

Satisfacción laboral en las instituciones públicas: Revisión sistemática de la literatura científica 2018-2022

Job satisfaction in public institutions: A systematic review of the scientific literature 2018-2022

Satisfação no trabalho em instituições públicas: uma revisão sistemática da literatura científica 2018-2022

Gretia Luz Ysuiza Salas¹ & Cristhians Omar De La Torre Collao²

Autores

¹ Profesional en Administración y Negocios Internacionales, Universidad César Vallejo, Lima-Perú. E-mail: gretiays@gmail.com ORCID: 0000-0001-5434-5096

² Licenciado en Administración, Magíster en Administración ejecutiva de Negocios, Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, Docente de la Universidad Privada del Norte, Lima-Perú. ORCID: 0000-0001-6313-2295

Corresponding author: Gretia Luz Ysuiza Salas. Universidad César Vallejo. E-mail: gretiays@gmail.com

Copyright: ©2023 Revista Dimensión Empresarial / Vol. 21 No.3, Edición julio-septiembre (2023) / **e-ISSN:** 2322-956X

Tipo de artículo: Artículo de investigación / **Recibido:** 14/08/2023 **Aceptado:** 06/12/2023

JEL Classification: I38 M12 M14 M32 M5

Cómo citar:

Ysuiza-Salas G.L. & De La Torre Collao, C.O. (2023). Satisfacción laboral en las instituciones públicas: Revisión sistemática de la literatura científica 2018-2022. *Revista Dimensión Empresarial*, 21(3), 58-65 edición julio-septiembre. DOI: 10.15665/dem.v21i3.3815

Resumen

El propósito de la investigación fue analizar la influencia de la satisfacción laboral en las instituciones públicas en el crecimiento de las Pymes. Por lo que se usó una revisión sistemática de la literatura científica, como método riguroso para analizar el conocimiento científico disponible en los últimos 5 años. En conclusión, los resultados revelaron 37 puntos en 2018, 59 puntos en 2019, 58 puntos en 2020, 68 puntos en 2021, 82 puntos en 2021 y 93 puntos en 2022. La búsqueda de información actúa como una brújula que guía a una organización hacia el éxito y la felicidad, creando un ambiente de trabajo en el que los empleados se sienten valorados, comprometidos, motivados y capaces de alcanzar sus metas.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Instituciones públicas, Colaboradores.

Clasificación JEL: Política pública; provisión y efectos de los programas de bienestar (I38). Gestión de personal (M12). Cultura corporativa: Responsabilidad social corporativa (M14). Imagen (M32). Economía de la gestión de personal (M5).

Abstract

The purpose of the research was to analyze the influence of job satisfaction in public institutions on the growth of SMEs. Therefore, a systematic review of the scientific literature was used as a rigorous method to analyze the scientific knowledge available in the last 5 years. In conclusion,

the results revealed 37 points in 2018, 59 points in 2019, 58 points in 2020, 68 points in 2021, 82 points in 2021, and 93 points in 2022. The search for information acts as a compass that guides an organization toward success and happiness, creating a work environment in which employees feel valued, engaged, motivated, and capable of achieving their goals.

Keywords: Job satisfaction, Public institutions, Employees.

JEL Clasificación: Public Policy; Provision and Effects of Wellness Programs (I38). Personnel Management (M12). Corporate Culture: Corporate Social Responsibility (M14). Image (M32). Economics of Personnel Management (M5).

Resumo

O objetivo da pesquisa foi analisar a influência da satisfação no trabalho em instituições públicas no crescimento de PMEs. Para tanto, utilizou-se uma revisão sistemática da literatura científica como método rigoroso para analisar o conhecimento científico disponível nos últimos 5 anos. Em conclusão, os resultados revelaram 37 pontos em 2018, 59 pontos em 2019, 58 pontos em 2020, 68 pontos em 2021, 82 pontos em 2021 e 93 pontos em 2022. A busca por informações atua como uma bússola que guia uma organização em direção ao sucesso e à felicidade, criando um ambiente de trabalho no qual os funcionários se sintam valorizados, engajados, motivados e capazes de atingir seus objetivos.

Palavras-chave: Satisfação no Trabalho, Instituições Públicas, Funcionários.

Classificação JEL: Políticas Públicas; Provisão e Efeitos de Programas de Bem-Estar (I38). Gestão de Pessoas (M12). Cultura Corporativa: Responsabilidade Social Corporativa (M14). Imagem (M32). Economia da Gestão de Pessoas (M5).

1. Introducción

La satisfacción laboral se refiere a la actitud positiva que un trabajador tiene hacia su trabajo y su lugar de trabajo, se puede definir como el grado de contento o felicidad que experimenta un empleado en su trabajo, puede ser influenciada por factores internos y externos, como la remuneración, las condiciones de trabajo, la relación con los compañeros y superiores, el grado de autonomía y la oportunidad de crecimiento profesional. (Hernández et al, 2022).

Es importante destacar que la satisfacción laboral no solo afecta a los empleados, sino que también puede tener un impacto significativo en la productividad de la organización, los

colaboradores que están satisfechos con su trabajo y su lugar de trabajo tienden a ser más motivados y comprometidos, lo que puede llevar a una mayor productividad, menor rotación de personal y mejor calidad de trabajo. (García y García, 2022).

Existen diferentes teorías sobre la satisfacción laboral, una de las teorías más conocidas es la La teoría de las necesidades de Maslow, que sostiene que las personas tienen necesidades que deben ser satisfechas en un orden jerárquico, comenzando por las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad, seguidas de las necesidades sociales, de estima y de autorrealización.

Otra teoría popular es la Teoría de la Expectativa

de Vroom, que sostiene que la satisfacción laboral está influenciada por la percepción del empleado sobre el esfuerzo que realiza, la relación entre el esfuerzo y el rendimiento, y la valoración del rendimiento por parte de la organización. (Torres y García, 2020).

La satisfacción laboral es un tema importante en el mundo laboral y puede afectar a la calidad de vida de los empleados y a la productividad de las organizaciones, las organizaciones deben tomar medidas para mejorar la satisfacción laboral de sus empleados, a través de la creación de un ambiente de trabajo positivo, oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento y recompensas, y una comunicación efectiva. (Sabri et al, 2019).

Özdemir y Şentürk (2021) explican de forma sintetizada la teoría de las necesidades de Maslow que desarrollada por el psicólogo estadounidense Abraham Maslow en la década de 1940 y 1950, quien sostiene que los seres humanos tienen necesidades que deben ser satisfechas en orden jerárquico, la teoría establece que las necesidades humanas se organizan en cinco niveles, que se describen a continuación; necesidades fisiológicas son las más básicas, como la comida, el agua, el aire, el descanso y la eliminación de desechos, estas necesidades deben ser satisfechas para mantener la vida; las necesidades de seguridad las personas buscan sentirse seguras y protegidas, incluyen la seguridad física, la estabilidad emocional, la protección contra el peligro y la amenaza, la seguridad laboral y financiera.

Las necesidades sociales, las personas buscan sentirse parte de un grupo social y establecer relaciones interpersonales, estas necesidades incluyen el amor, la amistad, la aceptación social, la interacción social y la comunicación (Burgos et al., 2019).

Las Necesidades de estima, las personas buscan sentirse valoradas y reconocidas por los demás, incluyen el respeto por uno mismo, la autoestima, la confianza, la independencia y el

reconocimiento y apreciación de los demás. Finalmente, necesidades de autorrealización los colaboradores buscan alcanzar su máximo potencial y desarrollar su creatividad, habilidades y talentos, incluyen el logro personal, el desarrollo personal, la creatividad, la realización de objetivos y la búsqueda de un sentido de propósito en la vida. (Silva et al., 2019).

La teoría de Maslow establece que las necesidades en un nivel inferior deben ser satisfechas antes de que las necesidades en el siguiente nivel puedan ser satisfechas. Además, se sugiere que una vez que se satisface una necesidad, deja de ser un motivador efectivo y la persona comienza a buscar satisfacer la necesidad en el siguiente nivel, esta teoría ha sido ampliamente utilizada en la gestión empresarial para comprender las necesidades y motivaciones de los empleados y para desarrollar programas de motivación y satisfacción laboral; sin embargo, también ha sido criticada por ser demasiado simplista y por no tener en cuenta las diferencias culturales y de género en la satisfacción de las necesidades (Akman y Yavuz, 2020).

La satisfacción de los trabajadores es de suma importancia para el éxito de una empresa o una organización. Aquí te presento algunas razones por las cuales la satisfacción de los trabajadores es crucial por ejemplo la productividad y rendimiento: donde los empleados satisfechos tienden a ser más motivados y comprometidos con su trabajo; esto se traduce en un aumento de la productividad y un mejor rendimiento laboral, cuando los trabajadores se sienten satisfechos, están más dispuestos a esforzarse y alcanzar metas individuales y organizativas; por otro lado, retención de talento, la satisfacción en el trabajo es un factor determinante para que los empleados decidan quedarse en una empresa a largo plazo. Cuando los empleados se sienten valorados, valorados y felices en su entorno laboral, es menos probable que busquen oportunidades en otros lugares, lo que a su vez reduce la rotación de empleados y los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados. (Gong et al., 2020).

También se considera un ambiente laboral positivo: los empleados satisfechos contribuyen a la creación de un ambiente laboral positivo. Cuando los trabajadores están contentos, existe un mayor espíritu de equipo, comunicación efectiva y trabajo en equipo, un ambiente de trabajo positivo fomenta la creatividad, la innovación y la resolución de problemas, lo que beneficia a la empresa en términos de eficiencia y calidad del trabajo; por otro lado, la imagen y reputación de la empresa: los empleados satisfechos suelen hablar bien de su empresa y compartir experiencias positivas con otros, esto puede tener un impacto significativo en la imagen y la reputación de la empresa tanto entre los clientes como entre posibles candidatos a empleados, una buena reputación de la empresa puede atraer a talentos de calidad y generar confianza en los clientes, lo que a su vez puede impulsar el crecimiento y el éxito del negocio (Nedeljkovic et al., 2021).

Finalmente, el bienestar emocional y salud: la satisfacción en el trabajo también está estrechamente relacionada con el bienestar emocional y la salud de los trabajadores, cuando las personas se sienten felices y satisfechas en su trabajo, experimentan menos estrés, tienen una mejor salud mental y disfrutan de una mayor calidad de vida en general, esto se traduce en empleados más sanos, comprometidos y dispuestos a contribuir al éxito de la organización (Olteanu y Dabija, 2018).

Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, están más comprometidos y motivados para hacer su trabajo de manera eficiente y eficaz, también pueden ser más creativos y tener más iniciativa para mejorar los procesos y la calidad del servicio, la satisfacción laboral también puede aumentar la lealtad de los empleados a la organización y reducir la rotación de personal, lo que a su vez reduce los costos de reclutamiento y entrenamiento de nuevos empleados. (Castaño et al., 2019).

Además, puede mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los ciudadanos, ya que los

empleados que están satisfechos con su trabajo son más propensos a ofrecer un servicio de calidad y tratar a los ciudadanos con respeto y amabilidad. Por último, también puede mejorar la imagen de la organización, ya que los empleados satisfechos son más propensos a hablar positivamente de su lugar de trabajo, lo que puede atraer a más personas talentosas para trabajar en la organización y mejorar su reputación general (Oviedo y García, 2018).

Producto del análisis referenciado, permitirá al investigador plantear la interrogante ¿Cómo influye la satisfacción laboral en las instituciones públicas en el crecimiento de las pequeña y medianas empresas, en los últimos 5 años? Mediante el objetivo de la investigación busca analizar la influencia de la satisfacción laboral en las instituciones públicas en el crecimiento de las pequeña y medianas empresas, en los últimos 5 años.

2. Metodología.

2.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio utilizado es una revisión sistemática de la literatura científica, es un método riguroso y estructurado para sintetizar y analizar de manera sistemática la evidencia científica disponible sobre un tema específico, este tipo de revisión se basa en la recopilación exhaustiva de estudios relevantes, la evaluación de su calidad y la síntesis de los resultados para obtener conclusiones sólidas y confiables. La revisión sistemática sigue una metodología predefinida y transparente, con el objetivo de minimizar el sesgo y asegurar la objetividad en el proceso (Smith y Johnson, 2022).

2.2. Proceso de selección

Para comenzar la primera investigación correspondiente de los artículos se emplearon las palabras claves: satisfacción, satisfacción laboral, motivación, complacencia, felicidad. Se utilizó el operador de búsqueda "AND" para incluirse entre sí las palabras claves. Se utilizó filtros que permitan limitar los textos completos que se requería poder descargar y de esa forma

visualizar lo necesario, por ejemplo, fecha de publicación (en periodo 2018 - 2022) porque el estudio estará enfocado en los últimos 5 años, tipo de recurso (artículos, publicaciones académicas) puesto que son los artículos científicos necesarios para la revisión sistemática, idioma (español) de esa forma se pudo facilitar la lectura.

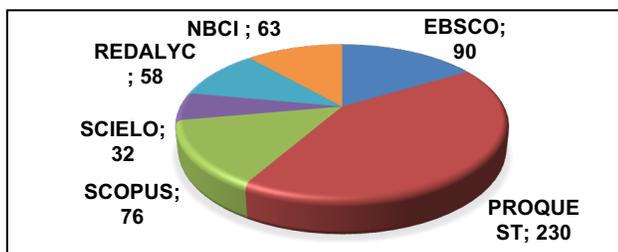
Los artículos seleccionados para este estudio presentaron ciertas características importantes. Se priorizó la inclusión de aquellos que estuvieran indexados y que contaran con un código DOI, lo que garantizaba que se trataba de información proveniente de fuentes prestigiosas y confiables. Además, se utilizó la plataforma Scimago para evaluar el valor científico de estos artículos y determinar su relevancia en relación con la investigación en curso.

Asimismo, se evaluaron fuentes esenciales de plataformas confiables, como Scielo, ProQuest, Scopus, ScienceDirect y EBSCO, para explicar el protocolo y registro de la investigación. Estas plataformas desempeñaron un papel fundamental en la búsqueda de información proveniente de revistas científicas indexadas, que ofrecieran contenido relevante y de importancia para el estudio en cuestión.

3. Resultados

Los resultados presentan la selección de las bases de datos donde se utilizó la búsqueda de la información referente a las variables de estudio.

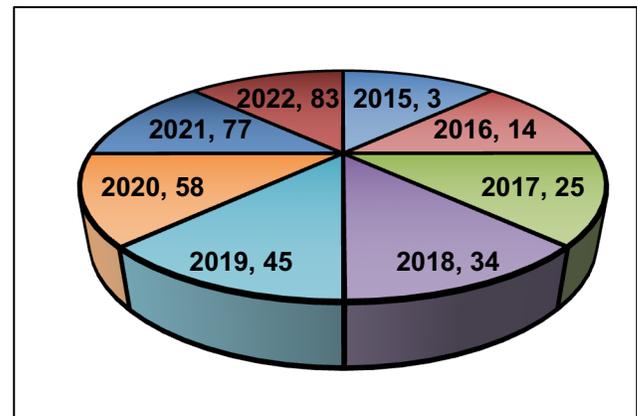
Gráfico 1. Base de datos indexadas



Fuente: Elaborada a partir de los datos recopilados y analizados por el autor.

La búsqueda de artículos en las bases de datos EBSCO, PROQUEST, SCOPUS, SCIELO, REDALYC Y NBCI arrojó un total de 339 originales, que se ajustaban a los filtros y criterios aplicados, en el periodo de tiempo 2018 al 2022.

Gráfico 2. Número de artículos científicos por año 2018 – 2022.



Fuente: Elaborada a partir de los datos recopilados y analizados por el autor.

Se realizó una búsqueda exhaustiva encontrándose en las bases de datos artículos científicos de los últimos 5 años; en tal sentido a continuación se detalla: en el 2018 se consideró 37, en el 2019 se consideró 59, en el año 2020 con 58, en el 2021 se contó con 68, en el 2021 con 82 y en el 2022 con 93.

Tabla 1. Cantidad de artículos científicos acorde a las palabras claves

Palabras clave	# artículos	%
Satisfacción	38	11
Satisfacción laboral	75	22
Liderazgo	44	13
Motivación	35	10
Desempeño	31	9
Calidad de atención	27	8
Satisfacción en empresas	38	11
Satisfacción en instituciones públicas	51	15
Total	339	100

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 1 se observa la búsqueda de la información acorde a las palabras claves encontradas para la selección de los artículos científicos relacionados a las variables de estudio dentro de ello se evidencia que la palabra clave

satisfacción se obtuvo 38 artículos (11%), en cuanto a la palabra satisfacción laboral se obtuvo 75 artículos (22%), liderazgo con 44 artículos (13%), motivación con 35 (10%), desempeño con 31 (9%), calidad de atención con 27 (8%), satisfacción en empresas con 38 (11%), satisfacción en instituciones públicas 51 (15%).

Tabla 2. Revistas científicas que aportaron a la investigación

Revista	artículos	%
Acta académica	27	8
Acta universitaria	59	17
Revista de finanzas	43	13
Academia de Administración	39	12
Revista de investigación de mercados	56	17
Revista de economía laboral	68	20
Métodos de investigación organizacional	47	14
Total	339	100

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 se observa las revistas indexadas en base de datos reconocidas que aportaron a la selección de la información para el desarrollo del presente estudio.

A continuación, se detalla las revistas como Acta académica con 27 artículos (8%), Acta universitaria con 59 artículos (17%), Revista de finanzas con 43 artículos (13%), Academia de Administración con 39 (12%), Revista de investigación de mercados con 56 (17%), Revista de economía laboral con 68 (20%) y la revista Métodos de investigación organizacional con 47 (14%).

Tabla 3. Clasificación de artículos por sector

Revista	artículos	%
Organizacional	47	13.8
Empresarial	69	20.3
Educación	23	6.8
Investigación	48	14.2
Turismo	41	12.1
Comercio	66	19.5
Liderazgo	45	13.3
Total	339	100

Fuente: elaboración propia a partir de los datos recopilados y analizados por el autor.

En la tabla 3 se observa la clasificación de

artículos acorde al sector o necesidad de estudio donde se evidencia en el rubro organizacional 47 artículos que equivale al 13.8%, sector empresarial 69 que corresponde a 20.3%, en educación 23 que corresponde al 6.8%, en el ámbito de la investigación 48 que equivale a 14.2%, en turismo 41 que representa al 12.2%, comercio 66 que corresponde al 19.5% y liderazgo 45 que corresponde al 13.3%.

4. Discusión y Conclusiones

El presente estudio de revisión sistemática tuvo como objetivo la búsqueda y clasificación de artículos de investigación relacionados a la satisfacción laboral en la Instituciones públicas en el período 2018-2022, centrada en las bases de datos EBSCO, PROQUEST y REDALYC, Scielo, Science Direct y NBCI.

Sobre los hallazgos encontrados se evidencia que la satisfacción laboral actúa como un imán poderoso, atrayendo y reteniendo el talento más valioso, cuando los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo, se crea un vínculo emocional que los conecta con la organización, disminuyendo la tentación de buscar oportunidades en otros lugares. Esto se traduce en una mayor estabilidad y continuidad en los equipos, lo cual es esencial para el crecimiento y la prosperidad empresarial (Chiu et al., 2019).

Por otro lado, cabe destacar que alimenta la productividad y el rendimiento excepcional. Cuando los colaboradores están felices en su entorno de trabajo, se despierta en ellos una chispa interna de motivación y compromiso, se sienten inspirados a dar lo mejor de sí mismos, a superar desafíos y a buscar constantemente la excelencia. Este estado de ánimo positivo se contagia, creando una atmósfera laboral enérgica y llena de vitalidad, donde el éxito se convierte en una meta compartida (De Bruin et al., 2021).

La satisfacción laboral también construye puentes entre los colaboradores y la organización, cuando las necesidades y expectativas de los trabajadores son escuchadas

y atendidas, se genera un ambiente de confianza y respeto mutuo. Esto fomenta la lealtad hacia la empresa y fortalece el sentido de pertenencia, creando una cultura organizacional sólida y cohesionada. Los colaboradores se convierten en embajadores de la marca, difundiendo una imagen positiva tanto dentro como fuera de la organización.

En tal sentido, promueve el bienestar integral de los colaboradores. Un entorno de trabajo que se preocupa por el equilibrio entre la vida laboral y personal, la salud física y mental, y el desarrollo profesional, brinda un apoyo invaluable a sus trabajadores, esto se traduce en un mayor nivel de felicidad y satisfacción en general, mejorando la calidad de vida de los colaboradores y generando un círculo virtuoso de bienestar.

Es importante mencionar que la búsqueda sistemática de información sobre satisfacción laboral se convierte en una brújula invaluable para las organizaciones, guiándolas hacia el camino del éxito y el bienestar de sus colaboradores, además se embarca en la misión de descubrir las verdades escondidas detrás de la experiencia laboral de los empleados. La rigurosidad en la recolección y análisis de datos ofrece una panorámica precisa de cómo se sienten realmente los trabajadores en su quehacer diario, permitiendo divisar cada pequeño detalle que puede estar afectando la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Finalmente se concluye que, la búsqueda de información actúa como una brújula que guía a la organización hacia el éxito y el bienestar, creando un ambiente laboral donde los colaboradores se sienten valorados, comprometidos y motivados para alcanzar sus metas. Es un proceso continuo y valioso que contribuye al crecimiento y prosperidad de la empresa a través de la satisfacción y felicidad de su equipo de trabajo.

Referencias

- Akman G y Yavuz S. (2020). The effect of Maslow's hierarchy of needs on employees' job satisfaction: A field study in the tourism sector. *Journal of Human Sciences*, 17(4), 3220-3231.
- Burgos, A., Vidal, Y., & Chiguay, C. (2019). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad pública regional chilena. *Revista Inclusiones*, 312-326.
- Castaño L., Ortiz A y León J. (2019). Satisfaction with work-life balance and job satisfaction among employees in European public services. *Public Management Review*, 21(7), 1011-1035.
- Chiu, W., Won, D., & Bae, J. S. (2019). Internal marketing, organizational commitment, and job performance in sport and leisure services. *Sport, Business and Management: An International Journal*. 1 (1) ,1.
- De Bruin, L., Roberts-Lombard, M., & de Meyer-Heydenrych, C. (2021). The interrelationship between internal marketing, employee perceived quality and customer satisfaction—a conventional banking perspective. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1872887.
- García Ramírez A y García Avilés A.J. (2021). Satisfacción laboral en los trabajadores de la administración pública local: Un análisis empírico. *Revista Española de Investigación en Marketing*, 25(1), 39-47.
- Gong, Y., Wu, Y., Huang, P., Yan, X. y Luo, Z. (2020). Psychological Empowerment and Work Engagement as Mediating Roles Between Trait Emotional Intelligence and Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 11, 232. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00232>
- Hernández Sánchez B.R., Martínez Fierro S y Valenzuela González J.R. (2022). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores del sector público y privado. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 54(1), 47-59.
- Nedeljkovic, M., Petrovic, M., Kovacic, S., Mijatov, M., Vukovic, D. y Kenell, J. (2021). Acting the part: Emotional intelligence and job satisfaction as predictors of emotional labor in travel agencies. *Tourism and Hospitality Research*, 21(2), 183-201. <https://doi.org/10.1177/1467358420965653>
- Olteanu D.E y Dabija D.C. (2018). Public sector employees' job satisfaction and organizational commitment: The case of Romania. *Sustainability*, 10(7), 2523.
- Oviedo García M.A. y García Sánchez J.N. (2018). Satisfacción laboral, compromiso y desempeño de los empleados públicos en Colombia. *Pensamiento & Gestión*, (45), 1-22.
- Özdemir Y y Şentürk C. (2021). The effect of Maslow's hierarchy of needs on job satisfaction and organizational commitment: A study on employees in the tourism sector. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 67-76.
- Sabri N.A., Rahman N.A y Salam S.A. (2019). Job satisfaction among public sector employees in Malaysia. *International Journal of Business and Society*, 20(3), 917-928.
- Silva, L. A. Á., Rodríguez, L. A. L., & Avilés, N. E. S. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM*, (35), 87-96.
- Smith, J y Johnson, A. (2022). The Impact of Exercise on Mental Health: A Systematic Review and Meta-analysis. *Journal of Psychology*, 45(3), 123-145. DOI: 10.1007/s12345-2022-0987-6.
- Torres Mejía G.E y García Sánchez R. (2020). Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores del sector público en México. *Revista Internacional de Organizaciones*, 25, 91-106.