



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**La satisfacción laboral en el Ecuador período enero 2016 –
2021**

Línea de investigación
Gestión del conocimiento

Autora: Karelis Valencia Angulo

Asesora: Mgt. María de Lourdes Solis Murillo

Esmeraldas, enero de 2023

Tribunal de graduación

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas.

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar
Presidente Tribunal de Graduación

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar
Lector 1

Mgt. Cristina Mendoza Macías
Lector 2

Coordinadora Área Ciencias Empresariales

Mgt. Cristina Mendoza Macías

Director de Tesis
Mgt. Maria de Lourdes Solís Murillo

Fecha: Esmeraldas, enero de 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Karelis Brivany Valencia Angulo portador de la cédula de ciudadanía No. 0803769611 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que se presentaron como informe final, previo la obtención del título de Licenciatura en Administración de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Karelis Brivany Valencia Angulo
CI.0803769611

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi luz en la oscuridad
y no dejarme salir del camino.

A mi mamá, por ser mi fuerza y motivo
a seguir con esta investigación.

A mi padre, por ser mi ancla y mi soporte constante.

A mi distinguida asesora de curso María de Lourdes Solís,
quien es un ejemplo a seguir,
gracias por su orientación y apoyo incondicional.

A mis profesores, por ser partícipes
en mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios en primer lugar
por ser mi luz y mi guía.

En segundo lugar, a mi madre por ser
un apoyo constante.

En tercer lugar, a mi padre y hermano
por aconsejarme y orientarme.

En cuarto lugar, a mi asesora María Lourdes Solís,
por apoyarme incondicionalmente.

En quinto lugar, a mis profesores,
por brindarme sus conocimientos
para mi desarrollo profesional.

RESUMEN

La satisfacción laboral es un estado emocional y mide cuan contento se encuentra un colaborador respecto de las tareas y funciones que realiza en su trabajo. El presente estudio tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral en las empresas ecuatorianas durante el período 2016 a 2021 mediante una revisión documental, para lo cual se realizó una investigación de tipo cualitativo, descriptivo y de campo, aplicando el método deductivo, se consideró para el análisis 35 documentos encontrados en los repositorios de revistas científicas y tesis de grado y posgrado en español, considerando que contengan la variable satisfacción laboral. Como técnica se aplicó la observación con un instrumento de matriz semiestructurada en Excel con los metadatos para describir los objetivos propuestos. Entre los principales hallazgos destaca que en los repositorios digitales de las universidades y revistas científicas se encuentran más investigaciones a nivel local y en menor porcentaje a nivel nacional. Así también en su mayoría se han realizado estudios con enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional a empresas con menos de 50 trabajadores. Los instrumentos para medir la satisfacción laboral han sido de elaboración propia a partir de investigaciones realizadas recientemente y en menor proporción instrumentos validados científicamente como la escala de satisfacción S20/23 de Meliá y Peiró (1989) y el Job Satisfaction Survey (JSS) de Spector (1985). Las dimensiones con mayor calificación son las que tienen que ver con la satisfacción intrínseca. Con este análisis se recomienda a los que lideran empresas buscar estrategias de motivación para sus colaboradores debido a que ello aumenta los niveles de satisfacción empresarial.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción laboral. Factores intrínsecos, Cultura Organizacional, Empresas ecuatorianas

ABSTRACT

Job satisfaction is an emotional state and measures how happy a collaborator is regarding the tasks and functions performed at work. The objective of this study was to analyze job satisfaction in Ecuadorian companies during the period 2016 to 2021 through a documentary review, for which a qualitative, descriptive and field investigation was carried out, applying the deductive method, it was considered for the Analysis of 35 documents found in the repositories of scientific journals and undergraduate and postgraduate theses in Spanish, considering that they contain the job satisfaction variable. As a technique, observation was applied with a semi-structured matrix instrument in Excel with the metadata to describe the proposed objectives. Among the main findings, it stands out that in the digital repositories of universities and scientific journals there is more research at the local level and in a lower percentage at the national level. Likewise, most studies have been carried out with a quantitative, descriptive and correlational approach to companies with less than 50 workers. The instruments to measure job satisfaction have been self-made based on recent research and, to a lesser extent, scientifically validated instruments such as the satisfaction scale S20/23 by Meliá and Peiró (1989) and the Job Satisfaction Survey (JSS) by Spector (1985). The dimensions with the highest rating are those that have to do with intrinsic satisfaction. With this analysis, it is recommended that those who lead companies look for motivation strategies for their collaborators because this increases the levels of business satisfaction.

KEYWORDS: Job satisfaction. Intrinsic factors, Organizational Culture, Ecuadorian companies

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-----|
| Tribunal de graduación | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| Presentación del tema de investigación | 1 |
| Planteamiento del problema | 2 |
| Justificación | 3 |
| Objetivos | 4 |
| Objetivo general | 4 |
| Objetivos específicos | 4 |
| CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO | 5 |
| 1.1 Fundamentación teórica conceptual | 5 |
| 1.2 Antecedentes | 11 |
| 1.3 Marco legal | 12 |
| CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA | 14 |
| 2.1 Tipo de estudio | 14 |
| 2.2 Método | 14 |
| 2.3 Población y muestra | 14 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15 |
| 2.5 Análisis de datos | 15 |
| CAPÍTULO 3. RESULTADOS | 16 |
| CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN | 22 |
| CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 24 |
| 5.1 CONCLUSIONES | 24 |
| 5.2 RECOMENDACIONES | 25 |
| REFERENCIAS | 26 |

| | |
|---------------------|-----------|
| ANEXOS | 29 |
|---------------------|-----------|

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----------|
| Tabla 1 Cuestionarios de satisfacción laboral..... | 10 |
| Tabla 2 Tipo de documento | 16 |
| Tabla 3 Lugar de la investigación..... | 16 |
| Tabla 4 Tipo de estudio..... | 17 |
| Tabla 5 Población alcanzada..... | 17 |
| Tabla 6 Instrumento aplicado..... | 18 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----------|
| Figura 1 Dimensiones valoradas..... | 20 |
|--|-----------|

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Las empresas han estado en la búsqueda constante de incrementar la productividad, y eso se notó más en el siglo XX, sin dejar de lado el bienestar de su trabajador, por lo tanto, tomó mayor énfasis los estudios de variables del comportamiento en las organizaciones debido a que en su mayoría los colaboradores están presente muchas horas en su puesto laboral e interactuando con jefes y compañeros.

Debido a esto, en la actualidad la satisfacción laboral está considerada como parte del desarrollo. “Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI” (García, 2010, p. 1)

La satisfacción laboral es definida como definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”. (Andresen, Domsch y Cascorbi, 2007 p. 719)

Por lo tanto, muchos autores coinciden en que la satisfacción laboral es la “actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral” (García, 2010, p. 1)

En la actualidad, la búsqueda de información precisa y confiable es una necesidad en todos los campos profesionales llegando a convertirse en una herramienta útil para el desempeño profesional, la revisión bibliográfica es un tipo de artículo científico que sin ser original recopila la información más relevante sobre un tema específico (ReaR, 2016).

Una revisión bibliográfica es, principalmente, una modalidad de trabajo académico para elaborar artículos científicos, trabajos de fin de grado, máster o tesis. Se podría considerar como evidencia científica que se encuentra disponible después de años de investigación; empleada para compilar

datos y medir información. Se presentan los documentos de forma crítica incitando al lector hacia el cuestionamiento teniendo en cuenta que no deben existir vacíos de información.

Con todo este antecedente es preciso conocer, basado en una revisión documental qué resultados presenta la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas ecuatorianas durante el período 2016 – 2021 para con ello presentar recomendaciones a futuros estudios.

Planteamiento del problema

La satisfacción laboral es un tema que todas las empresas del mundo están empezando a incorporar en sus organizaciones, son conscientes que a mayor satisfacción laboral existe mayor productividad y mayor será el rendimiento que tendrá la empresa. Es importante destacar que actualmente las empresas a nivel mundial, éstas se preocupan por sus trabajadores reconociendo sus esfuerzos mediante la motivación e incentivos.

Así mismo, las empresas de Ecuador no buscan destacarse por los productos que venden, sino también por como tratan y dan reconocimiento a sus trabajadores. Actualmente se respetan los derechos humanos, por ende, las organizaciones deben contar con todas las herramientas necesarias para satisfacer las necesidades de sus colaboradores.

Los trabajadores son una parte esencial de una organización. La clave del éxito se basa en que estén comprometidos, que sientan pertenencia a la organización, que se sientan realizados y felices con las funciones que desempeñan. Por ello, un factor que deben tener en cuenta las organizaciones es que las personas no son máquinas y que éstas tienen derechos y merecen respeto, ser conscientes de que deben tener un ambiente laboral estable y que este cumpla con todas sus necesidades laborales y personales.

Por otro lado, al estar en un puesto de trabajo en el que no existe un reconocimiento por las actividades realizadas, ni un ambiente laboral estable, la productividad y la energía al

momento de desempeñar las labores van a hacer desfavorables y poco alentadores, lo cual afectará el rendimiento de la empresa.

Hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral es el compromiso y desempeño que tienen los trabajadores con la empresa, esto genera motivación y productividad al sentirse cómodos en un ambiente laboral estable, en donde la organización satisface sus necesidades naturales y a su vez le dan un reconocimiento por su trabajo y predisposición.

Toda organización debe conocer los límites de sus trabajadores y tener en cuenta tanto la salud mental como física de un empleado, todo empleado que no se sientan satisfecho en su puesto de trabajo no va a tener el mejor rendimiento ni disposición para desarrollar sus obligaciones asignadas dentro de la organización.

Es por todo lo expuesto anteriormente que esta investigación tuvo por objetivo revisar los documentos que se han abordado sobre la satisfacción laboral en las empresas ecuatorianas desde sus diversos enfoques, con lo cual se realizó una revisión bibliográfica que permita analizar en función de las publicaciones la situación en las empresas ecuatorianas respecto a la satisfacción laboral.

Justificación

Esta revisión bibliográfica se realizó por la necesidad de profundizar en el tema de la satisfacción laboral y suministrar a la población información precisa que pueda ayudar en la resolución de problemas, elaborar planes y proyectos para el bien común.

Este proyecto expone y analiza algunas de las investigaciones más recientes en el área de la satisfacción laboral en empresas ecuatorianas durante el período 2016 – 2021, para conocer los efectos que han tenido, tanto en sus colaboradores como en sus directivos.

Este estudio reviste de importancia porque en los repositorios digitales no se encuentran estudios analizando la satisfacción laboral en empresas ecuatorianas; debido a esto también se considera inédito y servirá como fuente de consulta para otras investigaciones que aborden esta temática.

Los beneficiarios directos serán directivos de empresas que quieran conocer la realidad de nuestro país en el período presentado y los beneficiarios indirectos pueden ser el resto de las personas que quieran abordar temas de comportamiento organizacional en empresas ecuatorianas.

Así también se plantea como línea de investigación de la carrera de Administración de empresas de la PUCESE para fines académicos y como aporte de estudio para análisis de casos más presentes en nuestra realidad y cultura.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la satisfacción laboral en las empresas ecuatorianas durante el período 2016 a 2021 mediante una revisión documental.

Objetivos específicos

- Describir los principales instrumentos que se han aplicado para medir la satisfacción laboral de los trabajadores/as en las empresas ecuatorianas.
- Identificar los principales factores o dimensiones que se han analizado en la satisfacción laboral de los trabajadores/as en Ecuador.
- Explicar los efectos que ha tenido el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores/as en Ecuador.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación teórica conceptual

Satisfacción laboral, importancia y factores

Toda organización es consciente de lo que significa la satisfacción laboral y como ésta se refleja en un empleado. La satisfacción laboral se entiende cuando un trabajador se siente motivado, apasionado y dichoso con su trabajo, además ocurre cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida. Esto implica que el trabajador se sienta satisfecho, ya que el trabajo cumple con las expectativas del individuo.

Dentro de las ciencias de la organización, la satisfacción laboral es la forma más convencional de demostrar comodidad en el lugar de trabajo, por ello los empleados satisfechos tienden a ajustarse más a su trabajo y manejar la presión con facilidad en momentos de frustración. Los empleados que no están satisfechos con su trabajo comúnmente encuentran problemas a cada paso que dan (Wright y Bonett 2007).

En base a los artículos que se utilizaran para la investigación, se encontraron las siguientes definiciones del constructo "satisfacción laboral":

Según Sikula (2006), la satisfacción laboral "es el estado emocional en que los trabajadores en términos de sus actividades laborales presentan buenos resultados por la interacción dinámica de las necesidades humanas e incentivos de los empleados" (p. 47).

Por su parte, Spector (1997) señala que "la satisfacción laboral está compuesta por la determinación y comodidad de la persona, esto puede utilizarse como indicador del grado en que las personas les gusta su trabajo" (p. 29).

Así mismo, Bracho (1989) menciona que la satisfacción laboral hace hincapié a la "respuesta emocional que produce la relación entre las actividades y expectativas de cada miembro de la organización y las condiciones laborales que percibe" (p. 47).

Con todas estas definiciones se concluye que los autores coinciden en que la satisfacción laboral se vincula con las emociones, con las necesidades, valores y expectativas de cada

persona al momento de desempeñar sus actividades de trabajo, ya que dependiendo de cuan satisfechos se encuentren esto se reflejará en el rendimiento de la organización y del ambiente laboral de la ésta.

La satisfacción laboral es importante porque permite conocer cuáles son esos factores que inciden que un empleado no se sienta cómodo y satisfecho en su ámbito laboral. Así también como lo expresa Kallegerg (1977), esta importancia está vinculada a la comodidad y respeto a los trabajadores como personas, esto representa a la calidad de vida y de ámbito laboral hacia los trabajadores además que esto ayuda a que los empleados tengan un mejor desempeño.

También se dice que la satisfacción laboral está asociada a culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con un control laxo, se piensa que el bienestar laboral tiene relación con los resultados económicos de la empresa, las condiciones externas para la dirección empresarial y la satisfacción de los clientes (Murillo, Calderón y Torres, 2003, p. 20).

Así mismo, otro enfoque de importancia sostiene que la satisfacción laboral en las organizaciones será mayor en aquellas donde el trabajo se realice en equipo que en aquellas en que se realice en forma individual (Aritzeta y Ayestarán, 2002).

Factores determinantes de la satisfacción

Existen algunos factores determinantes de la satisfacción laboral; entre ellos se encuentran las tareas intelectualmente estimulantes, las posibilidades reales de promoción, condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas además de una buena relación con jefes y compañeros.

Robbins (1996) también indica que los factores más importantes en un puesto son: recompensas equitativas, condiciones que contengan respaldo, apoyo y flexibilidad personal, al igual que un trabajo desafiante mentalmente. Con lo que la satisfacción laboral puede ser relacionada con la productividad, ausentismo y rotación.

Estos factores retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un empleado en su trabajo. Donde la satisfacción lleva a una mejora en la productividad, y una permanencia más estable. Continuando con Robbins (1996) explica como los trabajadores pueden expresar su insatisfacción:

- a) Salida: Comportamiento relacionado con abandonar la organización; renuncia o buscar otro empleo.
- b) Voz: Intento de mejorar las condiciones; sugerencias, discusiones, actividades sindicales.
- c) Lealtad: Espera pasiva y optimista que mejoren las condiciones; hablar a favor, confiar en la organización.
- d) Negligencia: Permitir pasivamente que las condiciones empeoren; ausentismos, retrasos, disminución de esfuerzo.

Así mismo, Gibson (1996) considera que la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los colaboradores proyectan acerca de sus funciones laborales. Él lo define como resultado de percepciones que tiene el trabajador ante su puesto, basado en factores relacionados con el ambiente, dirección, políticas, procedimientos, afiliación a los grupos, condiciones y beneficios. Aunque hay varias dimensiones asociadas con la satisfacción laboral, hay cinco que tienen características cruciales según el autor:

- a) Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad.
- b) Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje.
- c) Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades de mejora.
- d) Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- e) Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo.

Dentro de la literatura de la satisfacción laboral se identifican tres modelos, los cuales son de contenido, del proceso y el modelo situacional-

Teorías de contenido: Jerarquía de necesidades de Maslow y Teoría de la motivación – higiene de Herzberg.

La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Se consideran necesidades al estado de los seres humanos cuando se encuentra en carencias de un elemento y que se necesitan para vivir de manera plena y saludable. Maslow (1943) divide las necesidades humanas en cinco niveles: físico, seguridad (carencia), social, respeto y autorrealización. Este autor explica que cuando una persona satisface cierta necesidad, avanzará en la nueva jerarquía.

En otras palabras, las necesidades fisiológicas suelen tener la máxima prioridad, por lo que, si estas necesidades no se satisfacen, las personas pueden quedar discapacitadas o no tener interés en satisfacer necesidades de nivel superior.

Por ejemplo, si una persona no satisface sus necesidades de sueño o comida, no podrá concentrarse en aprender o compartir socialmente con otros. Con el fin de promover la comprensión de la dinámica de las necesidades humanas, en todo el ciclo de vida, estas necesidades se dividirán en: necesidades de ventaja psicológica y necesidades de ventaja orgánica funcional (Horta ,1971).

Por otro lado, El concepto de necesidades humanas se entiende en el sentido de desarrollo humano, no en el sentido de desarrollo nacional o producción de productos materiales. (Kehl, 1993; Ballester, 1999).

Retornando a Maslow (1943) quien indica que las necesidades del ser humano no se basan solamente en tener los servicios básicos, también se basan en las siguientes necesidades:

Necesidades fisiológicas: Están orientadas hacia la supervivencia del ser humano como: la necesidad de respirar, de tomar agua, de descansar, entre otras.

Necesidad de seguridad: Están orientadas a la seguridad personal, dentro de estas necesidades se encuentra la seguridad física, el empleo, ingreso, entre otras.

Necesidad de estima: se basa en la autoestima de las personas, que se sientas seguras y confiadas, el reconocimiento hacia su persona y el logro particular.

Necesidad de amor, pertenencia y afecto: El ser humano es un ser sociable por naturaleza, depende de la compañía de las personas, para poder superar la soledad, las necesidades que se presentan son, de tener una familia, de ser amado, etc.

Necesidad de autorrealización: Esta necesidad se encuentra en la parte más alta de las necesidades de la pirámide de Maslow, el ser humano necesita sentirse realizado y evolucionar como persona.

Las necesidades humanas se consideran como algo universal y no solo de un individuo, al momento de no poder satisfacer dichas necesidades, el individuo no podrá avanzar con su vida por la carencia de ellas, partiendo de esto, la satisfacción de estas es algo primordial para el desarrollo y evolución del individuo.

Por ende, para los relativistas, las necesidades humanas no pueden verse como un factor universal, sino como características específicas de cada individuo. Por otro lado, la opinión pública cree que debe haber algo independiente de los gustos y preferencias personales, lo que puede crear un sesgo peligroso para todos. Desde esta perspectiva, las necesidades básicas se pueden identificar como objetivas y universales (Doyal y Gough, 1994), asumiendo que las necesidades se pueden medir de la misma manera en todas las personas.

Satisfacción de los trabajadores en sus puestos de trabajo

En la década de los años 30 la mayoría los trabajadores se encontraban más satisfechos que insatisfechos en sus puestos de trabajo, a partir del año 2007, solamente cerca de la mitad de los trabajadores se encontraban satisfechos y que esos niveles decayeron, dependiendo de la faceta del trabajo e identificaron que el puesto en sí la relación con compañeros y supervisores es positivo a diferencia del salario y las posibilidades de ascenso (Robbins y Judge, 2013).

A partir la pandemia del Covid-19 en el año 2020, varios estudios persisten que la satisfacción laboral sigue en descenso y es trabajo de los departamentos de talento humano buscar estrategias que permitan mejorar las variables que aumentan la satisfacción laboral.

Aunque la satisfacción es relevante en todas las culturas, existen diferencias culturales, por ejemplo, en las culturas occidentales tienen mayores niveles de satisfacción sus empleados a diferencia de los colaboradores de culturales orientales, se percibe que los empleados occidentales son más optimistas y menos autocríticos que los orientales (Robbins y Judge, 2013).

Por lo general al hablar de satisfacción los trabajadores lo asocian con los salarios, pero eso también es una correlación dependiendo de los niveles de gastos de los empleados, pero hay que tener en cuenta otros factores asociados a esa satisfacción como las condiciones de trabajo, la personalidad, la motivación, así como los puestos aburridos y repetitivos.

Entre los principales factores que determinan la satisfacción laboral se encuentra el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo y colegas que brindan apoyo, por lo general los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades con múltiples tareas y que retroalimentan sus avances pensando en la mejora de ser el caso, eso hace que las características del puesto sean estimulantes (Jaramillo y González, 2010).

Medición de la satisfacción laboral

Debido a la importancia que tiene la satisfacción laboral dentro de las organizaciones, es imprescindible también medirla, por lo general es tarea de los departamentos de Talento Humano realizar dicho proceso.

Son muchas las técnicas, cuestionarios y escalas que a lo largo de la historia se han presentado para medir la satisfacción laboral de los colaboradores, muchos de ellos son elaborados científicamente y han abordado dimensiones en donde el trabajador debe indicar su percepción mediante escalas valorativas. Algunos de ellos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1

Cuestionarios de satisfacción laboral

| Nombre del instrumento | Autor/es | Dimensiones | Ítems |
|--|----------------------|--|--------------|
| S20/23 | Meliá y Peiró (1998) | Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo Satisfacción con la participación | |
| Cuestionario Font Roja en el medio hospitalario | Aranaz y Mira (1988) | Tensión relacionada con el trabajo. Presión del trabajo. Satisfacción por el trabajo. Promoción profesional. Competencia profesional. | 24 ítems |

| | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---|----------|
| | | Relación interpersonal con sus jefes. Monotonía laboral. Características extrínsecas del estatus. Relación interpersonal con los compañeros. | |
| JSS, Job Satisfaction Survey | Spector (1985) | Sueldos y salarios Promoción Supervisión Beneficios Recompensas contingentes Políticas y procedimientos operativos Compañeros de trabajo. El trabajo en sí Comunicación | 36 ítems |
| Cuestionario Coexphal | Euroempleo (2014) Agencia Andaluza | Motivación y reconocimiento. Área y ambiente de trabajo. Formación e información. | 26 ítems |
| Cuestionario MSQ | Universidad de Minnesota (1989) | ¿Cuán satisfecho está con su trabajo? | 20 ítems |

1.2 Antecedentes

En este apartado se presentan algunos estudios realizados a manera de revisión de la literatura sobre la satisfacción laboral, que se detallan a continuación:

Pujol y Dabos (2018) identificaron los principales factores que han sido señalados en la literatura empírica como determinantes de la satisfacción laboral, a partir de una revisión de investigaciones publicadas con alto impacto durante las dos últimas décadas. Los resultados muestran una insuficiencia de investigaciones que hayan estudiado de manera simultánea los efectos de determinantes disposicionales y situacionales sobre la satisfacción laboral, para dar a conocer los distintitos componentes vinculados con la productividad organizacional, tales como la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño además analizó los principales vacíos existentes en la literatura y se sugieren líneas potenciales de investigación,

Así mismo, Vásquez (2020) en su investigación tuvo como objetivo describir los estudios desarrollados sobre la satisfacción laboral en empresas peruanas, los métodos que se utilizaron para obtener la información fue a través de investigaciones diferentes empresas.

Se empleó el enfoque cualitativo a través del diseño bibliográfico. Como conclusión, se evidenció que el locus de control y el marketing interno, son estrategias para generar mayor satisfacción y que van a depender tanto de factores intrínsecos como extrínsecos para mejorar el rendimiento de la organización.

Por su parte, Inga (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, el estudio es de tipo descriptivo, con un diseño documental, consto de una población de 40 tesis correspondiente al desempeño laboral y satisfacción laboral. Como resultado, se evidenció que existe una relación directa entre el desempeño y satisfacción laboral en las organizaciones de Perú.

Un estudio realizado en Cuenca, Ecuador por Vicuña (2018), concluye en que es viable realizar un estudio donde se identifiquen los factores positivos y negativos que repercuten en la satisfacción laboral interna actual del personal de una empresa, que fueron identificados con instrumentos como la observación directa, la encuesta y la entrevista. La investigación expresa que la satisfacción laboral influye directamente en el ambiente de trabajo, a mejor clima laboral, mayor satisfacción con la organización; además recomienda revisar la comunicación interna y la relación laboral entre jefes y compañeros de trabajo, así como la aplicación de los incentivos declarados en el plan de desarrollo, debido a que las puntuaciones en estas dimensiones se consideraron bajas.

1.3 Marco legal

La presente investigación se realizó considerando las bases legales del Estado ecuatoriano como son: La Constitución de la República del Ecuador (2008), el Código del Trabajo (2005), la ley Orgánica del Servicio Público (2016),

El Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador, Capítulo segundo de los Derechos del Buen Vivir, sección octava, Trabajo y Seguridad Social, menciona que: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional, 2008).

La Carta Magna, en el Art. 326, del capítulo segundo de los Derechos del Buen Vivir, sección tercera, Formas de trabajo y su retribución, manifiesta que: El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar y también que toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley (CRE, 2008).

El código del trabajo, en el artículo 79, del Capítulo sexto de los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales, establece: Igualdad de remuneración: A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración (Código del trabajo, 2005).

El código del trabajo, en el artículo 81, del Capítulo sexto de los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales, establece: Remuneraciones por horas: diarias, semanales y mensuales: En todo contrato de trabajo se estipulará el pago de la remuneración por horas o días, si las labores del trabajador no fueran permanentes o se trataren de tareas periódicas o estacionales; y, por semanas o mensualidades, si se tratare de labores estables y continuas. Si en el contrato de trabajo se hubiere estipulado la prestación de servicios personales por jornadas parciales permanentes, la remuneración se pagará tomando en consideración la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa, que no podrá ser inferior a los mínimos vitales generales o sectoriales. De igual manera se pagarán los restantes beneficios de ley, a excepción de aquellos que por su naturaleza no pueden dividirse, que se pagarán íntegramente (Código del trabajo, 2005).

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de estudio

La presente investigación recopiló una serie de artículos y tesis para obtener información a manera de revisión documental para conocer la perspectiva y condiciones de la satisfacción laboral en el Ecuador.

El estudio fue de tipo cualitativo porque se recopilaron datos para interpretarlos en lugar de utilizar medidas numéricas para descubrir las preguntas de investigación; también fue documental porque se revisó información de artículos científicos, tesis de grado y posgrado sobre el tema de satisfacción laboral.

También fue de tipo descriptiva porque se detallaron los datos de la información recopilada para alcanzar los objetivos propuestos, en este caso la forma de medir la satisfacción, los factores que se han considerado y los posibles efectos que ha traído consigo la satisfacción en los colaboradores.

Dado que existe un gran número de artículos de investigación sobre la satisfacción laboral que presentan algunos de sus determinantes, se decidió tomar para el estudio algunos de ellos, utilizando como estándar las publicaciones realizadas entre el año 2016 al 2021; y que los documentos contengan determinantes de la variable satisfacción laboral. Los que no cumplan con las características no se adjuntaron como población.

2.2 Método

El método utilizado fue el deductivo porque en base a una serie de argumentos o investigaciones ya realizadas se analizó un caso en concreto como la variable satisfacción laboral en donde se analizaron los resultados obtenidos por medio de la revisión documental y cumplir con los objetivos propuestos.

2.3 Población y muestra

Para la investigación se realizó una primera búsqueda en el Google académico con los criterios de inclusión definidos, en donde se identificaron 49 estudios y luego de una depuración en cuanto al cumplimiento de objetivos quedaron 35 que se encuentran

publicados en los repositorios de universidades a nivel nacional centrado en la variable Satisfacción laboral en empresas ecuatorianas.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la de observación complementaria, para levantar la información se utilizaron registros bibliográficos que permitieron organizar la literatura utilizando una matriz semiestructurada en Excel con los metadatos: Tema, autor, fecha de publicación, tipo de documento, metodología y resultados. (Anexo A).

2.5 Análisis de datos

La información obtenida después de una revisión documental exhaustiva se tabuló en la matriz semiestructurada de Excel, donde se registraron los metadatos de cada uno de los documentos seleccionados y con ellos poder filtrar para elaborar las tablas o gráficos que se presentarán con la ayuda de Microsoft Office.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

Como se explicó anteriormente, el análisis partió de 35 estudios seleccionados según los criterios de exclusión, en esta primera parte se exponen los datos que se consignan como descriptores de la población analizada.

La mayoría de las investigaciones realizadas en el Ecuador, como se muestra en la Tabla 1, se han hecho en las universidades del país, a nivel de grado (tercer nivel) y posgrado (cuarto nivel), son pocos los estudios encontrados en los repositorios de revistas científicas.

Tabla 2
Tipo de documento

| Documento | Número | Porcentaje |
|-------------------|---------------|-------------------|
| Artículos | 5 | 14% |
| Tesis de grado | 15 | 43% |
| Tesis de posgrado | 15 | 43% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Además, en los repositorios digitales de las universidades y revistas científicas evidencian que, a nivel local, en la ciudad de Esmeraldas se presentan más análisis de la satisfacción laboral. Esto se presenta en la Tabla 2.

Tabla 3
Lugar de la investigación

| Lugar | Número | Porcentaje |
|--------------------|---------------|-------------------|
| Nacional | 8 | 23% |
| Local (Esmeraldas) | 27 | 77% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Dentro de la metodología de investigación, en la Tabla 3 se presenta que el tipo de estudio realizado de acuerdo con el enfoque fue el cuantitativo, es decir estudios con componente numérico. Un pequeño porcentaje fue de tipo mixto y solo un 3% fue de regresión logit. Además, en cuanto a los tipos de estudio cuantitativo, su alcance ha sido en su totalidad descriptivo y alcance correlacional en su mayoría, es decir; realizaron comparación de la

variable satisfacción laboral con otras variables del comportamiento como clima y desempeño laboral.

Tabla 4
Tipo de estudio

| Tipo de estudio | Número | Porcentaje |
|------------------------|---------------|-------------------|
| Cuantitativo | 28 | 80% |
| Mixto | 6 | 17% |
| Regresión logit | 1 | 3% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Estas investigaciones tuvieron una muestra de la población como se detalla en la Tabla 4, en donde en su mayoría se encuentran menos de 50 trabajadores y entre 101 y menos de 1000 colaboradores.

Tabla 5
Población alcanzada

| Documento | Número | Porcentaje |
|------------------|---------------|-------------------|
| Menos de 50 | 15 | 43% |
| Entre 51 y 100 | 5 | 14% |
| Entre 101 y 1000 | 14 | 40% |
| Más de 1001 | 1 | 3% |
| TOTAL | 35 | 100% |

Luego de revisar las investigaciones en cuanto al apartado de la metodología, se evidencia que los instrumentos para medir la satisfacción laboral de los trabajadores en Ecuador se dividieron en dos: Instrumentos validados científicamente basados en los teóricos de la satisfacción laboral y los instrumentos creados de manera propia o a partir de algún autor reciente. Sobre los instrumentos validados científicamente destaca el cuestionario S20/23 elaborado por Meliá y Peiró (1989) cuyo instrumento consta de 12 preguntas con medidas sencillas con una escala de valoración que va de nada satisfactorio a muy satisfactorio, además su nivel de fiabilidad y validez muestra un Alpha de Cronbach de 0,88. Está compuesto de cinco dimensiones o factores que tiene que ver con la satisfacción con la

supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

El otro cuestionario que más se ha utilizado es el Job Satisfaction Survey (JSS) de Spector (1985) que fue diseñado con nueve variables: Sueldo/salario, promoción, supervisión, beneficios, recompensas, políticas/procedimientos operativos, compañeros de trabajo, el trabajo en sí y comunicaciones. Tiene 36 preguntas con respuestas de tipo escala de Likert, que van de nada satisfecho a muy satisfecho. Tiene una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.89 puntos.

En cuanto a los instrumentos de creación propia destacan los que han sido aplicados a partir de los realizados en otras investigaciones recientes y de elaboración del propio autor que investiga. Contienen diferentes dimensiones o factores, pero por lo general se agrupan o se dividen de las ya establecidas en los cuestionarios validados científicamente. Esto se presenta en la Tabla 5.

Tabla 6
Instrumento aplicado

| Documento | Número | Porcentaje |
|---|---------------|-------------------|
| Cuestionario S20/23 | 9 | 26% |
| Cuestionario JSS | 3 | 9% |
| Otros cuestionarios validados científicamente | 4 | 10% |
| Cuestionarios tomados de otros estudios recientes | 10 | 29% |
| Cuestionarios elaboración propia | 9 | 26% |
| TOTAL | 35 | 100% |

En cuanto a las dimensiones o factores mejor valoradas luego de la aplicación de los diferentes instrumentos presentados al inicio, incluyen la satisfacción con el ambiente físico, con la satisfacción intrínseca del trabajo y la satisfacción con la participación. Con ello se evidencia que son los factores internos los que apoyan más al trabajador a sentirse satisfecho.

Se considera que el ambiente físico es la estructura, aire, maquinaria, mobiliario, productos, químicos, materiales y procesos de producción en el trabajo. Hay que tener

presente que dichos factores están directamente relacionados con la seguridad y salud física de los colaboradores, así como de su bienestar y salud mental.

La satisfacción intrínseca del trabajo es independiente y nace del interior del trabajador, estimulado desde el exterior. La motivación y recompensa que se da es el que permite que la actitud sea positiva o negativa de ser el caso, alimentando el amor propio, la satisfacción personal, su independencia, su confianza; entre otros.

Y por último la satisfacción con la participación se refiere al compromiso, ayuda y trabajo en equipo que se promocionan en las organizaciones, su alto índice corresponde a la satisfacción del colaborador debido a que siente acompañamiento de sus compañeros y autoridades, lo que permite estar motivado y que genere lazos de familiaridad.

También se encuentran dimensiones que no han sido calificadas altamente satisfactorias pero que los colaboradores sienten un mediano grado de satisfacción, entre ellas constan la dimensión satisfacción con la supervisión, que se estima como las relaciones que los trabajadores tienen con sus jefes o con sus compañeros sobre el seguimiento a las tareas que ellos realizan y que permiten de cierta manera generar compromisos de mejora; del buen trato a dicha supervisión establece la relación positiva o negativa con lo que siente el trabajador.

Para terminar, las dimensiones o factores menos valorados o que presentan insatisfacción laboral son la satisfacción con las prestaciones recibidas; es decir los beneficios económicos que perciben los trabajadores se consideran por lo general bajos en consideración con las expectativas que tienen los colaboradores respecto de la función que realizan. Esta dimensión tiene que ver mucho con motivaciones y las estrategias que apliquen las autoridades puede redundar en la satisfacción o insatisfacción.

Como resumen de las valoraciones de las dimensiones, en la Figura 1 se presenta un cuadro con la colometría respectiva.

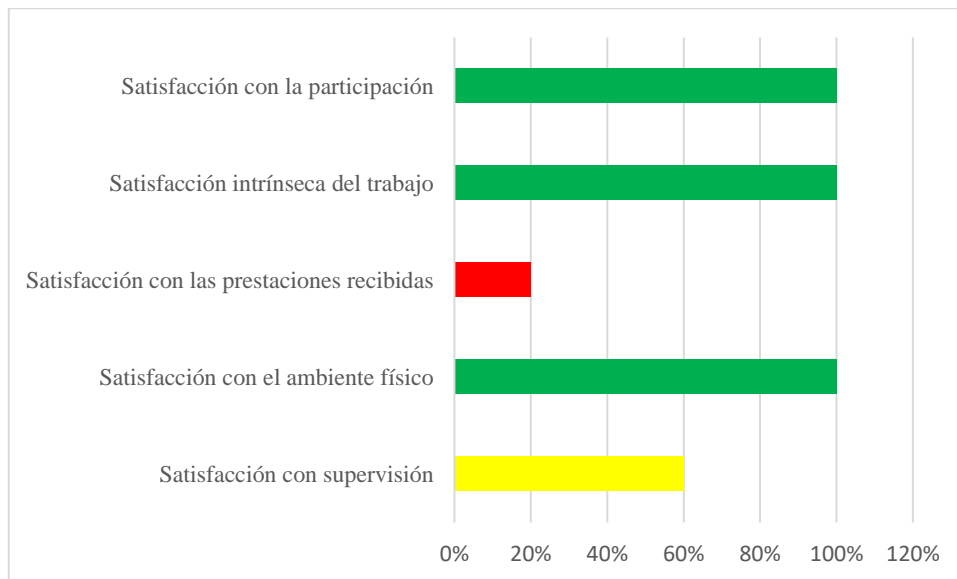


Figura 1

Dimensiones valoradas

Así también dentro de los objetivos se planteó analizar en función de los resultados de las investigaciones conocer los efectos que ha tenido la satisfacción laboral en los trabajadores en Ecuador; de forma agrupada se presentan los que más destacan:

Efectos positivos con otras variables del comportamiento organizacional como:

- Productividad
- Compromiso organizacional
- Desempeño laboral
- Estrés laboral
- Comunicación institucional
- Empoderamiento
- Rendimiento y eficacia
- Clima laboral

Efectos negativos de la satisfacción laboral respecto a que guardan estrecha relación con los estados de la satisfacción laboral:

- Incentivos y beneficios económicos.
- Sueldos y salarios.

Se presenta además que la satisfacción laboral está directamente relacionada con:

- Nivel de educación y formación de los colaboradores.
- Calidad del servicio y atención al cliente.
- Ganancias de las empresas.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

Durante el siglo XX según lo expresan Judge et al. (2017) la satisfacción laboral ha sido muy estudiada debido a los nuevos descubrimientos del comportamiento organizacional, por ende su análisis se basa en qué se necesita para que un individuo denominado trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho con las tareas que realiza y su compromiso en la organización.

Luego de realizar la revisión de las investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral en empresas ecuatorianas durante el período 2016 a 2021 se concluye que son escasos los estudios presentados, al igual que Pujol (2018) quien expresa que la literatura es insuficiente y más si se aborda para comparar la productividad organizacional como la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño, pese a tener una connotación amplia de estudio.

Los principales instrumentos que han aplicado para medir la satisfacción laboral de los trabajadores/as en las empresas ecuatorianas son de elaboración propia que a partir de otras investigaciones recientes han adaptado de acuerdo con actualizaciones en el tiempo, o por facilidad de encontrar en los repositorios; en menor número se encuentran los otros instrumentos de validación científica de autores que han demostrado estudios profundos sobre la satisfacción laboral, entre los que más resaltan la encuesta S20/23 de Meliá y Peiró.

Lastimosamente estas investigaciones por lo general son en países anglosajones, y dichos instrumentos luego son solo traducidos, más no analizan el contexto local, como por ejemplo Latinoamérica y más al detalle en Ecuador; Pujol (2018) evidencia que dichos instrumentos son escalas de auto reporte, las cuales resultan vulnerables al revelar información falsa.

Las dimensiones o factores asociados a la satisfacción laboral son muchas encontradas en las investigaciones analizadas para comprender qué tan satisfecho está un trabajador en las empresas ecuatorianas; pero destaca en los resultados más la presencia de los factores intrínsecos como apoyan más al trabajador a sentirse satisfecho. Con esto coincide el estudio de Vásquez (2020) quien evidenció factores asociados a la satisfacción laboral como el locus de control que es la creencia que tiene el sujeto acerca de la actividad que realiza el individuo y cómo ha realizado su trabajo; y el marketing interno que son estrategias para generar mayor satisfacción al trabajador; por lo que se consideran factores o dimensiones intrínsecas, propias del individuo.

Otras dimensiones que denotan en el estudio incluyen la satisfacción del trabajador con el ambiente físico y con la satisfacción con la participación. Así mismo la dimensión satisfacción con la supervisión la han valorado como algo satisfactoria, que se estima como las relaciones que los trabajadores tienen con sus jefes o con sus compañeros; no se considera alta, pero está en una escala media, que si bien es cierto es tolerable no repercute en su insatisfacción.

Por último, las dimensiones o factores menos valorados o que presentan insatisfacción laboral son la satisfacción con las prestaciones recibidas; es decir los beneficios económicos que perciben los trabajadores se consideran por lo general bajos.

La investigación determinó que existen efectos positivos como la productividad, el clima laboral, el estrés y el desempeño; y como efectos negativos las que se desencadenan por las emociones como los incentivos económicos; al igual que el estudio de Vicuña (2018).

Debido a los constantes cambios por factores externos en el mundo y el avance tecnológico se hace necesario hacer una revisión por segmentos de las empresas ecuatorianas, ya que podrían relacionarse algunas variables identificando a los colaboradores.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Después del análisis realizado en cómo se presenta la satisfacción laboral en los trabajadores de empresas ecuatorianas durante el período 2016-2021, según los estudios publicados, se presentan algunas conclusiones:

- La satisfacción laboral es considerada como sinónimo de la motivación al considerarse un estado emocional positivo, por lo que depende de muchos factores psicológicos cuando se relación con las tareas y funciones que desempeñan en el trabajo.
- Para medir la satisfacción laboral en empresas ecuatorianas, sus autores han utilizado más cuestionarios propios elaborados en base a otras investigaciones que se han realizado actualmente y en menor proporción encuestas validadas científicamente por estudiosos del tema años atrás, esto se considera porque dichos estudios son de otros continentes que difieren de la cultura organizacional latinoamericana.
- Las dimensiones o factores que aportan mayor satisfacción en los trabajadores de las empresas analizadas e investigadas en Ecuador son las que tienen que ver con la parte intrínseca del individuo y en menor proporción la parte extrínseca, sin embargo, se tiene presente que al ser interno dependerá de las motivaciones y emociones que se cultiven en los ambientes laborales.
- La satisfacción laboral ha causado impactos positivos en otras variables del comportamiento organizacional, a manera interna el desempeño, la comunicación, el estrés y a nivel externa con la productividad, el clima laboral y la atención al cliente.

5.2 RECOMENDACIONES

Luego de la revisión documental de la satisfacción laboral presente en los colaboradores de las empresas ecuatorianas durante el período 2016 – 2021, este estudio presenta las siguientes recomendaciones:

- Siendo que en su mayoría los autores coinciden en que la satisfacción laboral es un estado de ánimo del individuo, la alta dirección de las empresas debe buscar estrategias de motivación para sus colaboradores, atendiendo las diversas fuentes generadoras de motivación para que cada uno de ellos las sienta propias.
- Considerar para futuras investigaciones aplicar instrumentos validados científicamente pero que hayan pasado por un proceso de actualización como por ejemplo pos pandemia del Covid-19 o de culturas latinoamericanas o mucho más cercanas a segmentos de organizaciones ecuatorianas.
- Aplicar los instrumentos que se dividen en dimensiones, pero tener en cuenta los dos grandes factores como son a nivel del individuo y a nivel organizacional, puesto que ayudará a comprender mejor los resultados de sus dimensiones presentes por agrupamiento.
- Considerando que en su mayoría las investigaciones concuerdan en que los efectos son más positivos, poner énfasis en aquellos que persisten en ser negativos como el salario o los beneficios, aplicando estrategias más individualizadas para que la satisfacción mejore en los colaboradores.

REFERENCIAS

- Aritzeta , A. y Ayestarán, S. (2002). Utilidad de los Equipos de Trabajo para incrementar la participación, autogestión, interdependencia, satisfacción e integración de conductas cooperativas y competitivas. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (40), pp. 195-212. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17404009>
- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Trabajar horas inusuales y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de prácticos marítimos europeos”. *Revista de Investigación Laboral*, 28, pp. 714-734
- Aranaz, A. y Mira, J (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospitalario*, (52):63–8.
- Ballester, L. (1999). *Las Necesidades Sociales*. Barcelona, Síntesis Sociología.
- Bracho, C. (1999). Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral en una organización de educación superior. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas, Venezuela.
- Calderón, G., Murillo, S., Torres, K., (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, (16) 25, pp. 109-137. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, Recuperado de: www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Gibson, J. (1996). *Las organizaciones*. 8va. ed.. Mc Graw Hill. Madrid.
- Inga, A. (2020). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en Perú. (Tesis de grado). Universidad Científica. Lima, Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12805/1388>
- Jaramillo, N. y González, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de la Alcaldía Municipal de la Celia de la Risaralda*. (Tesis de grado). Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/6ccae7f4-fbe9-490b-bbd0-c10e836f7a2b/content>

- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer, J. y Hulin, C. (2017). Actitudes laborales, satisfacción laboral y afecto laboral: un siglo de continuidad y cambio. *Revista de Psicología Aplicada* 102(3), pp. 356-374.
- Kalleberg, A. (1977). Valores y recompensas laborales: una teoría de la satisfacción laboral. *Revisión Sociológica Americana*, 42, pp. 124-143. <https://doi.org/10.2307/2117735>
- Kehl, S. (1993). Necesidades humanas y conflictos sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*. 45, pp. 201-226
- Maslow, A. (1973). *El hombre autorrealizado*. Kairós, Barcelona
- Meliá, J. y Peiró, J. (1998). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23. Recuperado de: <http://www.uv.es/~meliajl/>
- Montoya, J. y Gallego, L. (2020). Revisión documental: Salario Emocional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería. (Tesis de grado). Universidad Católica de Pereira, Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/7201/2/DDMPSI320.pdf>
- Pujol, J. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Spector, P. (1997). *Satisfacción laboral: aplicación, evaluación, causas y consecuencias*. Thousand Oaks: Publicaciones Sage.
- ReaR (2016). Revisión bibliográfica. *Revista electrónica AnestesiaR*. Recuperado de: <https://anestesiार.org/guia-para-autores/autores-revision-bibliografica/>
- Robbins, S. (1996). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. 15ed. Pearson. México.
- Sikula, A. (2006). *Administración de Personal*. México: Trillas.
- Universidad de Minnesota (1989). Cuestionario de satisfacción laboral MSQ. *Vocational Psychology Research*.

- Vásquez, A. (2020). Revisión documental de las investigaciones desarrolladas sobre satisfacción laboral en empresas peruanas, 2015 -2019. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Callao, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54453/Vasquez_MAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vicuña, D. (2018). Análisis de la satisfacción laboral interna en empresas públicas: aplicación a la empresa ETAPA EP. (Tesis de grado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Horta ,1971
- Wright, T. y Bonett, D. (2007). La satisfacción laboral y el bienestar psicológico como predictores no aditivos de la rotación en el lugar de trabajo. *Revista de gestión*, (33) pp. 141-160.

ANEXOS

Anexo A

| TÍTULO | AUTOR (APELLIDO, NOMBRE AÑO) | ARTÍCULOS/TES | INTERNACIONAL/ NACIONAL/LOC. | METODOLOGÍA | Dimensiones | INSTRUMENTO | RESULTADOS |
|--------|---------------------------------|---------------|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |