



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL SECTOR LÁCTEO EN EL CANTÓN LATACUNGA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título en  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Autores:**

Escobar Teneda Alex Marcelo

Aguilar Páramo Genesis Pamela

**Tutor:**

Ing. Ibett Mariela Jácome Lara MsC.

**LATACUNGA – ECUADOR**

**Marzo - 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotros, **Aguilar Páramo Genesis Pamela y Escobar Teneda Alex Marcelo** declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación: **“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL SECTOR LÁCTEO EN EL CANTÓN LATACUNGA”**, siendo la Ing. Ibett Mariela Jácome Lara MsC. tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Latacunga, Marzo del 2023



Aguilar Páramo Genesis Pamela

C.I. 1719693259



Escobar Teneda Alex Marcelo

C.I. 0503509606

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:  
**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATACUNGA”**, de  
Aguilar Páramo Genesis Pamela y Escobar Teneda Alex Marcelo, de la carrera de  
Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con  
los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser  
sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo  
Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de  
Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero del 2023

**Tutor:**



Ing. Ibett Mariela Jácome Lara MsC.

C.I. 1714953807

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Aguilar Páramo Genesis Pamela y Escobar Teneda Alex Marcelo con el título de Proyecto de Investigación: **“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATACUNGA”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero del 2023

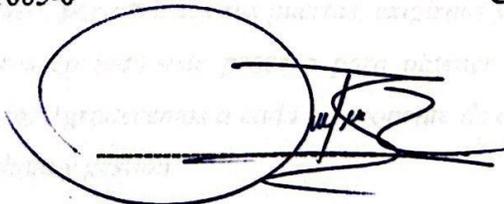
Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**  
Nombre: Dra. Gloria Vizcaíno  
CC: 050181665-0



**Lector 2**  
Nombre: Dra. Jenny Guaigua  
CC: 1803061579



**Lector 3**  
Nombre: Msg. Roberto Arias  
CC: 0502123730

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, queremos agradecer a Dios, por darnos la fuerza para seguir adelante y superar cada altibajo que hemos tenido en el transcurso en la carrera.*

*En segundo lugar, queremos agradecer a nuestros padres, quienes han confiado plenamente en nosotros y nuestras capacidades, además de brindarnos su apoyo incondicional para poder cumplir con nuestras metas personales y académicas. Ellos son el principal motor que nos ha impulsado siempre.*

*En tercer lugar, queremos agradecer profundamente a nuestros docentes que han sido parte de nuestro camino y proceso universitario impartiendo los conocimientos necesarios, para hoy poder encontrarnos aquí. Sin ustedes y su acompañamiento no nos encontraríamos aquí.*

*Además, agradecemos infinitamente a nuestra tutora Ing. Ibett Jácome MsC por su paciencia, dedicación y acompañamiento en cada encuentro, por sus palabras, correcciones y jaladas de orejas necesarias. Gracias por sus consejos, guía, habladas y risas, los llevaremos grabados en nuestras mentes en cada paso que demos de aquí en adelante como profesionales.*

*Por último, queremos agradecer a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por abrirnos sus puertas, exigirnos y sacar lo mejor de nosotros en todo este proceso para obtener nuestro título tan ansiado, Agradecemos a cada componente de esta institución por su trabajo y gestión.*

**Alex Escobar Teneda**

**Genesis Pamela Aguilar Páramo**

## **DEDICATORIA**

*Dedico mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.*

*A mis queridos padres, Jorge Escobar y Olga Teneda quienes me impulsan a ser mejor cada día y me ayudan a levantarme en cada caída, me enseñaron a ser la persona que hoy soy, mis valores, mis principios, mi perseverancia y empeño, todo esto con una dosis de mucho amor incondicional.*

*A mis dos angelitos en el cielo, Andrés Escobar e Isolina Alarcón, que desde allí han sido esa luz que me da la fuerza para continuar.*

*A mi compañera de tesis, Pamela Aguilar por la paciencia y el apoyo que siempre me ha brindado.*

*A mis grupos de amigos, DKT y BUCA por estar junto a mí en las buenas y en las malas sin dejarme solo. Este logro es de ustedes.*

***Alex Escobar Teneda***

## DEDICATORIA

*Este proyecto se lo dedico principalmente a mi abuelito Fausto Aguilar, ya que gracias a él y a pesar de encontrarse en otro país estuvo para mí, por él me encuentro hoy aquí, sin su apoyo y confianza no hubiera logrado pisar esta Universidad, conocer a mis amigos, profesores y mucho menos concluir mi carrera.*

*A mis abuelitas Margarita Mosquera y Susana Sosa, por estar siempre pendientes de mí, festejar mis logros y darme sus consejos que me han acompañado en cada uno de los días de mi vida y que me definen como la persona que soy.*

*A mis padres, Mauricio Aguilar y Fernanda Páramo por ser referentes y motor que me han impulsado en mi vida. Por enseñarme lo dura que esta puede llegar a ser, afrontarla con una sonrisa y pisar duro cuando sienta que no puedo más, por acompañarme en las madrugadas para emprender a la Universidad y esperarme en las tardes para que no me pase nada. A mis hermanos, Erik Aguilar por siempre estar pendiente de mí, así sea para preguntarme que tal fue mi día y en especial a mi hermana María José Aguilar por estar ahí, ayudarme en lo que no entendía, ser mi hombro en los momentos de desespero y mi acompañante en las noches de vela por los deberes o este proyecto mismo.*

*A mis tíos, primos y amigos que me han acompañado en este proceso, por sus palabras de apoyo, consejos, risas y disgustos. Finalmente, y no menos importante a mi compañero Alex Escobar, por aguantarme y tenerme paciencia, en todo.*

***Genesis Pamela Aguilar Páramo***

# UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TITULO:** “La Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño Laboral del sector lácteo del cantón Latacunga”,

**Autor/es:** Aguilar Páramo Genesis Pamela  
Escobar Teneda Alex Marcelo

## RESUMEN DEL PROYECTO

Hoy en día, debido a los fuertes cambios que sufrió el sector laboral después de una pandemia mundial y los cambios o retos del mercado que exigen más habilidades y conocimientos, las empresas necesitan implementar permutas para enfrentar los retos que se les presenten, ya que de esto depende la satisfacción y desempeño de su fuerza laboral. Las empresas del sector lácteo en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi se encuentran afectadas por una crisis de índole económico, social, cultural, entre otros. Por este motivo, esta investigación buscó determinar la relación entre Satisfacción y Desempeño Laboral a través de la implementación de instrumentos de medición que nos ayudó a recopilar información para establecer la relación entre satisfacción laboral que tienen sus trabajadores y cómo este influye en su rendimiento laboral. Para esto, se desarrolló una investigación basada en el positivismo, bajo un enfoque cuantitativo utilizando la técnica de la encuesta según; la escala de medición para la Satisfacción laboral S20/23 de los autores J.L. Melía y J.M. Peiró (1998) compuesta de 23 preguntas divididas en 5 dimensiones y el instrumento empleado para definir el Desempeño laboral que corresponde a la autora Natalia Boada Llerena (2018) compuesto de 11 preguntas divididas en 4 dimensiones, dando un total de 34 preguntas para los 221 trabajadores. Se usó el programa SPSS y Microsoft Excel 2019, para obtener análisis estadísticos de fiabilidad, normalidad y correlación. En base a los datos concluimos que se halló una correlación positiva perfecta del 0.976 para las variables x – y (Satisfacción y desempeño), lo cual quiere decir que ambas variables aumentan o disminuyen conjuntamente.

**Palabras claves:** Alcance, correlación, desempeño laboral, enfoque, implementación, medición, satisfacción laboral, sector lácteo, recopilación, conclusión.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI FACULTY OF  
ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**TITLE: " JOB SATISFACTION AND ITS RELATION WITH LABOR  
PERFORMANCE IN THE DAIRY SECTOR OF THE LATACUNGA  
CANTON",**

**Author/s: Aguilar Páramo Genesis Pamela**

**Escobar Teneda Alex Marcelo**

**ABSTRACT**

Nowadays, due to the strong changes suffered by the labor sector after a world pandemic and the changes or challenges of the market that demand more skills and knowledge, companies need to implement changes to face the challenges they face, since the satisfaction and performance of their labor force depend on this. Companies in the dairy sector in Latacunga, Cotopaxi province are affected by an economic, social, and cultural crisis, among others. For this reason, this research sought to determine the relationship between Job Satisfaction and Job Performance through the implementation of measurement instruments that helped us to gather information to establish the relationship between job satisfaction and how it influences job performance. For this, research was developed based on positivism, under a quantitative approach using the survey technique according to; the measurement scale for Job Satisfaction S20/23 the authors JL Melía and JM Peiró (1998) composed of 23 questions divided into 5 dimensions and the instrument used to define Job Performance that corresponds to the author Natalia Boada Llerena (2018) composed of 11 questions divided into 4 dimensions, giving a total of 34 questions for the 221 workers. The SPSS program and Microsoft Excel 2019 were used to obtain statistical analyses of reliability, normality, and correlation. Based on the data we concluded that a perfect positive correlation of 0.976 was found for the variables x - y (Satisfaction and performance), which means that both variables increase or decrease together.

**Keywords:** Scope, Correlation, Job performance, Approach, Implementation, Measurement, Job satisfaction, Dairy sector, Collection, Conclusion.

## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al Idioma Inglés del proyecto presentado por los estudiantes: **Aguilar Paramo Genesis Pamela** y **Escobar Teneda Alex Marcelo**, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas y Económicas, cuyo título versa, **“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATACUNGA”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero 2023

Atentamente,



Firmado digitalmente por:  
BLANCA GLADYS  
SANCHEZ AVILA

Mg. Gladys Sánchez A.

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI: 2100275375**



**CENTRO  
DE IDIOMAS**

## ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
DEDICATORIA .....	vi
ABSTRACT .....	viii
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
1.2. Fecha de inicio: Abril 2022.....	1
1.3. Fecha de finalización: Marzo 2023 .....	1
1.4. Lugar de ejecución: .....	1
1.5. Unidad Académica que auspicia: .....	1
1.6. Carrera que auspicia: .....	1
1.7. Proyecto de investigación vinculado: .....	1
1.8. Equipo de trabajo:.....	1
1.9. Área de Conocimiento: .....	1
1.10. Línea de investigación: .....	1
1.11. Sub Línea de la investigación de la Carrera:.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
2.1. Formulación del problema .....	3
2.1.1. Problema general.....	3
2.1.2. Subproblemas.....	3
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	4
4. OBJETIVOS .....	5
4.1. Objetivo General: .....	5
4.2. Objetivos Específicos: .....	5
5. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE LAS TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	6
6. BENEFICIARIOS.....	6
6.1. Beneficiarios directos: .....	6
6.2. Beneficiarios indirectos: .....	7
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICA .....	7
7.1. ¿Qué son las Pyme?.....	7
7.2. Clasificación de las empresas MYPIMES .....	8
7.3. Satisfacción Laboral .....	9
7.3.1. Definiciones según autores. - .....	9
7.3.2. Importancia .....	10
7.3.3. Características de satisfacción laboral.....	10
7.3.4. Enfoques de satisfacción laboral .....	11
7.3.5. Consecuencias .....	12
7.3.6. Resultados de Satisfacción laboral .....	12
7.3.7. Dimensiones de la variable de Satisfacción Laboral .....	13
7.4. Desempeño Laboral .....	14
7.4.1. Definiciones según autores .....	14
7.4.2. Importancia de evaluar el desempeño laboral.....	16

7.4.3.	Objetivos de evaluar el desempeño laboral .....	16
7.4.4.	Responsabilidad .....	17
7.4.5.	Beneficios de evaluar el desempeño laboral .....	17
7.4.6.	Factores de evaluar el desempeño laboral .....	18
7.4.7.	Métodos para evaluar el desempeño laboral .....	18
7.4.8.	Tipos .....	20
7.4.9.	Dimensiones de la variable de desempeño laboral.....	22
8.	<b>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	23
8.1.	Hipótesis alternativa .....	23
8.2.	Hipótesis Nula .....	23
9.	<b>METODOLOGÍA EMPLEADA</b> .....	23
9.1.	Enfoque de investigación .....	23
9.2.	Diseño de investigación .....	24
9.3.	Alcance de investigación .....	25
9.4.	Técnica de investigación.....	25
9.4.1.	Instrumento de investigación .....	26
9.5.	Población y muestra.....	28
9.5.1.	Población .....	28
9.5.2.	Cálculo de la Muestra .....	29
9.5.3.	Plan Muestral .....	31
9.6.	Procesamiento y Análisis de Datos .....	31
10.	<b>RESULTADOS</b> .....	32
10.1.	Análisis de confiabilidad.....	36
10.2.	Prueba de la normalidad.....	37
10.3.	Prueba de hipótesis .....	38
10.4.	Discusión de resultados .....	41
11.	<b>IMPACTOS DEL PROYECTO</b> .....	43
11.1.	Impacto económico.....	43
11.2.	Impacto social .....	43
12.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	44
12.1.	Conclusiones .....	44
12.2.	Recomendaciones .....	46
13.	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	47
14.	<b>ANEXOS</b> .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	6
<i>Actividades y sistema de las tareas en relación a los objetivos planteados .....</i>	<i>6</i>
Tabla 2.....	9
<i>Clasificación de las PYMES.....</i>	<i>9</i>
Tabla 3.....	29
<i>Distribución poblacional .....</i>	<i>29</i>
Tabla 4.....	31
<i>Plan Muestral .....</i>	<i>31</i>
Tabla 5.....	34
<i>Resultados de evaluación de la variable de Satisfacción Laboral por dimensión general .....</i>	<i>34</i>
Tabla 6.....	36
<i>Resultados de evaluación de la variable de desempeño laboral por dimensión.....</i>	<i>36</i>
Tabla 7.....	36
<i>Estadísticas de fiabilidad .....</i>	<i>36</i>
Tabla 8.....	37
<i>Prueba de normalidad .....</i>	<i>37</i>
Tabla 9.....	39
<i>Cálculo de la correlación entre la variable Satisfacción y Desempeño Laboral .....</i>	<i>39</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	13
<i>Dimensiones Satisfacción laboral</i> .....	13
Figura 2 .....	22
<i>Dimensiones del desempeño laboral</i> .....	22
Figura 3 .....	33
<i>Resultados de evaluación de la variable de satisfacción laboral</i> .....	33
Figura 4 .....	35
<i>Resultados de evaluación de la variable de desempeño laboral</i> .....	35
Figura 5 .....	38
Parámetros del coeficiente de correlación de Rho Spearman .....	38
Figura 6 .....	40
<i>Diagrama de dispersión – regresión lineal de las variables Satisfacción y Desempeño laboral</i> .....	40

## ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1 .....	30
<i>Cálculo de la muestra</i> .....	30

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 .....	52
<i>Instrumento de medición de la Satisfacción Laboral – Encuesta .....</i>	<i>52</i>
Anexo 2 .....	55
<i>Instrumento de medición del Desempeño Laboral – Encuesta .....</i>	<i>55</i>
Anexo 3 .....	56
<i>Encuesta ejecutada a las diferentes las haciendas en el cantón .....</i>	<i>56</i>
Anexo 4 .....	56
<i>Encuesta aplicada al productor de leche .....</i>	<i>56</i>
Anexo 5 .....	57
<i>Proceso de ordeño y almacenamiento de leche .....</i>	<i>57</i>
Anexo 6 .....	58
<i>Ganadería bovina .....</i>	<i>58</i>
Anexo 7 .....	58
<i>Encuesta aplicada al trabajador .....</i>	<i>58</i>
Anexo 8 .....	59
<i>Ganadería bovina .....</i>	<i>59</i>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**1.1. Tema del Proyecto de Investigación:**

“Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño Laboral del sector Lácteo del cantón Latacunga”.

**1.2. Fecha de inicio:** Abril 2022

**1.3. Fecha de finalización:** Marzo 2023

**1.4. Lugar de ejecución:**

Sector Lácteo de la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga.

**1.5. Unidad Académica que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

**1.6. Carrera que auspicia:**

Administración de Empresas.

**1.7. Proyecto de investigación vinculado:**

No corresponde.

**1.8. Equipo de trabajo:**

Tutor de titulación:

Apellidos y Nombres: Ing. Ibett Mariela Jácome Lara MsC.

Estudiante I:

Apellidos y Nombres: Aguilar Páramo Genesis Pamela

Estudiante II:

Apellidos y Nombres: Escobar Teneda Alex Marcelo

**1.9. Área de Conocimiento:**

Ciencias Administrativas y Económicas.

**1.10. Línea de investigación:**

En Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

**1.11. Sub Línea de la investigación de la Carrera:**

Gestión e Innovación Empresarial.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El presente proyecto de investigación se enfoca en analizar y medir la satisfacción y su relación con el desempeño de los trabajadores del sector lácteo en las micro - pequeñas empresas del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, conociendo cual es el enfoque que estos mantienen en sus labores y el sustento del día a día. Estos estudios no se han realizado o no se encuentra una investigación igual sobre los puntos antes expuestos en esta parroquia ya que, no es un sector que sea tomado en cuenta, debido a que forma una minoría que, no generan un aporte relevante económico al país.

Por lo general son apartados de las estadísticas económicas - sociales presentadas a la sociedad en general, enfocándose únicamente en las empresas de mayor impacto como exportadoras y distribuidoras a grandes niveles de este sector. Mediante este trabajo se realiza una data para tener un mayor seguimiento e histórico de estas dos variables super importantes para la productividad y crecimiento de cualquier empresa u organización.

Las micros y pequeñas empresas que cohabitan en el cantón Latacunga - provincia de Cotopaxi, por falta de conocimiento y por conservar antiguos modelos para el manejo de su producción y personal, sin pensar en innovar, generan que no se aplique totalmente la satisfacción laboral con sus trabajadores, por lo cual, no pueden obtener un buen desempeño laboral en cada una de sus empresas sin tomar en cuenta que, su mayor activo es el capital humano.

Estas organizaciones, generalmente están direccionadas a la producción de la leche y sus derivados, para con ello poder lograr el progreso y desarrollo que

necesitan para obtener resultados positivos, para lo cual, la problemática se enmarca en investigar la satisfacción laboral y como incide en el desempeño laboral, para de esta manera poder conocer que determinantes influyen en su correcta aplicación o en su incorrecta aplicación y como obtener resultados alentadores logrando así mejorar las condiciones laborales en las micros y pequeñas empresas del sector lácteo que cohabitan en el cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, recalcando que el activo más valioso que tienen las empresas es la responsabilidad y dedicación con la que los directivos – dueños, manejan sus actividades productivas y su relación con el consumidor, quién es lo más valioso para la misma.

## **2.1. Formulación del problema**

### **2.1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre satisfacción y desempeño laboral en el sector lácteo del cantón Latacunga?

### **2.1.2. Subproblemas**

¿En qué estado se encuentra la satisfacción laboral en el sector lácteo?

¿En qué condiciones se encuentra el desempeño laboral entre los trabajadores del sector lácteo?

### **3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

La importancia de este proyecto de investigación, tuvo la necesidad conocer la correlación que existe entre dos variables, satisfacción laboral y desempeño laboral en las micro empresas del sector lácteo que cohabitan en el cantón Latacunga provincia de Cotopaxi. En este caso se analizó el sector lácteo que tiene como actividad principal y fundamental la leche de vaca y sus derivados como el queso, yogurt, mantequilla, helados, natas o cremas, estos pasan por una indispensable cadena de producción que inicia en el campo, se procesa en la empresa y termina en su comercialización, siendo uno de los alimentos principales y primordiales para la alimentación en la canasta básica de las familias del cantón Latacunga y el País.

Según el (INEC) - Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, en el año 2020 la producción de leche a nivel nacional fue de 6.152.841 litros, en donde la región Sierra producía los 4.8 millones de litros por encima de la Costa con un 17.9% y la Amazonía con el 4.8% (Márquez, 2021, pág. 12). En consecuencia, estas cifras nos reflejan el nivel de producción por región, nivel social, económico y de consumo, además de la importancia de este alimento para el día a día de los ecuatorianos.

La satisfacción laboral y el desempeño laboral son de suma importancia para constituir el buen funcionamiento de las pequeñas empresas, por esto, estudiamos estos dos indicadores que nos permitieron comprender que la satisfacción en el trabajo va de la mano con el nivel de desempeño, conformidad y cumplimiento de las metas organizacionales, por otro lado, la insatisfacción laboral tiene como

consecuencia negativa un bajo nivel de eficiencia y eficacia que resultara con el deterioro de productividad en la empresa.

En Ecuador, la satisfacción de la fuerza laboral de una empresa es el motor de una organización ya que de ello depende la productividad de la misma. Las empresas desempeñan un papel fundamental para la sociedad, debido a que producen bienes y servicios para saciar las necesidades de los individuos y/o consumidores.

Este estudio nos arrojará los datos que necesitamos para conocer la satisfacción y desempeño del trabajador he ahí la importancia de realizarlo para que las empresas puedan tomar decisiones acertadas para corregir los errores o problemas que se susciten en él ambiente laboral para así poder superar su rendimiento y productividad siendo más eficaces y eficientes logrando llegar a la excelencia como empresa láctea.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo General:**

Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en las micro empresas del sector lácteo en el Cantón Latacunga.

### **4.2. Objetivos Específicos:**

- Fundamentar científicamente los conceptos teóricos respecto a la satisfacción laboral y el desempeño laboral.
- Medir la satisfacción laboral de los trabajadores del sector lácteo.
- Medir el desempeño laboral de los trabajadores.

## 5. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE LAS TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 1**

*Actividades y sistema de las tareas en relación a los objetivos planteados*

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	PRODUCTOS
<b>Objetivo 1</b> Fundamentar científicamente los conceptos teóricos respecto a la satisfacción laboral y el desempeño laboral.	Recopilar información bibliográfica con bases científicas y teóricas basada en las dos variables a tratar en la investigación, para respaldar la información obtenida.	Abril 2022 – febrero 2023	Metodología y base de datos estadísticos del INEC de las empresas lácteas del cantón Latacunga.
<b>Objetivo 2</b> Medir la satisfacción laboral de los trabajadores del sector lácteo.	Levantamiento de encuestas y escalas de medición de satisfacción laboral.	Abril 2022 – febrero 2023	Encuestas físicas aplicadas puerta a puerta a la fuerza laboral.
<b>Objetivo 3</b> Medir el desempeño laboral de los trabajadores.	Levantamiento de encuestas y escalas de medición de desempeño laboral.	Abril 2022 – febrero 2023	Encuestas físicas aplicadas puerta a puerta a la fuerza laboral.

*Nota. La tabla corresponde a las actividades ejecutadas en los objetivos. Escobar, A &*

*Aguilar, P. (2022).*

## 6. BENEFICIARIOS

Los beneficiarios del proyecto que han sido establecidos dentro de la investigación a las empresas micro y pequeñas pertenecientes al sector lácteo del cantón Latacunga serán; los beneficiarios directos e indirectos.

### 6.1. Beneficiarios directos:

Se compone de las 520 micro y pequeñas empresas, que forman parte del sector lácteo en el Cantón Latacunga

## **6.2. Beneficiarios indirectos:**

Los beneficiarios indirectos, lo constituyen los consumidores, es decir, los 208.326 habitantes que corresponden a las proyecciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos a nivel cantonal, en este caso Latacunga, los mismos que se están favoreciendo de los productos. (INEC, 2021)

## **7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICA**

Las organizaciones han existido a lo largo de la historia, aunque han evolucionado debido a que se han producido diferentes tipos de cambio alrededor del mundo como: social, económico, político, didáctico, científico, etc. (Werther & Davis, 2008, pág. 103). En el transcurso del siglo XX la atención de las entidades se centró en torno a cómo acrecentar la producción de la entidad gestionando el bienestar del individuo (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2001, pág. 35).

Como señala Alas (2007), “Las organizaciones son más que medios con el fin de proveer de bienes y servicios a la sociedad. De hecho, muchos individuos pasan gran parte de su vida en la organización, la cual tiene profunda influencia en su comportamiento” (pág. 29).

### **7.1. ¿Qué son las Pyme?**

Las PYMES son un sector de suma importancia para la economía de todos los países ya que son participes en la creación de trabajos, que a su vez apoyan a la producción y desarrollo positivo de cada país, todo esto se puede comprobar mediante el análisis del producto interno bruto (PIB).

Según Barcelli Gómez (1998) menciona que “Las pymes han tenido éxito en muchos países, pero siempre como competitivas y cautivas proveedoras de las

megaempresas transnacionales, o consiguiendo nichos de mercado a merced de una inversión y esfuerzo de mercadotécnica y de investigación y desarrollo” (pág. 83).

Las Pymes deben mantener un alto grado de competitividad o caso contrario se verán forzadas a cerrar de tal modo que el nivel de la competencia hará que se vean obligados a cerrar, en el caso de que opten por apostarle a mejores tecnologías para el desarrollo y mejor productividad podrán seguir en competencia y actualizados en el mercado, toda gestión y organización que sea realizada de manera minuciosa se verá reflejado con un óptimo desempeño.

Según el SRI (2012) manifiesta que “son una agrupación de pequeñas y medianas compañías que, en términos de dimensión de ventas, peculio social, participación de empleados, y su nivel de producción o activos, presentan cualidades propias de esta clase de agentes económicos”. Se entiende que las Pymes son una base para el desarrollo tanto económico como social del país, en este contexto se despliega toda la economía y a su vez pueden estructurarse las grandes empresas, de tal manera que las pymes pueden desarrollar todo tipo de actividad comercial en cualquier sector, sea esta de prestación de servicios, comercialización o producción.

## **7.2. Clasificación de las empresas MYPIMES**

En base con el reglamento de inversiones del código orgánico de la producción, artículo 106.- Clasificación de las MYPIMES, categorizadas como micro, pequeñas y medianas empresas cuya naturaleza es determinada según el número de trabajadores y el valor de ventas o ingresos brutos percibidos, a continuación, se podrá observar lo mencionado en la siguiente tabla:

**Tabla 2****Clasificación de las PYMES**

<b>Tipo de empresa</b>	<b>Micro empresa</b>	<b>Pequeña empresa</b>	<b>Mediana empresa</b>
<b>N° de trabajadores</b>	Menos de 10 (de 1 a 9 trabajadores)	Menos de 50 (de 10 a 49 trabajadores)	Menos de 200 (de 50 a 199 trabajadores)
<b>Volumen de ventas o ingresos brutos anuales</b>	Iguales o menores de trescientos mil (\$300.000) dólares estadounidenses	Entre trescientos mil unos (\$300.001) y un millón (\$1000.000,00) de dólares estadounidenses	Entre un millón uno (\$1000.001,00) y cinco millones (\$5000.000,00) de dólares estadounidenses

*Nota. Tabla representativa de la clasificación de las PYMES. Tomado de (Reglamento de inversiones del Código de la Producción, pág. 39)*

### **7.3. Satisfacción Laboral**

#### **7.3.1. Definiciones según autores. -**

Para Lee y Chang (2008) la satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo” (pág. 733). Dando a entender que el trabajador se percibe positivo y productivo, cuando se siente cómodo y le gusta su trabajo.

Por otra parte, Morillo (2006) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial” (pág. 48).

De acuerdo a lo mencionado, “La satisfacción laboral es posiblemente la forma más añeja y habitual de operacionalizar la felicidad en el lugar de trabajo”

(Wright & Bonett, 2007, pág. 143). Esto quiere decir que no existe una definición exacta de lo que es la satisfacción laboral en base al tiempo que ha sido estudiada por el campo del comportamiento organizacional.

### **7.3.2. *Importancia***

Las empresas buscan conservar empleados perspicaces para así obtener resultados positivos a largo plazo y conseguir el éxito anhelado. Es sustancial para las empresas tener trabajadores con la suficiente experiencia para que puedan dirigir a los individuos que se unen al equipo de trabajo.

Los trabajadores que están satisfechos no sienten la obligación de trabajar, sino que al contrario se esfuerzan por realizar un mejor trabajo y así de esta forma dirigir a la empresa hacia un buen camino forjando una organización sólida que cuenta con trabajadores que estén apasionados y comprometidos con la empresa para la cual trabajan.

Tomar en cuenta a la satisfacción laboral es porque ayuda a conocer cuáles serían los motivos detonantes para que un trabajador desista de su empleo y se vaya de la empresa, el mantener felices y satisfechos a los empleados hará que la empresa lleve una ventaja ante toda su competencia siempre y cuando se le brinde oportunidades de crecimiento, sea considerada como parte de la empresa y se le brinde un buen trato en la misma.

### **7.3.3. *Características de satisfacción laboral***

Según M. C. Sánchez Sello, P. Sánchez Sello, Cruz González, & F. J. Sánchez Sello (2014) “La caracterización de la satisfacción en el trabajo debe incluir distintas variables, ya sean de tipo organizacional, funcional o individual,

tales como la remuneración, la actividad ejecutada, los vínculos, la seguridad, los escenarios climáticos, entre otras” (pág. 538). En las características dependerá de qué forma se obtendrá la satisfacción laboral, esta puede ser de manera grupal con el equipo de trabajo o individual, así el trabajador mediante cualquiera de estas formas adquiere su satisfacción ya que puede ser motivado de una forma u otra e impulsado para conseguir los objetivos deseados en el ámbito personal y profesional.

Por otro lado, Glisson & Durick (1988) “Examinan simultáneamente la capacidad de varias variables de tres categorías (empleado, cargo de trabajo, y características organizacionales) para predecir tanto la satisfacción laboral y el compromiso organizativo” (pág. 568). En estas tres categorías se podría predecir cual es la satisfacción laboral de cada trabajador ya que de acuerdo con el trabajo que realizan y al desenvolvimiento se podría comprobar cuál es su grado de satisfacción laboral y cuan grande es su compromiso organizativo.

#### ***7.3.4. Enfoques de satisfacción laboral***

Los enfoques de la satisfacción laboral se han dispuesto en tres puntos importantes que son:

- **Enfoque situacional**

Las actitudes y comportamientos de los empleados constituyen situaciones fuertes de tal manera que la influencia debía ser poderosa.

- **Enfoque disposicional**

Se estudiaba la incidencia de la personalidad sobre la satisfacción laboral de tal forma que si un trabajador era positivo y dispuesto podría actuar de manera mucho más objetiva ante los escenarios que se le presenten.

- **Enfoque interaccionista**

Es el resultado de la interacción entre las actitudes y el comportamiento del ser humano haciendo que las personas ajusten sus actitudes y comportamientos al ámbito laboral.

### ***7.3.5. Consecuencias***

#### **Consecuencias positivas**

- Predisposición del trabajador para realizar sus funciones.
- Plena libertad para el desenvolvimiento de sus actividades.
- Eficiente solución de problemas laborales.
- Excelente rendimiento laboral

#### **Consecuencias negativas**

- Mala relación con los miembros de la organización
- Pésimas condiciones laborales
- Poco desarrollo personal y profesional del trabajador

### ***7.3.6. Resultados de Satisfacción laboral***

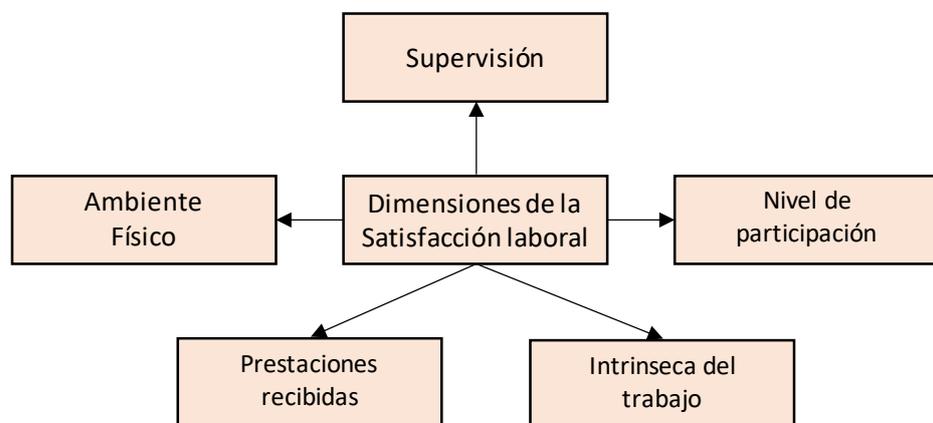
- Trabajo con motivación.
- Buena conducta en su área de trabajo.

- Mejora el rendimiento personal.
- Aporta al desarrollo personal.

### 7.3.7. Dimensiones de la variable de Satisfacción Laboral

**Figura 1**

#### *Dimensiones Satisfacción laboral*



*Nota. Figura representativa de las dimensiones que componen a la variable de la satisfacción laboral. Escobar, A & Aguilar, P. (2022).*

- **Primera dimensión: Supervisión**

Esta dimensión es un factor relativo a la manera que los superiores califican la tarea, la frecuencia, supervisión, apoyo y las relaciones personales con los superiores, además del trato justo recibido de la empresa.

- **Segunda dimensión: Ambiente físico**

El factor de esta dimensión trata del entorno / ambiente físico del lugar de trabajo, la higiene, la limpieza, la iluminación.

- **Tercera dimensión: Prestaciones recibidas**

Esta dimensión se refiere al grado de cumplimiento que tiene la empresa con la forma en la que se da y se cumple la negociación, los salarios recibidos, oportunidades de formación y el tributo o servicio pagadero.

- **Cuarta dimensión: Intrínseca del trabajo**

En esta dimensión se habla del factor que refiere al nivel de satisfacción del individuo en la plena participación en las decisiones del equipo de trabajo o de la tarea designada.

- **Quinta dimensión: Nivel de participación**

En esta dimensión se habla de un factor que es consecuencia misma del trabajo, es decir, las oportunidades que ofrece el trabajo al realizar las actividades de la mejor manera, hacer lo que le gusta o en lo que se destaca una persona, además del alcance de los objetivos y metas en el nivel de producción, personal y empresarial.

## **7.4. Desempeño Laboral**

### **7.4.1. Definiciones según autores**

Para Segredo Pérez (2011),

El desempeño laboral no solo se centra al mayor rendimiento obtenido, puesto que, se puede comprender que su campo se extiende al gozo de los individuos en su espacio de que hacer. Si no se consideran estas causas, una

entidad que no puede controlar su existencia emocional terminará con diversas luchas internas que afectan su eficiencia y desarrollo. (pág. 168)

Para Wayne (2010),

La evaluación del desempeño es una forma formal de revisión y evaluación de cómo un sujeto o un grupo de desempeña en las tareas. Este sistema es necesario para el éxito de las organizaciones, por lo que refleja directamente el plan estratégico de la organización. (pág. 239)

Así mismo, según el autor Chiavenato (2000) “conceptualiza al desempeño laboral como: aquel comportamiento que mantiene el trabajador en su pesquisa por las metas que han sido establecidas dentro de la organización, instaurando estrategias unipersonales para lograr obtenerlo” (pág. 202). Cada trabajador presenta un comportamiento al realizar su trabajo logrando así conseguir una estrategia propia para alcanzar cada objetivo que se proponga en el desarrollo de su trabajo.

Por otro lado, en el desempeño laboral según los autores Milkovich & Boudreu (1994) “Menciona al desempeño como el rendimiento que mantiene el empleado para cumplir con los requisitos laborales establecidos en la empresa” (pág. 22). De manera que el desempeño en cada empleado puede ser visto en cuantos requisitos del trabajo cumple cada uno de los empleados en sus cargos.

En base a estos diferentes puntos, hablamos que el desempeño constituye a la influencia que tiene la alta gerencia con su gestión y la valoración del nivel de cumplimiento de las actividades de cada persona que compone la organización. Evaluar el desempeño nos permite identificar problemas como la cantidad de trabajo

realizado, la calidad, supervisión, responsabilidad, conocimiento o la falta de motivación que tienen los trabajadores por parte de sus jefes.

#### **7.4.2. *Importancia de evaluar el desempeño laboral***

Evaluar el manejo posibilita a la organización implantar políticas de indemnización, mejorar el funcionamiento ayuda a tomar elecciones de ascensos o de localización, posibilita establecer si existe la necesidad de volver a preparar, identificar errores en el diseño del puesto y ayuda a mirar si hay inconvenientes particulares que perjudiquen a el individuo en el funcionamiento del cargo. (Iturralde Torres, 2011, pág. 17)

Una evaluación de desempeño es algo que común mente las empresas temen, ya que aquí se conoce la calidad de trabajo que se realizó, no obstante, podría ser una fuente de motivación y recompensa, gracias al interés y nivel de competitividad que genera en el equipo de trabajo, en donde demuestran eficiencia y logro en las metas profesionales e individuales, contribuyendo no solo al crecimiento de la empresa, sino también al crecimiento personal.

#### **7.4.3. *Objetivos de evaluar el desempeño laboral***

La evaluación del desempeño respecto al comportamiento del trabajador, no puede solo limitarse al juicio de un jefe o superior en concreto, sino más bien es necesario indagar desde la raíz, identificar las causas y definir los aspectos a cambiar en el desempeño del subordinado, no sin antes que el mismo tenga conocimientos del cambio planeado, también el ¿por qué? Y el ¿cómo? Va hacerse, en dado caso que se deba efectuar. (Iturralde Torres, 2011, pág. 17)

#### **7.4.4. Responsabilidad**

La responsabilidad en la evaluación de los trabajadores puede atribuirse al gerente, líder de área o departamento de Talento humano, o a una comisión de evaluación del funcionamiento gremial, conforme con las normas adoptadas por la organización. En este caso el gerente conjuntamente con el supervisor son los encargados de evaluar el desempeño de sus subordinados pues, son quienes establecen los criterios, estándares y conocimientos que se van a medir.

En cuanto a el papel del trabajador como responsable en la organización este debe constantemente autoevaluarse para de esta forma siempre estar consciente de su desempeño, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa analizar su eficiencia y eficacia pues, debe estar plenamente consciente de su aporte tanto, personal como profesional para un crecimiento, mejora continua. Esto también debe estudiarse en los equipos de trabajo ya sea en conjunto e individualmente.

#### **7.4.5. Beneficios de evaluar el desempeño laboral**

Una evaluación de desempeño trae múltiples resultados que pueden ser en un periodo dentro de un rango temporal breve, mediano o extenso plazo, no solo para el jefe o trabajador / colaborador, sino para toda la operación de la organización.

##### **Beneficios para el empleado:**

- Permite tener presente las expectativas que tiene el líder y la organización en función a sus tareas, habilidades, fines y comportamiento.
- Conocer las competencias y propiedades que la organización valora más en los individuos que componen los equipos de trabajo.

### **Beneficios para el jefe**

- Les permite conocer más acerca del comportamiento y manera de trabajar de sus empleados, además les brinda la posibilidad de planificar y organizar mejor cada área, disminuyendo el tiempo perdido en cada rotación del equipo de trabajo.
- Detectar las oportunidades de aumento y desarrollo según los perfiles de capacidades y competencias del personal.
- Optimizar los niveles de funcionamiento.
- Conseguir el compromiso, satisfacción de los colaboradores de la empresa.

#### ***7.4.6. Factores de evaluar el desempeño laboral***

Dependiendo del método de evaluación que se emplee, existen varios factores que se deben tomar en cuenta para evaluar el desempeño, por lo general los siguientes factores son: calidad, cantidad de labor, sapiencias del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, vinculación con los compañeros, el supervisor y con el público, dirección, progreso de los subordinados y responsabilidades. (Iturralde Torres, 2011, pág. 19)

#### ***7.4.7. Métodos para evaluar el desempeño laboral***

Para controlar y valorar el desempeño se pueden utilizar diversos métodos, los cuáles son:

- **Método de escala gráfica:**

Este método usa una graduación que enlista diversas propiedades y una proporción de empleo para cada una. A todo individuo ponderado se lo puede clasificar de acuerdo con el rango de manejo que lo catalogue de mejor forma de acuerdo con la característica especificada. Es la técnica más simple y conocida para valorar el manejo.

- **Variación en la clasificación:**

Segregación de los empleados acorde con la escala: del mejor al peor vinculados a una característica especial condicional, evaluativa.

- **Método de cotejo de pares:**

Segregación de los empleados a través de una tabla de todos los conjuntos probables de individuos para cada particularidad para exteriorizar cuál es el mejor empleado de aquel dúo. Por cada distintivo (cantidad, calidad del trabajo, etcétera.), todos los subordinados son equiparables con los otros subordinados por conjuntos.

- **Método de distribución forzada:**

Se demuestran mediante porcentajes de forma anticipada de los colaboradores en diversas categorías de desempeño laboral.

- **Método del incidente crítico:**

El encargado mantiene un registro, inventario de todos los empleados de los cuales semestralmente se revisan y congregan para analizar el desempeño del subordinado.

- **Formas narrativas:**

Se requiere de la calificación del desempeño del empleado por parte del supervisor, en cuanto a los criterios del puesto o área, que serán de ayuda para que el empleado cumpla a cabalidad los criterios.

- **Escalas de jerarquización fundadas en el proceder:**

Este método tiene como fin combinar los beneficios de los accidentes críticos con un nivel ponderado.

- **Método de la dirección por objetivos:**

La colocación de metas ejecutables, calculables y concretas con cada subordinado y después la medición del avance.

#### **7.4.8. Tipos**

Evaluar el desempeño permite a la empresa y sus superiores, estimen el rendimiento laboral de los subordinados, su desenvolvimiento y potencial. Dentro de los tipos de evaluación del desempeño laboral, se mencionan cuatro tipos:

- **Evaluación del Desempeño Laboral de 90°**

En esta evaluación se fusiona el cumplimiento de los objetivos respecto a aspectos remunerativos y las competencias propias del rendimiento, y puesto del trabajador.

- **Evaluación del Desempeño Laboral de 180°**

La evaluación 180° combina la medición del supervisor con la autoevaluación del trabajador, en el pleno cumplimiento de sus objetivos y competencias del puesto rendimiento de trabajo.

- **Evaluación del Desempeño Laboral de 270°**

En esta evaluación el supervisor mide el desempeño del trabajador, hay una autoevaluación y participa un componente más que es medir la evaluación de los subordinados si existen a su cargo.

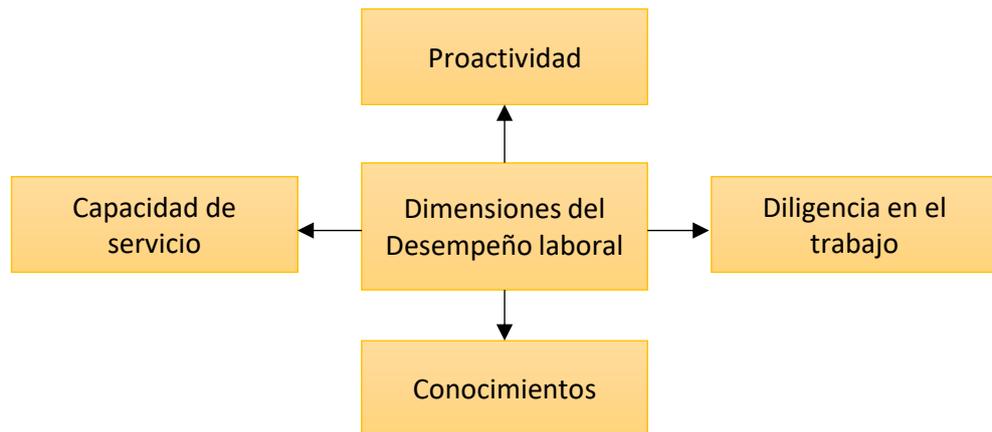
- **Evaluación del Desempeño Laboral de 360°**

Evaluación 360° o evaluación integral, es una herramienta aplica fines de desarrollo, medición del desempeño, medición de competencias, entre otras, para proporcionar a los empleados una perspectiva de su desempeño gracias aportes de los supervisores, compañeros de trabajo, clientes, etc.

#### 7.4.9. Dimensiones de la variable de desempeño laboral

**Figura 2**

##### *Dimensiones del desempeño laboral*



*Nota. Figura representativa de las dimensiones que componen a la variable del desempeño laboral. Escobar, A & Aguilar, P. (2022).*

- **Proactividad:** Aquellos trabajadores que demuestran actitud innovadora, son participativos, activos, realiza las tareas sin una solicitud y se muestran colaborativos para resolver futuros problemas.
- **Capacidad de servicio:** Es la capacidad de resolver problemas, adaptarse a las exigencias, mostrarse empáticos y brindar tratos cordiales, amables y comprensibles a los clientes.
- **Conocimientos:** Capacidad de demostrar los conocimientos en las herramientas y tecnologías. Entender y comprender la información pertinente a las laborales.

- **Diligencia en el trabajo:** Si presta atención a los detalles, como el uso correcto de la ropa de trabajo, cumplimiento de horarios de entrada y salida.

## **8. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **8.1. Hipótesis alternativa**

Hi: La satisfacción laboral tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral.

### **8.2. Hipótesis Nula**

Ho: La satisfacción laboral no tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral.

## **9. METODOLOGÍA EMPLEADA**

La presente investigación sobre la Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño laboral se elaboró con las micro y pequeñas empresas que componen al sector lácteo del cantón Latacunga.

### **9.1. Enfoque de investigación**

En el presente proyecto se utilizó la investigación con un enfoque cuantitativo, ya que, se realizará una recopilación de datos, basada en una medición de variables numéricas y en un análisis estadístico, a través de la encuesta, realizada a las micro y pequeñas empresas que se encuentran ubicadas en el cantón Latacunga.

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada fase precede a la siguiente y no tenemos la posibilidad de “brincar o eludir” pasos, el orden es preciso, aunque, obviamente, tenemos la posibilidad de redefinir alguna

etapa. Parte de una iniciativa, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan fines e interrogantes de indagación, se examina la literatura y se hace un marco o una visión teórica. Además, se establecen conjeturas y se determinan cambiantes; se lleva a cabo una estrategia para probarlas: se miden las cambiantes en un definido entorno; se analizan las mediciones logradas (usando procedimientos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones y recomendaciones con respecto a las conjeturas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 4)

## **9.2. Diseño de investigación**

Se empleó una investigación No Experimental (sin manipulación de variables) de corte transversal, ya que, recopilamos datos en un solo momento del tiempo.

La investigación no experimental cuantitativa, se puede definir como la indagación que hace sin manipular deliberadamente las variables. O sea, hablamos de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su impacto sobre otras variables. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 149)

Por otra parte, se aplicó el diseño de corte transversal de donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su objetivo es explicar las variables determinadas y examinar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 151)

### **9.3. Alcance de investigación**

- El alcance de la investigación descriptivo/correlacional, nos permitió vincular las dos variables – satisfacción y desempeño laboral –, además de proporcionarnos información fundamental, nos ayudó a detallar características - rasgos importantes que integran a las micro y pequeñas empresas lácteas que intervienen en el proyecto de investigación.

Los estudios descriptivos investigan las particularidades, las propiedades y los perfiles de los individuos, conjuntos, sociedades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio. O sea, pretenden medir o recoger información de forma libre o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 80)

Por su parte, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010) nos dice que “los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presumiblemente relacionadas) y, posteriormente cuantifican y analizan el vínculo. De tal forma, las correlaciones sostienen las hipótesis sometidas a verificación” (pág. 81).

### **9.4. Técnica de investigación**

Para este proyecto, se utilizó la encuesta como técnica de indagación, instrumento por el cual mediante la formulación de preguntas concretas y recolección de datos nos proveerán de información necesaria y principal para

enfocar la indagación en aquello que debamos saber sobre las micros y pequeñas empresas del sector lácteo que cohabitan en el cantón Latacunga.

#### **9.4.1. Instrumento de investigación**

El instrumento empleado para definir la Satisfacción laboral corresponde a los autores J.L. Meliá & J.M. Peiró (1998) con el cuestionario S20/23, que toma en cuenta el nivel de satisfacción o insatisfacción que se produce en distintos aspectos del trabajo en algún grado y el instrumento empleado para definir el Desempeño laboral corresponde a la autora Natalia Boada Llerena (2018), con el que se pretende conocer y/o entender en qué manera el trabajador se desenvuelve en sus actividades y como se siente respecto al ambiente laboral.

#### **Ficha técnica del instrumento que calcula la satisfacción laboral**

**Instrumento:** Satisfacción laboral

**Nombre de técnica:** Encuesta

**Autor:** J.L. Meliá & J.M. Peiró

**Año:** 1998

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Determinar la relación entre en nivel de satisfacción y el desempeño laboral, del sector lácteo en el Cantón Latacunga.

**Lugar de aplicación:** Empresas pymes del sector Lácteo, cantón Latacunga.

**Forma de aplicación:** Directa

**Confiabilidad del instrumento:** alfa de Cronbach de 0,92

**Descripción del instrumento:** El cuestionario S20/23, mide cinco factores que se distribuyen en 23 ítems para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción que producen algunos aspectos de trabajo. La encuesta se mide con la escala de Likert, del 1 al 7, donde las 7 categorías son consideradas como: MI: Muy insatisfecho (1), BI: Bastante Insatisfecho (2), AI: Algo Insatisfecho (3), I: Indiferente (4), AS: Algo Satisfecho (5) BS: Bastante Satisfecho (6) y MS: Muy Satisfecho (7).

### **Ficha técnica del instrumento que calcula el desempeño laboral**

**Instrumento:** Desempeño laboral

**Nombre de técnica:** Encuesta

**Autor:** Natalia Boada Llerena

**Año:** 2018

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Determinar la relación entre en nivel de satisfacción y el desempeño laboral, del sector lácteo en el Cantón Latacunga.

**Lugar de aplicación:** Empresas pymes del sector Lácteo, cantón Latacunga.

**Forma de aplicación:** Directa

**Confiabilidad del instrumento:** alfa de Cronbach de 0,88

**Descripción del instrumento:** Este instrumento mide cuatro factores del desempeño laboral, que se distribuyen en 11 preguntas. La encuesta se mide con la

escala de Likert, del 1 al 5, considerando las cinco categorías como: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Totalmente de acuerdo.

## **9.5. Población y muestra**

### **9.5.1. Población**

Para Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010), “la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben asentarse en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo” (pág. 174).

La población para emplear el instrumento de investigación, gracias a los datos obtenidos del (Servicio de Rentas Internas, 2022) correspondientes a la provincia de Cotopaxi y mediante una filtración, se pudo obtener datos de las micro y pequeñas empresas inscritas como colaboradores activos, dedicadas en su mayoría a la manufactura de leche pura y sus derivados.

A continuación, se expondrá y detallará una tabla distintiva con las 520 micro y pequeñas empresas manufactureras en el sector lácteo, registrados en la provincia de Cotopaxi - cantón Latacunga.

Tabla 3

*Distribución poblacional*

N°	1	2	3	4	5
<b>Parroquias</b>	<b>Once de Noviembre</b>	<b>Aláquez</b>	<b>Belisario Quevedo</b>	<b>Eloy Alfaro</b>	<b>Guaytacama</b>
<b># de Empresas</b>	1	13	44	38	18
<b>Porcentajes</b>	0%	3%	8%	7%	3%
<b>N°</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Parroquias</b>	<b>Ignacio Flores</b>	<b>Joseguango Bajo</b>	<b>Juan Montalvo</b>	<b>La Matriz</b>	<b>Mulaló</b>
<b># de Empresas</b>	34	15	50	6	91
<b>Porcentajes</b>	7%	3%	10%	1%	18%
<b>N°</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
<b>Parroquias</b>	<b>Poaló</b>	<b>San Buenaventura</b>	<b>Pastocalle</b>	<b>Tanicuchí</b>	<b>Toacaso</b>
<b># de Empresas</b>	2	11	43	36	118
<b>Porcentajes</b>	0%	2%	8%	7%	23%

*Nota. Tabla representativa de la distribución poblacional y empresarial, por parroquia y porcentajes. Tomado de Maenza Torres & Vargas Chasi (2022, pág. 25).*

**9.5.2. Cálculo de la Muestra**

El cálculo de la muestra se ejecutó con el tipo de **muestreo probabilístico** “donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen delimitando las particularidades de la población y el volumen de la muestra, mediante una **selección aleatoria**” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 176).

La muestra se determinó de manera estadística, calculada mediante la fórmula:

**Ecuación 1***Cálculo de la muestra*

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

**Donde:**

**N=** Total de la población

**Z $\alpha$ =** 1,96 al cuadrado (95% Nivel de confianza)

**p=** probabilidad de éxito (50%)

**q=** probabilidad de fracaso (50%)

**d=** error máximo admisible (5%)

$$n = \frac{(520) \times (1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50)}{(0,50)^2 \times (520 - 1) + (1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50)}$$

$$\frac{609.854}{2.5454}$$

$$n = 221$$

En base al cálculo obtenido, se obtuvo como resultado el número de la muestra, a la cual se debe aplicar 221 encuestas a las micro y pequeñas empresas, para ello se dispondrá de un plan muestral a las empresas.

### 9.5.3. Plan Muestral

**Tabla 4**

*Plan Muestral*

N°	1	2	3	4	5
<b>Parroquias</b>	<b>Once de Noviembre</b>	<b>Aláquez</b>	<b>Belisario Quevedo</b>	<b>Eloy Alfaro</b>	<b>Guaytacama</b>
<b># de Empresas</b>	1	13	44	38	18
<b>Porcentajes</b>	0%	3%	8%	7%	3%
<b># de encuestas a aplicar</b>	0	6	19	16	8
<b>N°</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Parroquias</b>	<b>Ignacio Flores</b>	<b>Joseguango Bajo</b>	<b>Juan Montalvo</b>	<b>La Matriz</b>	<b>Mulaló</b>
<b># de Empresas</b>	34	15	50	6	91
<b>Porcentajes</b>	7%	3%	10%	1%	18%
<b># de encuestas a aplicar</b>	14	6	21	3	39
<b>N°</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
<b>Parroquias</b>	<b>Poaló</b>	<b>San Buenaventura</b>	<b>Pastocalle</b>	<b>Tanicuchí</b>	<b>Toacaso</b>
<b># de Empresas</b>	2	11	43	36	118
<b>Porcentajes</b>	0%	2%	8%	7%	23%
<b># de encuestas a aplicar</b>	1	5	18	15	50

*Nota. Tabla representativa del porcentaje de empresas por cada parroquia. Tomado de Maenza Torres & Vargas Chasi (2022, pág. 27)*

### 9.6. Procesamiento y Análisis de Datos

Para la emisión de los resultados obtenidos de la investigación, se empezó por el procesamiento y tabulación de los resultados de las encuestas de satisfacción y desempeño, mediante la utilización del programa estadístico SPSS y Microsoft Excel en su versión 2019, para realizar un análisis de las dos variables estudiadas, además

de realizar una prueba de hipótesis y determinar la correlación entre la variable satisfacción y desempeño laboral.

## 10. RESULTADOS

Una vez culminado el proceso de instrumentos aplicados a través de encuestas, se procedió con la debida tabulación de datos. En el cual se pudo evidenciar las dimensiones tanto para la satisfacción como desempeño luego de colocar la cantidad de personas encuestadas que se decantaron por una determinada calificación en cada pregunta. Al obtener estos resultados generales se crea la tabla que compara la calificación con las dimensiones, quiere decir que se sumó la cantidad de respuestas obtenidas por pregunta que pertenece a cada dimensión, para luego convertirla a porcentaje y poder exponer esto mediante una gráfica de barras.

Por otro lado, el grafico de dispersión se obtuvo al sumar las calificaciones de cada pregunta por encuestado, tanto en la encuesta de satisfacción como desempeño, dando una tabla con 221 respuestas tanto de Satisfacción como de Desempeño, para comparar la variable X - Y y demostrar mediante el grafico la correlación existente.

### *Resultados de la variable de Satisfacción Laboral*

Los siguientes resultados, pertenecientes al procesamiento de datos de Satisfacción Laboral general, realizado a los 221 trabajadores del sector lácteo, obtuvimos que el 1.32% se perciben como muy insatisfecho, el 2.14% como bastante insatisfecho, el 4.09% como algo insatisfecho, siendo estos datos los más bajos-negativos del estudio, por otro lado el 13.50% se define como indiferente, por último el 28.82% se siente algo satisfecho, el 35.37% y como bastante satisfecho y el

14.76% se define como muy satisfecho, siendo estos datos los más altos-positivos de la gráfica.

**Figura 3**

***Resultados de evaluación de la variable de satisfacción laboral***



**MI=muy insatisfecho | BI=bastante insatisfecho | AL=algo insatisfecho | I=indiferente | AL= algo satisfecho | BS=bastante satisfecho | MS=muy satisfecho**

*Nota. Resultados evaluación de satisfacción. Escobar, A & Aguilar, P. (2023).*

En base a los resultados obtenidos en la tabulación general por dimensiones como: Nivel de participación, Prestaciones recibidas, Supervisión, Ambiente Físico e Intrínseca del trabajo, se obtuvo que la dimensión predominante de la variable Satisfacción Laboral es la dimensión “Nivel de Participación” con un 38.01% de aceptación por parte de los 221 trabajadores del sector lácteo.

**Tabla 5**

*Resultados de evaluación de la variable de Satisfacción Laboral por dimensión general*

	Nivel de participación	Prestaciones recibidas	Supervisión	Ambiente físico	Intrínseca del trabajo
<b>Muy Insatisfecho (%)</b>	0,90%	1,72%	1,43%	0,90%	1,47%
<b>Bastante Insatisfecho (%)</b>	1,81%	1,90%	2,26%	2,26%	2,38%
<b>Algo Insatisfecho (%)</b>	3,17%	5,25%	4,07%	3,53%	4,07%
<b>Indiferente (%)</b>	10,56%	14,30%	12,67%	17,19%	11,31%
<b>Algo Satisfecho (%)</b>	28,96%	29,14%	28,81%	31,04%	25,57%
<b>Bastante Satisfecho (%)</b>	<b>38,01%</b>	33,76%	35,29%	33,48%	37,90%
<b>Muy Satisfecho (%)</b>	16,59%	13,94%	15,46%	11,58%	17,31%
<b>Total (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

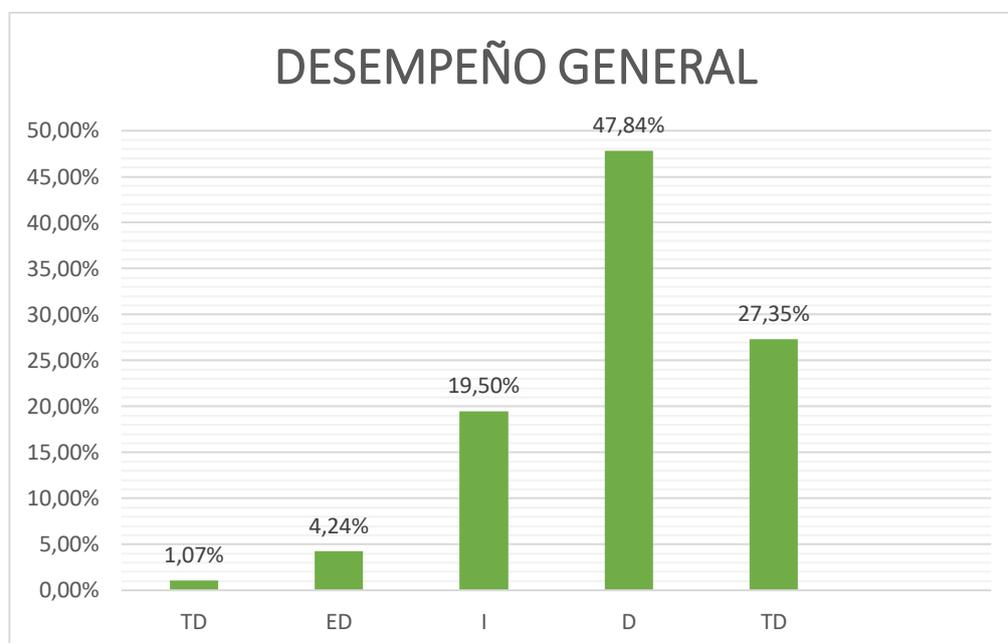
*Nota. Resultados evaluación satisfacción por dimensiones. Escobar, A & Aguilar, P. (2023).*

*Resultados de la variable de Desempeño Laboral*

Los siguientes resultados, corresponden al procesamiento de datos del Desempeño Laboral general, realizado a los 221 trabajadores del sector lácteo, obtuvimos que el 1.07% de los trabajadores se percibe como total desacuerdo y el 4.24% como en desacuerdo, siendo estos datos los más bajos-negativos del estudio, por otro lado, el 19.50% afirma sentirse como indiferente, por último, el 47,84% está de acuerdo y el 27.35% se define como total de acuerdo, siendo estos datos los más altos-positivos de la gráfica.

**Figura 4**

*Resultados de evaluación de la variable de desempeño laboral*



**TD= total desacuerdo | ED= en desacuerdo | I= indiferente | D= de acuerdo |**

**TD=totalmente de acuerdo**

*Nota. Resultados evaluación desempeño. Escobar, A & Aguilar, P. (2023).*

En base a los resultados en la tabulación general por dimensiones como: Diligencia del trabajo, Conocimientos, Capacidad de servicio y proactividad, se estableció que la dimensión predominante de la variable Desempeño Laboral es la dimensión “Proactividad” con un 51.43% de aceptación por parte de los 221 trabajadores del sector lácteo.

**Tabla 6***Resultados de evaluación de la variable de desempeño laboral por dimensión*

	<b>Diligencia de trabajo</b>	<b>Conocimientos</b>	<b>Capacidad de servicio</b>	<b>Proactividad</b>
<b>Total, desacuerdo (%)</b>	1,36%	0,90%	1,06%	0,90%
<b>En desacuerdo (%)</b>	3,02%	5,88%	4,52%	4,07%
<b>Indeciso (%)</b>	16,74%	19,91%	19,00%	22,47%
<b>De acuerdo (%)</b>	46,61%	47,74%	45,55%	<b>51,43%</b>
<b>Total, de acuerdo (%)</b>	32,28%	25,57%	29,86%	21,12%
<b>Total (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Nota. Resultados evaluación desempeño laboral por dimensión. Escobar, A & Aguilar, P.*

(2023).

**10.1. Análisis de confiabilidad**

La encuesta se comprende de 34 preguntas, donde 23 preguntas pertenecen a la variable satisfacción y 11 pertenecen a la variable desempeño. La encuesta fue validada a través de la prueba de coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach mediante el programa SPSS.

**Tabla 7***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,997	34

*Nota. Datos de fiabilidad obtenidos del programa estadístico SPSS. Escobar, A & Aguilar, P. (2023).*

En base al resultado obtenido del estadístico de fiabilidad, aplicando el alfa de Cronbach es de 0,997 casi 1, por lo que establecemos que los datos tienen una consistencia alta y son confiables para su análisis.

## 10.2. Prueba de la normalidad

Los instrumentos de medición han recogido información de 221 encuestados, por lo cual para su cálculo es preciso utilizar el estadístico de Kolmogorov Smirnov.

### *Cálculo de la normalidad para las variables Satisfacción y Desempeño*

#### *Laboral*

**Hi:** La satisfacción laboral tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral.

**Ho:** La satisfacción laboral no tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral.

**Nota:** Si el nivel de significancia nos da un resultado mayor al 0.05, se acepta a hipótesis nula, caso contrario se rechaza.

**Tabla 8**

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SUMADESEMPEÑO	0,173	221	0,000	0,904	221	0,000
SUMASATISFACCIÓN	0,116	221	0,000	0,925	221	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota. Datos de prueba de normalidad obtenidos del programa estadístico SPSS. Escobar, A & Aguilar, P. (2023).*

En base a la muestra de 221 trabajadores, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, de la cual se obtuvo un resultado de significancia menor al 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula “La satisfacción laboral no tiene una

relación significativa y positiva con el desempeño laboral” y se acepta la hipótesis alternativa “La satisfacción laboral tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral”. Por esto, se utilizará la prueba del estadístico de correlación de Rho Spearman, con los siguientes parámetros:

**Figura 5**

**Parámetros del coeficiente de correlación de Rho Spearman**

-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,100	Correlación negativa debil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva debil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

*Nota. Parámetros del coeficiente de correlación de Rho Spearman (Ramirez L. & Contreras V., 2019), basado en Hernández s. y Fernández C. 2010.*

### 10.3. Prueba de hipótesis

Para realizar la siguiente prueba de hipótesis consideramos las dos variables de estudio:

**Hi:** La satisfacción laboral tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral.

**Ho:** La satisfacción laboral no tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral.

**Nota:** Si el nivel de significancia nos da un resultado mayor al 0.05, se acepta a hipótesis nula, caso contrario se rechaza.

A partir de que se determinó que las variables estudiadas **no son normales**, determinamos que para la prueba de hipótesis debemos aplicar el estadístico de Rho Spearman.

**Tabla 9**

*Cálculo de la correlación entre la variable Satisfacción y Desempeño Laboral*

*Relación entre la variable de Satisfacción laboral y Desempeño laboral*

<b>Correlación de Rho Spearman de la Satisfacción y Desempeño Laboral</b>			
		SUMA.D	SUMA.S
Rho de Spearman	SUMADESEMPEÑO	1,000	,976**
	Coeficiente de correlación		0,000
	Sig. (bilateral)		
	N	221	221
Rho de Spearman	SUMASATISFACCIÓN	,976**	1,000
	Coeficiente de correlación	0,000	
	Sig. (bilateral)		
	N	221	221

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

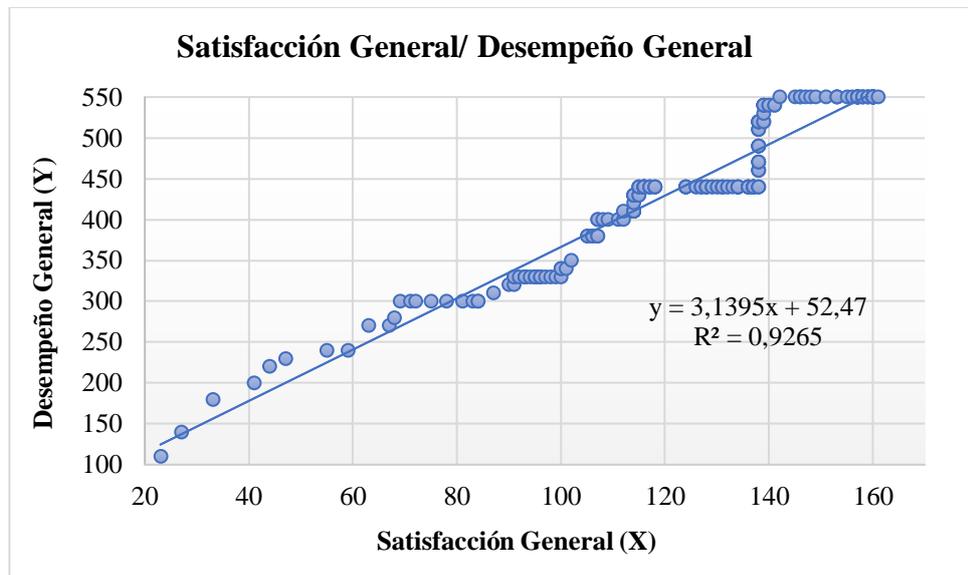
*Nota. Datos de correlación obtenidos del programa estadístico SPSS. Escobar, A & Aguilar, P. (2023).*

**Interpretación.** Una vez establecido coeficiente de correlación de Rho Spearman, se estableció que las dos variables de estudio no son paramétricas, teniendo como resultado un nivel de significancia bilateral de 0.01, menor al 0.05, determinamos que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, además establecemos que sí existe una 0.976 de correlación positiva perfecta entre

las dos variables. Demostrando que la satisfacción laboral si tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral.

**Figura 6**

*Diagrama de dispersión – regresión lineal de las variables Satisfacción y Desempeño laboral*



*Nota. Diagrama de dispersión entre las dos variables estudiadas. Escobar, A & Aguilar, P. (2023).*

Para finalizar y asentar los resultados obtenidos, tenemos la gráfica de dispersión de las dos variables de estudio, donde se puede observar que la variable independiente Satisfacción (X) y dependiente Desempeño (Y) tienen una relación positiva perfecta, lo cual significa que, si se produce un cambio en la variable X, también se producirá un cambio en la variable Y.

#### 10.4. Discusión de resultados

El presente proyecto de investigación se enfoca en el análisis de la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral. En primer lugar, en nuestra investigación evidenciamos una relación perfecta, que tiene la satisfacción laboral, obteniendo un 28,82% y 35,37% de trabajadores que se muestran entre algo satisfechos y bastantes satisfechos respectivamente con sus labores, haciendo que el desempeño de los trabajadores en las empresas lácteas sea mayor, positiva con un 47.84%, esto quiere decir que “un trabajador satisfecho es un trabajador productivo”. Esto es avalado por Ostroff (1993) que menciona que “la relación entre satisfacción y desempeño laboral, reconoce las relaciones a nivel organizacional. Por lo que, las empresas que tienen trabajadores más satisfechos son más rentables y productivas, que las que tienen empleados insatisfechos” (pág. 73).

Así mismo, en el cálculo de Rho Spearman obtuvimos un 0.976 de correlación positiva perfecta muy sólida entre ambas variables estudiadas satisfacción (X) y desempeño (Y), demostrando que, si la variable X aumenta, la variable (Y) también aumenta, es decir que, a mayor satisfacción, mayor será el desempeño de los trabajadores del sector lácteo que conforman las micro - pequeñas empresas del sector lácteo. Con lo expuesto confirmamos lo dicho por Gibson, Ivancevich, & Donnelly (2001) “que muestran una definición completa del desempeño laboral, como el grupo y cantidad de actividades observables que permite expresar los resultados en relación a las metas de la organización, generando óptima eficiencia, eficacia y calidad” (pág. 225).

Todo lo expuesto anteriormente nos permite confirmar la hipótesis planteada al comenzar el trabajo de investigación, confirmando que si existe una tendencia positiva y significativa en cuanto a la satisfacción laboral, esto se vincula directamente con el desempeño de los trabajadores dando resultados favorables a la organización a la que perteneces pues, ambos factores de medición de la calidad en el ambiente laboral se relacionan entre si, aceptando la hipótesis de investigación alternativa “ $H_1$ : La satisfacción laboral tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral” y rechazando la hipótesis nula “ $H_0$ : La satisfacción laboral no tiene una relación significativa y ni positiva con el desempeño laboral”, en nuestro caso.

Nuestros resultados dan una gran aceptación puesto que, las personas y micro - pequeñas empresas a las cuales fue dirigido este estudio han trabajado desde que tienen uso de razón en este sector, todo esto aprendido desde muchas generaciones atrás, conservado y mantenido por ellos demostrando que estás siempre han tenido un enfoque basado en el empirismo, es decir, basándose en la experiencia y la observación, llevándola directamente a la práctica y a un oficio único.

No se han encontrado resultados que contrapongan la problemática encontrada, en este caso la necesidad que mantenía el cantón Latacunga ya que como se ha mencionado en un inicio del planteamiento de la investigación, no se evidencian estudios relacionados al caso en cuestión que es “satisfacción y desempeño laboral en el sector lácteo”, sin embargo, si existen evidencias que no afirman, sino más bien niegan una relación e influencia entre estas dos variables, como lo demuestra el resultado de la tesis de Salluca (2010), que explica una

satisfacción regular y por ende no emplean un desempeño óptimo pero enfocado en el sector de la docencia, por lo cual, surgió la necesidad de explicarlo en nuestro sector y aceptar o rechazar estas teorías en el ámbito empresarial.

## **11. IMPACTOS DEL PROYECTO**

### **11.1. Impacto económico**

Se debe reconocer que la satisfacción y el desempeño en un ámbito laboral influyen directamente en la rentabilidad que mantiene una empresa, pues si los trabajadores y/o empleados mantienen una excelente calidad en el entorno dentro de la organización, esto los hará más eficientes y eficaces en las labores encomendadas, generando mayores ganancias, logrando ascensos/reconocimientos a través de retos y competencias que les proporcionen desarrollo personal, grupal, potenciando sus actividades con el incremento de producción, lo que generará más beneficios con el debido registro y uso de los ingresos, recursos que estas mantienen.

### **11.2. Impacto social**

El presente proyecto de investigación, busca concientizar de manera positiva a los micros y pequeños productores, empresarios, trabajadores que conforman el sector lácteo que se encuentra en el cantón de Latacunga sobre la satisfacción laboral, instrumento que, permite medir el cumplimiento de actividades, acciones y comportamientos del trabajador ayudando de esta forma en la fijación de metas, cumplimiento de objetivos para el crecimiento organización y profesional de los latacungueños. Esto produce un incremento en plazas de trabajo.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 12.1. Conclusiones

En base a los objetivos planteados en la investigación, se plantearon las siguientes conclusiones:

1. Primero, de acuerdo a la fundamentación científica, podemos concluir que se definió teóricamente los conceptos de la Satisfacción Laboral y las dimensiones que según J.L. Meliá & J.M. Peiró (1989) son: Supervisión, Nivel de Participación, Intrínseca del trabajo, Prestaciones recibidas y Ambiente de trabajo que son importantes para el instrumento de esta variable, de la misma manera, se definieron los conceptos del Desempeño Laboral y sus dimensiones que, según Boada L., Natalia (2018) son: Proactividad, Diligencia del Trabajo, Conocimientos y Capacidad de Servicio, las cuales son partes del instrumento de esta variable de estudio. Además, se determinó, que estas dimensiones ayudan positivamente a la investigación.
2. Segundo, en la medición de la Satisfacción Laboral, se obtuvo según los 221 en los trabajadores encuestados en las diferentes empresas del sector lácteo ubicadas en el cantón Latacunga, que tuvieron una respuesta alta con el 35.37% y 14.76% en general y con su dimensión predominante “Nivel de participación” con 38.01% de aceptación para esta variable.
3. Tercero, en la medición de la Desempeño Laboral, se obtuvo según los 221 en los trabajadores encuestados en las diferentes empresas del

sector lácteo ubicadas en el cantón Latacunga, que tuvieron una respuesta alta con el 47.84% y 27.35% en general y con su dimensión predominante “Proactividad” con 51.43% de aceptación para esta variable.

Por último, concluimos de manera general que, de acuerdo con los resultados y análisis de los datos obtenidos para determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral, si existe con un grado de correlación positiva perfecta del 0.976 entre ambas variables. Por lo que, se deduce que, si hay un incremento de satisfacción laboral, también habrá un aumento del desempeño laboral, es decir cumpliríamos con –mayor satisfacción, mayor desempeño-.

## 12.2. Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones planteadas anteriormente, se puede realizar las siguientes recomendaciones:

1. Primera, en base a los conceptos teóricos de las variables, se recomienda revisar las posibles futuras averiguaciones bibliográficas de dicho tema y así adaptar los resultados obtenidos actualmente con otros posibles sectores o parroquias de estudio.
2. Segunda, de acuerdo con la Satisfacción Laboral del sector lácteo en el cantón Latacunga, se recomienda que los jefes de dichas empresas hagan conocimiento de los resultados obtenidos a sus trabajadores para así definir los puntos que no se encuentren satisfechos y poder mejorar la satisfacción.
3. Tercera, en base al Desempeño Laboral, se recomienda que las empresas ubicadas en el sector de estudio consideren el mejoramiento de los espacios y trato laboral. Además de implementar incentivos monetarios o no monetarios para el trabajador con mejor desempeño, para mantener así desarrollar las destrezas y competencias del trabajador, incrementando su nivel de productividad y por consiguiente brindando una mejora continua en la empresa.

Conforme a los resultados del proyecto, se recomienda de manera general desarrollar análisis periódicos de los posibles factores de satisfacción influyen en los trabajadores y por ende en su desempeño, teniendo así un seguimiento y control que permita mejorar no solo la satisfacción del trabajador, sino también su productividad.

### 13. BIBLIOGRAFÍA

- Alas, R. (2007). The impact of employee participation on job satisfaction during change process. *Problems and Perspectives in Management*, 5(4), 28-33.
- Barcelli Gómez, G. (1998). Las Pyme y el desarrollo. *Ingeniería Industrial*(021), 81-84.
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral. *Redalyc.org*, 22.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ta ed.). Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill.
- Espaderos Narciso, A. R. (2016). "*Relación Entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad Santa Lucía Cotzumalguapa*". Tesis de Grado, Universida Rafael Landívar, Escuintla. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2001). *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. Colombia: McGraw Hill.
- Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations. *Administrative Science Quarterly*, 33, 61-81.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hugh, C. (2005). *Métodos de investigación y estadística en psicología*. México: El Manual Moderno.
- INEC. (2021). *PROYECCIONES A NIVEL CANTONAL POR SEXO Y GRUPOS DE EDAD*. Oficio Nro. INECINEC- 2021-0291-O.
- Iturralde Torres, J. (2011). “*LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN*. Proyecto de Obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Lee, Y., & Chang, H. (2008). Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study. *International Journal of Management*, 25(3), 732- 739.
- M. C. Sánchez Sellero, P. Sánchez Sellero, Cruz González, M. M., & F. J. Sánchez Sellero. (2014). CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ESPAÑA. *RAE-Revista de Administración de Empresas*, 54(5), 537-547.
- Maenza Torres, A., & Vargas Chasi, S. (2022). “*Competitividad en micro y pequeñas empresas en el sector lácteo del cantón Latacunga*”. Proyecto de obtención

del Título de Licenciadas en Licenciatura en Comercio, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga.

- Márquez, J. (2021). *Encuesta de Superficie y Producción Agropecuaria Continua, 2020*. Quito: Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC].  
Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_agropecuarias/espac/espac-2020/Boletin%20Tecnico%20ESPAC%202020.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_agropecuarias/espac/espac-2020/Boletin%20Tecnico%20ESPAC%202020.pdf)
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por Competencia*. Chile.  
Obtenido de [https://www.sence.cl/601/articles-5675\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf)
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de RR.HH.* USA: Editorial Addison Wesley Iberoamericana.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento.... *Sapiens*, 7(001), 43-57.
- Ostroff, C. (1993). The effects of climate and personal influences on individual behavior and attitudes in organizations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56(1), 73.

- Pérez, O. (3 de Agosto de 2021). *Blog PeopleNext*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com/beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>
- Ramirez L., P., & Contreras V., Z. (2019). Comparación de métodos utilizados en la valoración del riesgo biológico. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 91-108.
- Reglamento de inversiones del Código de la Producción. (2011). *Art. 106.- Clasificación de las MYPIMES*. Registro Oficial Suplemento 450, Decreto Ejecutivo 757: Última modificación: 20-dic.-2018, Estado: Reformado.
- Salluca, L. (2010). *Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del Cercado Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5bd1ed08-a47e-40e1-82a6-bd382f9ad429/content>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017* (Primera ed.). Quito, Ecuador: CONSEJO NACIONAL DE PLANIFICACIÓN.
- Segredo Pérez, A. M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación Médica Superior*, 25(2), 164-177.
- Servicio de Rentas Internas. (2022). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/catastros;jsessionid=DHL7dIWEXerL6TrfGtl5kbc>

Spector, P. E. (1997, 2007). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

SRI. (20 de 11 de 2012). *¿Qué son las PYMES?* Recuperado el 2022 de 12 de 10, de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec>

Valencia Gonzalez, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf#page=37&zoom=100,109,102>

Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos* (Vol. Decimoprimer edición). México: Editorial Pearson.

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas* (6 ed.). México: McGraw Hill.

Wright, T., & Bonett, D. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33, 141-160.

## 14. ANEXOS

### Anexo 1

#### *Instrumento de medición de la Satisfacción Laboral – Encuesta*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Instrumento para la medición de la Satisfacción Laboral S20/23**

**J.L. Melía y J.M. Peiró (1998)**

**Fecha:** .....

**Objetivo:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector lácteo en el Cantón Latacunga.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta y señale con una (X) su acuerdo o desacuerdo en cada una de las afirmaciones, usando la escala de 7 puntos de Likert. A continuación, la valoración de cada punto será la siguiente:

<b>Insatisfecho</b>	<b>4. Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>
1.Muy		5. Algo
2.Bastante		6. Bastante
3. Algo		7. Muy

**Nota.** Los datos proporcionados serán utilizados únicamente para fines pedagógicos.

Nº	ÍTEM	INSATISFECHO			4. INDIFERENTE	SATISFECHO		
		1.Muy	2.Bastante	3.Algo		5.Algo	6.Bastante	7.Muy
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							

3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4	El salario que usted recibe.							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que deben alcanzar.							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							
9	La ventilación de su lugar de trabajo.							
10	La temperatura de su local de trabajo.							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12	Las oportunidades de promoción que tiene.							
13	Las relaciones personales con sus superiores.							
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							

<b>16</b>	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
<b>17</b>	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
<b>18</b>	El apoyo que recibe de sus superiores.							
<b>19</b>	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
<b>20</b>	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
<b>21</b>	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
<b>22</b>	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
<b>23</b>	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

## Anexo 2

### *Instrumento de medición del Desempeño Laboral – Encuesta*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### Instrumento de medición del Desempeño Laboral

Natalia Boada Llerena (2018)

**Fecha:** .....

**Objetivo:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector lácteo en el Cantón Latacunga.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta y señale con una (X) según su criterio, usando la escala la escala valorativa de 5 puntos. A continuación, la escala de valoración de cada punto será la siguiente:

<b>Total, desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Total, de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**Nota. Los datos proporcionados serán utilizados únicamente para fines pedagógicos.**

N°	ÍTEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Proactividad</b>						
1	¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?					
2	¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
3	¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de Servicio</b>						
4	¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente?					
5	¿tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
6	¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
<b>DIMENSIÓN 3: Conocimientos</b>						
7	¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?					
8	¿Conocer y haces buen uso de las herramientas tecnológicas?					
<b>DIMENSIÓN 4: Diligencia en el trabajo</b>						
9	¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?					
10	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?					
11	¿Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?					

### Anexo 3

#### *Encuesta ejecutada a las diferentes las haciendas en el cantón*



*Nota. Encuesta a las haciendas ubicadas en las diferentes parroquias que componen el cantón Latacunga.*

### Anexo 4

#### *Encuesta aplicada al productor de leche*



*Nota. Encuesta aplicada al productor de leche.*

## Anexo 5

### *Proceso de ordeño y almacenamiento de leche*



*Nota. Proceso de extracción y almacenamiento de leche.*

## Anexo 6

### *Ganadería bovina*



*Nota. Ganadería bovina*

## Anexo 7

### *Encuesta aplicada al trabajador*



*Nota. Encuesta aplicada al trabajador y cuidador del ganado vacuno*

## Anexo 8

### *Ganadería bovina*



*Nota. Ganadería bovina de las diferentes haciendas*