	0.734	0.893	0.934
Características del trabajo	0.864	0.877	0.772	0.831
Desempeño laboral	0.795	0.763	0.766	0.899
Estrés laboral	0.945	0.848	0.782	0.643
Recompensas	0.731	0.844	0.700	0.839
Satisfacción laboral	0.751	0.795	0.702	0.693

Fuente: Elaboración propia, 2022

Análisis discriminante de validez

Este análisis representa la medida en la cual un constructo es empíricamente distinto de otro constructo dentro del mismo modelo. A diferencia de los modelos reflectivos, con los modelos formativos no se asume que todas las medidas sean causadas por un solo constructo.

Así como se observa en la tabla siguiente, los indicadores reflectivos demuestran sugieren validez discriminante. Resaltando las cargas: Estrés Laboral y Recompensas.

Tabla 4
Criterio de Fornell Larker

	Afecto disposicional	Características del trabajo	Desempeño laboral	Estrés laboral	Recompensas	Satisfacción laboral
Afecto disposicional	0.730					
Características del trabajo	0.893	0.729				
Desempeño laboral	0.715	0.780	0.606			
Estrés laboral	0.675	0.660	0.656	0.802		
Recompensas	0.735	0.639	0.842	0.990	0.662	
Satisfacción laboral	0.895	0.689	0.804	0.712	0.834	0.737

Fuente: Elaboración propia, 2022

Adicionalmente, se analizan las cargas cruzadas. El criterio de cargas cruzadas se valida verificando que las cargas de cada constructo sean superiores a las cargas de los constructos distintos, de este modo, se comprueba la validez de este criterio aplicado al caso.

Tabla 5
Cargas cruzadas

	Afecto disposicional	Características del trabajo	Desempeño laboral	Estrés laboral	Recompensas	Satisfacción laboral
AFE1	0.645	0.709	0.775	0.606	0.779	0.645
AFE2	0.807	0.956	0.797	0.647	0.774	0.807
CAR1	0.757	0.769	0.905	0.866	0.791	0.757
CAR3	0.949	0.769	0.995	0.645	0.785	0.949
CAR5	0.779	0.649	0.754	0.546	0.769	0.723
DES2	0.679	0.778	0.746	0.689	0.657	0.976
DES3	0.784	0.947	0.664	0.781	0.696	0.784
EST1	0.666	0.670	0.667	0.795	0.675	0.666
EST3	0.666	0.877	0.696	0.868	0.664	0.666
REC1	0.769	0.769	0.646	0.666	0.769	0.769
REC3	0.766	0.808	0.816	0.686	0.697	0.766
REC4	0.777	0.779	0.797	0.620	0.699	0.777
SAT1	0.994	0.646	0.964	0.689	0.976	0.994
SAT2	0.975	0.796	0.777	0.593	0.976	0.975

Fuente: Elaboración propia, 2022

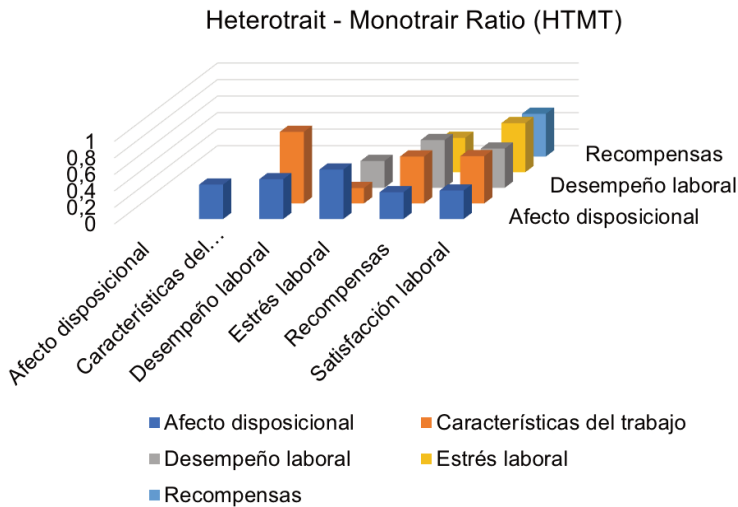
Adicionalmente, se estudia un tercer criterio, el criterio Heterotrait – Monotrait Ratio (HTMT), el cual, asumiendo que los valores de las cargas son menores o iguales a 0,6 se demuestra que las cargas son válidas:

Tabla 6
Heterotrait – Monotrait Ratio (HTMT)

	Afecto disposicional	Características del trabajo	Desempeño laboral	Estrés laboral	Recompensas
Afecto disposicional					
Características del trabajo	0.417				
Desempeño laboral	0.482	0.866			
Estrés laboral	0.599	0.186	0.325		
Recompensas	0.324	0.568	0.578	0.415	
Satisfacción laboral	0.345	0.572	0.475	0.593	0.517

Fuente: Elaboración propia, 2022

Figura 3
Gráfico de barras HTMT



Fuente: Elaboración propia, 2022

Evaluación del Modelo Estructural

Tras conocer que la evaluación del modelo es satisfactoria, procede efectuar la evaluación estructural del modelo.

Análisis de Colinealidad (VIF)

Para proceder a evaluar la relación estructural del modelo, se debe evaluar la colinealidad para asegurarse de que no exista sesgo entre los resultados de la regresión. Idealmente, los valores VIF deberían estar cercanos a 3.

Tabla 7
Colinealidad del Modelo Externo (VIF)

	VIF
AFE1	1.005
AFE2	1.005
CAR1	1.139
CAR3	1.218
CAR5	1.158
DES2	1.000
DES3	1.000
EST1	1.095
EST3	1.095
REC1	1.211
REC3	1.200
REC4	1.013
SAT1	1.008
SAT2	1.008

Fuente: Elaboración propia, 2022

Como se puede observar en la siguiente tabla, los valores expuestos son menores a 3, por lo tanto, se estima que no existe colinealidad entre los constructos.

Tabla 8
Colinealidad del Modelo Estructural (VIF)

	Afecto disposicional	Características del trabajo	Desempeño laboral	Estrés laboral	Recompensas	Satisfacción laboral
Afecto disposicional						1.306
Características del trabajo						1.261
Desempeño laboral						
Estrés laboral						1.032
Recompensas						1.242
Satisfacción laboral			1.000			

Fuente: Elaboración propia, 2022

Coefficiente de determinación (R^2 Value)

El coeficiente de determinación (R^2 Value) mide la varianza, que se explica en cada uno de los constructos endógenos y es, por lo tanto, una medida del poder explicativo del modelo. Este efecto oscila entre 0 y 1 con 1 representando una precisión predictiva completa.

Tabla 9
Valores R^2

	R cuadrado	R cuadrado ajustada
Desempeño laboral	0.661	0.659
Satisfacción laboral	0.390	0.384

Fuente: Elaboración propia, 2022

Como directriz, los valores R^2 de 0.75, 0.50 y 0.25 pueden considerarse como sustanciales, moderados y débiles. Como se observa en la tabla precedente, los valores R^2 obtenidos del modelo son considerados moderados. En adición,

muchos estudios también realizan la valoración del grado con que un constructo exógeno contribuye a explicar un determinado constructo endógeno en términos de R^2 . Esta métrica es el tamaño del efecto F^2 ; esta métrica consiste en un constructo exógeno que contribuye firmemente a explicar un constructo endógeno.

Coefficiente de determinación (F^2 Value)

Tabla 10
Valores de F^2

	Afecto disposicional	Características del trabajo	Desempeño laboral	Estrés laboral	Recompensas	Satisfacción laboral
Afecto disposicional						0.096
Características del trabajo						0.113
Desempeño laboral						
Estrés laboral						0.171
Recompensas						0.063
Satisfacción laboral			0.192			

Fuente: Elaboración propia, 2022

Como parámetro, los valores superiores a 0.002, 0.15 y 0.35 representan pequeños, medianos y grandes tamaños respectivamente de efecto F^2 . Conforme a esto, la tabla anterior muestra valores F^2 con efectos medianos.

Comprobación de hipótesis

Tabla 11
Comprobación de hipótesis Bootstrapping

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t (O/ST-DEV)	P Valores
Afecto disposicional -> Satisfacción laboral	0.277	0.273	0.049	5.697	0.000
Características del trabajo -> Satisfacción laboral	0.295	0.299	0.045	6.523	0.000
Estrés laboral -> Satisfacción laboral	0.083	0.088	0.042	1.992	0.047
Recompensas -> Satisfacción laboral	0.219	0.221	0.049	4.448	0.000
Satisfacción laboral -> Desempeño laboral	0.401	0.405	0.047	8.608	0.000

Fuente: Elaboración propia, 2022

De acuerdo con las métricas, los valores óptimos para confirmar o rechazar una hipótesis indican que los valores a 0.05, en este sentido, se tiene que todas las hipótesis podrían ser analizadas posteriormente.

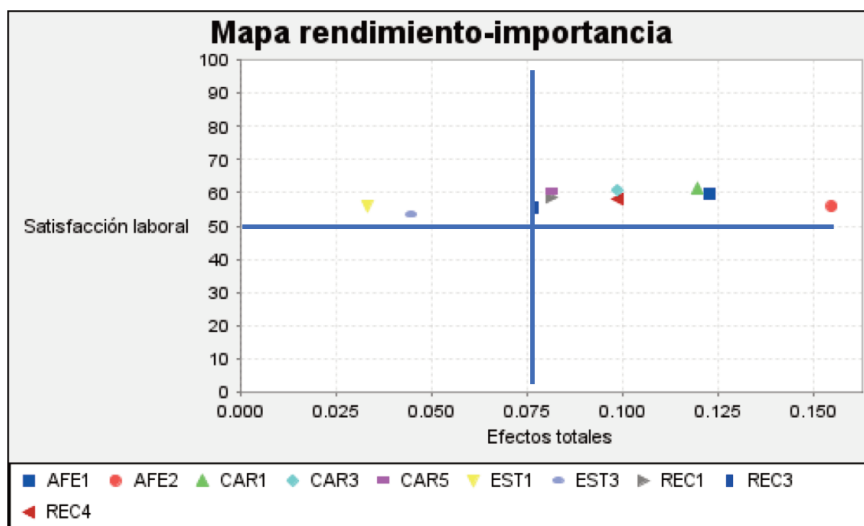
Análisis de Mapas de Impacto – Rendimiento

Matriz IPMA

De manera frecuente se utiliza en la evaluación del rendimiento de los principales impulsores de éxito empresarial la Matriz de Importancia – Rendimiento, la cual es un xy-plot donde el eje x muestra la “Importancia” (efecto total) de los conductores de éxito empresarial utilizando una escala

de 0 a 1, y el eje y muestra el “Rendimiento” de los controladores de éxito empresarial utilizando una escala de 0 a 100. De esta manera, los investigadores pueden identificar aquellas construcciones predecesoras que tienen un fuerte efecto total (alta importancia) pero puntuaciones variables (bajo rendimiento) para una mejora operativa posterior.

Figura 4
Mapa de Matriz IPMA



Fuente: Elaboración propia, 2022

De acuerdo con esta matriz, las variables ubicadas en el primer cuadrante de la gráfica son las más importantes y en ellas deberá enfocarse el estudio. Ellas son: REC3, REC1, CAR5, REC4, CAR3, CAR1, AFE1 y AFE2. También podrían considerarse variables interesantes para el estudio, las variables: EST1 y EST3.

5. Implicaciones teóricas, gerenciales e impacto alcanzado

Implicaciones Teóricas

Este estudio propone la aplicación de un modelo teórico práctico para identificar los factores determinantes de la satisfacción y el desempeño laboral

de las Entidades de Intermediación Financiera. En este sentido, las conclusiones de la presente investigación representan importantes aportes para el Sistema Financiero de la ciudad de Tarija. El modelo y las escalas planteadas en el documento base propuesto por (Yuena et al., 2018) que fue traducido del idioma inglés al idioma español.

Implicaciones Gerenciales

Dado el contexto social y económico que se vive hoy por hoy en la ciudad de Tarija tras el levantamiento de las medidas de restricción y confinamiento por la pandemia del COVID-19, se advierte que el desempleo es uno de los elementos que ha crecido aceleradamente, dejando secuelas sobre todas las organizaciones.

Los efectos de no administrar a los empleados de manera efectiva son severos y repercuten en el cumplimiento de los objetivos institucionales, y, en consecuencia, el desempeño general de la organización se ve afectado. Con la pandemia del COVID-19, las medidas de confinamiento y la denominada “reactivación económica”, se suscitaron una serie de cambios en la naturaleza de los trabajos, abriendo un espacio a un sinnfín de posibilidades que condicen a la aplicación de estrategias institucionales orientadas a los recursos humanos. Entonces, necesariamente las organizaciones deben abordar una serie de factores, incluido el papel y la relevancia de la estrategia de personas; cambios demográficos y definiciones de trabajo en evolución; capacidad de liderazgo y cultivo; deseos y necesidades de los empleados; y desarrollo del talento.

Esta investigación permite a las gerencias del sector bancario de la ciudad de Tarija; identificar los factores determinantes de la satisfacción que dan como resultado el desempeño laboral que, permitiría llevar adelante procesos eficientes que conduzcan a la productividad empresarial.

Tras haberse finalizado el presente estudio, es posible demostrar que las variables: Afecto Disposicional, Características del Trabajo y Recompensas junto a sus respectivas cargas tienen una influencia positiva en la Satisfacción

Laboral y, en consecuencia, en el Desempeño Laboral de quienes trabajan en las Entidades de Intermediación Financiero de la ciudad de Tarija.

Hallazgos Importantes

Por medio del presente estudio, se logra comprobar que:

- ✓ El Afecto Disposicional tiene un efecto positivo en la Satisfacción Laboral.

Se establece que los constructos que intervienen en el Afecto Disposicional son: Positividad (AFE1) y Control (AFE2) en el trabajo.

- ✓ Las Características del Trabajo tienen un efecto positivo en la Satisfacción Laboral.

Se establece que los constructos que intervienen en las Características del Trabajo son: Aplicación de una variedad de habilidades (CAR1), el trabajo que se realiza tiene un efecto significativo en la vida de otras personas (CAR3) y se recibe suficiente información y comentarios sobre su trabajo (CAR5).

- ✓ Las recompensas tienen un efecto positivo en la Satisfacción Laboral.

Se establece que los constructos que intervienen en las Recompensas son: Su salario es razonable (REC1) y las oportunidades de capacitación son razonables (REC4). Ello aplicado y adoptado en línea al Modelo Teórico Práctico denominado “Factores determinantes de la satisfacción laboral y el desempeño de la gente de mar”.

Limitaciones

Al momento de la realización del trabajo de campo, mientras se aplicaba el instrumento diseñado para la recolección de datos, se pudo evidenciar la dificultad de conseguir funcionarios de las Entidades de Intermediación Financiera dispuestos a colaborar con las respuestas para cumplir con la muestra objetivo; esta situación retrasó el procesamiento y análisis de los datos recopilados.

Conclusiones

De acuerdo con la revisión bibliográfica y bibliométrica presentada, existen muy pocos estudios que incluyen las variables Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral entre sus propósitos. Bajo estas condiciones, se define realizar la aplicación del modelo teórico – práctico planteado para reconocer los factores determinantes de la satisfacción laboral y el desempeño de la gente de mar (Yuena et al., 2018).

El estudio examinó el problema de investigación: ¿Cuál es la relación de la Satisfacción Laboral con la productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija?

Los resultados muestran que:

El Afecto Disposicional como la afectividad positiva y el locus de control interno influyen positivamente en la satisfacción laboral del personal de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija. Mientras que, las bajas tendencias de agotamiento no tienen una relación positiva con la satisfacción laboral.

Las Características del Trabajo, como la variedad de habilidades y la retroalimentación tienen una influencia positiva en el personal de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija. Empero, la identidad de la tarea y la autonomía tienen una influencia negativa en la satisfacción laboral.

El Sistema de Recompensas tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral del personal de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija; puesto que, el salario es razonable y las oportunidades de capacitación también lo son. No obstante, los beneficios familiares y las oportunidades de promoción no son razonables y, por lo tanto, no tienen una influencia positiva en la satisfacción laboral.

Para concluir este estudio, la relación que existe entre la Satisfacción y la Productividad Laboral de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario de la ciudad de Tarija es positiva y directa; depende e incluye al Afecto Disposicional, Características del Trabajo y Sistemas de Recompensas.

Referencias bibliográficas

- Aguirre Guzmán, F. (2022). *Cultura del reciclaje y economía circular*.
<https://contactoeconomico.com/blog/page/12/>
- Banco Central de Bolivia. (2022). *Informe de estabilidad financiera 2022*. BCB, 46(17), 75–83.
- Blickle, G., Meurs, J. A., Zettler, I., Solga, J., Noethen, D., Kramer, J., & Ferris, G. R. (2008). *Personality, political skill, and job performance*. *Journal of Vocational Behavior*, 72(3), 377–387.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2007.11.008>
- Bustos, A. (2021). *El futuro del trabajo y las capacidades humanas*. Reskilling y Upskilling en las organizaciones. Universidad Pompeu Fabra.
- Chiavenato, I. (2009a). *Administración de Recursos Humanos* (Jesús Mares Chacón & E. Zúñiha Gutierrez (eds.); Octava edi). Mc. Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009b). *Gestión del Talento Humano* (Jesús Mares Chacón (ed.); Tercera ed). Mc. Graw-Hill Interamericana.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2010). *Sistema Financiero*. 1–274.
<http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/2635>
- Chiroque Suárez, C. M., & Piscoya Manríquez, M. L. (2013). *Satisfacción Laboral y Productividad Laboral : Una Revisión de Literatura*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Editorial e-learning. (2022). Reskilling y upskilling. *Qué son, beneficios y ejemplos*.
<https://editorialelearning.com/blog/reskilling-y-upskilling/>
- Fernández, P. H. (2010). *La Influencia de los factores estresantes del trabajo en el Rendimiento Laboral*. 111 INVENIO, 13(25), 111–124.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). “*Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad*” (Estudio Realizado En La “ Delección de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzal Tenango). En Universidad Rafael Landívar Facultad de

- Humanidades Campus de Quetzaltenango (Número 34).
Universidad Rafael Landívar.
- Goetz, K., Ciencias, M., Musselmann, B., Szecsenyi, J., & Joos, D. S. (2013). *La influencia de la carga de trabajo y el comportamiento de salud en el trabajo* Satisfacción de los médicos generales. 95–101.
- Gómez Limaymanta, C. A., Incio Pasache, O. W., & O'Donnell Velásquez, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en Banca Comercial: un caso de estudio*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Guerrero Pupo, J. C., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S. M., Cutiño Rodríguez, M., & Fernández Díaz, D. J. (2006). *Calidad de vida y trabajo: Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina*. ACIMED, 14(4), 0–0.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000400005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y productividad* (P. E. Roig Vázquez (ed.); Cuarta edi). Mc. Graw-Hill Interamericana.
- Instituto Boliviano de Comercio Exterior. (2021). *Bolivia: Desempleo Urbano*. https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.ibce.org.bo/images/ibcecifras_documentos/Cifras-963-Bolivia-Desempleo-urbano.pdf
- Instituto Nacional de Estadística. (2021). *Tarija en cifras 2021*. <https://www.ine.gob.bo/index.php/prensa/publicaciones/466-tarija-en-cifras-2020>
- Jamal, M., Ph, D., Negocios, E. De, Molson, J., Concordia, U. De, & Hg, C. (2011). Machine Translated by Google *Estrés laboral, desempeño laboral y compromiso organizacional en una multinacional*. Empresa : un estudio empírico en dos países Machine Translated by Google. 2, 20–29.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (Jesús Mares Chacón (ed.); Decimocuar). Mc. Graw-Hill Interamericana.
- Learning's, L. (2021). Workplace Learning Report. Skill Building in the New World of Work.

- Lomas Púa, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires*, en el año 2017. En Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo.
- Merton, R. (1993). *Las Finanzas y el Sistema Financiero*. The Wall Street Journal.
- Montañez Juan, M. I. (2021). *El diseño del trabajo y sus consecuencias sobre la satisfacción laboral y el desempeño*. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia.
- Oxford Economics, & SAP Company. (2020). *Workforce 2020: The Looming Talent Crisis*. 12. <https://www.oxfordeconomics.com/workforce2020>
- Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la Banca Privada* [Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11211/PMHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (G. Domínguez Chavez & F. Hernández Carrasco (eds.); Décimo qui). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (M. De Anta & D. K. Montañón Gonzáles (eds.); Octava edi). Pearson Educación.
- Sasser Modestino, A., Shoag, D., & Ballance, J. (2020, octubre). *Upskilling: Do employers Demand Greater Skill when workers are plentiful?* The Review of Economics and Statistics, 102. https://doi.org/https://doi.org/10.1162/rest_a_00835
- Sauna Casamayor, B. (2018). *Locus de Control y Satisfacción Laboral en los trabajadores de Salud de la Micro Red El Porvenir*; 2017. Tesis, 107. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29156%0Afile:///C:/Users/MARIANA/Documents/1ACTITUDES_ADOLESCENTES_JIMENEZ_PENA_YESSENIA_MARIBEL.pdf
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2016). *Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional*. Una aproximación

- conceptual. Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR, 0(24), 86–99. <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/viewFile/200/476>
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2014). *Elaboración del trabajo y desempeño laboral: un estudio longitudinal*. Revista Europea de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 0643. <https://doi.org/10.1080/1359432X>.
- Wang, Y. (2020). *Aprendiendo a utilizar las recompensas de modelado: un nuevo enfoque de modelado de recompensas*. <https://proceedings.neurips.cc/paper/2020/hash/b710915795b9e9c02cf10d6d2bdb688c-Abstract.html>
- Yuena, K. F., Lohb, H. S., Zhouc, Q., & Yiik Diew, W. (2018). *Factores determinantes de la satisfacción laboral y el desempeño de la gente de mar*. ELSEVIER, 80(2018), 14–33.

Declaramos explícitamente no tener conflicto de intereses con la Revista Perspectivas, con ningún miembro de su Comité Editorial, ni con su entidad editora, la Universidad Católica Boliviana “San Pablo”.

Joel Erick Colodro Baldiviezo M.Sc & Samuel Israel Goyzueta Rivera, Ph.D. (2023). “Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario en la ciudad de Tarija”. *Perspectivas*, Año 26, N° 51, mayo 2023. pp. 61-86. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Sede Cochabamba. Clasificación **M0, M10, M20**..

Recepción: 02-02-2023
Aprobación: 28-02-2023