



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL EN
IBEROAMÉRICA ENTRE LOS AÑOS 2010 – 2019”:
una revisión sistemática de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Psicología

Autores:

Minaya Lafitte, Aaron Eduardo
Villegas Correa, Cristina Carolina

Asesor:

Mg. Raquel Tello Cabello

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedicamos, en primer lugar, a Dios por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad.

A nuestros compañeros que hemos conocido a lo largo de la carrera y que muchos de ellos se han convertido en parte de nuestra familia.

Además, también dedicamos este trabajo a todas nuestras familias por ese amor incondicional y todo el apoyo que nos brindaron para seguir adelante.

Finalmente, a todos nuestros amigos, vecinos y futuros colegas que nos ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por todo su apoyo y buena voluntad.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los docentes que han contribuido en nuestro desarrollo profesional, aquellos que se dieron la tarea de formarnos con responsabilidad, ética; y que a través de la carrera tuvimos el agrado de conocer, son formadores de vocación.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	11
Tabla 2	13
Tabla 3	13
Tabla 4	14
Tabla 5	15
Tabla 6	16
Tabla 7	18
Tabla 8	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	14
Figura 2	19

RESUMEN

El funcionamiento eficaz de una organización, requiere que sus niveles de satisfacción laboral sean propicios, tanto para un óptimo desempeño del colaborador como de la empresa. La presente investigación se desarrolla en el marco de una revisión sistemática, teniendo como base estudios sobre los niveles de satisfacción laboral. El objetivo es recopilar y delimitar la información que se percibe sobre los niveles de satisfacción laboral en Iberoamérica según la literatura científica en la última década. Las fuentes de información consultadas fueron bases electrónicas tales como Scielo, Redalyc, Dialnet y Recyt. Los criterios de elegibilidad fueron que analicen y/o valoren los niveles de satisfacción laboral, tomando en cuenta que esta sea la variable principal, pertinencia en los últimos 10 años y que pertenezcan a Iberoamérica. Los resultados permitieron seleccionar finalmente 15 artículos de 4 países, estos se sintetizaron mediante una matriz de búsqueda que es una tabla estandarizada la cual ayudó en la fase de extracción de datos. La principal limitación fue el rango de tiempo establecido ya que se excluyeron trabajos que aportan al presente estudio. Finalmente, se concluye que los niveles de satisfacción laboral dependen de factores tanto internos como externos, los cuales deben ser considerados como un eje importante y fundamental dentro de la organización.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción Laboral, Niveles de Satisfacción Laboral, Iberoamérica, Niveles de Satisfacción en el Trabajo, Revisión Sistemática.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio pertenece a la línea de investigación de Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial. Sánchez y García (2017) afirman que “la satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización, esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y ésta última culmina en un componente emocional” (p.162). Sin embargo, es importante preguntarnos si la satisfacción laboral es igual en los diversos puestos de trabajo; es decir, un practicante se sentirá igual de satisfecho que un asistente de gerencia. Se ha podido observar que cuando las personas se encuentran motivadas pueden esforzarse mucho más por alcanzar sus objetivos y los que competen a la organización, de forma que puedan sentirse complacidos con el trabajo realiza; además, podrán desempeñar sus actividades de una manera más eficiente y óptima (Dubrin, 2003).

Es importante mencionar que el grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y no sólo eso, sino también a retenerlos, a mantener un clima laboral óptimo y saludable, a motivar a los trabajadores y lograr su compromiso con la empresa. Para ello, hay que tener en consideración que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud frente a la función de un laborador dentro de la organización. Asimismo, las actitudes están muy conectadas con el posterior comportamiento y con la percepción que se ha mencionado con anterioridad, la personalidad, aprendizaje y motivación del trabajador; influyendo de manera de significativa en las decisiones de los trabajadores. Es así que la eficacia de la empresa se puede conseguir cuando se ha enseñado en los trabajadores actitudes positivas hacia la misma y hacia el trabajo en sí (Chiavenato, 2009).

Para el inicio de la presente investigación, se ha planteado la siguiente pregunta:
¿Cuál es la información más relevante que se percibe en la última década en los países iberoamericanos sobre los niveles de satisfacción laboral según la literatura científica?

Cabe resaltar que, en la actualidad, las organizaciones a nivel mundial se preocupan por el bienestar tanto físico como psicológico de sus trabajadores; por ende, las mismas empresas son las que tratan de brindar estos beneficios a sus colaboradores, puesto que la satisfacción se inclina al ámbito laboral y depende de factores externos como: horas laborales, el sueldo, trato igualitario, relación entre pares y jefes, un buen clima laboral, estabilidad en la organización, beneficios extras tanto económicos como no económicos, y sobre todo la preocupación latente de parte de la organización por su seguridad y salud ocupacional, riesgos psicosociales, entre otros (Cruz, 2014).

Aunado a lo anterior, la presente revisión sistemática también profundizará en preguntas como: ¿Qué países de Iberoamérica han realizado investigaciones sobre los niveles de satisfacción laboral?, ¿Cuántas investigaciones se han tomado en cuenta por país en Iberoamérica sobre los niveles de satisfacción laboral?, ¿Qué base de datos electrónicas se utilizaron para el presente estudio?, ¿Cuáles han sido los instrumentos de investigación más utilizados?, ¿Cuántas investigaciones se seleccionaron para la presente revisión sistemática?, ¿Cuál es la percepción de los niveles de satisfacción laboral en los países iberoamericanos según los estudios encontrados?

Considerando que los niveles de satisfacción laboral, son un componente indispensable en cualquier organización; los autores nos planteamos como finalidad del estudio, recopilar y delimitar la información que se percibe sobre los niveles de satisfacción laboral en Iberoamérica según la literatura científica en la última década.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática de estudios sobre el tema planteado. La búsqueda bibliográfica se efectuó en diferentes bases de datos electrónicas con los siguientes términos descriptores o palabras de búsqueda: “Niveles de Satisfacción Laboral”, “Satisfacción Laboral”, “Clima Laboral”, “Satisfacción en el trabajo” y “Psicología Organizacional”. Por otro lado, los estudios revisados fueron de tipo cuantitativo y cualitativo, los cuales aportan información esencial para la resolución de la pregunta de investigación.

El período de búsqueda de las investigaciones, artículos, papers y revistas se encuentra entre el 2010 y 2019 en el idioma español. Dichos estudios, cuentan con instrumentos de alta confiabilidad, muchos de estos utilizados de manera recurrente, cuyos resultados aportan validez a las investigaciones.

Los criterios de selección utilizados con el fin de incluir los estudios para la presente investigación fueron los siguientes: estudios que analicen y/o valoren la satisfacción laboral, aquellos que buscaban determinar los niveles de satisfacción laboral, los que realizan una evaluación de grado de satisfacción en el trabajo y los que utilizan a la satisfacción laboral como variable principal o primera variable; asimismo, no hubo una discriminación de investigaciones de acuerdo a la población dirigida, estos se desempeñaron en el rubro de salud y/o sanitaria, organizacional, educativa y/o académica. Los artículos presentaron planteamiento del problema, objetivos, metodología, resultados y conclusiones.

Se definió una estrategia de búsqueda bibliográfica en fuentes electrónicas tales como: Scielo, Redalyc, Dialnet, Recyt, Google Académico y repositorios de las principales universidades nacionales e internacionales, utilizando los términos de búsqueda ya mencionados con anterioridad. La búsqueda se completó con un total de 25 artículos científicos relacionados al tema de niveles de satisfacción laboral; de los cuales, fueron

seleccionados 15 de ellos (Tabla 1) y 10 fueron descartados. Los criterios en los que nos basamos para poder excluir una investigación fue el año de antigüedad, que sus objetivos y resultados aporten a la presente investigación, y que los estudios no abarquen muchas variables.

Tabla 1

Nombre de las investigaciones seleccionadas, autor(es) y año de publicación.

Núm.	Nombre de la investigación	Autor(es) y año de publicación
1	Nivel de satisfacción laboral de los socorristas de playa.	Sánchez-Alcaraz, B. (2012)
2	Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria.	Pérez, I.; Guillén, F.; Brugos, A. y Aguinaga, I. (2013)
3	Satisfacción laboral y Apoyo social en trabajadores de un hospital de tercer nivel.	Gandarillas, M. et al. (2014)
4	Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas.	Duche-Pérez, A.; Rivera, G. (2019)
5	Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México.	Ramírez, A. y Benítez, J. (2012)
6	Clima organizacional y satisfacción laboral.	Juárez-Adauta, S. (2012)
7	Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena.	Rodríguez, M.; Andrés, A.; Paz, M., Liziana, J. y Cornejo, F. (2011)
8	Características organizacionales de la satisfacción laboral en España.	Sánchez- Sello, M., Sánchez- Sello, P.; Cruz, M. y Sánchez-Sello, F. (2014)
9	Análisis de la satisfacción laboral de técnicos deportivos de pádel y natación.	Sánchez-Alcaraz, B.; Gómez, A.; Parra, M. y García, J. (2014).
10	Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios.	Vargas, S. y Flores, M. (2019)
11	Satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Continental, 2014.	Carrillo, A. (2015)

12	Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales.	Carrillo, C.; Martínez, M.; Gómez, C. y Meseguer, M. (2015)
13	El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general.	Yañez, R.; Arenas, M. y Ripoll, M.(2010)
14	Diferencias en satisfacción y estrés laboral entre trabajadores por cuenta ajena y autónomos.	Antequera, A. et. al. (2016)
15	Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Río Verde, S.L.P.	Gómez, D.; Recio, R.; Avalos, M. y Gonzáles, J. (2013)

Fuente: Elaboración propia (2020)

La extracción de datos fue realizada mediante la herramienta de tabla estandarizada o matriz de búsqueda, ésta contiene los siguientes puntos a considerar: Autor y año de publicación, título de la investigación, palabras de búsqueda utilizadas, base de datos de donde fueron encontrados los estudios, objetivo y metodología de la publicación, instrumentos de recolección de datos (test o cuestionarios), estadístico para el análisis de datos, resultados y conclusiones de la investigación, y sus respectivas referencias bibliográficas. Además, los autores del presente trabajo realizaron un análisis crítico de cada uno de los estudios a fin de conocer sus aportes para la presente investigación y algún aspecto a mejorar en el estudio que se está analizando.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Como se ha señalado anteriormente, la presente investigación se está basando en países iberoamericanos; sin embargo, es importante mencionar a que países se están considerando en esta revisión sistemática (Tabla 2).

Tabla 2

Relación de países considerados

Región	Continente	País
Iberoamérica	Europa	España
	Latinoamérica	Chile
		México
		Perú

Fuente: Elaboración Propia (2020)

En la Tabla 2 se puede observar que los países de Iberoamérica que han realizado investigaciones sobre los niveles de satisfacción laboral, por parte de Europa fue España y de Latinoamérica se tomaron en cuenta tres países los cuales fueron Chile, México y Perú.

Tabla 3

Investigaciones sobre los niveles de satisfacción laboral por país.

País	Cantidad de Investigaciones
España	7
Chile	2
México	4
Perú	2
Total	15

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Como se visualiza en la Tabla 3, se han tomado en cuenta un total de 15 investigaciones sobre los niveles de satisfacción laboral en Iberoamérica de las cuales 7 se han desarrollado en España, 2 en Chile y Perú respectivamente y 4 en México.

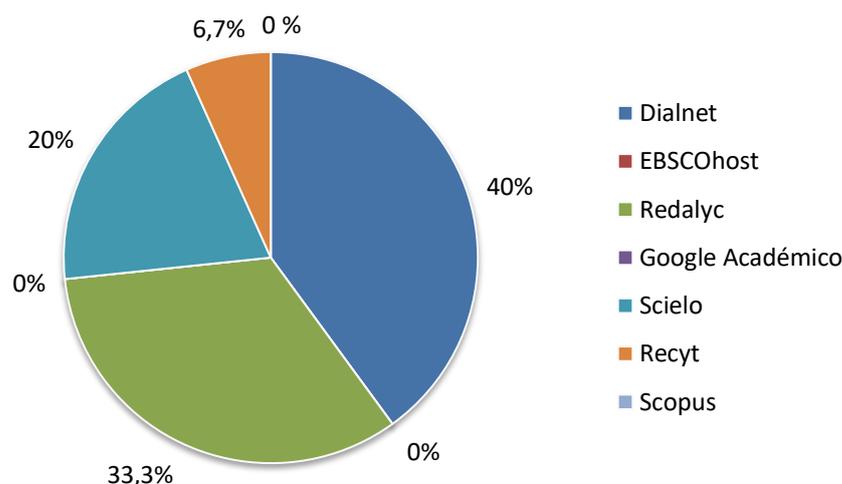


Figura 1. Relación de bases electrónicas utilizadas. Elaboración Propia (2020)

La figura 1 muestra la incidencia en cuanto a la utilización de las bases de datos electrónicas para la presente investigación, de las cuales la más utilizada fue Dialnet con un 40%, seguida de Redalyc con un 33,3%, el puntaje obtenido para la base de datos Scielo fue de un 20% y un 6,7% para Recyt. Finalmente, las bases electrónicas de EBSCOhost, Google Académico y Scopus tuvieron un puntaje de 0%.

Tabla 4

Instrumentos utilizados en los estudios, frecuencia y porcentajes.

Instrumento	Cantidad	Porcentaje
Cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró.	3	20%
Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall.	3	20%
Escala de satisfacción laboral SL-SPC elaborada por Sonia Palma.	2	13,3%
Índice de Satisfacción Laboral (ISL*66) por Galicia.	1	6,7%
Cuestionario de Satisfacción por facetas (JDI) de Smith, Kendall & Hulin.	1	6,7%
Encuesta de calidad de vida en el trabajo.	1	6,7%

Cuestionario elaborado para el propio estudio.	1	6,7%
Cuestionario de satisfacción laboral para técnicos deportivos de Sánchez-Alcaraz y Parra-Meroño.	1	6,7%
El Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota.	1	6,7%
Escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonal en el Trabajo.	1	6,7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia (2020)

En la Tabla 4, se puede observar que los instrumentos de mayor uso en la presente revisión sistemática fueron el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró, y la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall con una incidencia del 20% cada una, lo cual refiere que cada instrumento estuvo presente en 3 investigaciones respectivamente. El siguiente instrumento más utilizado fue la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, la cual obtuvo un porcentaje del 13,3%; es decir, que se utilizó en 2 de las 15 investigaciones. Finalmente, los 7 instrumentos restantes obtuvieron una incidencia del 6,7% cada uno; es decir, sólo estuvieron presentes en un estudio.

Como parte del proceso de análisis del presente trabajo, se ha considerado relevante mencionar el número total de artículos iniciales y finales, tomando en cuenta un proceso de descarte. El siguiente cuadro (Tabla 5) nos mostrará la relación de las investigaciones encontradas considerando las bases de datos electrónicas de donde fueron extraídas.

Tabla 5

Relación de investigaciones iniciales y finales (proceso de descarte).

Base de Datos Electrónicas	Artículos Iniciales	Artículos Finales después de la revisión
Scopus	0	0
Recyt	1	1
Scielo	8	3

Google Académico	0	0
Redalyc	9	5
EBSCOhost	0	0
Dialnet	7	6
Total	25	15

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Como se visualiza en la Tabla 5, el total de investigaciones encontradas al inicio de esta revisión sistemática de la literatura científica han sido 25, las cuales han sido analizadas mediante la utilización de la herramienta de tabla estandarizada, a fin de delimitar si los estudios aportan relevancia a la presente investigación. Luego del proceso de descarte, el número de estudios se redujo a 15, de los cuales se excluyeron 5 investigaciones de Scielo, 4 de Redalyc y 1 de Dialnet. Es importante destacar que, de las bases de datos digitalizadas de Scopus, Google Académico y EBSCOhost no se incluyó ninguna investigación para el presente estudio. Finalmente, de la plataforma Recyt, no se vió afectado por el proceso de descarte, quedando el único estudio que se incluyó.

Tabla 6

Relación de investigaciones finales, autor(es), año, país, motivo de inclusión.

Núm.	Nombre de la investigación	Autor(es) y año de publicación	País	Inclusión
1	Nivel de satisfacción laboral de los socorristas de playa.	Sánchez-Alcaraz, B. (2012)	España	Está alineado al objetivo.
2	Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria.	Pérez, I.; Guillén, F.; Brugos, A. y Aguinaga, I. (2013)	España	Está alineado al objetivo.
3	Satisfacción laboral y Apoyo social en trabajadores de un hospital de tercer nivel.	Gandarillas, M. et al. (2014)	España	Está alineado al objetivo.
4	Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas.	Duche-Pérez, A.; Rivera, G. (2019)	Perú	Está alineado al objetivo.

5	Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México.	Ramírez, A. y Benítez, J. (2012)	México	Está alineado al objetivo.
6	Clima organizacional y satisfacción laboral.	Juárez-Adauta, S. (2012)	México	Está alineado al objetivo.
7	Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena.	Rodríguez, M.; Andrés, A.; Paz, M., Liziana, J. y Cornejo, F. (2011)	Chile	Está alineado al objetivo.
8	Características organizacionales de la satisfacción laboral en España.	Sánchez- Sello, M., Sánchez- Sello, P.; Cruz, M. y Sánchez- Sello, F. (2014)	España	Está alineado al objetivo.
9	Análisis de la satisfacción laboral de técnicos deportivos de pádel y natación.	Sánchez-Alcaraz, B.; Gómez, A.; Parra, M. y García, J. (2014).	España	Está alineado al objetivo.
10	Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios.	Vargas, S. y Flores, M. (2019)	México	Está alineado al objetivo.
11	Satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Continental, 2014.	Carrillo, A. (2015)	Perú	Está alineado al objetivo.
12	Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales.	Carrillo, C.; Martínez, M.; Gómez, C. y Meseguer, M. (2015)	España	Está alineado al objetivo.
13	El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general.	Yañez, R.; Arenas, M. y Ripoll, M.(2010)	Chile	Está alineado al objetivo.
14	Diferencias en satisfacción y estrés laboral entre trabajadores por cuenta ajena y autónomos.	Antequera, A. et al. (2016)	España	Está alineado al objetivo.
15	Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P.	Gómez, D.; Recio, R.; Avalos, M. y Gonzáles, J. (2013)	México	Está alineado al objetivo.

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Tabla 7

Relación de investigaciones descartadas, autor(es), año, país, motivo de exclusión.

Núm.	Nombre de la investigación	Autor(es) y año de publicación	País	Exclusión
1	Satisfacción laboral de la enfermería en las prisiones españolas.	Vera- Remartinez, E. et. al (2009)	España	No se encuentra dentro del rango de tiempo establecido.
2	Satisfacción laboral en el docente dominicano: Antecedentes Laborales.	Tomás, J. M., De los Santos, S., y Fernández, I. (2019)	Colombia	No se alinea al objetivo.
3	Grado de Satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa.	Abrajan, M., Contreras, J. M., y Montoya, S. (2009)	México	No se encuentra dentro del rango de tiempo establecido.
4	Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá.	Contreras, F., Espina, L., Pachón, A., y González, J. (2013)	Colombia	No se alinea al objetivo.
5	Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración.	Alonso, P. (2008)	España	No se alinea al objetivo.
6	Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral.	Orgambídez- Ramos, A., Moura, D., y De Almeida, H. (2017)	Portugal	No se alinea al objetivo.
7	Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas.	Alberca, S., Letelier, A., Vega, V., y Jiménez, A. (2016)	Colombia	No se alinea al objetivo
8	Satisfacción laboral en docentes universitarios: Medición y estudio de variables influyentes.	Pujol-Cols, L. (2016)	Argentina	No se alinea al objetivo.
9	Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí.	Sánchez, C., y Barra, E.(2017)	Chile	No se alinea al objetivo.

10	Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas.	Abarca, S., Letelier, A., Aravena, V., y Jiménez, A. (2016)	Colombia	No se alinea al objetivo.
----	--	---	----------	---------------------------

Fuente: Elaboración Propia (2020)

La Tabla 6 y Tabla 7 reflejan los procesos de inclusión y exclusión para el presente estudio. La primera de ellas, nos muestra los trabajos incluidos para la revisión sistemática, nombre del trabajo, autor(es), año de publicación, así como el motivo por el cual se tomaron en cuenta. Por el contrario, la segunda de ellas nos muestra los trabajos excluidos luego del proceso de descarte.

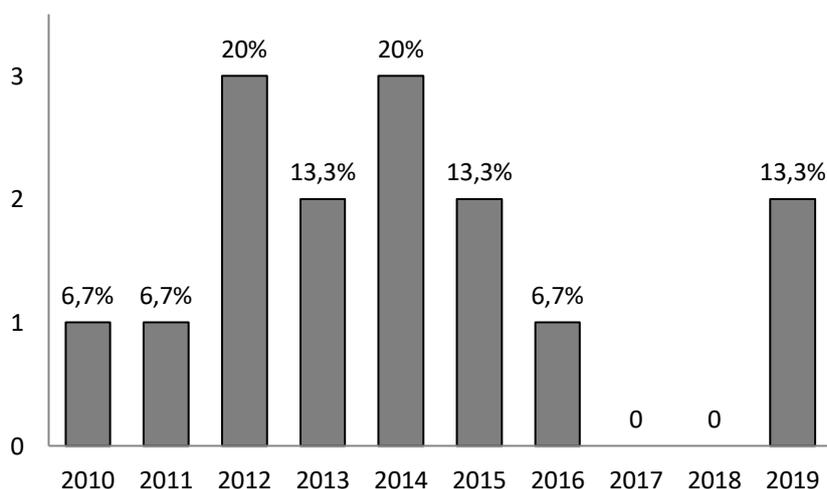


Figura 2 . Cantidad de investigaciones por cada año. Elaboración Propia (2020)

Como se ha señalado anteriormente, se analizaron 15 artículos referentes a los niveles de satisfacción laboral, en distintos campos de acción tales como las organizaciones, instituciones educativas y rubro de salud y/o sanitario, los cuales se distribuyeron, tomando en cuenta su año de publicación, del siguiente modo: un artículo (6,7% cada uno) del 2010, 2011 y 2016, respectivamente, dos (13,3% cada uno) del 2013, 2015 y 2019; también, tres (20% cada uno) artículos del 2012 y 2014, finalmente ninguno del año 2017 y 2018 (Figura 2).

Tabla 8

Percepción de los niveles de satisfacción laboral según los estudios encontrados.

Núm.	Nombre de la investigación	Autor(es) y año de publicación	Percepción Final (Resultados)
1	Nivel de satisfacción laboral de los socorristas de playa.	Sánchez-Alcaraz, B. (2012)	Se comprobó que los socorristas de playa se encuentran moderadamente satisfechos en su trabajo. De modo que, la satisfacción y la motivación son directamente proporcionales a fin de que el socorrista presente mayor eficacia en su trabajo.
2	Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria.	Pérez, I.; Guillén, F.; Brugos, A. y Aguinaga, I. (2013)	En el presente estudio los niveles de satisfacción laboral se ubicaron en un rango promedio, se pudo evidenciar que las mujeres presentaron una media superior al de los hombres. A su vez, la población de centros rurales presentó un grado menor de insatisfacción laboral en comparación con la población de centros urbanos.
3	Satisfacción laboral y Apoyo social en trabajadores de un hospital de tercer nivel.	Gandarillas, M. et al. (2014)	La satisfacción general percibida fue en grado promedio. Donde los factores mejor apreciados fueron la relación con compañeros, supervisor directo, responsabilidad asignada, variedad de tareas, estabilidad en el empleo y horario. Especialmente insatisfactorias resultaron salario, atención a sugerencias, posibilidades de promoción y modo de gestión de la organización.
4	Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas.	Duche-Pérez, A.; Rivera, G. (201x9)	Los resultados encontrados en el estudio permiten concluir que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras estudiadas es bajo. Se hace necesario una reflexión sobre el estado del bienestar subjetivo de las enfermeras, reexplorando de manera crítica las políticas laborales de trabajo actuales y reorientarlas hacia un lado más humano.

5	Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México.	Ramírez, A. y Benítez, J. (2012)	Los resultados muestran que, la comunicación permanente y formal permite alcanzar estándares de calidad que impulsan al trabajador a desempeñar sus funciones de manera precisa, obteniendo resultados óptimos de niveles de satisfacción laboral y contribuyendo a su realización laboral y promoción del puesto.
6	Clima organizacional y satisfacción laboral.	Juárez-Adauta, S. (2012)	La investigación presentó alta correlación positiva entre los niveles de satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Lo que refiere que, un clima organizacional favorable va a condicionar niveles de satisfacción laboral de manera positiva.
7	Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena.	Rodríguez, M.; Andrés, A.; Paz, M., Liziana, J. y Cornejo, F. (2011)	Los resultados evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional general, y la satisfacción laboral general, por lo que se puede afirmar que mientras mejor sea la percepción del clima general en la organización, mayor es el grado de satisfacción de los miembros de la organización con el trabajo en general, o viceversa.
8	Características organizacionales de la satisfacción laboral en España.	Sánchez- Sello, M., Sánchez-Sello, P.; Cruz, M. y Sánchez-Sello, F. (2014)	La presente investigación muestra que, los niveles de satisfacción laboral son un concepto que dependen de condiciones personales, de la organización y del entorno; por ende, los resultados éstos son de medios a bajos debido a la competitividad laboral que existe actualmente.
9	Análisis de la satisfacción laboral de técnicos deportivos de pádel y natación.	Sánchez-Alcaraz, B.; Gómez, A.; Parra, M. y García, J. (2014).	Los resultados mostraron unos valores de satisfacción laboral medios para el conjunto de los participantes cuyas puntuaciones más elevadas se

- | | | | |
|----|---|---|--|
| 10 | Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. | Vargas, S. y Flores, M. (2019) | <p>hallaron en la categoría de seguridad y promoción, mientras que la dimensión peor valorada fue la remuneración. Por otro lado, los niveles de satisfacción laboral fueron significativamente superiores en las mujeres frente a los hombres.</p> <p>En los resultados se encontró que los mayores satisfactores laborales de los bibliotecarios yucatecos fueron el servicio a los usuarios y el logro. Debido a que ven la oportunidad que tienen para servir a los demás, ayudarlos en sus necesidades informativas y otorgarles un pequeño servicio en retribución de lo que la organización hace por ellos.</p> |
| 11 | Satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Continental, 2014. | Carrillo, A. (2015) | <p>Algunos de los hallazgos con respecto a los niveles de satisfacción laboral son, que los maestros se encontraron satisfechos realizando la docencia, así como realizando labores de investigación y deberes administrativos. Por otro lado, la satisfacción laboral estuvo presente realizando docencia y desempeñándose a la vez como coordinador de una asignatura. Sin embargo, el nivel satisfacción desempeñándose en la docencia y como director de una Escuela Académico Profesional fue el resultado más bajo dentro del estudio.</p> |
| 12 | Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. | Carrillo, C.; Martínez, M.; Gómez, C. y Meseguer, M. (2015) | <p>La ausencia de elementos motivadores y la falta de satisfacción de los facultativos son elementos de consideración, es decir que la satisfacción en enfermeras es de un nivel medio diferenciándose entre satisfacción intrínseca, extrínseca y satisfacción general.</p> |

13	El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general.	Yañez, R.; Arenas, M. y Ripoll, M.(2010)	Finalmente se pudo deducir que, las relaciones interpersonales no sólo van de la mano con los altos niveles de satisfacción laboral sino que, podrían lograr que los trabajadores sean menos propensos al estrés, depresión y burnout, pudiéndose así disminuir el ausentismo laboral.
14	Diferencias en satisfacción y estrés laboral entre trabajadores por cuenta ajena y autónomos.	Antequera, A. et. al. (2016)	Los resultados de este estudio defendieron que una mayor percepción de satisfacción laboral se relacionará con una menor percepción de estrés en el trabajo, permitiendo así una calidad de vida laboral mucho más positiva y eficiente.
15	Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Río Verde, S.L.P.	Gómez, D.; Recio, R.; Avalos, M. y Gonzáles, J. (2013)	Finalmente se muestran que los niveles de satisfacción laboral se encuentran relacionados con el compromiso organizacional de los trabajadores; es importante destacar las variables sociodemográficas como la edad, ambiente de trabajo y prestaciones recibidas, los cuales son factores extrínsecos.

Fuente: Elaboración Propia (2020)

En la Tabla 8, se muestra la percepción de los niveles de satisfacción laboral evidenciada en los resultados de las diferentes investigaciones que se tomaron en cuenta en el presente estudio luego del proceso de descarte. Cabe resaltar que se analizó de manera específica cada una de ellas para poder delimitar la información más relevante de ellas.

Dentro de los resultados de la presente revisión sistemática, es importante mencionar que la satisfacción laboral se origina en función de los requerimientos del trabajador, de lo que espera a una situación y de lo que puede obtener de ella (Ramírez y Benites, 2012). Complementando la idea anterior es relevante destacar que los niveles de satisfacción laboral, el cual es el tema principal del presente estudio, se definen como el conjunto del

nivel de propósito o anhelo, tensiones y necesidades, así como la suma de beneficios o utilidades que se pueden obtener del medio ambiente; es decir, de la organización donde el trabajador se desempeña (Robbins, 2009).

Como se señaló anteriormente, nuestros resultados refieren que los niveles de satisfacción laboral en Iberoamérica se han ido desarrollando en conjunto con diversos factores a considerar, tales como: el clima organizacional, la motivación tanto intrínseca (propia del trabajador) como extrínseca (beneficio que puede obtener de la organización) y las condiciones laborales (el ambiente donde se desarrolla el trabajador, los requerimientos y/o normas de la propia empresa y el salario). La mayoría de los resultados se ubicaron en un rango promedio y promedio-alto, lo cual repercute de manera positiva tanto para el trabajador como para la organización, esto puede significar que la productividad de la empresa aumente, la posición de esta mejore en el mercado laboral y a largo plazo el colaborador mejore su desempeño, asimismo muestre una actitud positiva ante el trabajo, incluso cuando este exija mayores capacidades de las que presenta. Por otro lado, es importante tomar en cuenta los factores externos tales como el salario, cantidad de horas trabajadas y las sugerencias del trabajador tanto de manera general en la organización como en su puesto de trabajo, ya que esto podría causar que los niveles de satisfacción laboral disminuyan (Gandarillas et al., 2014).

Finalmente, se pudo deducir que, las relaciones interpersonales no sólo van de la mano con los altos niveles de satisfacción laboral sino que, podrían lograr que los trabajadores sean menos propensos al estrés, depresión y burnout, pudiéndose así disminuir el ausentismo laboral (Yañez, Arenas y Ripoll, 2010).

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación desarrolló una revisión sistemática sobre los Niveles de satisfacción laboral en Iberoamérica. Luego de revisar las diferentes, investigaciones, papers, revistas, etc., se puede tener un panorama más amplio con respecto al tema señalado lo cual responde al objetivo principal y a las preguntas del presente estudio. Se tomaron investigaciones de distintas áreas tales como organizaciones, centros educativos y del sector salud, lo cual permitió obtener mayores fuentes bibliográficas y referencias a fin de tener distintas perspectivas. La búsqueda de los estudios se realizó en el período del 2010 al 2019, encontrándose finalmente 15 artículos que contribuyeron de manera preponderante al desarrollo de la presente revisión sistemática.

De acuerdo al objetivo planteado y en relación a los resultados obtenidos, se puede establecer que los niveles de satisfacción laboral dependen de factores tanto internos como externos, los cuales deben ser considerados como un eje importante y fundamental dentro de la organización, ya que a largo plazo, esta se beneficiará de manera positiva y fomentará a que el colaborador se sienta a gusto de manera constante.

Por otro lado, dentro de las limitaciones es importante mencionar que existieron trabajos con contenido relevante que pudieron haber aportado de manera positiva al presente estudio; sin embargo, no se encontraba dentro del rango de tiempo establecido; además de ello, se excluyeron estudios de diversos países por la misma razón.

Finalmente, se considera importante que se sigan desarrollando investigaciones sobre el tema planteado en los diferentes rubros que existen en la actualidad ya que, al estar en constante evolución, las exigencias y expectativas de los colaboradores van cambiando con el pasar del tiempo.

REFERENCIAS

- Antequera, A. et. al. (2016). Diferencias en satisfacción y estrés laboral entre trabajadores por cuenta ajena y autónomos. *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, 5, 7-73. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7200219>
- Carrillo, A. (2015). Satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Continental, 2014. *Apuntes de Ciencia y Sociedad*, 5 (1), s/p. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5168776>
- Carrillo, C.; Martínez, M.; Gómez, C. y Meseguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de psicología*, 31 (2), 645-650. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5088169>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. 3ª edición. Recuperado de https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_del_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill
- Cruz, N. (2014). *Niveles de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cruz-Nancy.pdf>
- Dubrin, A. (2003). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. 2ª edición. México: Thomson. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/430289256/Fundamentos-de-Comportamiento-Organizacional-2da-Edicion-Andrew-J-DuBrin>
- Duche-Pérez, A. y Rivera Galdos, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(54), 353-373. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>

Gandarillas, M. et al. (2014). Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 60(234), 64-89. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S046554iso

Gómez, D.; Recio, R.; Avalos, M. y Gonzáles, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento* págs. 59-76. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5925158>

Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3),307-314. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4577/457745495014>

Pérez-Ciordia, I.; Guillén-Grima, F.; Brugos, A. y Aguinaga, I. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 253-262. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/ASSN/article/view/24008528/11564>

Ramírez, A. y Benítez, J. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria*, 22(8),33-42. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=416/41625070002>

Robbins, P. (2009). Comportamiento Organizacional. 13ª edición. México: Pearson. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=OWBokj2RqBYC&pq&f=awqx>

Rodríguez, M.; Andrés, A.; Paz, M.; Liziana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal Chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2),219-234. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4397/439742466007>

- Sánchez-Sellero, M.; Sánchez-Sellero, P.; Cruz, M. y Sánchez-Sellero, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administración de Empresas*, 54(5), 537-547. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1551/155131802006>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo: Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sánchez-Alcaraz, B. (2012). Nivel de Satisfacción Laboral de los socorristas de playa. *EmásF: Revista Digital de Educación Física*, 19, 130-137. Recuperado de Dialnet-NivelDeSatisfaccionLaboralDeLosSocorristasDePlaya-4122573.pdf
- Sánchez-Alcaraz, B.; Gómez, A.; Parra, M. y García, J. (2014). Análisis de la satisfacción laboral de técnicos deportivos de pádel y natación. *Apuntes. Educación Física y Deportes*, 117 (3), 77-83. Recuperado de <https://www.revista-apuntes.com/apuntes/articulos//117/es/077-083.pdf>
- Vargas, S. y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 33 (79). Recuperado de 149-176. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.244881xe.2019.79.57913>
- Yañez, R.; Arenas, M. y Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 16(2), 193-201. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=686/686178>