



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA  
EMPRESA ECOFIBRAS JD AÑO 2022**

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E  
INNOVACIÓN EMPRESARIAL**

**AUTORA**

Melany Nahomi Mero Lujano

**ASESORA**

Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo

**MARZO, 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 Licenciado en Administración de Empresas.

---

Mgt. Mónica Vergara Toro  
**Presidente Tribunal de Graduación**

---

Mgt. Mónica Vergara Toro  
**Lector 1**

---

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar  
**Lector 2**

---

**Coordinador de Área**  
Mgt. Cristina Mendoza Macías

---

**Directora de Tesis**  
Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo

**Fecha: Esmeraldas, marzo 2023**

## **Autoría**

Yo, Melany Nahomi Mero Lujano portador de la cédula de ciudadanía N° 0805315686, constato y declaro que esta investigación es de mi autoría, respetando todas las fuentes de información, realizando sus respectivas citas pertinentes.

Siendo así que, el contenido de este trabajo de grado es de única responsabilidad legal y académica de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y del autor.

Melany Nahomi Mero Lujano

CC: 0805315686

## **Dedicatoria**

Le dedico el resultado de este trabajo a mi familia ya que siempre conté con cada uno de ellos, principalmente a mis padres Mayra y Rolando que me apoyaron en todo momento. Hubo muchos días difíciles en los cuales nunca me abandonaron, al contrario, no faltaron palabras de aliento y motivación que disipaban toda duda y temor.

Sin duda alguna, respeto, amo y valoro aquellos seres que me trajeron al mundo con amor, me inculcaron principios y valores los cuales siempre se reflejaron en el transcurso de toda mi carrera universitaria.

También le dedico este trabajo a mis dos ángeles que me cuidan desde el cielo: Aida Lujano Gracia y Gustavo Lujano Méndez que lastimosamente no pueden estar presente disfrutando de este logro conmigo, pero siempre los llevo presente en mi corazón y en los recuerdos más preciados de mi corazón.

A mi gatito Mishito que siempre ha estado conmigo dándome cariño y acompañándome en mis noches de desvelo para la realización de mi tesis.

Todos ustedes siempre fueron el motor que me impulso a no desistir de mis sueños y anhelos, sin duda alguna son una gran guía en mi vida y hermosa luz la cual no quiero que nunca se apague.

Hoy estoy finalizando mis estudios universitarios formando parte de uno de mis sueños conquistados. Gracias por siempre creer en mí, por formar parte de esta hermosa trayectoria llamada vida y por ser un buen ejemplo para seguir.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas por formar parte de mi trayectoria universitaria y por formarme como una profesional eficiente de la República del Ecuador. A todos mis profesores que formaron parte de mis estudios los cuales en las asignaturas siempre impartían sus conocimientos moldeándome, así como una Licenciada en Administración de Empresas.

A las amigas de corazón que me brindó la universidad; Mariuxi Vera y Zulema Mera por siempre estar ahí conmigo dándonos apoyo mutuo cuando sentíamos que ya no podíamos más. Gracias por formar parte de las vivencias diarias y por crear bonitos recuerdos juntas.

A mi asesora de tesis Mgt. María de Lourdes Solís Murillo, sin usted no hubiera sido posible este trabajo, gracias por su dedicación y paciencia; por sus consejos ya que estos siempre me fueron útiles cuando me sentía desorientada. Sin duda alguna usted forma parte de esta hermosa trayectoria, gracias por su profesionalismo y enriquecerme con sus conocimientos.

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo medir la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Ecofibras JD dedicada a la producción, reparación y venta de embarcaciones pesqueras, la cual posee actualmente 30 años de experiencia en el mercado ecuatoriano; para ello se aplicó una investigación de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo para conocer las características y percepción de sus trabajadores respecto de los factores que contribuyen a la satisfacción laboral, el instrumento que se utilizó para el desarrollo de esta investigación fue el cuestionario de Job Satisfaction Survey (JSS) creado por Paul. E Spector traducido por Conrado Marion-Landais en el año 1993 aplicado a una población de 17 colaboradores. Los resultados que se obtuvieron fueron: valoración alta en factores intrínsecos 71,5% siendo el de más baja valoración dentro de este el factor de recompensas, los factores extrínsecos obtuvieron una valoración media de 65,35% dado que los trabajadores no se encontraban satisfechos con los beneficios sociales, salario y condiciones de trabajo, por lo que, a partir de los resultados se señalaron estrategias para mejorar los índices de insatisfacción presentes en los trabajadores.

**PALABRAS CLAVE:** satisfacción, factores extrínsecos e intrínsecos, recompensas, salarios.

## **ABSTRACT**

The aim of this research is to measure the job satisfaction with the employees of the company Ecofibras JD which is dedicated to the production, repair, and sales of fishing boats, which currently has 30 years of experience in the national market; in order to acquire the information it was applied a research with descriptive characteristics with a quantitative approach to know the factors and perception of the employees regarding the characteristics that contribute job satisfaction, the instrument used for the development of this investigation was the questionnaire of Job Satisfaction Survey (JSS) made by Paul. E Spector translated by Conrado Marion-Landais in 1993 applied to a population of 17 employees. The results the questionnaire got were: a high rating in intrinsic factors with 71,5% taking as result the lowest rating within this rewards factor, on the other hand, extrinsic factor obtained an average rating of 65,35% due to the workers were not satisfied with the social benefits, their salary and job conditions, taking into account every aspect they were selected some strategies in order to improve de rates of dissatisfaction in the employees.

**KEYWORDS:** satisfaction, extrinsic factors, intrinsic factors, rewards, salaries.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Tribunal de graduación.....	ii
Autoría .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
Presentación del tema de investigación .....	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación .....	3
Objetivos .....	5
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos .....	5
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....	6
Bases teóricas científicas.....	6
Concepto e importancia de la satisfacción laboral .....	6
Teorías de la satisfacción laboral.....	7
Teoría de la Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow .....	7
Teoría bifactorial de Frederick Herzberg.....	8
Teoría de X-Y de los recursos humanos de McGregor.....	9
Medición de la satisfacción laboral.....	10
Motivación laboral .....	11
Concepto, importancia y clasificación del sector productivo .....	13
Concepto e importancia del talento humano .....	14
Antecedentes .....	15
Marco legal .....	20
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	22

<b>Tipo de investigación .....</b>	<b>22</b>
<b>Métodos.....</b>	<b>24</b>
<b>Técnicas e instrumentos.....</b>	<b>24</b>
<b>Población y muestra.....</b>	<b>25</b>
<b>Análisis de datos .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>    Descripción de la muestra .....</b>	<b>27</b>
<b>    Análisis e interpretación de los resultados.....</b>	<b>28</b>
<b>Niveles de satisfacción laboral acorde a los factores intrínsecos de la organización Ecofibras</b>	
<b>JD.....</b>	<b>28</b>
<b>Niveles de satisfacción laboral acorde a los factores extrínsecos de la organización Ecofibras</b>	
<b>JD.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>39</b>
<b>5.1 Conclusiones .....</b>	<b>39</b>
<b>5.2 Recomendaciones .....</b>	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>47</b>
<b>Anexo 1: Instrumento .....</b>	<b>47</b>
<b>Anexo 2: .....</b>	<b>51</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable.....	23
<b>Tabla 2</b> Descripción sociodemográfica.....	27
<b>Tabla 3</b> Promoción.....	28
<b>Tabla 4</b> Recompensas .....	29
<b>Tabla 5</b> Comunicación .....	30
<b>Tabla 6</b> Naturaleza de trabajo .....	30
<b>Tabla 7</b> Salario/Pago .....	31
<b>Tabla 8</b> Beneficios sociales.....	32
<b>Tabla 9</b> Supervisión .....	32
<b>Tabla 10</b> Compañeros de trabajo .....	33
<b>Tabla 11</b> Condiciones de trabajo.....	34
<b>Tabla 12</b> Estrategias .....	35

# INTRODUCCIÓN

## **Presentación del tema de investigación**

La causa de los diferentes factores intrínsecos y extrínsecos que se desarrollan en el desempeño de los subordinados genera recompensas; cuando hay un buen ambiente laboral y liderazgo porque disfrutan del desarrollo de sus actividades diarias generando satisfacción laboral, en efecto es un factor clave para que se pueda llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos organizacionales y se desarrollen actividades eficientes, optimizando tiempo y recursos que contribuyan con la estabilidad laboral.

Las organizaciones conocen lo fundamental que es proveer sobre cuáles son los factores que ocasionan que el talento humano no posea estabilidad laboral, psicológica y económica, es necesario dar a conocer a los colaboradores que su bienestar es imprescindible para la organización, hacerlos sentir que su líder realmente se preocupa por saber cuáles son los factores que están afectando el rendimiento de cada miembro de la empresa (Porto, 2007, como se citó en Vecino, 2007).

Para asimismo tener un punto de partida en esos factores y procedan a la formulación de estrategias que permitan que el personal se sienta cómodamente en la ejecución de las actividades diarias, de tal manera la organización acceda a replantear planes de motivación en los cuales deben plasmar tácticas de motivación y reconocimiento que abran paso a la satisfacción laboral (Porto, 2007, como se citó en Vecino, 2007). Es porque el instrumento que se utilizará en la organización Ecofibras JD es el cuestionario “Job Satisfaction Survey” creado por Paul E. Spector en el año 1994.

La organización manufacturera Ecofibras JD actualmente posee 30 años de ejercer su actividad económica dentro del mercado ecuatoriano dedicada a la construcción, reparación y mantenimiento de embarcaciones de fibra de vidrio dedicadas a la pesca; asimismo ofrece la venta de motores fuera de borda, ubicada en la provincia de Manabí en la Ciudadela. Los Ceibos, Km 4 ½ detrás del complejo de piscinas Dolphin, vía Manta-Montecristi. El presente estudio se enfoca en esta organización en la cual se analizará los diversos factores que impiden que se dé la satisfacción laboral.

## **Planteamiento del problema**

Según la autora Hannoun (2011) afirma que: La satisfacción laboral es la actitud que tienen los colaboradores frente a su trabajo la cual tiene un punto de partida con sus creencias y valores.

Por otro lado, según los autores Soledispa et al., (2022) afirman que: La satisfacción laboral es aquello que motiva e impulsa a los colaboradores a actuar de manera eficiente y creativa lo cual ayuda a crear un comportamiento acorde con el que se manejará cada individuo.

En esa misma línea, según la autora Bazurto (2016) afirma que: La satisfacción laboral es darle el trato adecuado y correcto al colaborador enfatizando que el valor de estos es mayor que las maquinarias por lo tanto se busca su bienestar tanto personal como profesionalmente.

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes positivas como; eficiente adaptación al cambio continuo, trabajo en equipo, creatividad, dinamismo, negociador, aprendizaje continuo, comprometido con los objetivos organizaciones, iniciativa, proactividad. Y actitudes negativas como; baja adaptación al cambio continuo, quejas, irresponsabilidad, comentarios negativos que tienen los subordinados acordes al entorno de trabajo en el que se desenvuelven.

La motivación es un factor que juega un rol esencial en la realización eficiente de las actividades que le permita a la compañía encaminarse a alcanzar los objetivos corporativos.

El objeto de estudio es la organización manufacturera Ecofibras JD dedicada a la producción, reparación y venta de embarcaciones pesqueras la cual actualmente posee en el mercado montecristeño más de 30 años de experiencia, cuenta con un equipo de trabajo de 17 colaboradores.

De acuerdo con esto, las organizaciones deben hacer énfasis en preocuparse por la satisfacción laboral de sus trabajadores, ya que ciertamente pueden ser factores internos o externos que afecten el buen desenvolvimiento dentro del área de trabajo. Además, es de vital importancia que se brinden las herramientas adecuadas para que los colaboradores puedan realizar eficientemente su trabajo.

Finalmente es necesario realizar seguimiento a los índices de satisfacción laboral a los colaboradores de Ecofibras JD ya que es fundamental saber cómo se sienten y que estén al corriente de lo importante que son para la organización. Un colaborador motivado realiza eficientemente los procesos de producción lo cual será beneficioso para lograr resultados positivos en la organización. En ese mismo contexto deben enfocarse en aplicar estrategias de mejora continua que genere que la organización se encamine al cumplimiento de los resultados deseados (Araya & Pedreros, 2009, p.46).

Por lo tanto, la pregunta científica para el presente estudio es: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOFIBRAS JD año 2022?

De la cual se derivan otras que son:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de acuerdo con los factores intrínsecos?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de acuerdo con los factores extrínsecos?
- ¿Cuáles son las propuestas de estrategias que se implementaran en la organización Ecofibras JD en base a los resultados obtenidos para mejorar el índice de satisfacción de los colaboradores?

## **Justificación**

El tema de estudio se centra en la necesidad de comprender el nivel de satisfacción laboral en la organización “Ecofibras JD”, el impacto será positivo dado que al analizar los niveles de satisfacción laboral y al conocer que los colaboradores estén realizando eficientemente su trabajo generará como resultado un aumento en las utilidades. Es pertinente realizar este estudio en las entidades ya que al medir los niveles de satisfacción hace que una empresa a través del tiempo mantenga sus utilidades y este al tanto del bienestar en sus trabajadores. Este estudio es novedoso ya que nunca se ha realizado un estudio de análisis de niveles de satisfacción laboral en la organización Ecofibras JD en la provincia de Manabí.

Lo primordial de la investigación radica en estudiar el grado de satisfacción laboral existente en los subordinados de la organización manufacturera “Ecofibras JD” y sobre

cuáles son los factores internos o externos que ocasionan que haya niveles de satisfacción e insatisfacción. La satisfacción laboral es una temática importante en los ámbitos empresariales y el comportamiento dentro de las entidades, las cuales centran la atención sobre los resultados eficientes que se logran con un ambiente laboral sano. Es crucial conocer cuáles son los factores que ocasionan la motivación de los colaboradores estos son: beneficios complementarios, ambiente laboral sano, líder democrático, oportunidades de promoción porque no solamente se basan en incentivos monetarios (Ruiz, 2009, p.12).

Los colaboradores son los principales beneficiarios en la en la realización del proceso de investigación de la empresa “Ecofibras JD” puesto que en este estudio se podrá evidenciar cuales son los factores internos y externos que están afectando el desarrollo eficiente de sus actividades diarias también indirectamente otro beneficiario es la gerencia puesto que tendrá un cumulo de información para la eficiente toma de decisiones la cual le permitirá alcanzar el cumplimiento de los objetivos.

Es necesario recalcar que esta investigación será valiosa para los altos mandos de la organización ya que no se evidenciaron estudios realizados anteriormente en “Ecofibras JD” por lo cual esta ayudará a la mejora continua de la entidad y a la toma eficiente de decisiones a los altos mandos ayudándole a detectar las ventajas y falencias que poseen.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas realiza este tipo de estudios de manera pertinente los cuales van a ayudar a que existan dentro de su repositorio estudios que puedan formar parte del comparativo al revisar la línea de investigación de gestión del conocimiento e innovación empresarial perteneciente a la carrera de Administración de Empresas.

Actualmente, las empresas son competitivas puesto que poseen a trabajadores motivados y son fieles a cumplimiento de las actividades que conlleva cada proceso eficientemente, por tal razón es imprescindible la realización de planes de incentivos, poseer a líderes democráticos que se preocupen por el bienestar de los colaboradores, partiendo de ello las organizaciones podrán lograr todo lo que deseen y se propongan.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la organización Ecofibras JD en el año 2022.

### **Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con los factores intrínsecos de la organización Ecofibras JD.
- Describir los niveles de satisfacción laboral acorde a los factores extrínsecos de la organización Ecofibras JD.
- Proponer estrategias que fortalezcan al personal en base a los hallazgos detectados.

# CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

## Bases teóricas científicas

Spector y Meier (2013) afirman que: La satisfacción laboral es una variable encargada de estudiar las conductas de los colaboradores de la organización la cual le permite entender las cogniciones y tendencias conductuales del talento humano.

## Concepto e importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un tema amplio en el cual plasman conceptos a partir de la percepción de cada autor. La satisfacción laboral es la forma de como el colaborador manifiesta las emociones sentidas dentro del área de trabajo y en las actividades que ejecuta, partiendo de esto la organización puede saber cuáles son los factores que le agradan al subordinado y todo aquello lo que le disgusta (Spector, 2002, citado por Rosales et al., 2013).

Una definición de este concepto lo plasma Robbins (2004) citado por Rosales et al., (2013) quien afirma que: La satisfacción laboral es la actitud que poseen los trabajadores en el entorno que se desenvuelven; ante la cantidad de recompensas brindadas por la organización frente a la cuantía que ellos creen realmente merecen.

La satisfacción laboral actualmente juega un rol fundamental en las organizaciones ya que viven en un mercado altamente competitivo el cual demanda más esfuerzo y esmero por parte de las entidades, es por lo que los líderes tienen que brindarles un espacio limpio y digno a sus trabajadores para el desarrollo de sus actividades, así mismo deben de brindarle los materiales y herramientas adecuadas para obtener resultados eficientes en cada etapa de los procesos.

Muchinsky (2002) citado por Rosales et al. (2013) define tres razones esenciales sobre la indagación de la satisfacción laboral:

- **Razón Social:** Las empresas valoran la libertad individual de cada uno de los colaboradores asimismo como brindar el apoyo en el crecimiento profesional brindando ascensos a los departamentos partiendo de que esto ayudara a generar

la creación de nuevas oportunidades que les permitirá gozar del derecho de trabajar en un entorno que los satisfaga.

- **Razón Funcional:** Los altos índices de los de satisfacción laboral se asocian al cumplimiento de las variables: ausentismo, rotación y rendimiento, la cual le permite a la organización crear aspectos positivos para la implementarlos eficientemente en sus clientes internos.
- **Razón Histórica:** En el transcurso de varias décadas se han podido elaborar estudios pertinentes que permita mejorar los niveles de la satisfacción laboral.

En ese mismo contexto, se conoce a la satisfacción laboral como la manifestación de emociones que definen como los subordinados disfrutan la ejecución de las actividades en cada proceso, brindar condiciones adecuadas y saludables en el área de trabajo de los colaboradores es esencial para determinar los niveles de satisfacción, preocuparse en brindarles oportunidades con las que puedan acceder al crecimiento profesional y personal. Así pues, se concluye que la motivación es un factor esencial que ayudara a la entidad a lograr los resultados deseados.

### **Teorías de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral abarca un sinnúmero de teorías sin embargo se abordaron las que resultan más importantes en función de que fueron definidas por teóricos en su momento como: teoría de la jerarquía de las necesidades humanas, teoría bifactorial, teoría de X-Y de los recursos humanos.

#### **Teoría de la Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow**

Las teorías de la satisfacción laboral explican las variables internas y externas que motivan al trabajador a la ejecución eficiente de las actividades. A partir de estas afirmaciones Abraham Maslow (1954) citado por Rosales et al. (2013) formula las cinco jerarquías en las cuales las personas tienen las necesidades:

- **Necesidades fisiológicas:** necesidades del cuerpo humano las cuales son: nutrirse, respirar y dormir.

- **Necesidades de seguridad:** encabeza necesidades que hagan sentir seguridad a las personas ya sea por poseer empleo, recursos económicos y sociales para poder subsistir.
- **Necesidades de afiliación:** el ser humano busca relacionarse ya sea con amigos, sentimentalmente o con la familia.
- **Necesidades de reconocimiento:** los individuos buscan ser reconocidos por la sociedad por sus logros, éxitos, por desempeñar algo de forma eficiente.
- **Necesidades de autorrealización:** está relacionada con el desarrollo y el crecimiento de cada individuo, ya sea madurar, aprender a solucionar problemas de forma adecuadas, aceptar la realidad, no poseer prejuicios y ser espontáneos.

Dentro de este marco se concluye que la pirámide de las necesidades de Maslow plasma cuáles son esas variables que influyen en la eficiente ejecución de sus actividades comenzando por las necesidades fisiológicas las cuales se enfocan en la respiración, salud y bienestar del colaborador, de seguridad en la cual toda organización debe de brindarle un ambiente saludable que le permita poseer seguridad física y salud, así consecutivamente se llega al último nivel en el cual se plasma la autorrealización esta se hace hincapié en prejuicios y problemas personales.

### **Teoría bifactorial de Frederick Herzberg**

La Teoría Bifactorial también es conocida como «teoría de la motivación e higiene» en la cual sustenta que la motivación proviene de dos factores motivación “intrínsecos” y de mantenimiento “extrínsecos” los cuales determino los niveles de satisfacción o insatisfacción partiendo de una variable que se da dentro de estos dos factores:

- a) El factor satisfacción- no satisfacción: Están influenciados con los factores de motivación “intrínsecos” tienen un punto de partidas de estos ya que estos factores dependen de la motivación que la organización les brinde a sus colaboradores como: el éxito, reconocimiento, incentivos, responsabilidad en el área de trabajo y promoción.
- b) El factor insatisfacción-no insatisfacción: Están influenciados con los componentes de mantenimiento “extrínsecos” estos dependen de las variables externas: seguros sueldo, higiene en el área de trabajo que podrían afectar el

rendimiento de cada colaborador, pero es necesario hacer hincapié que estos no sirven para motivar sino para eliminar la sensación de insatisfacción de los clientes internos puesto que este se acostumbrara a esa necesidad y paulatinamente volverán a estar insatisfechos (Guillen, 2005, citado por Rosales et al., 2013).

De acuerdo con la información mencionada en síntesis se concluye que esta teoría de motivación detalla los factores motivadores y de mantenimiento que generan niveles de satisfacción e insatisfacción en la organización, el líder podría tomar la iniciativa para que los factores que dependen internamente de la entidad los mantengan motivados a los colaboradores para lograr el alcance de resultados deseados asimismo se destaca que los factores de mantenimiento o higiénicos no dependen de la organización ya que estos cambian paulatinamente con el pasar del tiempo.

### **Teoría de X-Y de los recursos humanos de McGregor**

McGregor (1959) citado por Alass, (2007) afirma que: El comportamiento de los colaboradores radica en los niveles de satisfacción de las necesidades internas y externas. Así mismo McGregor (1960) citado por Argudo (2013) afirma que: “El lado humano de las organizaciones”, explica que existen dos tipos de condición humanas existentes en una empresa (p.17).

- a) Teoría X: La teoría X hace un criterio pesimista por el Talento Humano ya que hace atribución de que a estos no les gusta trabajar ni cumplir con sus obligaciones dentro de la organización, asimismo concibe la teoría que a las personas no les gusta trabajar y harán lo posible por evadir sus responsabilidades por consiguiente para que una entidad pueda lograr sus objetos tendrán ejercer seguimiento sobre los colaboradores siendo presionados, controlados o amenazados.
- b) Teoría Y: La teoría Y, hace atribución a una visión optimista de las personas. Da un enfoque positivo puesto que asume que a los trabajadores sí les gusta trabajar que ellos disfrutan en la ejecución de actividades en la organización, que pueden ejercer el autocontrol y poseen las capacidades de asumir sus responsabilidades con el mayor criterio (Guillen, 2005, citado por Rosales et al., 2013).

Por consiguiente, las teorías X-Y en las que se enfoca McGregor les permite a las organizaciones poseer una visión amplia sobre los tipos de trabajadores que pueden existir dentro de una empresa para así mismo ellos saber cuáles son los planes estratégicos que deben de aplicar con el Talento Humano pero actualmente en el mercado globalizado en el que se encuentran las competentes entidades poseen personal que cumple con las características de la teoría Y, ya que al competir con diferentes entidades deben de poseer el Talento humano capacitado que les permita llegar a un resultado deseado.

### **Medición de la satisfacción laboral**

Spector (2002) citado por Rosales et al. (2013) afirma que existen dos enfoques que se han creado con el propósito de plasmar los índices de medición de la satisfacción laboral:

- Enfoque general: Proyecta a la satisfacción laboral como un conocimiento único y general hacia el trabajo en el que se evalúan los índices generales de satisfacción en los colaboradores.
- Enfoque de facetas: Concibe en cumplir con los factores de componen al trabajo, remuneración, compañeros, condiciones del empleo y la naturaleza que manifiesta la organización.

La realización de la medición de la satisfacción laboral permite a las organizaciones tener un punto de vista de cómo se sienten los trabajadores en el trabajo, cuáles son sus emociones frente a las diferentes situaciones de igual manera acceden a la información de los factores que afectan la tranquilidad de los subordinados abriendo paso a implementación de estrategias que mejoren de mejora continua.

Al poseer un enfoque en las diferentes facetas permite obtener perfectivas completas sobre los niveles de satisfacción laboral ya que cada colaborador posee diferentes niveles de satisfacción en cada faceta. Paul E. Spector en su libro (2002) citado por Rosales et al. (2013) afirma las siguientes escalas como métodos para medición de los niveles de satisfacción laboral:

- a) Indicadores laborales descriptivos (JDI, The Job Descriptive Index): La escala de la satisfacción laboral que destaca a sus creadores Smith, Kendall y Hulin en 1969 y posee un alto índice de preferencia de eso se desprende que es la más utilizada

para las investigaciones. Esta escala ha sido utilizada en más de 100 estudios publicados lo que destaca que simboliza evidencia de validez de este instrumento de medición. Sin embargo, posee una limitación significativa utilizada en las investigaciones abarcando cinco facetas:

- Trabajo
- Salario
- Oportunidades de ascensos de los puestos de trabajos.
- Supervisión
- Compañeros de trabajo

Derivado de lo anterior, estas facetas permiten determinar diferentes niveles de satisfacción laboral en la empresa la cual les hará saber con qué factores se sienten más identificados los subordinados para motivar a la ejecución eficiente de las actividades, las organizaciones deben demostrarles a los subordinados lo importantes que son para ellos. Es esencial que les brinden un salario adecuado que le ayude a satisfacer sus necesidades y asimismo obtener una mejor calidad de vida, brindar oportunidades de ascensos al implementar esto incentivarán al cliente interno a esforzarse y dar lo mejor de sí mismo. Esto ayudara a la entidad en la optimización de tiempos, recursos y a poseer un personal altamente capacitado para cada puesto de trabajo de igual manera la supervisión es de gran importancia ya que en esta se detectarán cuáles son los cuellos de botellas para asimismo el líder implemente la mejora continua también es esencial que haya trabajo en equipo y compañerismo en el área de trabajo puesto que esto hará más armoniosa la ejecución de los procesos.

### **Motivación laboral**

Aunque la investigación no se centra en la motivación, es necesario mencionar sobre la motivación laboral que forma parte de los incentivos impulsa a las personas la necesidad de trabajar ya que por medio de esta puede satisfacer sus necesidades y objetivos tanto personales como profesionales en el mismo modo también le permite aportar con su potencial a las organizaciones al cumplimiento de los objetivos (García, 2008, citado por López, 2015).

Es necesario destacar que la conducta humana forma parte de los factores esenciales que orientan a alcanzar los objetivos organizacionales, el colaborador que este motivado contribuirá a cabalidad con todo su esfuerzo para lograr los objetivos empresariales debido a que estos también formarán parte de sus objetivos personales. La motivación se puede presentarse de diferentes maneras: bono económico, reconocimiento, trabajo en equipo, un clima laboral estable. Pero es importante destacar que sus necesidades van cambiando con el pasar del tiempo ya que se vuelven más exigente por lo cual las organizaciones deben de tomar la iniciativa de cubrir con esas necesidades de forma adecuada.

Lagos (2015) considera que los principales factores de motivación externas son:

- La retribución económica: El sueldo o salario no es un factor que ocasione motivación laboral ya que el colaborador con el pasar del tiempo al aumentar su estatus económico empieza a reducir de cierta forma el gran valor que le daba al dinero, pero sin embargo el dinero si va a motivar a los colaboradores que necesiten la satisfacción de las necesidades básicas o primarias.
- El reconocimiento dentro de la empresa: Las organizaciones deben de estar al tanto que un reconocimiento continuo podría dejar de ser un factor de motivación dentro de su área de trabajo es por lo que el reconocimiento solo deberá ser proporcional a medida que desarrolle su trabajo de forma eficiente.
- La responsabilidad sobre el trabajo: Las funciones que el colaborador va a ejercer dentro de la organización deben estar alineadas a su perfil profesional, a sus destrezas y criterios.
- El reconocimiento social: Es fundamental este factor de motivación ya que esta podría en ocasiones generar mayor motivación que la retribución económica puesto que el colaborador sabrá que su trabajo es valorado y reconocido por la colectividad.

La motivación laboral tiene una alta incidencia en lograr la satisfacción laboral ya que en esta se identifican cuáles son los factores que generan que los subordinados se sientan bien en las organizaciones también se destaca que el cumplimiento de las obligaciones del colaborador debe estar arraigadas a las funciones que este cumple en la compañía.

## **Concepto, importancia y clasificación del sector productivo**

Según Sheth (2016) citado por Jaramillo y Ponce (2018) afirman que: El sector productivo también llamado económico hace énfasis al desarrollo de los diferentes procesos productivos en cual posee tres subdivisiones como actividad económica fundamentales para el desarrollo industrial clasificado en tres sectores: primarios, secundarios y terciarios.

En esa misma línea, Criollo (2010) asegura que: El sector productivo es el cumplimiento de una secuencia de procedimientos que dan como resultado un producto final.

Las organizaciones del sector productivo se enfocan en el abastecimiento de la materia prima e insumos con el objetivo de realizar en estos una secuencia de procedimientos para conseguir como resultado un producto/servicio final. Son el motor de la economía global ya que por medio de estas entidades se puede realizar el proceso de comercialización de productos finales para satisfacer las necesidades del mercado.

Por otra parte, Ortiz (2008) citado por Ortiz y Uribe (2012) fundamenta la importancia que posee el desarrollo del sector productivo ya que permite dar paso a modelos de crecimientos económicos que ayudan a incrementar el potencial de aprendizaje de los productores, de la misma manera se establece una relación beneficiosa entre la industrialización y el crecimiento económico ya que ayudan a mejorar los índices de vida de los ciudadanos y así mismo a que los países posean economías activas que den paso al crecimiento del producto interno bruto (PIB).

Según Sheth (2016) citado por Jaramillo y Ponce (2018) afirman que la clasificación del sector productivo es la siguiente:

- **Primario:** El sector primario está enfocado en la extracción de materiales e insumos que bien pueden ser recursos renovables, no renovables y naturales, estos no son transformados en un producto final ya que estas serán implementadas en las facetas del sector secundario y terciario. Las actividades pertenecientes a este sector son: la ganadería, la caza, la pesca, la agricultura y la silvicultura.
- **Secundario:** El sector secundario está enfocado en la transformación de materiales e insumos que adquieren por parte del sector primario para así brindarle a la sociedad un producto final con valor agregado que pueda satisfacer las necesidades de cada persona. Las actividades que pertenecen a este sector son: los

electrodomésticos, los automóviles, las prendas de vestir, los zapatos, la minería y petrolífera.

- Terciario: El sector terciario se encargó de brindar actividades económicas que no son productos finales tangibles, los servicios esenciales para la satisfacción de las necesidades de la sociedad. Los servicios que pertenecen a este sector son: el hotelaría, el transporte, el comercio, la comunicación, la salud, las finanzas y la educación.

### **Concepto e importancia del talento humano**

Los recursos humanos son el conjunto de colaboradores que trabajan en una organización con un objetivo en común los cuales dependen de la influencia de varios aspectos como: cultura empresarial, estructura organizacional, tecnología e innovación y el liderazgo en la toma de decisiones (Adalberto Chiavenato citado por Álvarez et al., 2017).

El talento humano es fundamental para las entidades debido a que por medio de este se pueden lograr las ejecuciones de los procesos que conllevan cada departamento, le permite a la entidad alinearse al cumplimiento de los objetivos deseados.

Asimismo, proponen que la administración eficiente de recursos humanos cita la forma en la que se ejecuta de prácticas y políticas el líder organizacional frente a su relación con los subordinados estas abarcan: plan de reclutamiento, planes de capacitación, evaluaciones, remuneraciones, ambiente sano y seguro, poseer un código de ética (Dessler & Varela, 2011).

En efecto la importancia del recurso humano radica en que es lo más valioso para las organizaciones, el trabajo en equipo es una herramienta fundamental para destacar las destrezas y criterios de los colaboradores lo que permite ayudar con el apoyo mutuo para que no haya cuellos de botellas de tal manera que puedan compensar las debilidades organizacionales (Méndez, 2015).

Las empresas exitosas se caracterizan por poseer personal altamente capacitado que cumpla con los criterios y destrezas que demanda cada personal de igual manera esto le permite a la organización tener ventajas ante un entorno competitivo.

## **Antecedentes**

En este apartado se presentan varias investigaciones con el tema de estudio de la satisfacción laboral, entre estas se destacan: Herrera (2012), Bolívar y Castro (2014), Montoya (2014), Bravo (2015), Ramírez (2016), Bazurto (2016), De la Cruz y Farje (2018), Nuñez (2019), Pilatasig (2020), Jara (2021).

En la investigación de tesis desarrolla por las autoras Bolívar y Castro publicada en el año (2014) abordando el tema “Liderazgo transformacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral” con el objetivo de determinar el grado de relación del liderazgo transformacional en conjunto con la satisfacción laboral y por consiguiente el desempeño laboral en la cual se ejecutó el uso de los instrumentos de medición Cuestionario MLQ 5x, Bass y Avolio adaptado por Vega y Zabala (2004), Desempeño Laboral de los autores Williams y Anderson (1991), Job Satisfaction Survey del autor Paul E. Spector adaptado por Marques de Ponte y Marcano (2010), utilizando el tipo de investigación correlacional con un tipo de diseño de campo no experimental el cual poseía una población de 110 vendedores y 23 gerentes con una muestra de 86 vendedores y 23 gerentes que laboraban en las 23 tiendas que fueron objeto de estudio. Los resultados señalan que los vendedores tienen una percepción bastante positiva sobre las diferentes conductas que demuestra el gerente en la tienda y que este tiene influencia sobre estos para dar el cumplimiento de los objetivos organizacionales también evidenciaron los aspectos más valorados de los trabajadores fueron las condiciones de trabajo que les brindan a estos las cuales son: supervisión, comunicación y compañeros de trabajo.

En otra investigación de tesis desarrollada y publicada por Herrera (2012) abordando el tema “Estudio de la Satisfacción Laboral de los Empleados en una Multinacional de Comidas Rápidas” cuyo objetivo era la identificación de los factores que afectaba que hubiera altos niveles de satisfacción relatando la importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones, en la cual se ejecutó el uso del instrumento de medición “Job Satisfaction Survey del autor Paul Spector” utilizando una población y muestra de 70 personas mediante el cual pudieron indagar profundamente en 9 dimensiones esenciales para lograr resultados eficientes en las organizaciones, se obtuvieron los siguientes resultados en la investigación: el 64% de los subordinados poseen niveles de satisfacción bajos ya que la compañía no les brinda oportunidades de ascenso dentro del área de trabajo, el 66% no se sienten satisfechas con las remuneraciones económicas que reciben,

el 62% relatan que la organización carece de planes de incentivos e insatisfechos ya que no les brindan los suficientes beneficios y por último el 61% se sienten satisfechos con su trabajo ya que hay una fluida comunicación con el líder.

En la investigación de Montoya (2014), ésta realizó el estudio de la “Evaluación de la Satisfacción Laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal” hacen énfasis la importancia que posee saber sobre cuáles son los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores el cual les permite saber lo que están haciendo bien o mal para así mismo buscar una solución. El objetivo es ver los niveles de aprecio en la vida laboral que poseen los colaboradores por el cual en la investigación utilizaron el instrumento Job Satisfaction Survey de Paul E. Spector y el Valor percibido por el empleado de Borja y Briceño utilizando el estudio transversal, cuantitativo y descriptivo aplicada a una población momentánea temporal. Los resultados que se obtuvieron de las dimensiones positivamente calificadas fueron: compañeros de trabajo con un 88%, trabajo en si con un 100%, la comunicación con 80%, condiciones de trabajo 93% y supervisión 91%. Por otro lado, las dimensiones bajas y con calificación media fueron: sueldo con 40%, promoción con 16%, beneficios sociales con 64%, recompensas con 68%.

La investigación realizada por Ramírez (2016) con el tema de estudio “Satisfacción Laboral en Operadores Logísticos en el Valle de México y Querétaro” enfatiza que alcanzar los objetivos organizacionales sin afectar el estado mental, físico y social es un reto en el cual se ejecutó el uso del instrumentó de medición “Job Satisfaction Survey del autor Paul E. Spector” utilizando el tipo de investigación cuantitativa descriptiva, transeccional de campo, relacional y comparativa con una muestra no probabilística por conveniencia. Los resultados obtenidos de las dimensiones significativa relacionada con los niveles de índice de con baja valoración fueron: promoción con un 54%, naturaleza de trabajo con 55%, salario/pago con un 58%, compañeros de trabajo con 57% por otro lado las dimensiones calificadas con un índice medio y bien valorado fueron: 61% de recompensas, 60% beneficios sociales, 62% supervisión, 71% comunicación y 77% condiciones de trabajo. Además, el Valle de México presentaba un índice más alto de satisfacción laboral y los índices ausentismo y rotación más bajos (por abajo del 1 y 5% anual) en comparación con la ciudad de Querétaro.

En otra investigación de tesis desarrolla por las autoras De la Cruz y Farje (2018) abordando el tema “El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados contratados directamente versus contratados por una empresa de Intermediación Laboral” con el objetivo de determinar si existe una alta diferente entre el clima organizacional por medio de la satisfacción laboral en los colaboradores que fueron contratador directamente e intermediación laboral en la cual se ejecutó el uso de los instrumentos de medición “Participación en el trabajo del autor Rabindra Kanungo, Soporte Organizativo Percibido del autor Robert Eisenberger y Job Satisfaction Survey del autor Paul E. Spector” utilizando el tipo de estudio cuantitativo ordinal con un alcance descriptivo por medio de un análisis estadístico inferencial el cual poseía una población de 13.000 colaboradores y una muestra de 379 trabajadores. Los resultados que se obtuvieron de las dimensiones fueron: 10% de compañeros de trabajo, 63% de promoción, 79% de naturaleza de trabajo y 64% de salario. Por consiguiente, encontraron que si existía una significativa diferencia entre el clima organizacional por medio de la satisfacción laboral a los colaboradores contratados directamente y por planilla también es esencial destacar de que existen diferentes percepciones entre los colaboradores.

La investigación de tesis desarrollada por el autor Nuñez (2019) abordando el tema “Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazánagencia Chiclayo” cuyo objetivo era determinar si existía un contraste significativo entre las dimensiones que abarca la Satisfacción laboral con los factores Sociodemográficos, utilizaron el instrumento “Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey Spector (1985)” usando el tipo de investigación descriptiva con un diseño no experimental transversal el cual le aplicaron a una muestra de 30 trabajadores y la población eran todos los trabajadores que formaban parte de la organización. Es así como los resultados que obtuvieron fueron que los trabajadores se encontraban inconformes con el salario que recibían ya que también no estos no presenciaban aumentos frecuentes, satisfacción media en las probabilidades de ascensos puesto que sentían que se encontraban estancados en el puesto del departamento que se encontraban, existían conflictos con los compañeros de trabajo, la comunicación se encontraba estancada porque no tenían un canal oficial para dar comunicados oficiales, los colaboradores presenciaban sobrecarga laboral.

La investigación realizada por Jara (2021) con el tema de estudio “Incidencia de los factores motivacionales sobre la satisfacción laboral y determinar su correlación con los

factores demográficos, de una muestra de la parte Administrativa de Continental Tire Andina S.A.” destaca que el departamento de recursos humanos es el encargado en velar por el bienestar del personal en caso de presentarse dilemas este planteara soluciones, en el cual se usó el instrumento de medición “Job Satisfaction Survey del autor Paul E. Spector” utilizando el tipo de investigación no experimental con un enfoque metodológico cuantitativo tipo transversal así mismo su alcance era correlacional, dicho estudio enfatizado en una población de 182 colaboradores de los cuales se tomó la muestra de análisis de 124 personas. Los resultados obtenidos fueron que el 48% de los trabajadores se encontraron conformes con el salario que recibían mientras el 52% estaba inconforme, la supervisión tiene un 53% de aceptación y un 47% de inconformidad el cual enfatiza que los jefes no muestran interés por los asuntos personales de los trabajadores e inconformidades, recompensa y reconocimientos las personas perciben que no son reconocidos ante la realización eficiente de las tareas diarias.

Luego, en la investigación realizada por el autor Bravo (2015) abordando el tema de “Satisfacción laboral de los colaboradores de planta de la Compañía Paris Quito S.A. y de la Organización Tow To Top con base en la escala J.S.S” hicieron uso del tipo de estudio explicativo en el cual manifestaban la existencia de un aumento en el índice del interés de la satisfacción laboral con el pasar de los años, en la investigación utilizaron la escala JSS para medir las satisfacciones laborales de los diez colaboradores de la organización “Paris Quito” frente a la entidad Tow To top en las que le realización el estudio a 20 empleados estas entidades su ubicación está en la capital del Ecuador de tal forma que esta les podría arrojar resultado beneficiosos para las tomas de decisiones. Los resultados arrojados con los factores intrínsecos fueron: 1% promoción, 64% recompensas, 19% comunicación, 29% de naturaleza de trabajo por otro lado los factores extrínsecos fueron: 65% salario, 51% beneficios sociales, 32% supervisión, 33% de compañeros de trabajo y 11% condiciones de trabajo. Los cuales no demostraron un alto índice de diferencia entre las dos organizaciones, solo se pudo detectar que los lideres debían de enfocarse en la planeación de planes de motivaciones en los clientes internos.

La investigación de tesis desarrollada por la autora Bazurto (2016) abordando el tema “Incidencia de la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional en una Entidad Pública Ecuatoriana” cuyo objetivo era determinar cuál era la relación que había entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en una entidad pública del Ecuador de ese modo ejecutaron el uso de los instrumentos de medición “Spector P. E.,

1985 y Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, 1991” usando los tipos de investigación observacional, de campo, descriptiva y de corte transversal con un tipo de análisis correlacional aplicándola a una población de 120 funcionarios con una muestra de 92 funcionarios. Así pues, los resultados que se obtuvieron de las dimensiones con calificación alta fueron: compañeros y naturaleza de trabajo bajo, en esa misma línea, las dimensiones con calificación baja fueron: pago, promoción, comunicación, supervisión, procedimientos operativos, margen de beneficios y recompensas contingentes. Se concluye que los resultados también arrojaron que no existía incidencia entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en la empresa Ecuador S.A, en esa misma línea, evidenciaron que existían bajos niveles en el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en dicha organización, lo cual de cierta manera afecta significativamente la productividad de la empresa dado que existió un dilema de quejas por los clientes.

Por último se presenta la investigación realizada por Pilatasig (2020) con el tema de estudio “Análisis de la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en la ciudad de Esmeraldas, año lectivo 2019 – 2020” recalcan que para que se dé la satisfacción laboral es necesario brindar un clima laboral de calidad para que los docentes puedan desempeñarse adecuadamente, el objetivo de esta investigación era saber cuáles eran los índices de satisfacción laboral que había dentro del Instituto para así garantizar una excelente enseñanza a los estudiantes. La metodología que se utilizó fue de campo, cuantitativa, documental, descriptiva y explicativa así mismo aplicada a una muestra de 21 docentes utilizando el instrumento de “Job Satisfaction Survey de Paul Spector 1985”. Los resultados que obtuvieron de las dimensiones un 65% expresaron sentirse bastante de acuerdo con: comunicación, compañeros, supervisión y naturaleza de trabajo, por otro lado, las restantes dimensiones se encontraron con un 60% de poco acuerdo con pago, beneficios sociales, recompensas, promoción y procedimientos.

## **Marco legal**

La investigación la ejecución se realizará guiándose con las bases legales enmarcadas por el Estado Ecuatoriano: Código del Trabajo de la República del Ecuador (2005) y Constitución de la República del Ecuador (2008).

La Constitución de la República del Ecuador [Const]. Art. 33. 20 de octubre del 2008 (Ecuador). En sentido el trabajo es un derecho que disfruta la sociedad ecuatoriana de igual manera este es un deber social que le permite a los individuos luchar por lo que anhelan, mejorar sus índices de vida y calidad económica que les garantice satisfacer sus necesidades y tener una vida digna.

Se fundamenta en la constitución del ecuador porque le permitirá demostrar cuales son las garantías dictadas por el gobierno que son cumplidas a cabalidad en las organizaciones laborales también demuestra cual es la seguridad medica brindada: ambiente sano y digno, cumplimiento y pago de las prestaciones suplementarias de ley sin importar la actividad económica que desempeñen los subordinados en la entidad.

Así como también, el Art. 34 sobre el trabajo y la seguridad social es un derecho que poseen los colaboradores en el entorno empresarial por el cual las organizaciones deben de regirse con los principios que el Estado Ecuatoriano demanda que sean cumplidos en los subordinados: equidad, igualdad de oportunidades, solidaridad todos deben ser tratados de igual manera sin distinción alguna, transparencia, suficiencia.

Se basa en la constitución porque el Gobierno garantizara el cumplimiento a cabalidad de los derechos de la ciudadanía que desempeña un rol en organizaciones tanto públicas o privadas también va dirigido para las amas de casas que no son remuneradas, pero sin embargo es esencial el rol que desempeñan en la sociedad.

Código del trabajo de la República del Ecuador [Cód.]. Art. 79. 26 de septiembre del 2005 (Ecuador). En tal sentido el Estado certifica que no habrá distinción alguna en los ciudadanos, habrá igualdad en las remuneraciones cada persona recibirá un sueldo digno basándose en los reglamentos que demanda la ley.

Se fundamenta en el Código del Trabajo porque la comisión legislativa garantiza el cumplimiento del pago de las remuneraciones y sus garantías, la cual las recibirán todos los ciudadanos del país sin discriminación ámbitos: condiciones sexuales, étnicos,

discapacidad de igual manera no habrá diferencias por poseer un grado alto de especialización en una carrera.

De igual manera, el Art. 97 sobre las utilidades garantiza que los colaboradores gozaran de las utilidades de la entidad en la que desempeñen sus criterios y destrezas profesionales, anualmente el empleador debe de reconocer el 15% de las utilidades liquidadas a los clientes internos.

Se fundamenta en el código del trabajo que los subordinados gozaran de este derecho que será dividido de manera igualitaria sin importar el monto de las remuneraciones recibidas en tal sentido el 5% se repartirá a los trabajadores que posean carga familiar y el 10% se dividirá a los clientes internos sin importar el salario que recibido anualmente.

Por ende, el Art. 175 el trabajo es un derecho que poseen los ciudadanos así mismo como el cumplir a cabalidad con las obligaciones que fueron estipuladas al momento de contraer el contrato en caso de que el trabajador padecer una enfermedad no profesional debe comunicarle a el empleador sobre la dificultad que atraviesa con su salud para que la entidad de cumplimiento obligación a los beneficios de seguridad de salud.

Se fundamenta en el código del trabajo de la terminación del contrato del trabajo que el empleador no tendrá la facultad de desahuciar ni mucho menos de realizar un despido intempestivo a los colaboradores que se encuentren condiciones complicadas de salud.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación**

Guevara et al. (2020) afirman que la investigación descriptiva es aquella ciencia que se dedica a describir hechos u acontecimientos que suceden en un entorno en concreto con la finalidad de saber el por qué y de dónde provienen este tipo de resultados en los cuales mostrarán veracidad sobre lo que ocurre realmente

El diseño de investigación que se aplicó fue transeccional por eso se recolectó datos en un momento determinado por consiguiente se describieron las variables que identifiquen la satisfacción laboral. Se hizo uso documental por esa razón se dotó de información con el uso de tesis y documentos que faciliten el desarrollo de la temática también se aplicó de campo por lo tanto se aplicó un cuestionario para saber los niveles de satisfacción.

El tipo de investigación fue descriptiva, debido a esto, el objetivo fue describir los factores que estimulan los niveles altos o bajos de satisfacción laboral de los colaboradores de la organización Ecofibras JD. Además, fue enfocarse a la realidad sobre los factores que ocasionan esos niveles y que será comunicado a los altos mandos de la entidad para acciones correctivas.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Factores</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	Según Jara (2016) afirma que: “La satisfacción laboral son el conjunto de actitudes positivas o negativas que poseen los colaboradores frente al medio en el que se desenvuelven”.	La satisfacción laboral es la percepción que tienen los colaboradores frente al cumplimiento de sus derechos y necesidades en la organización.	Extrínsecos	<b>Ambiente de trabajo</b>	Salario/Pago	1, 10, 19, 18
					Beneficios sociales	4, 13, 22, 29
					Supervisión	3,12, 21,30
			Intrínsecos	<b>Recompensas y promoción</b>	Compañeros de trabajo	7, 16, 25, 34
					Condiciones de trabajo	6, 15, 24, 31
					Promoción	2, 11, 20, 33
<b>Comunicación</b>	Recompensas	Recompensas	5, 14, 23, 32			
		Comunicación	9, 18, 26, 36			
				Naturaleza de trabajo	8, 17, 27, 35	

Fuente: Spector (1994).

## **Métodos**

Los métodos que se utilizaron para el desarrollo de la investigación fueron el deductivo e inductivo. Se utilizó el método de investigación deductivo ya que se partió del razonamiento para obtener conclusiones lógicas que ayudarán al desarrollo de la temática de investigación. Además, se conseguirá la recolección de información por parte del investigador que ayudará a llevar un registro veraz y preciso de información validada.

Por otro lado, también se utilizó el método inductivo puesto que fue de lo general a lo particular basado en bases teóricas-científicas sobre los factores e importancia de la satisfacción laboral de los clientes internos con ello se generarán conocimientos que ayuden a comprender las causas y consecuencias que posee la satisfacción laboral.

## **Técnicas e instrumentos**

En la investigación que fue realizada en la organización ECOFIBRAS JD se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se basó en el cuestionario creado por Paul. E Spector docente de la prestigiosa Universidad del Sur de Florida (1994), denominado cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS) traducido por Conrado Marion-Landais en el año 1993.

El instrumento mide de manera general dos factores: intrínsecos y extrínsecos los cuales poseen indicadores y abarcan las siguientes preguntas: Factores extrínsecos dimensión de ambiente de trabajo: salario/pago (1, 10, 19, 18), beneficios sociales (4, 13, 22, 29), supervisión (3, 12, 21, 30), compañeros de trabajo (7, 16, 25, 34), condiciones de trabajo (6, 15, 24, 31).

Factores intrínsecos dimensión recompensas y promoción: promoción (2, 11, 20, 33), recompensas (5, 14, 23, 32), dimensión comunicación: comunicación (9, 18, 26, 36) y naturaleza de trabajo (8, 17, 27, 35).

Es esencial indicar que el instrumento cuenta con un total de 36 premisas de valor que poseen diferentes clasificaciones de variables, cada ítem tiene un juicio de valor que fue asignado por los subordinados de la organización competente. La escala de calificación de dicha herramienta de investigación va del: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (Muy en

desacuerdo), 3 (En desacuerdo), 4 (De acuerdo), 5 (Muy en acuerdo) hasta el 6 (Totalmente de acuerdo).

Para la determinación de los niveles de confiabilidad del instrumento se realizó una prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un 0,89 de confiabilidad para la satisfacción laboral de los colaboradores (Peña et al., 2015).

## **Población y muestra**

### **Población**

En la empresa “Ecofibras JD” ubicado en la ciudad de Montecristi perteneciente a la provincia de Manabí se identificó un equipo de trabajo de 17 colaboradores conformado por: administradora, secretaria, gerente general, guardia, colaboradores encargados del proceso de producción y reparación de embarcaciones pesqueras.

### **Muestra**

El trabajo de investigación “La Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Ecofibras JD año 2022” no requirió de una muestra debido a que el tamaño de la población es menor a 100; por lo tanto, no se aplicó muestreo. Sin embargo, todos los subordinados respondieron a la encuesta.

### **Análisis de datos**

A partir del instrumento de Job Satisfaction Survey de Spector validado científicamente se ingresaron las preguntas en el programa Forms de Microsoft Office, la cual es una herramienta que permite la aplicación del instrumento en línea siendo construido según las variables que poseía.

Luego el enlace fue facilitado a cada uno de los colaboradores con el previo permiso del Gerente de la organización que fue investigada a partir de los resultados obtenidos en la encuesta se procedió a extraerlos en una tabla Excel todos los datos ingresados por los

trabajadores por consiguiente en función de la metodología se procedió a realizar los diferentes análisis construido por dos dimensiones ambiente de trabajo, recompensas y promoción, comunicación mediante los indicadores: salario/pago, beneficios sociales, supervisión, compañeros de trabajo, condiciones de trabajo, promoción, recompensas, comunicación y naturaleza de trabajo.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### Descripción de la muestra

En la Tabla 2 se presenta la descripción mediante las variables sociodemográficas más representativas de la población sujeta del estudio, en este caso los trabajadores de la empresa Ecofibras JD.

**Tabla 2**

*Descripción sociodemográfica*

<b>Edad</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
17 a 24 años	2	12%
25 a 34 años	3	18%
<b>35 a 44 años</b>	<b>6</b>	<b>35%</b>
<b>45 a 54 años</b>	<b>6</b>	<b>35%</b>
Más de 55 años	0	0%
<b>Género</b>		
<b>Masculino</b>	<b>11</b>	<b>65%</b>
Femenino	6	35%
<b>Nivel de estudios</b>		
Sin estudios	0	0%
Primaria	5	29%
<b>Secundaria</b>	<b>7</b>	<b>41%</b>
Universitaria	5	29%
<b>Modalidad contrato</b>		
Contrato de trabajo indefinido trabajando con tiempo parcial	5	29%
<b>Contrato de trabajo indefinido trabajando con tiempo completo</b>	<b>12</b>	<b>71%</b>

## Análisis e interpretación de los resultados

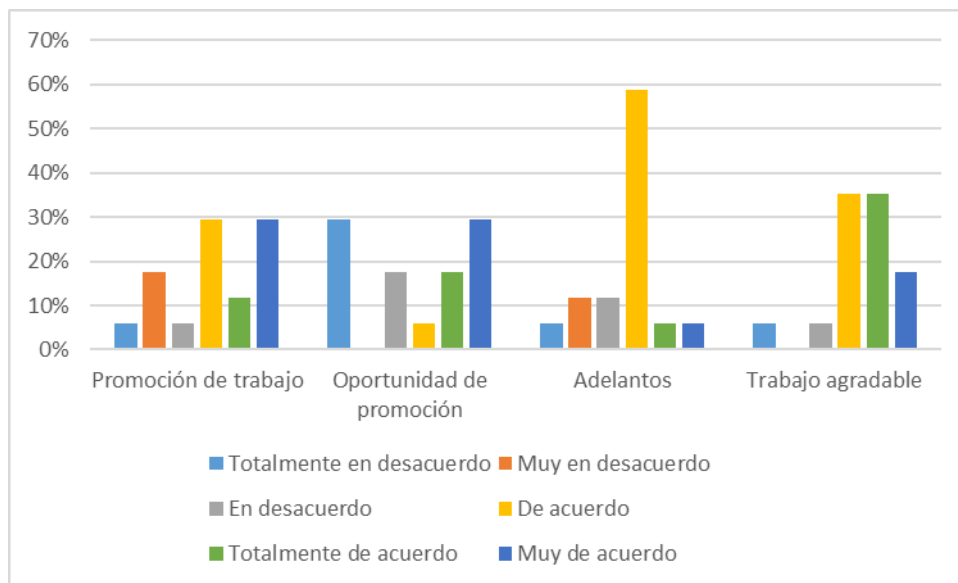
### Niveles de satisfacción laboral acorde a los factores intrínsecos de la organización Ecofibras JD

En los siguientes apartados se presentan los niveles de satisfacción laboral de acuerdo con los factores intrínsecos de la organización Ecofibras JD, los cuales son: promoción, recompensas, comunicación y naturaleza del trabajo.

En la Tabla 3 se presenta la dimensión PROMOCIÓN la cual evidencia que de acuerdo con la promoción del trabajo los colaboradores expresaron sentirse bastante de acuerdo en un 71%; sobre las oportunidades de promoción el 53% dijo que están con éstas; en adelantos consideran en un 71% estar de acuerdo y, por último, el 88% percibe que el trabajo es agradable, razón por la cual el nivel de satisfacción en este factor es alto.

**Tabla 3**

#### *Promoción*

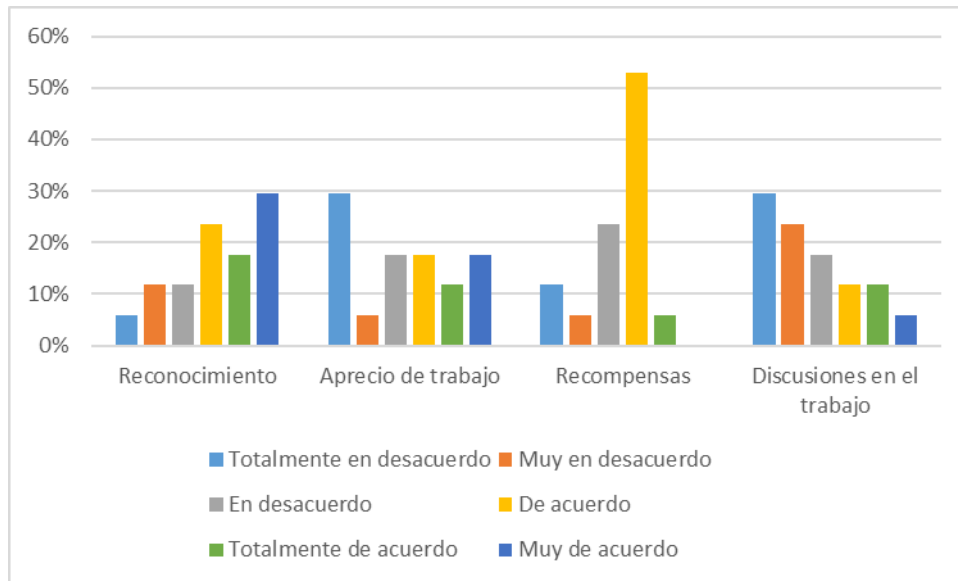


A continuación, en la Tabla 4 se presenta la dimensión RECOMPENSAS, en donde los colaboradores en un 71% indican sentirse bastante de acuerdo con el reconocimiento que le brindan en la organización cuando desempeñan su trabajo y el 59% con las recompensas que les entregan, sin embargo, el 59% expresó que no aprecian el trabajo y

un 71% expresó que no se sienten de acuerdo con las discusiones que se presentan en su área laboral. En conclusión, se percibe que el factor recompensas está con una satisfacción media.

**Tabla 4**

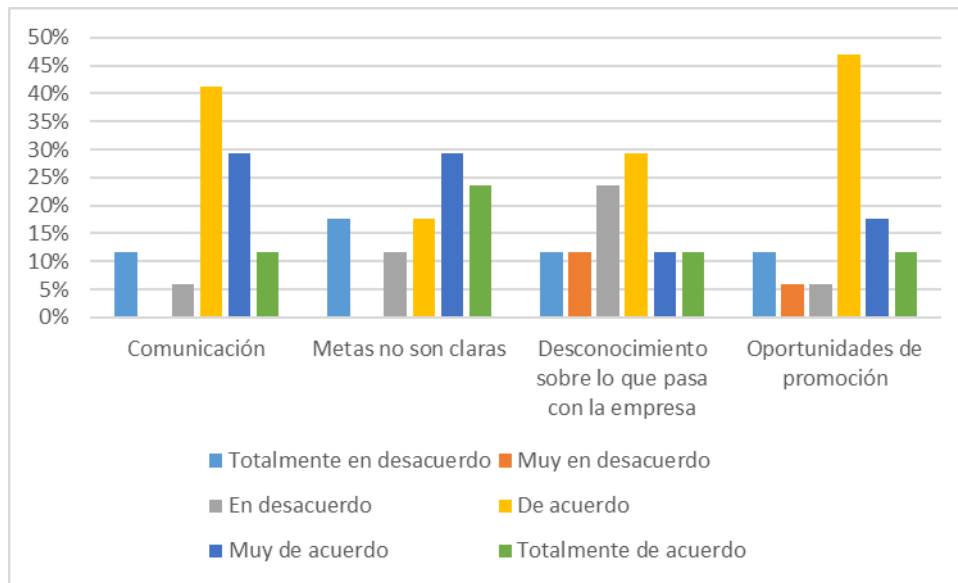
*Recompensas*



En la Tabla 5 se presenta la dimensión COMUNICACIÓN en donde se evidencia que el 82% de los trabajadores expresaron estar bastante de acuerdo con la comunicación que mantienen dentro de su trabajo, sin embargo, el 71% indicó que las metas propuestas por la empresa no son tan claras, además del desconocimiento de lo que pasa en la empresa respondió el 53%; sin embargo, un 76% expresó que sí existen oportunidades de promoción. Como valoración general al factor tiene una buena satisfacción, pero sin embargo los colaboradores tienden a sentirse excluidos de la información sobre la toma de decisiones.

**Tabla 5**

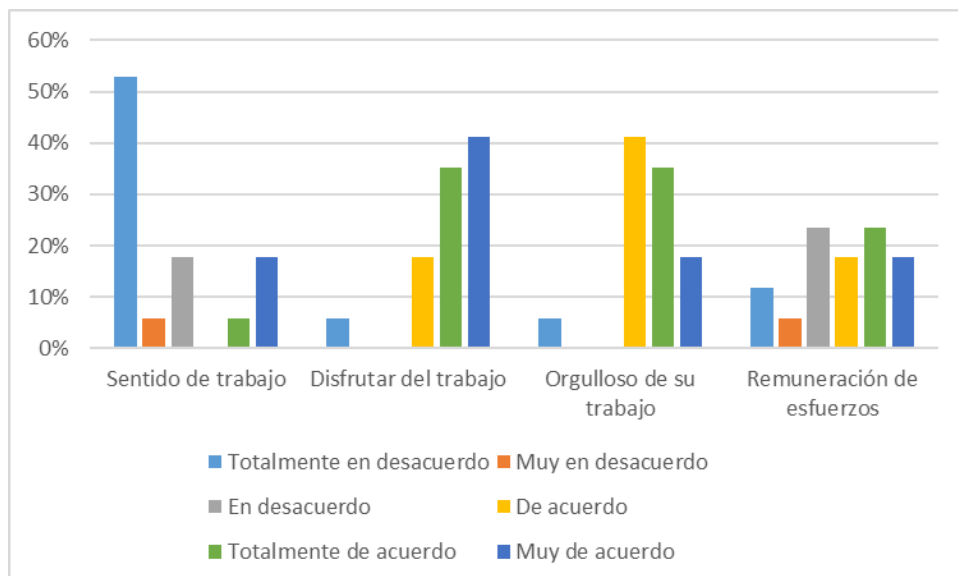
*Comunicación*



La dimensión NATURALEZA DE TRABAJO se muestra en la Tabla 6, allí se evidencia que el 76% de los colaboradores se siente bastante en desacuerdo con el sentido que les da el trabajo, a diferencia de un 94% que se sienten orgullosos con el trabajo que desarrollan y disfrutan de las tareas que ello conlleva, solo el 61% percibe estar de acuerdo con la remuneración por el esfuerzo que realizan. En conclusión, este factor tiene una satisfacción alta.

**Tabla 6**

*Naturaleza de trabajo*



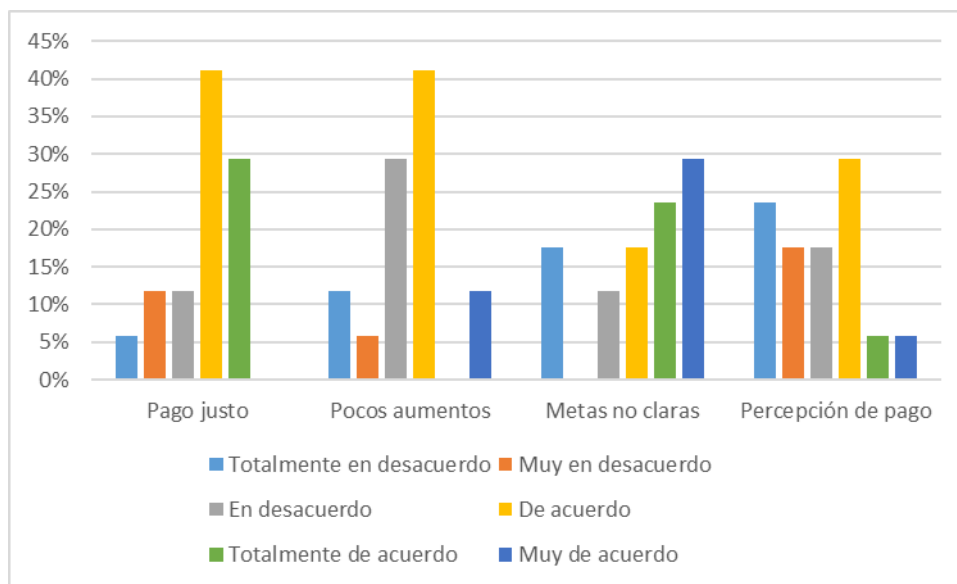
## Niveles de satisfacción laboral acorde a los factores extrínsecos de la organización Ecofibras JD

A continuación, se muestran los niveles de satisfacción laboral de acuerdo con los factores extrínsecos de la organización Ecofibras JD, las cuales son: Salario/pago, beneficios sociales, supervisión, compañeros de trabajo, condiciones de trabajo.

En la Tabla 7 se presenta la dimensión SALARIO/PAGO en la cual se evidenció que el 71% de los trabajadores de la organización se encontraban bastante de acuerdo con pago que reciben, un 53% sentía que eran pocos los aumentos que hacían al salario, el 59% tiene la percepción que los pagos no son suficientes, sin embargo, identifican con un 71% que las metas no están claras en términos de salario. Como conclusión los trabajadores perciben de forma general el factor como satisfacción baja.

**Tabla 7**

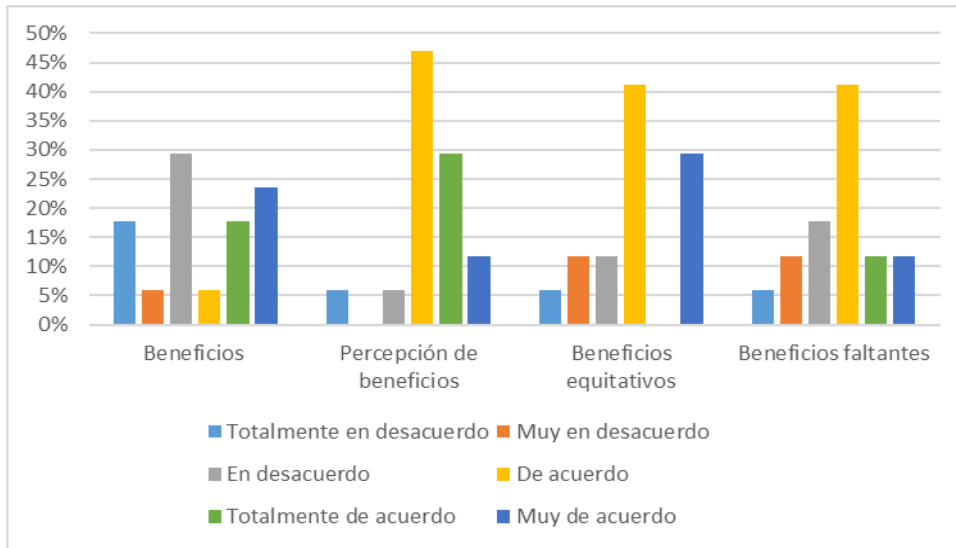
*Salario/Pago*



A continuación, en la Tabla 8 se presenta la dimensión BENEFICIOS SOCIALES, en donde el 53% de los colaboradores manifestaron sentirse bastante en desacuerdo con los beneficios que reciben, sin embargo, el 88% tiene la percepción que los beneficios ayuda mucho, el 71% considera que son equitativos y el 65% considera que falta ofrecer más beneficios en la organización. Con ello se concluye que esta dimensión tiene una satisfacción media.

**Tabla 8**

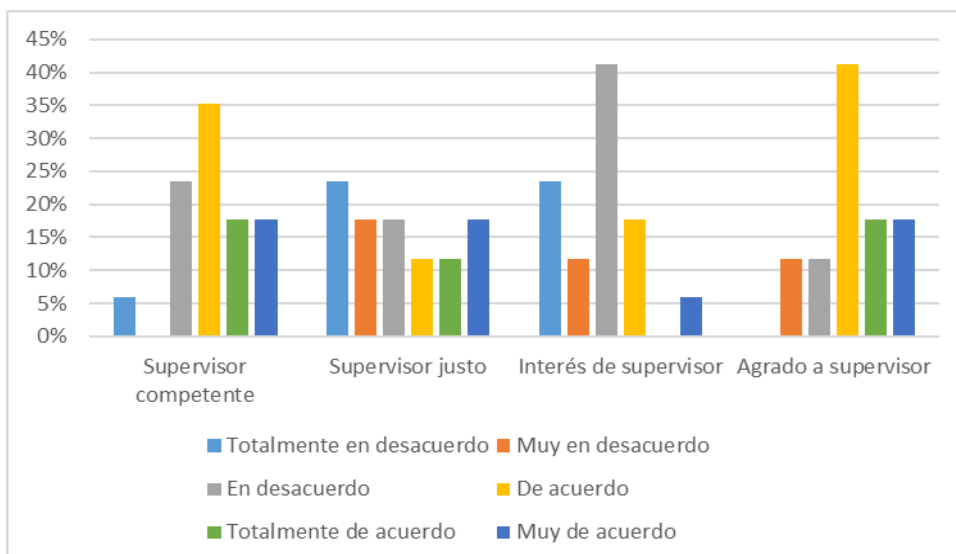
*Beneficios sociales*



En la dimensión SUPERVISIÓN, como se evidencia en la Tabla 9, los colaboradores expresaron en un 71% sentirse bastante de acuerdo con tener un supervisor competente, que conoce de las actividades y funciones; sin embargo, un 59% indicó que los supervisores a cargo son justos, el 76% muestra interés de trabajo hacia los supervisores así mismo un 29% de interés de supervisor, por último, el 76% destaca que le tienen agrado a sus supervisores. Con lo que se resume a que la dimensión tiene una satisfacción media respecto de la supervisión.

**Tabla 9**

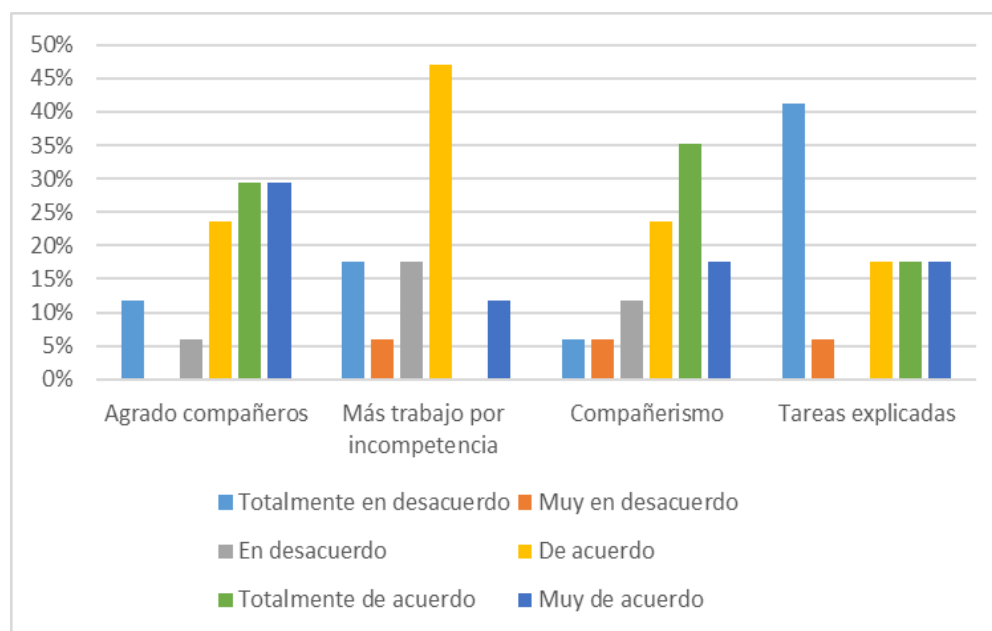
*Supervisión*



En la Tabla 10 se presenta la dimensión COMPAÑEROS DE TRABAJO, aquí se muestra que el 82% de los trabajadores tienen agrado hacia sus compañeros de trabajo y el 82% sienten que hay más trabajo por incompetencia, el 76% tiene sentimientos de compañerismo y solo el 53% siente que sus compañeros les explican las tareas a realizar. De forma general esta dimensión es valorada con una satisfacción media.

**Tabla 10**

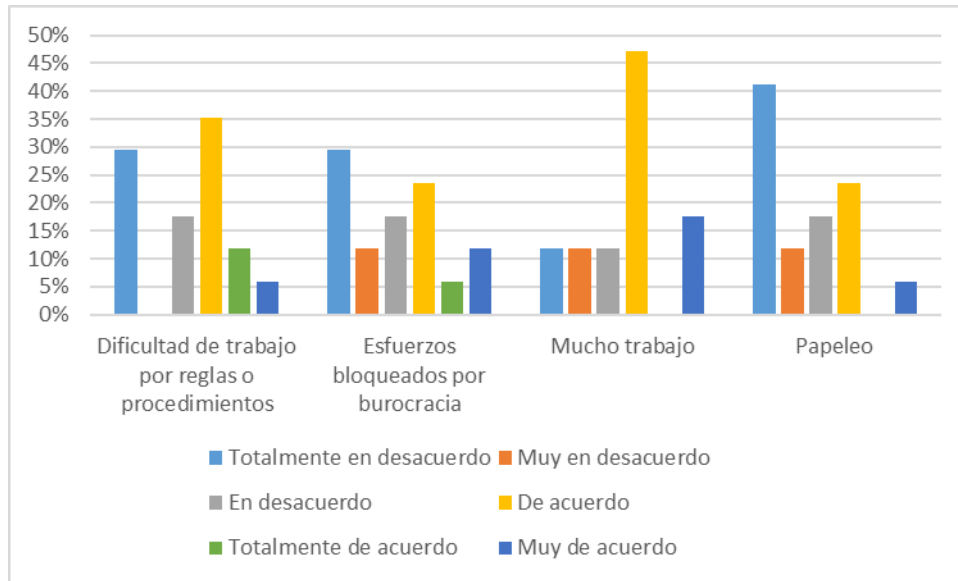
*Compañeros de trabajo*



En la dimensión CONDICIONES DE TRABAJO se evidenció que el 53% de los colaboradores se encontraban bastante de acuerdo en dificultad de trabajo por reglas o procedimientos; el 65% expresaba que realizaban esfuerzos pero que igual se bloqueaban por la burocracia, el 59% expresaba que existe mucho trabajo y el 71% considera que existe mucho papeleo en las actividades asignadas; esto se detalla en la Tabla 11. Por lo tanto, los colaboradores la perciben como una satisfacción baja o insatisfactoria.

**Tabla 11**

*Condiciones de trabajo*



Luego del análisis realizado por dimensiones tanto de los factores intrínsecos como extrínsecos se concluye que las dimensiones mejor valoradas fueron: promoción, naturaleza de trabajo, beneficios sociales, comunicación y compañerismo

Las dimensiones con satisfacción media fueron: recompensas y supervisión. Y por último las dimensiones con satisfacción baja se encuentran: salario/pago y condiciones de trabajo. Este análisis permitió establecer estrategias que fortalezcan a los colaboradores de la organización en aquellos factores menor puntuados.

## **Estrategias que fortalezcan al personal en base a los hallazgos detectados**

A partir del análisis realizado por dimensiones tanto de los factores intrínsecos como extrínsecos se presentan algunas estrategias que fortalezcan a las dimensiones menos valoradas:

**Tabla 12**  
*Estrategias*

<b>Dimensiones</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Período</b>
<b>Salario/pago</b>	Brindar posibilidades de ascensos e implementar programas de beneficios sociales.	Gerente	12 meses
<b>Condiciones de trabajo</b>	Mejorar la comunicación por jerarquía para la facilitación del desarrollo de las actividades.	Gerente	3 meses
<b>Recompensas</b>	Elegir al mejor trabajador del año y brindarle una capacitación gratis.	Gerente	12 meses
<b>Supervisión</b>	Implementación de programas de integración para poseer una mejor socialización entre los colaboradores.	Gerente	6 meses

## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN**

La presente investigación permitió identificar que los factores intrínsecos presentan mayores niveles de satisfacción a diferencia de los factores extrínsecos. Así mismo, dentro de los factores intrínsecos se evidencia que las dimensiones con satisfacción alta se encuentra la promoción, la comunicación y la naturaleza de trabajo; y la dimensión con satisfacción media fue la recompensa; no se percibieron insatisfacción en los factores intrínsecos.

Los resultados obtenidos de la presente investigación plasmaron que la organización no se estaba haciendo énfasis en dos factores de medición de la satisfacción laboral con base al enfoque de facetas; los colaboradores se encontraron medianamente satisfechos con su salario por lo que perciben que la organización no le brinda el adecuado acorde a sus esfuerzos realizados, las condiciones de trabajo con una media valoración dado que sentían que tenían que hacer mucho trabajo lo cual se veía repercutido negativamente ya que enfatizaron que había dificultad en el trabajo por reglas o procedimiento. Sin embargo, se presentaron resultados positivos en comunicación entre compañeros de trabajo y había oportunidades de promoción, así mismo en naturaleza de trabajo porque disfrutaban de hacer sus actividades diarias, encuentran que su trabajo tiene sentido y se sienten orgullosos de este.

En cuanto a los factores extrínsecos se presentaron como dimensiones con satisfacción alta los beneficios sociales y el compañerismo; con satisfacción media la supervisión y con satisfacción baja el salario/pago justo y las condiciones de trabajo.

En función de los factores intrínsecos, en la dimensión promoción que define los programas de ascensos y posibilidades de escalar un puesto, los colaboradores expresaron sentirse bien satisfechos (71%), a diferencia de los estudios realizados por Bolívar y Castro (2014), Herrera (2012), Montoya (2014), Ramírez (2016), Núñez (2019), Jara (2021), Bravo (2015), Bazurto (2016), Pilatasig (2020) los cuales sobre esta dimensión obtuvieron insatisfacción.

La dimensión de recompensas, que es la retribución que se le brinda al talento humano por los esfuerzos que realizan diariamente al cumplir sus funciones y que además es vista como oportunidades de crecimiento profesional en la empresa se obtuvo como resultado de la investigación una valoración media de 64% al igual que en los estudios de Bolívar

y Castro (2014), Montoya (2014), Ramírez (2016), Bravo (2015) por lo contrario, Herrera (2012), Núñez (2019), Jara (2021), Bazurto (2016), Pilatasig (2020) lograron una baja valoración.

En la dimensión comunicación que es el intercambio de mensajes entre los clientes internos de la organización es fundamental dado que permite realizar la ejecución de los procesos de forma eficiente a los trabajadores, se plasmó en los resultados una buena valoración de 71%, asimismo como Montoya (2014) y Ramírez (2016), aunque Pilatasig (2020) sostenía una valoración media, por el contrario, Bolívar y Castro (2014), Herrera (2012), Núñez (2019), Jara (2021), Bravo (2015), Bazurto (2016) mantenían una baja valoración.

En la investigación obtenida de la dimensión de naturaleza de trabajo actividad que es realizada por los colaboradores por medio de las cualidades éticas y morales para obtener un nivel de satisfacción en concreto reflejando un resultado de buena valoración con un 81% del mismo modo Montoya (2014), De la Cruz y Farje (2018), Bazurto (2016), a diferencia de otros estudios en donde se alcanzó una valoración baja como Bolívar y Castro (2014), Herrera (2012), Ramírez (2016) y Bravo (2015).

Por otro lado, los factores extrínsecos como se indicó anteriormente obtuvieron poca satisfacción de forma general, en la dimensión salario/pago que se refiere a la cantidad monetaria que es recibida a cambio de la realización de un conjunto de actividades que engloban un trabajo en concreto, su valoración fue insatisfactoria, al igual que en los estudios de Bolívar y Castro (2014), De la Cruz y Farje (2018), Bravo (2015) mientras que en otros estudios alcanzaron satisfacción media como Herrera (2012), Montoya (2014), Ramírez (2016), Núñez (2019), Jara (2021), Bazurto (2016), Pilatasig (2020).

La dimensión de beneficios sociales los cuales son derechos de carácter obligatorio que el empleador debe cumplir con los colaboradores, el talento humano de la organización Ecofibras JD valoró una satisfacción media, al igual que en las investigaciones realizadas por Montoya (2014), Ramírez (2016), a diferencia de los estudios de Bolívar y Castro (2014), Herrera (2012), Núñez (2019), Jara (2021), Bravo (2015), Bazurto (2016), Pilatasig (2020) quienes evidenciaron insatisfacción.

Sin embargo, en el conjunto de actividades que son ejecutadas por un colaborador para regir y cerciorarse de la ejecución eficiente de las actividades del trabajo obtuvieron un resultado de buena valoración del 70% igualmente Montoya (2014), de manera similar

Herrera (2012), Ramírez (2016), Núñez (2019), Pilatasig (2020) obtuvieron una media valoración, no obstante, Bolívar y Castro (2014), Jara (2021), Bravo (2015), Bazurto (2016) finalizaron con una baja valoración.

Los colaboradores valoraron al compañerismo como una satisfacción media, al igual que los estudios de Núñez (2019), Jara (2021), Pilatasig (2020); y a diferencia de las investigaciones de Herrera (2012), Montoya (2014), Bazurto (2016) que las relaciones y aprecio de sus compañeros fueron bien valoradas.

Luego, en la dimensión del cumulo de factores que podrían afectar negativamente el estado de salud de los colaboradores se obtuvo un resultado de media valoración 62% al igual que Herrera (2012), Núñez (2019), aunque los autores Montoya (2014), Ramírez (2016) lograron una buena valoración, al contrario que Bolívar y Castro (2014), Jara (2021), Bravo (2015), Bazurto (2016), Pilatasig (2020) consiguieron un resultado de baja valoración.

Para concluir, este estudio a futuro podría abordar los niveles de satisfacción por cada una de las variables demográficas presentadas en la descripción de la muestra; con ello se podría analizar más al detalle en función de características como género, edad y tipo de contrato.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Luego de haber aplicado los instrumentos y realizado el respectivo análisis presentado anteriormente, se presentan las siguientes conclusiones:

- El grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Ecofibras JD alcanzó el nivel medio con tendencia a sentirse satisfechos de forma general, tanto en los factores intrínsecos como extrínsecos.
- El nivel de satisfacción de los factores intrínsecos que se consideran parte de la personal alcanzó un nivel alto, es decir los colaboradores se encuentran satisfechos con la promoción, recompensa, comunicación y la naturaleza de su trabajo.
- El nivel de satisfacción de los factores extrínsecos que son los elementos que proporciona la empresa a sus colaboradores para que se sientan satisfechos con la labor que realizan alcanzó un nivel medio, lo que expresa que tienen satisfacción con las relaciones de compañerismo, los beneficios sociales, la supervisión de sus jefes; sin embargo, el salario y las condiciones de trabajo presentan insatisfacción.
- Se señalaron estrategias en las dimensiones salario, condiciones laborales, recompensas y supervisión las cuales permitirán fortalecer la satisfacción de los colaboradores de la empresa, así mismo se detallan actividades por cada estrategia, el responsable y el período que debe ser implementada para alcanzar lo propuesto.

## 5.2 Recomendaciones

A partir de las conclusiones presentadas en el apartado anterior, se recomienda:

- Realizar encuestas anuales de satisfacción laboral con la finalidad de medir los factores en los cuales se encuentran insatisfechos los colaboradores, con ello se buscarán estrategias que contrarresten y puedan ser mejorados.
- Aplicar las estrategias propuestas para mejorar el índice medio de satisfacción de los factores extrínsecos e índice alto de los factores extrínsecos, resultantes de la presente investigación.
- Realizar un seguimiento en la implementación de las estrategias propuestas por parte del responsable el gerente de la entidad para que se tenga un control de la evolución de éstas y los resultados que van obteniendo a partir de ellas.
- Contratar a un especialista en Talento Humano que permita administrar de forma eficiente la gestión de los colaboradores de la empresa, teniendo como punto de partida que el recurso humano es el capital más importante en la organización, esta persona se encargará de aquellas actividades que permitan incrementar la satisfacción laboral en la empresa.

## REFERENCIAS

- Alas, R. (2007). *The impact of employee participation on job satisfaction during change process*. Problems and Perspectives in Management, 5, (4). LLC “Consulting Publishing Company “Business Perspectives”. Recuperado de [file:///C:/Users/Melany%20Mero%20Lujano/Downloads/PPM\\_EN\\_2007\\_04\\_Al as%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Melany%20Mero%20Lujano/Downloads/PPM_EN_2007_04_Al%20as%20(1).pdf)
- Álvarez, F. Escalante, J. Heredia, P. Marcillo, J. (2017). *Apuntes de Recursos Humanos*. Publicación Original. Primera Edición. Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21075/1/Apuntes%20de%20recursos%20humanos.pdf>
- Argudo, D. (2013). *Técnicas de Motivación a los Obreros de la Construcción*. Universidad San Francisco de Quito. Ecuador, Quito. Recuperado de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2515/1/106493.pdf>
- Araya, L. Pedreros, M. (2009). Análisis de las Teorías de Motivación de Contenido: Una Aplicación al Mercado Laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, vol. IV, núm. 142, 2013, pp. 45-61. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Bravo, C. (2015). *Satisfacción laboral de los empleados de planta de la Empresa Paris Quito S.A. y de la Empresa Tow To Top con base en la escala J.S.S*. Universidad San Francisco de Quito. Recuperado de: [file:///C:/Users/Melany%20Mero%20Lujano/Documents/TESSIS/Antecedentes/Bravo%20\(2015\).pdf](file:///C:/Users/Melany%20Mero%20Lujano/Documents/TESSIS/Antecedentes/Bravo%20(2015).pdf)
- Bazurto, Y. (2016). *Incidencia de la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional en una Entidad Pública Ecuatoriana*. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/bde7af9d-d00b-4767-b826-c267e0d9f42a/D-CSH168.pdf>
- Bolívar, D. y Castro, A. (2014). *Liderazgo Transformacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral*. Universidad Católica Andrés Bello Facultad

de Ciencias Económicas y Sociales. Escuela de Ciencias Sociales. Caracas, Venezuela. Recuperado de:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8682.pdf>

Código del Trabajo 2005. Codificación 17. Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005. Última modificación: 26-sep-2012. Estado: Vigente. Corporación Lexis. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Constitución de la República del Ecuador 2008. Decreto Legislativo 0. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008. Recuperado de <http://ccpdgualaceo.gob.ec/transparencia/docs/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

Criollo, H. (2010). *Propuesta para implementar un modelo de planeación y control de la producción en la empresa de muebles El Carrusel Cia. Ltda.* Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca. Ecuador, Cuenca. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/918/13/UPS-CT001913.pdf>

Daza, D y Porto, S. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las Organizaciones.* Universidad Tecnológica de Bolívar Facultad De Ciencias Sociales y Humanas Programa De Psicología. Colombia. Cartagena De Indias D.T. T C. Recuperado de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>

Del Canto, E. y Silva, A. (2013). *Metodología Cuantitativa: Abordaje desde la Complementariedad en Ciencias Sociales.* Revista de Ciencias Sociales (Cr), vol. III, núm. 141, 2013, pp. 25-34 Universidad de Costa Rica San José, Costa Rica. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>

De la Cruz, J. y Farje, S. (2018). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados contratados directamente versus contratados por una empresa de Intermediación Laboral.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624957/De%20la%20Cruz\\_PJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624957/De%20la%20Cruz_PJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos enfoque Latinoamericano.* Pearson Educación, México. Naucalpan de Juárez, Estado de

México. Recuperado de  
<https://www.cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>

Guevara, G., Verdeso, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de la investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento -RECIMUNDO-*. Babahoyo, pp. 163-173. Recuperado de:  
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de:  
[https://aula2021s2.pucese.edu.ec/pluginfile.php/73184/mod\\_resource/content/1/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20-sampieri-%206ta%20EDICION.pdf](https://aula2021s2.pucese.edu.ec/pluginfile.php/73184/mod_resource/content/1/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20-sampieri-%206ta%20EDICION.pdf)

Herrera, D. (2012). *Estudio de la Satisfacción Laboral de los Empleados en una Multinacional de Comidas Rápidas*. Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Bogotá D.C. Colombia, Bogotá. Recuperado de  
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10618/HerreraInfanteDianaCatalina2012.pdf?sequence=3>

Jara, H. (2016). *Estudio de la Satisfacción Laboral en la Empresa Cósmica CÍA. LTDA*. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. Cuenca, Ecuador. Recuperado de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12386/1/UPS-CT006466.pdf>

Jara, S. (2021). *Incidencia de los factores motivacionales sobre la satisfacción laboral y determinar su correlación con los factores demográficos, de una muestra de la parte Administrativa de Continental Tire Andina S.A*. Universidad del Azuay. Cuenca, Ecuador. Recuperado de:  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10477/1/16066.pdf>

Jaramillo, D. y Ponce, C. (2018). *Evaluación de la Comunicación interna en Organizaciones del Sector Productivo de la ciudad de Quito*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Psicología Organizacional.

Ecuador, Quito. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14663/Disertaci%C3%B3n%20Diego%20Sebasti%C3%A1n%20Jaramillo%20S%C3%A1nchez%20y%20Camilo%20Sebasti%C3%A1n%20Ponce%20Ben%C3%ADtez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lagos, V. (2015). *La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional en Empresas COPELEC*. Universidad del Bío-Bío Facultad de Ciencias Empresariales Departamento de Gestión Empresarial. Chile- Chillán. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%20C%20Victor.pdf>

Laurenz L., Meier Paul E. y Spector. (2013). *Job Satisfaction*. University of South Florida. Recuperado de: <file:///C:/Users/Melany%20Mero%20Lujano/Downloads/weom050093proofs.pdf>

López, A. (2015). *Las remuneraciones y su influencia en la Motivación Laboral de los colaboradores de Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato Facultad Ciencias Humanas y de la Educación Carrera Psicología Industrial. Ecuador-Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13915/1/Tesis%20-%20L%C3%B3pez%20Arias%20Giovanna%20Betzab%C3%A9.pdf>

Méndez, J. (2015). *La Importancia del Talento Humano en la consecución de los objetivos Organizacionales*. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de estudios a Distancia (Faedis) Programa de Administración de Empresas Bogotá, D.C. Colombia, Bogotá. Recuperado de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14145/LA%20IMPORTANCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20LA%20CONSECUACION%20DE%20LOS%20OBJETIVOS%20ORGANIZACIONALES.pdf?s](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14145/LA%20IMPORTANCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20LA%20CONSECUACION%20DE%20LOS%20OBJETIVOS%20ORGANIZACIONALES.pdf?sequence=1)

Montoya, J. (2014). *Evaluación de la Satisfacción Laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal*. Universidad tecnológica de Pereira Facultad de Ingeniería Industrial. Colombia, Pereira.

Recuperado de:  
[file:///C:/Users/Melany%20Mero%20Lujano/Documents/TESISS/Antecedentes/Montoya%20\(2014\).pdf](file:///C:/Users/Melany%20Mero%20Lujano/Documents/TESISS/Antecedentes/Montoya%20(2014).pdf)

Núñez, F. (2019). *Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán* agencia Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de:  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2064/1/TL\\_Nu%C3%B1ezMerinoFrank.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2064/1/TL_Nu%C3%B1ezMerinoFrank.pdf)

Ortiz, H. Uribe, J. (2012). *Crecimiento Económico, Industrialización y Empleo una Visión Heterodoxa sobre el Desarrollo de Colombia y el Valle del Cauca*. Universidad del Valle. Colombia, Valle del Cauca. Recuperado de  
[https://www.researchgate.net/profile/Jose-Uribe-8/publication/249696942\\_Crecimiento\\_Economico\\_Industrializacion\\_y\\_Empleo\\_Una\\_Vision\\_Heterodoxa\\_sobre\\_el\\_Desarrollo\\_de\\_Colombia\\_y\\_el\\_Valle\\_del\\_Cauca/links/5f5b4b8d92851c07895d5ae4/Crecimiento-Economico-Industrializacion-y-Empleo-Una-Vision-Heterodoxa-sobre-el-Desarrollo-de-Colombia-y-el-Valle-del-Cauca.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose-Uribe-8/publication/249696942_Crecimiento_Economico_Industrializacion_y_Empleo_Una_Vision_Heterodoxa_sobre_el_Desarrollo_de_Colombia_y_el_Valle_del_Cauca/links/5f5b4b8d92851c07895d5ae4/Crecimiento-Economico-Industrializacion-y-Empleo-Una-Vision-Heterodoxa-sobre-el-Desarrollo-de-Colombia-y-el-Valle-del-Cauca.pdf)

Pilatasig, C. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en la ciudad de Esmeraldas, año lectivo 2019 – 2020*. Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Ecuador, Esmeraldas. Recuperado de:  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2068/1/PILATASIG%20MONTALVO%20CARLOS%20ALFREDO%20.pdf>

Peña, M., Díaz, G. y Carrillo, C. (2015). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*. Universidad Autónoma de Coahuila-México. Recuperado de:  
<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>

Ramírez, G. (2016). *Satisfacción Laboral en Operadores Logísticos en el Valle de México y Querétaro*. Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía Sección de Estudios de Posgrado e Investigación Maestría en ciencias en Salud Ocupacional, Seguridad e Higiene. México, D.F. Recuperado de:

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/22383/TESIS%20FINAL%20GABRIEL%20RAMIREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de: <file:///C:/Users/Melany%20Mero%20Lujano/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>

Rosales, E., Gómez, M. y Holguín, F. (2013). *Análisis situacional de la Satisfacción laboral del personal en una Institución de Educación Superior del Estado de México*. Universidad Autónoma del Estado de México. México. Recuperado de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/201.pdf>

Ruiz, C. (2009). *Nivel de Satisfacción Laboral en Empresas Públicas y Privadas de la Ciudad de Chillán*. Universidad de Bío-Bío Facultad de Ciencias Empresariales Departamento de Gestión Empresaria. Chile. Recuperado de <http://repositorio.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%20%20Carol%20Marlenne.pdf>

Spector Paul E. (1994). Department of Psychology. Job Satisfaction Survey, JSS. University of South Florida. Fuente original del cuestionario. Recuperado de <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssscore.html>

Universidad de Guadalajara. (2022). *Clasificación general de las fuentes de información*. Biblioteca Virtual del Sistema de Universidad Virtual. Guadalajara, Jalisco, México. Recuperado de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/portal/clasificacion-general-de-las-fuentes-de-informacion>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Instrumento**

**INDICACIONES:** El objetivo que tiene esta investigación es medir "Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Ecofibras JD año 2023" en la cual los datos serán utilizados netamente para un fin académico. Yo, Melany Mero Lujano estudiante de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica-Esmeraldas le agradezco la participación de los colaboradores de la organización Ecofibras JD por permitirme recolectar la información para el desarrollo de mi tesis.

### **DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

#### **GÉNERO**

Masculino \_\_\_\_\_

Femenino \_\_\_\_\_

#### **RANGO DE EDAD**

17 a 24 años \_\_\_\_\_

25 a 34 años \_\_\_\_\_

35 a 44 años \_\_\_\_\_

45 a 54 años \_\_\_\_\_

Más de 55 años \_\_\_\_\_

#### **NIVEL DE ESTUDIOS**

Sin estudios \_\_\_\_\_

Primaria \_\_\_\_\_

Secundaria \_\_\_\_\_

Universitaria \_\_\_\_\_

#### **TIPO DE RELACIÓN LABORAL**

Contrato de trabajo indefinido trabajando con tiempo parcial \_\_\_\_\_

<p style="text-align: center;"><b>JOB SATISFACTION SURVEY</b></p> <p style="text-align: center;">Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved</p> <p style="text-align: center;">Department of Psychology</p> <p style="text-align: center;">University of South Florida</p> <p style="text-align: center;">Translated by Conrado Marion-Landais, 1993.</p>							
<p style="text-align: center;">Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el numero apropiado.</p>		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy en acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.	1	2	3	4	5	6
2	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
3	Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo	1	2	3	4	5	6
4	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	1	2	3	4	5	6
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	1	2	3	4	5	6
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5	6
7	Me gustan las personas con las cuales trabajo.	1	2	3	4	5	6
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	1	2	3	4	5	6
9	La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.	1	2	3	4	5	6
10	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.	1	2	3	4	5	6
11	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	1	2	3	4	5	6
12	Mi supervisor no es justo conmigo.	1	2	3	4	5	6
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	1	2	3	4	5	6
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	1	2	3	4	5	6
15	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.	1	2	3	4	5	6

16	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	1	2	3	4	5	6
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
18	Las metas de esta empresa no me son claras.	1	2	3	4	5	6

	Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el numero apropiado.	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy en acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	1	2	3	4	5	6
20	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas.	1	2	3	4	5	6
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.	1	2	3	4	5	6
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	1	2	3	4	5	6
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	1	2	3	4	5	6
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
25	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
26	A menudo siento que no sé lo que está pasando con la compañía.	1	2	3	4	5	6
27	Siento orgullo en hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
28	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	1	2	3	4	5	6
29	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	1	2	3	4	5	6
30	Me agrada mi supervisor.	1	2	3	4	5	6
31	Tengo demasiado papeleo.	1	2	3	4	5	6
32	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
33	Mi trabajo es agradable.	1	2	3	4	5	6
34	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	1	2	3	4	5	6
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.	1	2	3	4	5	6

36	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	1 2 3 4 5 6
----	--	-------------

Note: Item order is not the same as the English version.

**Anexo 2:**

**ECOFIBRASJD S.A.**

Construimos y Reparamos embarcaciones en fibra de vidrio  
Km 4 ½ Vía Manta-Montecristi Telf. 2579-346-0980334425  
E-mail. ecofibrasjd52@hotmail.com  
MONTECRISTI-MANABI-ECUADOR



Manta, 30 de Noviembre del 2021

Por medio de la presente yo, DELFIN WILFRIDO PINCAY PILLASAGUA en calidad de gerente de la empresa ECOFIBRASJD S.A. autorizo a la Srta. MELANY NAHOMI MERO LUJANO con cédula de identidad 0805315686 a realizar su estudio de tesis para la obtención de su título de tercer nivel.

Atentamente

**ECOFIBRASJD S.A.**

Handwritten signature of Delfin Pincay Pillasagua. The signature is written in black ink and is positioned above a horizontal line. Below the line, the word "GERENTE" is printed in a small, bold, sans-serif font.

DELFIN PINCAY PILLASAGUA



SIEMPRE AL SERVICIO DEL CLIENTE- LAS MEJORES EMBARCACIONES A NIVEL DEL ECUADOR