

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

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.

Carlos Alberto Bravo Zúñiga

Teresa Borja, PhD., Directora de Trabajo de Titulación

Trabajo de Titulación presentado como requisito para la obtención del título de
Licenciado en Psicología

Quito, mayo de 2015

Universidad San Francisco de Quito

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

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.

Carlos Alberto Bravo

Teresa Borja, PhD.,
Directora de Trabajo de Titulación

Gustavo Villacreses, Sic. Clin.,
Miembro del Comité de Trabajo de Titulación

Carmen Fernández-Salvador, PhD.,
Decana del Colegio de Ciencias
Sociales y Humanidades

Quito, mayo de 2015

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: _____

Nombre: Carlos Alberto Bravo Zúñiga

C. I.: 0502397730

Lugar: Quito Fecha: Mayo 2015

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada, por su gran apoyo y enseñanza a través de mis años de vida, a todas aquellas personas que han ayudado para que este gran objetivo en mi vida llegue a darse definitivamente, no como una culminación, por el contrario, como el punto de partida para seguir en la búsqueda de oportunidades de desarrollo y éxito, siempre recordando a las personas que me han ayudado y considerando a aquellas por ayudar todavía que se presentarán en el transcurso de la vida.

AGRADECIMIENTOS

Del mismo modo quisiera hacer conocer mi gratitud hacia las personas que han sido partícipes directos e indirectos en este proyecto y en mi crecimiento personal y profesional, porque la educación es el pilar fundamental en el cual la sociedad debe basar su núcleo para estar en constante desarrollo. Quiero agradecer a las siguientes personas por haber prestado los conocimientos y la ayuda incondicional para el desarrollo de este proyecto:

Teresa Borja

Felipe Costales

Paul E. Spector

Emanuel Lepoutre

Santiago Galvez

Ximena Camacho

Y, especialmente a todos los participantes, involucrados directos, empleados de la empresa Paris Quito S.A. y de la empresa Tow To Top, por prestar su colaboración categórica.

RESUMEN

Desde hace aproximadamente cincuenta años y hasta la actualidad, existe un interés creciente y necesario para el estudio de la satisfacción laboral. Se utilizó la escala JSS para medir satisfacción laboral de 10 empleados de la empresa Paris Quito S.A., porque provee un análisis más certero y apegado al área de servicios humanos. Esta escala posee nueve subescalas que proporcionarán datos para definir la satisfacción Laboral a base de sus factores y, que inciden en el bienestar personal. También se explicará si hay una diferencia entre los niveles de satisfacción laboral, después de motivar a 20 empleados de la empresa Tow To Top. Los resultados no demostraron una diferencia significativa entre los niveles de satisfacción laboral de las dos empresas, ni entre género, pero sí diferencias significativas en algunas subescalas importantes. Se asume que debido a la falta de tiempo de parte de los trabajadores para participar concretamente en motivación, ésta no ha cumplido como un factor extrínseco o herramienta para mejorar la satisfacción laboral.

Palabras Clave: *Satisfacción Laboral, Motivación, Escala, Subescalas*

ABSTRACT

For about fifty years ago and until now, there is a growing and necessary interest for studying of Job Satisfaction. The JSS scale was used to measure job satisfaction of 10 employees from Paris Quito S.A. enterprise, because it provides a more accurate analysis attached to the human services area. This scale is made out of nine subscales which provide data to define job satisfaction based on its factors and affecting personal welfare. It will also explain if there is a difference between levels of job satisfaction, after motivating 20 company employees from Tow To Top enterprise. The results showed no significant difference between levels of job satisfaction from the two companies, or even between gender, but significant differences in some important subscales. It is assumed that, due to the workers lack of time to participate specifically in motivation, motivation itself has failed as an extrinsic factor or tool to improve Job Satisfaction.

Keywords: *Job Satisfaction, Motivation, Scale, Subscale*

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	7
Abstract.....	8
INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA.....	111
Antecedentes.....	111
El problema	133
Hipótesis	155
Pregunta de investigación.....	155
Contexto y marco teórico	15
Definición de términos	17
Presunciones del autor del estudio.....	17
Supuestos del estudio	18
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	19
Géneros de literatura incluidos en la revisión	19
Pasos en el proceso de revisión de la literatura	19
Formato de la revisión de la literatura	19
METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	30
Justificación de la metodología seleccionada.....	32
Herramienta de investigación utilizada	34
Descripción de participantes	34
Fuentes y recolección de datos	35
ANÁLISIS DE DATOS	36
Detalles del análisis	36
Importancia del estudio	42
Resumen de sesgos del autor	43
CONCLUSIONES.....	44
Respuesta a la pregunta de investigación	44
Limitaciones del estudio	45
Recomendaciones para futuros estudios	46
REFERENCIAS	477
ANEXO A:	49
ANEXO B:	51
ANEXO C:	52
ANEXO D:	53

TABLAS

Tabla 1	36
Tabla 2	37
Tabla 3	38
Tabla 4	38
Tabla 5	39
Tabla 6	40
Tabla 7	40

FIGURAS

Figura 1	41
Figura 2	42

INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA

La empresa Paris Quito S.A. y la empresa Tow To Top han sido seleccionadas para la investigación de satisfacción laboral de sus empleados gracias a la aplicación de la escala de satisfacción laboral construida por el Dr. Paul E. Spector (1985). La satisfacción laboral representa un problema de interés de estudio para los investigadores en los últimos 50 años, estudios en los cuales se ha prescindido de un análisis más centrado al área humana y, en los cuales los factores encontrados, sí han aportado una visión más concisa de la satisfacción laboral; pero que sin duda, presenta, como todos los estudios, limitaciones, mas no falencias o errores de medición, que permiten que nuevos estudios se desarrollen.

Estudios como el efectuado por el Dr. Paul Spector (1985) en el cual, a base de la utilización de otras escalas creadas por otros autores, en sus respectivas investigaciones para medir satisfacción laboral, se crea una nueva escala que contiene nueve factores, en los cuales, la satisfacción laboral se sostiene.

A continuación se detallará más a fondo la historia de la investigación de satisfacción laboral y cómo se lo planteará para problema de estudio.

Antecedentes

La historia de la investigación de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un tema de estudio para los investigadores, en los últimos años principalmente en las siguientes áreas, tales como: la psicología, la sociología, la economía o la dirección de empresas.

De acuerdo a Hoppock (1935) la satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano, además de haber una sospechada relación implícita o explícita entre satisfacción y desempeño. Con esta definición se puede decir que el interés por la exploración de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental del comportamiento organizacional.

Por otra parte, la satisfacción laboral, se podría definir como el grado en que una persona se siente bien con su trabajo, y cómo éste tiene acaecimiento en el bienestar personal e incluso en la satisfacción general del empleado (Spector, 1997).

Sin olvidar también que, la satisfacción laboral ha sido reconocida como un componente del compromiso organizacional según Kovach (1977) y que la literatura aplicada a recursos humanos establece que tener de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores definatorios del éxito empresarial logrado, mientras que si los empleados no son satisfechos, ni se sienten identificados con la misma, la empresa no podrá alcanzar unos niveles de calidad competitivos, ni en el producto ni en el servicio al cliente (Stewart, 1996).

También se puede decir que la historia de la investigación de la satisfacción laboral ha sido digna de interés por parte de muchos investigadores y practicantes. Por ejemplo Locke (1976) y Spector (1985) indican que se han conducido 4793 artículos, sólo hasta el año de 1985. Estudios en los cuales muy poco se habla del empleo de servicios humanos, lo cual hoy por hoy es un factor contundente en cuanto a conservar y mejorar la calidad laboral hacia un estado cada vez más óptimo se refiere.

Spector (1985), sostiene a la satisfacción laboral en nueve subescalas, aspectos o dimensiones importantes como lo hacen algunas investigaciones llevadas a cabo, en donde se explican factores que componen la satisfacción laboral pero que no son totalmente

precisos en cuanto a estudiar o relevar la satisfacción laboral como resultado del desarrollo de servicios humanos o en otras palabras.

El problema

Para definir el problema, primeramente se debe en cuenta la definición de satisfacción que da el principal autor tomado en cuenta para esta investigación, y en la cual se basan la mayoría de criterios y apreciaciones de los datos obtenidos.

Dicha escala se usará en el problema central de investigación que es determinar si la motivación instruida, ejerce algún efecto sobre el nivel de satisfacción laboral de treinta empleados de la empresa Tow To Top, y compararlo con el nivel de satisfacción de los empleados de la empresa Paris Quito S.A., en la cual los empleados sólo serán encuestados; más allá de establecer diferencias entre las subescalas que componen la satisfacción laboral y las diferencias de género. Así como, las variables que se tomarán en cuenta son únicamente el género, la instrucción motivacional y la pertenencia a una u otra empresa. Spector (1997) define la satisfacción laboral como un sentimiento o actitud hacia el trabajo en su conjunto y en sus distintos aspectos.

Ahora, es importante enunciar el tipo de trabajo que realizan los empleados en la empresa Paris Quito S.A. y en la empresa Tow To Top, quienes manejan maquinaria también de precisión para fabricar textiles, en alusión a la investigación acerca de la relación entre satisfacción laboral y la aplicación de modelos HPWS, siglas en inglés, o en español comprendido como modelos de sistemas de trabajo de alta precisión, en la que los resultados demostraron que el nivel de contribución, la posibilidad de administrar tiempo para asuntos personales y familiares, motivación, la percepción de ser bien pagado,

prospectos de carrera y el sentimiento de sentirse en casa mientras se trabaja, en términos generales tuvieron un impacto positivo en los niveles de satisfacción.

De acuerdo a Spector (1985) la satisfacción laboral representa la meta que tiene cada ser humano independiente, dentro de las leyes establecidas por el estado, para sentirse bien consigo mismo a partir de los beneficios otorgados por la institución a la que cada persona se deba. Se da a entender como una ecuación que se ha mantenido a través de toda la historia, y que se ha arraigado a propósito en cada persona, con el fin de mantener el círculo virtuoso y promover hacia el futuro la capacidad y el progreso, tanto personal, que lo busca cada persona individualmente y, por ende, como un bien común, que todas las personas como actores laborales lo encuentren gracias a su óptimo desempeño laboral diario.

Como lo exponen Comm y Mathaisel (2000) existen pruebas experimentales que demuestran que los trabajadores menos satisfechos se ausentan del trabajo más a menudo, incumplen en puntualidad, renuncian o abandonan con mayor frecuencia la empresa a la que se deben, además de incitar en otros comportamientos organizativos inadecuados e incrementar el índice de accidentes de trabajo. Es por esto que la satisfacción laboral debe considerársela como un factor a priori, pero directamente relacionado con el entorno laboral, el mismo que debería abarcar muchos factores como los expuestos por Spector (1985).

De esta forma, el problema a investigar trata de varios aspectos importantes a tomar en cuenta para ser analizados, pero con más atención a la percepción de la satisfacción laboral y cómo la motivación puede influir en los 20 empleados de la empresa Tow To Top.

Se les hablará en términos no técnicos, sino, coloquiales, para que la investigación sea más afable y los términos fáciles de comprender y no discriminatorios,

Hipótesis

El nivel de satisfacción laboral de los empleados de planta de las empresa Paris Quito S.A. es bajo debido a la falta de motivación en el trabajo. Se espera que en la empresa que se intervino, Tow To Top, con motivación en el trabajo, el nivel de satisfacción laboral mejore, comparado con el nivel de los empleados de la empresa Paris Quito S.A. Entonces, si se utiliza adecuadamente la motivación aplicada al trabajo se puede mejorar el nivel de satisfacción laboral que tiene los empleados.

Pregunta de investigación

¿Cómo y hasta qué punto la motivación en el trabajo influye en el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa Tow To Top comparado con el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa Paris Quito, quienes no fueron intervenidos?

Contexto y marco teórico

La satisfacción laboral actual parece tener niveles bajos de no ser intervenida con la instrucción de técnicas motivacionales. Esto se puede percibir en la cotidianidad, dada a la carente actitud positiva de las personas en el trabajo.

Teóricamente se utilizarán sólo referencias extranjeras, no ecuatorianas, que sustentan este estudio. Dado a la falta de relevantes estudios conducidos en el Ecuador, la mayoría de los encontrados y, que están disponibles no son aptos para ser usados como referencia y que además estarían en duda de plagio.

Mientras que las tesis extranjeras encontradas, hablan de la realidad de sus países, que de cierto modo, sí ofrecen un criterio más aproximado acerca del concepto de

satisfacción laboral, puesto que la confiabilidad y validez se ajusta al requerimiento del problema a solucionarse, siempre de acuerdo a los factores que la componen, como son: el Salario, la Promoción, la Supervisión, los Beneficios, los Contingentes de Recompensa, los Procedimientos Operativos, los Co-Trabajadores, la Naturaleza del Trabajo y la Comunicación, de los cuales serán analizados los más relevantes. Relevantes de acuerdo a la literatura revisada.

Por lo tanto este es un estudio de tipo explicativo gracias a que busca la influencia de una variable independiente manipulada y otras no manipuladas, sobre los resultados de la escala o nivel de satisfacción laboral o porque generaliza a base de un pre estudio correlacional.

El propósito del estudio.

Se espera que los resultados demuestren que sí hay una diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral entre dos grupos de empleados si se motiva a los trabajadores. Se tiene esta expectativa gracias a que anteriores estudios han demostrado que cuando existe una apropiada motivación de los empleados de una empresa los niveles de satisfacción si incrementan, por lo tanto se comprobaría que la motivación si surge un efecto positivo en el nivel de satisfacción.

El significado del estudio.

Este estudio es de vital importancia si se quiere establecer una pauta o ruta de intervención en el sector laboral los beneficios son directos para con las personas que trabajan, aportándoles constante retroalimentación de sus labores en relación a la satisfacción laboral. hay que señalar que es el primer estudio en el Ecuador en el que se utiliza una escala más precisa, que fue concebida gracias a la unión de varias escalas de

análisis de satisfacción laboral, de forma que lo hace único y concreto en su materia, además de que los análisis estadísticos son en función de la aplicación de la psicometría, materia de aplicación para investigar más concretamente a grupos de numerosas personas, sin olvidar que el software a usarse que es más acertado al momento de arrojar resultados fieles. No se puede utilizar referencias bibliográficas en las cuales el máximo análisis estadístico no pasa de un simple promedio con base en los porcentajes. Paradójicamente se destruye el marco teórico, de usarse estas referencias, y se convierte en una mera interpretación basada sólo en una opinión personal. No se puede tratar la satisfacción laboral si no se satisface el reconocimiento del problema a estudiar.

Definición de términos

Satisfacción laboral.- Según Spector (1997) el grado en que una persona se siente bien con su trabajo, y cómo éste tiene acaecimiento en el bienestar personal e incluso en la satisfacción general del empleado.

Motivación.- De acuerdo a Reeve (2004) las tendencias hacia actuar, entretanto que la satisfacción es un estado que da placer y surge de la subjetividad de la persona gracias a su percepción del trabajo que tiene en ese preciso momento.

Presunciones del autor del estudio

En esta investigación, como en muchas otras de satisfacción laboral que se realizan a nivel mundial, los participantes siempre se verán presionados a contestar cuestionarios o encuestas que les quitan tiempo de trabajo, pero que son relevantes para poder emitir un análisis acertado y con base en la realidad del estudio mismo. Asimismo se asume que los participantes al verse bajo cierta presión, probablemente no contestarán a la verdad por

distintos motivos, sean de insinceridad o distracción misma provocada por la presión del momento.

Cabe mencionar que de hecho el estudio a realizarse sigue la pauta ya establecida por la investigación conducida por el Dr. Paul Spector, patrocinador de este estudio. Se presume también que los cuestionarios sean entregados en el tiempo establecido, para que los resultados sean más confiables y validos al momento de responder a una intervención profesional más duradera en relación a la intervención para solucionar el problema. Cualquier alteración con el plan de la elaboración del proyecto sin duda se asume que sí tendrá un impacto notable en los resultados con una adecuada intervención.

Finalmente se presume que la intervención sí tendrá un efecto positivo para con el incremento del nivel de percepción de satisfacción laboral, de modo que permite que los empleados sean retroactivos y cada vez que supongan que el nivel de satisfacción está modificándose puedan pedir la intervención necesaria para no tener un efecto negativo en el rendimiento.

Supuestos del estudio

A continuación se encuentra la Revisión de la Literatura dividida por autores y sus conceptos basados en sus investigaciones en el área de psicología industrial la mayoría, como la satisfacción laboral como tema de eje principal de estudio. A continuación de esto se explicará el porqué de la metodología utilizada que está más enfocada al uso acertado de las herramientas psicométricas que a la propia intervención en la solución del problema. Seguido de esto se encontrará el análisis de los resultados con base de los datos recolectados. Finalmente se emitirán conclusiones y la discusión respectiva.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Géneros de literatura incluidos en la revisión

Fuentes.

Toda la información recolectada para definir los conceptos, de satisfacción laboral, de rendimiento laboral y de motivación, será recolectada de journals de páginas especializadas en internet como el buscador profesional ProQuest, EBSCO, biblioteca USFQ.

Pasos en el proceso de revisión de la literatura

La revisión de la literatura se generó, en primer lugar a partir de la investigación realizada por el Dr. Paul Spector a base de los factores encontrados y analizados en el mismo estudio.

Sin embargo, para la aplicación de las técnicas motivacionales, la revisión de la literatura surgió de los libros académicos únicamente.

Formato de la revisión de la literatura

El diseño de la revisión de la literatura será desarrollado por autores a base de sus concepciones respectivas acerca de la satisfacción laboral y los factores determinantes o conformantes de la misma.

Tema 1. Satisfacción Laboral.

Primeramente, se debe establecer una definición concisa de lo que es la satisfacción laboral, o por lo menos cómo se la percibe, ya que deviene en un resumen de varios factores que posee una persona y que derivan en la calidad de satisfacción que esta tiene.

Según Locke (1976) y Smith et al. (1976), generalmente, la satisfacción laboral es denominada como una respuesta emocional-afectiva hacia el trabajo o hacia algunos aspectos en concreto, de un trabajo determinado; en el mismo sentido, Smith et al.(1976) postularon que la satisfacción se deriva desde un proceso cognitivo de comparar el aspecto del trabajo existente con un marco individual o de referencia, de la persona, basado en los aspectos que conforman la satisfacción laboral.

Locke (1976) logró diferenciar tres máximos enfoques a la causa de las actitudes del trabajo y, estos pueden provenir de las discrepancias que se crea entre lo que el trabajo propone y lo que la persona espera o desea, del nivel en que el trabajo cumpla con las necesidades que tiene una persona, o del nivel al cual los valores, entendidos como deseos o querer, sean llenados.

También es muy importante resaltar que en los estudios hechos por Aldag y Brief (1978), Quinn y Mangione (1973) sostienen que aunque no se aceptó en su totalidad el promedio de actitud respecto de la opinión de trabajo, ésta es una combinación de aspectos específicos y, no por menos, existe evidencia empírica inmensa, acerca de una mezcla lineal de rasgos de la satisfacción.

El primer autor en ser revisado a fondo será el Dr. Paul Spector, patrocinador del estudio, quien ofrece una idea más abarcadora de los factores que comprenden la satisfacción laboral a través de su estudio empírico. Dicho esto porque, él desarrolla la escala J.S.S. a partir de la utilización de otras más antiguas y tal vez obsoletas, no por su calidad en cuanto a confiabilidad y validez, sino, en cuanto a edad, a consecuencia del constante cambio de normas, políticas y leyes de un estado, además de las empresas a las que se deben las personas que trabajan.

La investigación realizada por el Dr. Paul Spector (1985) sostiene que para empezar, la satisfacción laboral no es un tema de análisis nuevo llevada a cabo por investigadores y practicantes del mismo y, que por el contrario se le ha dado suficiente atención, así demostrada con los 4793 estudios hechos en el tema y, tómesese en cuenta que sólo hasta el año de 1985 sin incluirse el servicio de empleo humano o talento humano como se lo llamaría hoy en día. Es por esta razón que se toma en consideración el estudio para corroborar en cierta forma, dicho de otra manera, la intención o capacidad laboral reflejada en la misma satisfacción laboral, a base de nueve factores desarrollados a base la literatura en las dimensiones de satisfacción laboral estudiados después. Spector (1985) también dice que, después de estudios realizados por otros autores, que se incrementa el estudio en el área del servicio de empleo humano, debido a esa misma falta de datos exactos en el campo, pero, que de todas maneras sólo ofrecen nuevamente datos generales de a satisfacción laboral y no precisos en el área de servicio de empleo humano y, que no pueden ser tampoco comparables, por su carácter general, con los datos servicio organizacional humano.

Con esos datos, por ejemplo, Wiggins & Moody (1983) manifiestan existe una conclusión muy aseverada, en torno a la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, que niega la asociación entre las variables, sin embargo hay pruebas de que entre satisfacción laboral y rendimiento laboral si existe una asociación en el área de servicios humanos como factor global de estudio.

De acuerdo con Chavez (2014) la investigación acerca de la relación entre satisfacción laboral y la aplicación de modelos HPWS, siglas en inglés, o en español comprendido como modelos de sistemas de trabajo de alta precisión, en la que los resultados demostraron que el nivel de contribución, la posibilidad de administrar tiempo

para asuntos personales y familiares, motivación, la percepción de ser bien pagado, prospectos de carrera y el sentimiento de sentirse en casa mientras se trabaja, en términos generales tuvieron un impacto positivo en los niveles de satisfacción. Así se fundamenta en parte que la motivación si es un factor muy importante de la satisfacción laboral según Chavez (2014). Este estudio es el más cercano sustentador de cómo determinadas variables del trabajo, que se han logrado identificar con el transcurso de los estudios realizados, influyen en la satisfacción laboral, al mismo tiempo que el impacto cruzado entre las mismas variables sobre sí mismas, sobre las satisfacción laboral.

Respecto a la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral Vega (2008) sostiene que las dimensiones de clima organizacional: Autonomía, Cohesión, Confianza, Apoyo, Reconocimiento, Equidad e Innovación, relacionadas de manera estadísticamente significativa con las variables de satisfacción laboral: con el trabajo en general, con la forma en que realiza su trabajo y con la relación subordinado-supervisor, y se hace una excepción que mide la satisfacción en la escala, con el ambiente físico del trabajo y, se encuentra que no tiene una correlación estadísticamente significativa con ninguna de las dimensiones de clima organizacional estudiadas. Los datos obtenidos permiten decir que en este caso en particular se presenta una relación suficiente y positiva entre las variables que pretendemos medir.

En este estudio se puede ver que se mantiene la constante de factores que integran la satisfacción laboral, pero que todavía distan de incluir los nueve encontrados por el Dr. Paul Spector. No obstante, incursionan de todas formas en la investigación y la profundización de un análisis más sustancial acerca de la satisfacción laboral. Las variables presentes sólo confirman la importancia de las mismas y, de hecho, la intervención profesional por parte de un maestro en el tema, ya sea para mantener dichos factores

funcionales o en el caso, de prescindir del análisis de algunos factores faltantes, incorporarlos en el desempeño laboral de los trabajadores. De todas maneras, hay que insistir que es el estudio que más se apega y el que más puede aportar datos de apoyo, y así lo demuestra el análisis de otros factores, relacionados con los estudiados por el Dr. Paul Spector, simplemente que usan o se categorizan bajo otro nombre, como son: el Ambiente Físico De Trabajo o acoplado al estudio de Spector se entendería como Comunicación o Co-Trabajadores, como el más cercano; a continuación, el factor Forma En Que Se Realiza El Trabajo o Procedimientos Operativos según Spector; enseguida, el factor Oportunidades De Desarrollo o según Spector, Promoción; luego, el factor Relación Subordinado o Supervisión según Spector y; finalmente, aunque según Spector faltan más factores, el factor Remuneración o según Spector, Paga, todo esto explicado a base y a favor de sustentar la dimensionalidad de la satisfacción laboral y del establecimiento de la relación necesaria para el análisis de este estudio con la de Vega (2008).

De igual modo el estudio llevado a cabo por Castel (2010) en donde las variables o factores también se relacionan con las de Spector pero, que obviamente llevan otros nombres y que son muy generales en cuestión de encontrar categorías o títulos específicos para referirse más fácilmente hacia un factor en particular, adicionalmente de que empieza nombrando los factores adecuadamente pero luego se va perdiendo la intención de encontrar factores específicos que encierran la satisfacción laboral.

Los cinco factores determinantes de la satisfacción laboral encontrados por Castel (2010) se explican con los resultados obtenidos que revelan la importancia de distintos factores que influyen en la satisfacción laboral. en específico la retribución (aspecto económico), el ambiente de trabajo (relaciones interpersonales), la seguridad en el empleo

y el futuro de la cooperativa, las condiciones físicas, el reconocimiento, la formación o la pertenencia a la cooperativa, entre otras.

Con todos esos conceptos como base fundamental para la investigación en dirección del análisis de los nueve factores expuestos por el Dr. Spector, que son: Paga, Promoción, Supervisión, Beneficios, Recompensas Contingentes, Procedimientos Operativos, Co-Trabajadores, Naturaleza Del Trabajo y Comunicación, se puede instaurar una pauta para definir el nivel de satisfacción laboral de una empresa a base de la escala J.S.S. o el desarrollo de una nueva; también haciendo función de la aplicación de la motivación en el trabajo para ver su incidencia también en el nivel de satisfacción laboral.

A continuación se analizaran los factores considerados más importantes para este estudio que componen la satisfacción laboral, que fueron encontrados en el estudio de Spector (1985), los cuales dan una perspectiva más amplia de la satisfacción laboral.

Tema 2. Factores Principales de Estudio, Componentes de Satisfacción Laboral.

Tema 2.1. Salario.

Uno de los factores muy tomado en cuenta es el salario que, según Spector (1985) está significativamente relacionado con la paga y los procedimientos operativos, y determinado que la dirección de la relación es opuesta y posee una paga alta que se asocia con los altos puntajes de Paga y con los de Procedimientos Operativos con puntajes bajos.

Como lo sostiene Marion-Landais (1993), los datos obtenidos de su investigación demostraron que la idea de valor de similitud relacionada con el área laboral está correlacionada positivamente con medidas de calidad de cambio y satisfacción laboral y, correlacionada negativamente con una medida de ambigüedad de rol. La misma similitud

fue correlacionada con las faceta de satisfacción laboral y de paga, pero sólo aplicable para trabajadores gerentes de los Estados Unidos. También se establece un coeficiente alpha de (.75) para la relación entre satisfacción laboral con la paga.

Chavez (2014) también afirma que para lograr altos niveles de satisfacción laboral el empleado basa su trabajo en lo que cree o en su percepción de lo que la empresa debe pagarle por realizarlo, es decir que es muy importante la noción que tiene el trabajador acerca de la labor que está realizando, para que de esa forma pueda tener una mejor percepción de lo justo que debe percibir como salario para mantener los niveles de satisfacción altos.

Leal et al. (1999) proponen que el salario sí es parte influyente en la satisfacción laboral, así como otros autores como Penard et al. (1999) que discurren que la disminución de los niveles de satisfacción laboral, como efecto del azar, se relaciona de forma indirecta debido al efecto de los salarios que son normalmente menores para esta clase de contratos como son los socios cooperativistas.

Asimismo, Brown et al. (2003), han señalado un factor importantísimo, que no se menciona y que se debe considerar para la obtención de una buena paga y que esta influya positivamente en la satisfacción laboral, esta es el trabajo del conocimiento, que puede ofrecer o representar una especie de fuente de placer, la creatividad, el desarrollo personal que es beneficioso para los factores extrínsecos del trabajo pero intrínsecos de la satisfacción.

Por otra parte McGuinness y Sloane (2011) señalan que los trabajadores con mayor tienen un salario relativo inferior al que les correspondería en caso de desempeñar un puesto acorde con su nivel educacional, esto es un motivo adicional de insatisfacción. No

solo los trabajadores con mayor educación son partícipes de esto, sino también los trabajadores con menor educación, exhiben una menor satisfacción laboral.

El concepto de que el salario es parte fundamental de la satisfacción laboral también es apoyado por la investigación de Sanchez y Puente (2014), porque reconoce que los trabajadores que perciben salarios más altos incrementan su probabilidad de estar más satisfechos con su labor.

Así podemos establecer que el Salario es fundamental y, tal vez quiérase o no, el más importante dada la importancia encontrada en la literatura revisada, además de que a éste ya se estableció a priori como un factor de análisis para Spector (1985).

Tema 2.2. Liderazgo.

Spector (1985) esperaba que la consideración supervisora estaría fuertemente relacionada con Supervisión y Recompensas Contingentes a cargo del control de supervisores. Así los datos obtenidos corroboran la presunción de que el test LBDQ, utilizado para medir liderazgo se correlacionó significativamente con Supervisión y Recompensas Contingentes.

También de acuerdo a Korman (1978) incluye una clase de liderazgo participativo dentro del ambiente laboral del puesto en el que se desempeña un trabajador, también la retribución y las oportunidades de promoción y sus interrelaciones como factores de interés, además del nivel profesional así como, en los grupos de trabajo, la aceptación por los miembros y el reconocimiento, como factores importantes relacionados al liderazgo.

Asimismo, Peiró y Prieto (1996), soporta a la satisfacción como un factor con la disponibilidad de retroalimentación y la apreciación recibido por la ejecución de las tareas, sus destrezas técnicas, principalmente; igualmente, como un estilo de orientación y liderazgo interactivo y preponderante en la compañía y con posibilidades de vigilancia, independencia y

cooperación del trabajador en la toma de decisiones de la organización sobre los procedimientos y las labores. Dentro de los descubrimientos más importantes que se encuentran en los libros más importantes y dedicados científicamente al tema, se distingue el impacto significativo que el liderazgo tiene sobre la satisfacción y el clima laboral, siempre relacionadas a resultados organizacionales conforme a Zohar y Luria (2004).

Para definir liderazgo también es muy fundamental tomar en cuenta el criterio de Foong (2001) quien expone que es muy importante que los trabajadores que ocupan cargos de deben ser entrenados y nuevamente entrenados para que incorporen dentro de sus destrezas y conocimientos los estilos de liderazgo, como un conjunto de prácticas observables y modificables, que ayudan a una empresa a establecerse y que causan impacto.

Tema 2.3. Motivación Laboral.

Se debe definir a la motivación dada la aplicación en este estudio.

En términos laborales, como establece Reeve (1994), la motivación se refiere a las tendencias hacia actuar, entretanto que la satisfacción es un estado que da placer y surge de la subjetividad de la persona gracias a su percepción del trabajo que tiene en ese preciso momento (Reeve, 1994).

Hay que considerar que como Robbins (2004) dice que de igual manera se puede definir a la motivación como los procesos y su intensidad, dirección y persistencia de la voluntad y esfuerzo de una persona, del mismo modo que posee tres elementos trascendentales, la intensidad, esfuerzo y persistencia.

En un estudio se determinó que la motivación de los empleados se focaliza en el trabajo, cuando están por comenzar una tarea laboral específica, y en sus aspectos que pertenecen a las relaciones personales, a las opciones de logro, a la exploración de eventos

que mejoren su propio concepto, el desarrollo personal y profesional; todos estos aspectos de tipo extrínseco (García, 2003). También se encontró la posibilidad de producir expectativas acerca de la estabilidad en el empleo respecto a la actividad laboral realizada, que incrementa el grado de motivación en la realización del trabajo como lo postula García (2003).

Por otro lado Reeve (1994) de igual forma ha preponderado la existencia de un proceso motivacional de flujo dinámico, de estados internos que producen la acción humana. Este curso consta de cuatro períodos primordiales como la anticipación, estado en el que la persona tiene alguna expectativa de emergencia de un motivo o causa y que se caracteriza por la privación y de deseo de lograr una determinada meta. Otro estado es el de la activación y dirección en el cual, el motivo es activado por un estímulo externo o interno. Luego, se genera la conducta activa y la retroalimentación de rendimiento. De tal forma que se producen conductas que se acercan al cumplimiento de una meta, o a bien alejarse de un objeto que sea aversivo. Otro estado es la retroalimentación de éxito-fracaso en la cual la persona evalúa la efectividad de su acción dirigida y puede volver a dirigir su conducta en el caso de no haber obtenido la satisfacción buscada. Por último está la fase de resultados en la que la persona experimenta la satisfacción en sí gracias a la motivación.

Otro autor como Espada (2006) expone que la motivación es un factor emocional esencial para las personas, puesto que estar motivado comprende efectuar labores cotidianas sin pereza y sin un esfuerzo demás, y que por el contrario signifique una especie de emancipación. Las personas en general encuentran en el trabajo un refugio a sus frustraciones personales y profesionales, así se motivan y de cierta forma alcanzan la autoestima y el reconocimiento profesional y social.

Y con el concepto de Roussel (2000), que es el más conciso de acuerdo a la aplicación en el área laboral, la motivación es una característica de la psique humana que favorece al

grado en que la persona se compromete a realizar una tarea en específica, en otras palabras un proceso que sigue los siguientes pasos: ocasiona, activar, orientar, dinamizar y mantener el comportamiento de los individuos en búsqueda de la realización de objetivos deseados.

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación es cuantitativa y experimento de campo se efectúan con la manipulación de una o más variables independientes, como la motivación en el trabajo, con mediación del investigador como una situación realista, de hecho, bajo las condiciones controladas más adecuadas para su efecto de acuerdo al concepto de Hernandez et al. (2010).

Según y más acertadamente, Costales (2011) definiría a este tipo de investigación como un diseño experimental debido a, primero, la manipulación intencional de la variable independiente, motivación en el trabajo; segundo, la medición realizada a partir de la validez y confiabilidad de la variable dependiente y; tercero, el control y validez interna, obtenida gracias a la asignación aleatoria, explicada también gracias al consentimiento informado en el cual algunos empleados decidieron desistir de la participación en el estudio. También se podría definir como un experimento verdadero, en nuevos términos, en el cual se hace imprescindible el uso de T-Tests two sample y correlación de Pearson, el estudio cronológico o transversal, y la validez interna como principales factores a priorizar en el uso de la metodología adecuada para esta investigación. La validez interna se da gracias a la confianza en los resultados obtenidos (n) y, con el control de las variables extrañas, a determinar por el investigador, pero que sí influyen en la investigación misma, como es el caso de este estudio en el cual la muestra poblacional es (n). Por el contrario, la validez externa se la consigue gracias a los resultados obtenidos de una muestra representativa (N), lo cual se da cuando las investigaciones son efectuadas con mayor cantidad de personas, pero hace que el control de una variable independiente manipulable sea más dificultoso, por la cantidad misma de participantes y, tal vez permitiendo la intromisión de otras variables que probablemente hasta el investigador llegue a

desconocer. Al poseer también el carácter de, experimento de campo, se sustenta la validez externa, no mencionado antes, en el estudio ya llevado a cabo por el Dr. Paul Spector hace ya cerca de treinta años.

Ahora, específicamente hablando de la validez externa de este estudio, se puede citar a Spector (1985) para reconocer y describir el uso de la escala JSS en torno al uso de técnicas de construcción de escala de actitud para escalas de calificación Likert. Tal es así que se siguió la misma línea para la revisión de la literatura respecto de las dimensiones de satisfacción laboral.

De una lista de muchas dimensiones el autor prefirió escoger sólo a nueve, las más comunes y conceptualmente significativas para el autor y, presumiendo acertadamente que estas dimensiones de satisfacción laboral en la suma de su puntuación respalde su promedio de satisfacción laboral obtenido, para que estos factores se los considere realmente como los más importantes cuando de satisfacción laboral se habla o se quiere intervenir.

Para la escala JSS y la suma total de los ítems en el estudio original conducido por el Dr. Spector, se consideró el uso de seis respuestas en un espectro de estar totalmente en desacuerdo, muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, muy en acuerdo y totalmente de acuerdo. Se confirma también la validez en el uso equitativo de reactivos positivos y negativos, es decir, cerca de la mitad de ellos se enfocaron de forma positiva para la contestación del participante y, mitad de ellos fueron dirigidos de una forma negativa. Sólo así se establece una validez interna más certera. Ver tablas 1 y 2 para validez externa.

Por otro parte para responder a la pregunta del problema, se les habló durante aproximadamente cuarenta y cinco minutos, de los conceptos de motivación a los

empleados, para determinar si así existe una cierta injerencia en el resultado del nivel de satisfacción laboral.

Justificación de la metodología seleccionada

Después de una extensa y exhaustiva revisión de la literatura acerca de la satisfacción laboral, se coincide con el criterio del Dr. Spector, de crear una nueva escala con mayor confiabilidad y validez, además de demostrar mayor funcionalidad con respecto del reconocimiento de factores claves y puntuales que influyen y son parte de la satisfacción laboral o el bienestar en el trabajo. Es así, que se justifica la creación de la escala JSS y su aplicación asertiva para resaltar los nueve aspectos de la satisfacción laboral. Escala que fue precisamente para ser aplicada en el sector de servicios humanos, del sector público y en organizaciones sin fines de lucro, sin embargo aplicable en otros sectores. Spector (1985) lo justifica con tres razones; primeramente, porque debe siempre la satisfacción laboral estar enfocada hacia los servicios humanos, dado a que se encontró en estudios anteriores que la medición de los ítems no era aplicable. Como segunda razón, esta escala, lógicamente fue diseñada para que cubra más aspectos de la satisfacción mediante escalas menores o subescalas que fácilmente son distinguibles entre ellas por su contenido, dado a que las escalas existentes hasta esa fecha no ofrecían cobertura de las áreas de utilidad.

Por ejemplo

La escala JDI solo cubre cinco que son incluidos en la escala JSS pero que falla al cubrir las cuatro otras incluidas en la escala JSS. (Spector, 1985, p. 694).

Para la creación de la escala JSS de Spector (1985), se midieron distintos aspectos, como son el Compromiso Organizacional, basado en el Cuestionario de Compromiso Organizacional; las Características del Trabajo, basado en el Estudio de Diagnóstico del

Trabajo, JDS; la Conducta de Líder, basada en el Cuestionario Descriptivo de Conducta de Líder, LBDQ; el Retiro de los Empleados, basado en una sola pregunta:

¿Qué tan seguido usted ha pensado en renunciar a su actual trabajo? (Spector, 1985, p. 697).

Y, las Características Personales como último factor, basadas en la medición de tres características: edad (en años), salario anual (en dólares) y, el nivel que se ocupa como empleado dentro de la organización.

Con esto en cuenta, se puede decir que es imprescindible la creación de dicha escala, dada la falta de estudios correlacionados con el enfoque del área de servicios humanos. Por aquella misma razón, de no encontrar estudios científicos locales, es que se requirió la aplicación de un test que está completamente desarrollado de acuerdo al enfoque de la persona como un ser que necesita de bienestar, sobre todo laboral, dado el carácter de este test.

La escala, de acuerdo a Spector (1985) mide las actitudes de los trabajadores hacia al trabajo y los aspectos o factores del trabajo y, contiene 36 ítems, los cuales se dividen en 9 subescalas con 4 ítems cada una, de los cuales se obtiene una puntuación total. La escala utiliza un formato de calificación sumada, con 6 opciones por ítem o pregunta que van desde "muy en desacuerdo" a "muy de acuerdo". Existen ítems positivos y negativos, por lo tanto la mitad de ellos deberán ser revertidos. Las nueve facetas que analizan los ítems son Pago, Promoción, Supervisión, Beneficios, Recompensas Contingentes (basadas en el desempeño), Procedimientos Operativos (reglas y procedimientos requeridos) , Compañeros de trabajo , la naturaleza del trabajo , y de la Comunicación .aunque fue diseñada para las organizaciones de servicios humano, esta escala es aplicable para cualquier tipo de organización.

Herramienta de investigación utilizada

Carta de aprobación del comité de Bioética (Ver Anexo A)

Carta de aprobación de la empresa Paris Quito S.A. (Ver Anexo B)

La herramienta principal es la escala J.S.S. del Dr. Paul E. Spector (Ver Anexo C)

Encuestas respondidas (Ver Anexo D)

Instrucción de conceptos motivacionales

Programa estadístico R-Commander

Descripción de participantes

Número.

Son 58 personas, 11 mujeres y 9 hombres de la empresa Tow To Top y, 5 mujeres y 5 hombres de la empresa Paris Quito S.A.; escogidas planificadamente de acuerdo a su horario de trabajo y disponibilidad para abandonarlo. De las cuales sólo 30 decidieron participar de la investigación. Todas las personas tienen nacionalidad ecuatoriana y habitantes de la ciudad de Quito.

Género.

Para este análisis si es importante tomar en cuenta el género de los participantes. Los participantes serán hombres y mujeres.

Nivel socioeconómico.

Es relevante el nivel socioeconómico de los participantes, no como factor principal de análisis estadístico con influencia en los resultados, pero si como predictor generalizado del problema.

Características especiales relacionadas con el estudio.

Los únicos problemas presentados durante la elaboración del estudio se relaciona no con el desarrollo del mismo y la actuación incondicional de los participantes, sino, de la falta de apoyo bibliográfico local, del país, que ayude primeramente a ver la realidad del problema en el país en los últimos 25 años y, segundo, que se mantengan para la prolongación de los estudios realizados a favor de solucionar la insatisfacción laboral.

Fuentes y recolección de datos

Todas las fuentes utilizadas para la concreción de esta tesis fueron remitidas de journals especializados en psicología industrial del internet. La característica del grupo de sujetos a estudiar se basa en su calidad de trabajadores a tiempo completo y que difícilmente pueden abandonar sus tareas diarias, puesto que su labor diaria se debe al uso de maquinaria liviana y pesada. Esto dificulta un tanto con la ejecución del plan puesto que las técnicas motivacionales no pueden ser expuestas en un lapso tan corto de tiempo, 20 minutos, al igual que, se puede hablar del deseo del participante de culminar brevemente con la instrucción motivacional para proseguir con su labor, la cual considera más importante. Así, la recolección de los datos se ve modificada en cuanto a establecer un eje de partida para determinar el efecto de la instrucción motivacional y su incidencia en la satisfacción laboral.

ANÁLISIS DE DATOS

Detalles del análisis

Primeramente se realizó un análisis de correlación Pearson entre el Índice de Satisfacción Laboral y cada una de las subescalas para determinar la intensidad, nada más, dado a que la validez de constructo ya la explicó el Dr. Paul Spector (1985). Y se dedujo que los factores que más se apegan a poseer una correlación fuerte son, la Paga ($r=0.65$), las Recompensas ($r=0,64$) y los Beneficios ($r=0,50$), teniendo en cuenta que la muestra es pequeña. Así se comprueba que la Paga simboliza un factor muy importante como se explica en la revisión de la literatura y, en nuestro país se podría asumir que probablemente sea uno de los principales.

Tabla 1. Correlación pearson entre índice de Satisfacción Laboral versus las 9 subescalas que componen la satisfacción laboral.

Tabla Correlación Pearson	IC Satisfacción Laboral
IC Satisfacción Laboral	1
Beneficios	0.506679098
Co-Trabajadores	0.328046347
Comunicación	0.191713751
Condiciones Operativas	0.108363562
Naturaleza del Trabajo	0.288569386
Paga	0.650644901
Promoción	0.009501579
Recompensas	0.640090285
Supervisión	0.320889159

Tabla 1. Correlación Pearson Satisfacción Laboral

Para comprobar la hipótesis de que el nivel de satisfacción laboral de los empleados de planta de la empresa Paris Quito S.A. es bajo comparado con el nivel de los empleados

de la empresa Tow To Top, la cual recibió motivación se aplicó un t-test two simple. Los resultados demostraron que no existió una diferencia significativa ($t= 0.994$; $p > 0.05$). entre la empresa que recibió motivación y la que no; así lo demuestran los promedios de Paris Quito S.A. ($x=124.30$) y de la empresa Tow To Top ($x=120.45$). Tabla 2

Pero en general, teniendo en cuenta la calificación máxima de 144 que representa la satisfacción total, que da el Dr. Paul Spector (1985) el nivel de satisfacción de las dos empresas es óptimo ($x=122.37$).

Tabla 2. T-test two sample del índice de Satisfacción Laboral entre la empresa Paris Quito S.A. y la empresa Tow To Top

```

Welch Two Sample t-test

data:  IC.SATISFACCIÓN.LABORAL by EMPRESA
t = 0.9943, df = 21.621, p-value = 0.3311
alternative hypothesis: true difference in means is not equal to 0
95 percent confidence interval:
 -4.188711 11.888711
sample estimates:
mean in group PARIS QUITO   mean in group TOW TO TOP
                124.30                120.45

```

Tabla 2. T-test Two Sample Satisfacción Laboral entre empresas

De igual manera se quiso comprobar si existe una diferencia entre los niveles de satisfacción entre género mediante un T-test two sample, en el cual los resultados demostraron que no existe una diferencia significativa ($t= -1.31$; $p > 0.05$). El promedio de las mujeres ($x=124,12$) es apenas superior al de los hombres ($x=119$). Tabla 3

Tabla 3. T-test two sample de índice de Satisfacción Laboral entre género

```

Welch Two Sample t-test

data: IC.SATISFACCIÓN.LABORAL by SEXO
t = -1.315, df = 25.533, p-value = 0.2002
alternative hypothesis: true difference in means is not equal to 0
95 percent confidence interval:
 -13.143136  2.893136
sample estimates:
mean in group H mean in group M
    119.000      124.125

```

Tabla 3. T-Test Two Sample Satisfacción Laboral entre Género

También se notó una diferencia significativa después de aplicar un T-test two sample entre género y los niveles de Supervisión ($t = -3.01$; $p < 0.05$). En la cual el promedio de Supervisión de las mujeres ($x=17.0$) fue superior al de los hombres ($x=13.92$). con respecto a los factores, en cuestión del factor Supervisión, se puede decir que, con base en la máxima calificación que Spector (1985) da a cada uno de los 9 factores de 24, se puede decir que los hombres ($x=13,92$) poseen un nivel de satisfacción que llega casi a la media. Tabla 4

Tabla 4. T-test two sample del índice de supervisión entre género

```

Welch Two Sample t-test

data: SUPERVISIÓN by SEXO
t = -3.0133, df = 27.926, p-value = 0.005445
alternative hypothesis: true difference in means is not equal to 0
95 percent confidence interval:
 -5.1596328 -0.9832244
sample estimates:
mean in group H mean in group M
    13.92857      17.00000

```

Tabla 5. T-test Two Sample Supervisión entre Género

Por otro lado, en cuanto a las diferencias entre empresas, se encontró que sí existe una diferencia estadísticamente significativa en relación a los niveles de Promoción de cada empresa ($t = -2.23$; $p < 0,05$). El promedio del factor Promoción la empresa Tow To Top ($x=12.05$) fue mayor al promedio de la empresa Paris Quito S.A. ($x=10.20$). Con respecto a la escala Promoción, los empleados de la empresa Paris Quito S.A. ($x=10.20$) tienen un nivel por debajo de la media del nivel de satisfacción. Tabla 5

Tabla 5. T-test two sample del índice de Promoción entre la empresa Paris Quito S.A. y la empresa Tow To Top

```

Welch Two Sample t-test

data:  PROMOCION by EMPRESA
t = -2.2369, df = 25.079, p-value = 0.03442
alternative hypothesis: true difference in means is not equal to 0
95 percent confidence interval:
 -3.5530805 -0.1469195
sample estimates:
mean in group PARIS QUITO    mean in group TOW TO TOP
                10.20                12.05

```

Tabla 5. T-test Two Sample Promoción entre empresas

De la misma manera se pudo observar mediante la aplicación de un T-test two sample, con el cual se pudo determinar la diferencia significativa más notoria, que existió entre los niveles de Co-Trabajadores de las dos empresas ($t = 3.40$; $p < 0.05$). El promedio de Co-Trabajadores de la empresa Paris Quito S.A. fue superior al de la empresa Tow To Top ($x=13,45$). El nivel de satisfacción en alusión a la subescala Co-Trabajadores se puede decir que se encuentra cerca de la media y que por lo tanto es bajo. Tabla 6

Tabla 6. T-test two sample del índice de Co-Trabajadores entre la empresa Paris Quito S.A. y la empresa Tow To Top.

```

Welch Two Sample t-test

data: CO.TRABAJADORES by EMPRESA
t = 3.4073, df = 12.021, p-value = 0.005187
alternative hypothesis: true difference in means is not equal to 0
95 percent confidence interval:
 1.641052 7.458948
sample estimates:
mean in group PARIS QUITO   mean in group TOW TO TOP
                18.00                13.45

```

Tabla 6. T-test Two Sample Co-Trabajadores entre empresas

Finalmente, la última diferencia encontrada tras la última aplicación del T-test two sample fue la de la percepción de la Naturaleza del Trabajo en donde se pudo ver una diferencia estadísticamente significativa ($t = 2,33$; $p < 0,05$). En la que el promedio de Co-Trabajadores de la empresa Paris Quito S.A. nuevamente fue mayor al de la empresa Tow To Top. Tabla 7

Tabla 7. T-test two sample del índice de naturaleza del trabajo entre la empresa Paris Quito S.A. y la empresa Tow To Top

```

Welch Two Sample t-test

data: NATURALEZA.DEL.TRABAJO by EMPRESA
t = 2.3322, df = 14.929, p-value = 0.03411
alternative hypothesis: true difference in means is not equal to 0
95 percent confidence interval:
 0.2185542 4.8814458
sample estimates:
mean in group PARIS QUITO   mean in group TOW TO TOP
                19.80                17.25

```

Tabla 7. T-test Two Sample Naturaleza del Trabajo entre empresas

Se puede decir en general que el nivel de satisfacción de las dos empresas es alto ($x=121.73$) comparado con el máximo nivel de satisfacción que otorga la escala JSS=144.

Debido a que la muestra no es grande (n), es decir, la falta de participantes y la falta de inclusión de más variables categóricas tomadas en consideración, pero no usadas por las razones expuestas en las limitaciones, los análisis estadísticos estarán sustentados en encontrar las diferencias entre empresas y entre género mediante la aplicación del T-test two sample en los datos recolectados. Los datos fueron tabulados por Carlos Alberto Bravo después de haber intervenido en la empresa Paris-Quito y en la empresa Tow To Top. Para referirse la confiabilidad y a la validez de la escala a utilizarse hay que referirse a los resultados del Dr. Paul E. Spector, quien es el patrocinador de la escala utilizada. Ver figura 1 y 2.

Figura 1. Descripción de validez y confiabilidad

Escala	Alpha	Descripción
Paga	.75	Paga y remuneración
Promoción	.73	Oportunidades de promoción
Supervisión	.82	Supervisor inmediato
Beneficios	.73	Beneficios monetarios y no monetarios
Recompensas Contingentes	.76	Aprecio, reconocimiento y recompensas por el buen trabajo
Procedimientos Operativos	.62	Procedimientos y políticas operativas
Co-trabajadores	.60	Gente con la que se trabaja
Naturaleza de Trabajo	.78	El trabajo por sí mismo
Comunicación	.71	Comunicación dentro de la organización
Total	.91	Total de todas las facetas

Figura 1. Descripción de validez y confiabilidad de acuerdo Spector (1985).

forma que con tan poco tiempo para intervención de parte de los empleados, se llegué a comprobar la influencia de la motivación sobre la satisfacción laboral

Resumen de sesgos del autor

El sesgo principal es suponer que no se necesita de instrucción motivacional para demostrar que no existió una diferencia estadísticamente significativa entre los niveles de satisfacción laboral de las empresas Tow To Top y Paris Quito S.A. probablemente también otro sea la atribución de que no hubo interés en la participación de la investigación, puesto que la mayor parte de los empleados nunca ha sido partícipe de una evaluación psicométrica y, menos aún involucrada en participar en horas de trabajo en instruirse en conceptos de motivación aplicada al trabajo

CONCLUSIONES

Respuesta a la pregunta de investigación

¿Cómo y hasta qué punto la motivación en el trabajo influye en el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa Tow To Top comparado con el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa Paris Quito, quienes no fueron intervenidos?

No se puede determinar a ciencia cierta con los datos obtenidos, dada a la cantidad de muestra que fue relativamente pequeña y no representativa para correlacionarla con el estudio propuesto por el Dr. Spector (1985). Otro factor que no ayuda a responder la pregunta, es la falta de tiempo de los empleados para la aplicación correcta de la instrucción motivacional, tal vez porque fue la primera vez en responder un test para la mayoría y para otros la primera vez que reciben instrucción en el trabajo, entre los principales factores que impiden una concreción correcta del estudio.

Por el contrario se puede decir, que con más tiempo brindado para el entrenamiento motivacional, el interés de los empleados crece, ya cuando reciban la retroalimentación de los resultados y revisen cómo la motivación puede mejorar el nivel de satisfacción laboral.

Por lo tanto se concluye que la motivación si tendría un efecto positivo sobre la satisfacción, siempre y cuando exista la participación consciente y dedicada de parte de los participantes, y tengan el tiempo necesario para dedicarse exclusivamente a tareas laborales extraoficiales de su cargo, pero pertenecientes al mismo objetivo de la empresa.

Limitaciones del estudio

Debido a la delicadez del estudio, por ser la primera vez para la mayoría de empleados en responder a una encuesta y participar de una investigación profesional, la investigación será limitada por las siguientes causas:

La investigación estará limitada a sólo 30 personas debido a que 28 de ellas decidieron no participar y otras contestaron mal a la escala.

No se les pedirá la edad por ser la primera vez que participan de una encuesta. Esto permite que tengan más confianza para responder la misma, dado a que se limita la información de sus datos personales, pero contraproducente al momento de obtener datos más confiables.

Está basado en información contemporánea, es decir información recolectada acerca de la satisfacción laboral desde sus inicios hace cien años hasta las últimas definiciones y estudios llevados a cabo en los pasados 10 años.

El estudio fue diseñado en Estados Unidos y por ende su escala también por Paul E. Spector (1985). Y fue dirigido en un principio al área de servicios humanos, pero aplicable a cualquier sector laboral.

En un principio se quiso realizar la investigación con base en otras variables, como nivel de educación logrado, edad, nivel socioeconómico principalmente, pero por ser la primera vez para los empleados en ser intervenidos se excusó el uso de dichas variables, por temor a que puedan significar un factor discriminatorio para los empleados y por ende se retiren del estudio.

Recomendaciones para futuros estudios

Se recomienda buscar en revistas especializadas al igual que libros, del tema, puesto que, más allá de existir un déficit de información en el tema de satisfacción y rendimiento laboral, localmente existe una falta muy grave en el desarrollo de las tesis, encontradas para ser utilizadas como referencias de estudio, en Ecuador.

Si se quiere desarrollar una investigación en el tema, también se recomienda en la medida de lo posible revisar con mucha atención la participación consciente de la persona que están implicadas en el proceso y, se debe empezar desde la correcta identificación del problema.

Por último, para futuros estudios y como se lo realizó en este, siempre es necesario tomar en cuenta la condición académica de los participantes como primera variable no controlada que incide directamente en el desarrollo de los tests, dado a que algunos no siempre han terminado todos los niveles requeridos; es por eso que es imprescindible utilizar un lenguaje coloquial y claro, que sepa explicar todas las condiciones de la investigación

Para futuros estudios en el tema, se recomienda contar con la asesoría de profesionales en el área, aunque el financiamiento se vea involucrado, esto porque hay una carencia de suficientes estudios profesionales en el Ecuador, y los que hay son mal concebidos.

REFERENCIAS

- Aldag, R. J., & Brief, A. P. (1978). *Examination of alternative models of job satisfaction. Human Relations.*
- Brown, P., Hesketh, A., and Williams, S. (2003). *Employability in a knowledge-driven economy. Journal of Education and Work.*
- Castel, A. G. (2010). Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. *revesco: Revista De Estudios Cooperativos*, (103), 33-58. Obtenido el 16 de Abril de 2015 de <http://search.proquest.com/docview/871379605?accountid=36555>
- Castillo, Natalia (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. Obtenido el 16 de Abril de 2015 de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1
- Chavez, S. M. A. (2014). An exploration of the relationship between high performance work systems and job satisfaction. *Journal of Centrum Cathedra*, 7(2), 147-165. Obtenido el 16 de Abril de 2015 de <http://search.proquest.com/docview/1665148254?accountid=36555>
- Costales, Felipe (2011). *Investigación del Comportamiento*. Clase presencial. USFQ
- Costales, Felipe (2014). *Psicometría Organizacional*. Clase presencial. USFQ.
- Foong, J., (2001). *Leadership behaviours: effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment*. *Journal of Nursing Management*.
- Gamboa, J. P. (2009). Employability and personal initiative as antecedents of job satisfaction. *The Spanish Journal of Psychology*, 12(2), 632-640. Obtenido el 16 de Abril de 2015 de <http://search.proquest.com/docview/748437043?accountid=36555>
- Garcia et al. (2003). La motivación laboral de los jóvenes en su primer empleo. Obtenido el 16 de Abril de 2015 de <http://fagbokforlaget.no/boker/downloadpsykorg/KAP8/artikler/Jobbtifredshet.pdf>
- Korman, L. (1978). *Psicología de la industria y de las organizaciones*. Madrid. Marova.
- Leal, A.; Alfaro De Prado, A.; Aodríguez, L. y Román, m. (1999). *El Factor Humano en las Relaciones Laborales*. Editorial Pirámide.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction* en M.D. Dunnette (ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally

College Publishing Co.

- Marion-Landais, C. (1993). *A cross-cultural study of leader-member exchange quality and job satisfaction as correlates of intra-dyadic work-value similarity*. Obtenido el 16 de Abril de 2015 de <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html>.
- McGuinness, Seamus y Sloane, Peter J. (2011). *Labour Market Mismatch Among UK Graduates: An Analysis Using REFLEX Data*, *Economics of Education Review*.
- Peiró, J.M. (2000). *Psicología de la Organización*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.
- Peralta, A. C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum*, 22(2), 42-58. Obtenido el 16 de Abril de 2015 de <http://search.proquest.com/docview/748442254?accountid=36555>
- Pénard, T.; Sollogoub, M. y Ulrich, v. (1999). *The integration of youths into the labour market and the type of employment contract: An approach based on the theory of repeated games*, *TSER /STT*,
- Ramírez et al.,(2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. Obtenido el 16 de Abril de 2015 de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid. McGraw Hill
- Robbins, Stephen. *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice-Hall, 1994.
- Roussell, Patrice. *La motivación conceptos y teorías*. Universidad de Toulouse-Ciencias Sociales.
- Sánchez-Sánchez, N. (2014). Desajuste educacional y de competencias: Efectos diferenciales sobre la satisfacción laboral. un estudio aplicado al mercado de trabajo español*/Educational and skill mismatches: Differential effects on job satisfaction. A study applied to the spanish job market.*Estudios De Economía*, 41(2), 261-281. Obtenido el 16 de Abril de 2015 de <http://search.proquest.com/docview/1648523043?accountid=36555>
- Smith, P. C. et al. (1969). *Measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Spector, Paul (1985). Measurement of Human Services Staff Satisfaction: Development of The Job Satisfactory Survey. Obtenido el 15 de Abril de 2015 de <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html>.
- Vega, M. M. C. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal (instituciones públicas): desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 23(2), 66-85. Obtenido el 16 de Abril de 2015 <http://search.proquest.com/docview/748440484?accountid=36555>

ANEXO A: CARTA APROBACION COMITÉ DE BIOÉTICA



Comité de Bioética. Universidad San Francisco de
El Comité de Revisión Institucional de la USFQ
The Institutional Review Board of the USFQ

Aprobación MSP, Oficio No. MSP-SDM-10-2013-1019-O, Mayo 9, 2013

2015-067T
 30 de marzo de 2015

Quito, 30 de marzo de 2015

Señor
 Carlos Bravo
 Investigador Principal
 UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
 Ciudad

De mi mejor consideración:

Por medio de la presente, el Comité de Bioética de la Universidad San Francisco de Quito se complace en informarle que su solicitud del estudio de investigación **"Satisfacción y rendimiento laboral de los empleados de la empresa textilera Paris Quito S.A. y de la empresa Tow To Top con base en la escala J.S.S."**, ha sido aprobada el día de hoy como un estudio exento.

El investigador principal de este estudio ha dado contestación a todas las dudas y realizado todas las modificaciones que este Comité ha solicitado en varias revisiones. Los documentos que se aprueban y que sustentan este estudio es la versión #3 de abril 28 de 2015, que incluyen:

- Solicitud de revisión y aprobación de estudio de investigación, 5 páginas;
- Solicitud de consentimiento informado por escrito, 3 páginas;
- Job Satisfaction Survey (escala de satisfacción laboral), 2 páginas.

Esta aprobación tiene una duración de **un año (365 días)** transcurrido el cual se deberá solicitar una extensión si fuere necesario. En toda correspondencia con el Comité de Bioética favor referirse al siguiente código de aprobación: **2015-067T**. El Comité estará dispuesto a lo largo de la implementación del estudio a responder cualquier inquietud que pudiere surgir tanto de los participantes como de los investigadores.

Favor tomar nota de los siguientes puntos relacionados con las responsabilidades del investigador para este Comité:

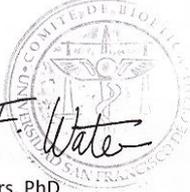
1. El Comité no se responsabiliza por los efectos de eventos adversos que pudieran ser consecuencia de su estudio, los cuales son de entera responsabilidad del investigador principal. Sin embargo, es requisito informar a este Comité sobre cualquier novedad, especialmente eventos adversos, dentro de las siguientes 24 horas, explicando las medidas se tomaron para enfrentar y/o manejar el mencionado evento adverso.

2015-067T
30 de marzo de 2015

2. El Comité no se responsabiliza por los datos que hayan sido recolectados antes de la fecha de esta carta; los datos recolectados antes de la fecha de esta carta no podrán ser publicados o incluidos en los resultados.
3. El Comité de Bioética ha otorgado la presente aprobación en base a la información entregada por los solicitantes, quienes al presentarla asumen la veracidad, corrección y autoría de los documentos entregados.
4. De igual forma, los solicitantes de la aprobación son los responsables por la ejecución correcta y ética de la investigación, respetando los documentos y condiciones aprobadas por el Comité, así como la legislación vigente aplicable y los estándares nacionales e internacionales en la materia.

Deseándole los mejores éxitos en su investigación, se solicita a los investigadores que notifiquen al Comité la fecha de terminación del estudio.

Atentamente,



William F. Waters, PhD
Presidente Comité de Bioética USFQ

cc. Archivo general
Archivo protocolo

ANEXO B: CARTA DE ACEPTACIÓN PARIS QUITO S.A.

PLANTA INDUSTRIAL: Fco. de Orellana s/n y Salinas, Cumbayá
TELEFOS.: (593-2) 2893-536 • 2895-955 • 2895-958
FAX: (593-2) 2890-362
CASILLA: 17-22-20052
E_MAIL: parisquito@andinet.net
WEB: www.parisquito.com
Quito - Ecuador

Cumbaya, Abril 17 de 2015

Señores

COMITÉ DE BIOÉTICA

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Ciudad.-

Estimados Miembros:

En respuesta a su protocolo No. 2015-067T me permito informarle lo siguiente:

El Señor Carlos Alberto Bravo Zuñiga con **Cédula de Identidad No. 050239773-0**, estudiante de la carrera de Psicología ha sido aceptado en la empresa Paris Quito S.A. para que realice su investigación de **"Satisfacción y rendimiento Laboral de los empleados con base en la escala J.S.S"**.

Para el desarrollo de dicha investigación se utilizarán instrumentos como encuestas, los mismos que serán aplicados en su totalidad a todos los empleados que forman parte de la nómina. El horario establecido para dicho procedimiento será de 6 horas diarias, dando un total de 30 horas semanales, y el desarrollo de sus actividades serán a partir del día Lunes 20 de Abril del presente año.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,


Ximena Camacho F.

Lcda. Ximena Camacho F.

JEFE DE TALENTO HUMANO

PARIS QUITO S.A.

ANEXO C: ESCALA JSS DE SATISFACCIÓN LABORAL

JOB SATISFACTION SURVEY Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved Department of Psychology University of South Florida Translated by Conrado Marion-Landais, 1993.							
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					
		1	2	3	4	5	6
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 esta 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