



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CUENCA

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS  
TRABAJADORES DEL SECTOR METAL MECÁNICO EN LA  
CIUDAD DE CUENCA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

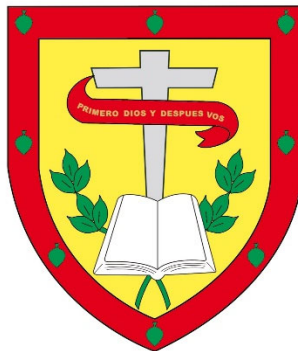
**AUTOR: CHRISTIAN JAVIER SÁNCHEZ ZEAS  
BRAULIO MIGUEL ZHAUÑAY ORTEGA**

**DIRECTOR: DRA. GINA PATRICIA CUADRADO SÁNCHEZ**

**CUENCA - ECUADOR**

**2023**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES  
DEL SECTOR METAL MECÁNICO EN LA CIUDAD DE CUENCA

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR: CHRISTIAN JAVIER SÁNCHEZ ZEAS**

**BRAULIO MIGUEL ZHAUÑAY ORTEGA**

**DIRECTOR: DRA. GINA PATRICIA CUADRADO SÁNCHEZ**

**CUENCA - ECUADOR**

**2023**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**

**SATISFACCION LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL  
SECTOR METAL MECÁNICO EN LA CIUDAD DE CUENCA**

Christian Javier Sánchez Zeas

Braulio Miguel Zhauñay Ortega

**Universidad Católica de Cuenca**

**Unidad de titulación**

**Dra. Gina Patricia Cuadrado Sánchez**

26 de octubre de 2023

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **CHRISTIAN JAVIER SÁNCHEZ ZEAS Y BRAULIO MIGUEL ZHAUÑAY ORTEGA**, declaramos bajo juramento que el trabajo denominado “**SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR METAL MECÁNICO EN LA CIUDAD DE CUENCA**”, es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de nuestra autoría

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

**Cuenca, octubre de 2023**



---

**Christian Javier Sánchez Zeas**



---

**Braulio Miguel Zhauñaay Ortega**

## CERTIFICACIÓN

Yo, **Dra. Gina Patricia Cuadrado Sánchez**, certifico que el trabajo titulado “**SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR METAL MECÁNICO EN LA CIUDAD DE CUENCA**”, fue desarrollado por **Christian Javier Sánchez Zeas** y **Braulio Miguel Zhauñay Ortega**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de **LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Cuenca, octubre de 2023**



**Dra. Gina Patricia Cuadrado Sánchez**

**Tutora**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación, dedico de manera especial primeramente a Dios, por darme las fuerzas necesarias para continuar con este proceso académico y, concluir mi carrera de manera satisfactoria.

A mis padres que han sido mi mayor fuente de inspiración y motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ellos, que a pesar que mi madre no se encuentra presente en esta vida, es mi mayor ejemplo a seguir, ya que con su amor, comprensión y apoyo incondicional hubiese sido difícil alcanzar esta meta, pero sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo salga bien, siempre serán mis padres los pilares fundamentales en mi vida.

A mi hermano Wilmer y, a toda mi familia por apoyarme en todo momento, por sus consejos, y por la motivación constante, que ha logrado guiarme por el buen camino dándome fuerzas para seguir adelante y así cumplir con éxito esta etapa en mi vida.

A mi tutora: Dra. Gina Cuadrado, le agradezco muy profundamente por aceptar la tutoría, y ser una persona muy paciente y, haber sido esa persona que con sus directrices, dedicación y correcciones pudo explicarme aquellos detalles para culminar este proceso de titulación durante el desarrollo de este trabajo de investigación, sin su ayuda no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.

Christian Javier Sánchez Zeas

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi familia especialmente a mis padres por ser el apoyo fundamental en esta formación como profesional, gracias a ellos que me pudieron educar con buenos valores pude lograr presentar este trabajo de titulación.

Braulio Zhauñay

## AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme dado la fortaleza de seguir adelante y permitirme llegar al final de la carrera, a mis padres que fueron mis mayores promotores durante este proceso, sobre todo a mi querida madre que ya no está junto a mí pero yo sé que desde el cielo ha sido mi ángel que guía mi camino, luego a mi padre por su confianza y apoyo, después a mis profesores a quien les debo gran parte de los conocimientos adquiridos, gracias por la paciencia y enseñanza que me servirá para ponerlo en práctica en el futuro de esta profesión.

Finalmente quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Católica de Cuenca y, a la facultad de Administración de Empresas, por brindarme esta oportunidad de formación y superación profesional, a la Dra. Gina Cuadrado, mi tutora de este trabajo de titulación, muy agradecido por su aporte académico y guía en este trabajo de investigación ya que, sin su ayuda no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.

.

Christian Javier Sánchez Zeas

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme conseguir este gran logro como es formarme como profesional ,a mi familia por el apoyo incondicional ,a mi tutora de tesis que siempre nos brindo un apoyo en nuestra correcciones y a la Universidad Católica de Cuenca por permitirme educarme en sus aulas.

Braulio Zhauñay

## RESUMEN

Hoy en día, las organizaciones buscan la manera de que sus colaboradores aumenten la productividad, con miras al cumplimiento de los objetivos organizacionales, en este sentido, se deja a un lado aspectos intangibles como el clima organizacional, la imagen interna y la satisfacción laboral, que impactan de manera positiva en los empleados, lo cual llegan a hacer que su trabajo sea más efectivo. El objetivo fundamental de esta investigación es establecer un índice de satisfacción laboral de los trabajadores del sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca como predictor de su desempeño laboral. El enfoque metodológico fue no experimental, con un tipo de investigación descriptiva y un diseño de sección transversal, de campo. Los datos se obtuvieron de 159 colaboradores de empresas del sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca. Los resultados de la investigación bibliográfica revelaron que las facetas de la satisfacción laboral impulsan la productividad en los empleados e influyen positivamente en las dimensiones del desempeño. Se concluye que el índice de satisfacción laboral es medio es decir, un aspecto que se debe mejorar a fin de mantener una relación sana entre los empleados y lograr un mayor desempeño laboral en las organizaciones.

***Palabras clave:*** Satisfacción laboral, insatisfacción, desempeño laboral, metalmecánica.

## ABSTRACT

Nowadays, organizations look for ways for employees to increase productivity to meet organizational objectives. In this sense, intangible aspects such as organizational climate, internal image, and job satisfaction are overlooked, despite their positive impact on employees and enhancement of their work effectiveness. This research's fundamental objective is to establish a job satisfaction index of workers in the metal-mechanical sector in the city of Cuenca as a predictor of their job performance. The methodological approach was non-experimental, with descriptive research and a cross-sectional field design. The data was obtained from 159 employees of companies in the metal mechanical sector in Cuenca. The results of the literature research revealed that the facets of job satisfaction drive employee productivity and positively influence performance dimensions. It is concluded that the job satisfaction index is average, e.g., an aspect that must be improved to maintain a healthy relationship between employees and achieve more significant work performance in organizations.

**Keywords:** Job satisfaction, job performance, organizational climate, metal- mechanical

## Introducción

En el mundo, existen un gran número de organizaciones que enfrentan desafíos para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores y, como resultado, potenciar su compromiso organizacional para obtener una ventaja competitiva y mantener la retención de sus empleados. Es ampliamente reconocido que el éxito de una organización y la productividad general dependen de la eficiencia y de la eficacia en el rendimiento de sus trabajadores (Green, 2016) y ese mejor rendimiento en la organización depende mucho de la satisfacción laboral de los colaboradores (Hira y Wagas, 2012). En este sentido, los autores señalan que se ha despertado un interés por los temas organizacionales relacionados con la actitud y el comportamiento, como la satisfacción laboral y el desempeño laboral, debido a los beneficios potenciales para las personas y las organizaciones (Donthu y Subramanyam, 2022).

La satisfacción laboral es uno de los eventos cruciales para el comportamiento organizacional porque cada organización tiene objetivos específicos que representan la filosofía existencial (Abdulkhaliq y Mohammadali, 2019) y un empleado satisfecho es un empleado feliz, y un empleado feliz es un empleado con un excelente desempeño (Alromaihi et al., 2017). Las condiciones de trabajo en una serie de lugares determinan en gran medida el rendimiento y satisfacción de los empleados (Nakibuuka y Kibukamusote, 2023). El ambiente laboral tiene un efecto positivo hacia la satisfacción laboral y el desempeño del empleado, y viceversa, la satisfacción laboral tiene una participación positiva en el desempeño del empleado (Ramli, 2019). Estudios recientes han demostrado que los trabajadores satisfechos tienen un mejor rendimiento cuando se comparan con los trabajadores insatisfechos (Inayat y Khan, 2021). Los empleados insatisfechos pueden afectar negativamente a una empresa porque normalmente carecen de motivación, se desempeñan mal y poseen actitudes negativas; y estos síntomas, tienen una forma

de propagarse a otros empleados, afectando departamentos enteros y el resultado final de la empresa (Jaradat, 2020).

Los empleados en las empresas pueden adoptar dos comportamientos, el primero radica en el hecho de que, cuando los empleados están satisfechos en el lugar de trabajo, se sienten animados y motivados para continuar trabajando en su organización y continuar contribuyendo a la eficacia de su organización (Ntimba et al., 2021; Van der Walt et al., 2016; Voung et al., 2021). El segundo, ocurre cuando los empleados experimentan algún tipo de insatisfacción laboral, especialmente en relación con su lugar de trabajo, tienden a participar en ciertos comportamientos que pueden tener consecuencias destructivas para las organizaciones en términos de disminución de la producción y/o renuncias (Collins y Beauregard, 2020; Danial y Nasir, 2020; Morsch et al., 2020; Van der Walt et al., 2016; Varma y Chavan, 2020; Voung et al., 2021).

Las organizaciones hoy en día tienen la firme intención de contratar y retener a los empleados más adecuados, para de esa manera lograr mejores resultados en la organización, la evaluación del desempeño se ha convertido en una fuerte necesidad tanto para los empleados como para los empleadores en diferentes sentidos (Donthu y Subramanyam, 2022). Los empleados que trabajan para desempeñarse mejor en un entorno de trabajo inapropiado y sin apoyo pueden volverse perezosos y conducir a un desempeño deficiente (Nakibuuka y Kibukamusote, 2023). Investigadores recientes sugieren considerar el efecto costoso que tiene la insatisfacción laboral de los empleados en las organizaciones en términos de rotación no planificada de empleados (Ntimba et al., 2021). Es por ello que este estudio se fundamenta en cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de las personas que prestan sus servicios en el sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca. Para ello, se destaca la identificación de los factores que causan satisfacción laboral en

los empleados y así, conocer el comportamiento de ellos hacia su desempeño a un mejor clima organizacional.

## **Estado del Arte**

### **Satisfacción Laboral**

En el contexto de la psicología organizacional, la satisfacción laboral ha sido uno de los eventos investigativos que más han sido estudiados (Spector, 1997). La actitud de los empleados más importante y frecuentemente estudiada es la satisfacción laboral entendida como una respuesta emocional (Luthans, 2011). Ntimba et al., (2021) afirma que el concepto de satisfacción laboral fue utilizado por primera vez por Elton Mayo en la organización Hawthorne de la compañía Western Electric en Chicago, finalizando el decenio de 1920 e iniciando el de 1930 para describir las emociones de los empleados que podrían afectar su comportamiento laboral. No obstante, no parece haber una definición uniforme de satisfacción laboral o satisfacción de los empleados, como se menciona indistintamente en la literatura (Ntimba et al., 2021).

La satisfacción laboral se ha conceptualizado como la vinculación entre el sentimiento positivo y el sentimiento placentero que produce la experiencia laboral o el propio trabajo (Locke, 1976). La satisfacción laboral, es un compuesto de emociones percibidas por un trabajador hacia su trabajo, sentimientos que pueden ser positivos y negativos; y que pueden ser medidos por la cantidad de felicidad (Singh y Jain, 2013). Spector (1997) explica que la percepción de los aspectos del entorno y la forma cómo sienten los empleados su trabajo son dos aspectos involucrados en el término referido a la satisfacción laboral, describe qué tan satisfecho está un individuo con su trabajo (Parvin y Kabir, 2011). En este sentido, la satisfacción laboral es la consecuencia de diferentes agentes como el salario, el ambiente laboral, carga laboral, motivación, las relaciones

con los compañeros de trabajo, derechos humanos, la fiscalización o supervisión, entre otros (Okpara, 2004).

### ***Factores que influyen en la Satisfacción Laboral***

La satisfacción laboral es una de los principales comportamientos que pueden influir en la conducta humana en el lugar de trabajo (Donthu y Subramanyam, 2022). Hay dimensiones laborales que representan los aspectos más importantes que afectan la satisfacción laboral de un empleado (Meliá y Peiró, 1989) y que permiten determinar la satisfacción e insatisfacción laboral de los empleados en el campo organizacional, según Ntimba et al., (2021). La primera dimensión es la satisfacción con la supervisión que hace referencia a la manera en que los jefes o superiores apoyan y justifican la tarea, la cercanía y frecuencia con que se realiza una supervisión, las relaciones personales que se establecen con los superiores y a los principios fundamentados en la igualdad y la justicia en el trato recibido por la organización (Meliá y Peiró, 1989). Esta dimensión se mide por el grado en que un supervisor se interesa personalmente y se preocupa por el empleado y hace referencia a las habilidades del supervisor para proporcionar asistencia técnica y apoyo conductual (Luthans, 2011).

La segunda dimensión es la satisfacción con el entorno físico de trabajo, que se refiere al ambiente físico y el espacio en el sitio de trabajo, que incluye, además, iluminación, temperatura, ventilación, salubridad, limpieza e higiene (Meliá y Peiró, 1989). Si las condiciones de trabajo son buenas, con un entorno limpio y atractivo, al personal le resultará más fácil realizar su trabajo (Luthans, 2011). La satisfacción con las prestaciones recibidas es la tercera dimensión, que se refiere al nivel de cumplimiento del convenio asumido por la empresa con el empleado con respecto a las oportunidades de formación y promociones, la forma de negociación y el salario recibido (Meliá y Peiró, 1989). Se refiere al monto de la remuneración financiera que se recibe y

el grado en que se considera equitativo frente a otros en la organización y a las posibilidades de ascenso (Luthans, 2011).

La cuarta dimensión es la satisfacción intrínseca producida por el trabajo que hace referencia al sentimiento positivo que le produce al empleado su trabajo en sí mismo, destacándose al momento de hacer bien el trabajo, en la producción, las metas y objetivos a alcanzar y las posibilidades que le ofrece su puesto de trabajo (Meliá y Peiró, 1989). Es la medida en que el trabajo proporciona al individuo tareas interesantes, oportunidades de aprendizaje y la posibilidad de aceptar responsabilidades (Luthans, 2011). Finalmente, la quinta dimensión es la satisfacción en el trabajo con la participación que se refiere a la percepción del sentimiento positivo del empleado al decidir sobre su propia tarea y al tener intervención decisiva en su grupo de trabajo (Meliá y Peiró, 1989). La autonomía es el nivel de independencia y libertad que tiene una persona y el compromiso laboral indica el grado emocional y psicológico en el que el empleado participa en su trabajo (Nakibuuka y Kibukamusote, 2023).

### **Desempeño de los Empleados**

En el ámbito de la psicología organizacional, el desempeño laboral constituye un constructo sustancial, caracterizado como un proceso activo, que recibe persistente influencia del contexto, del grupo de trabajo y del propio empleado (Andrade et al., 2020). El desempeño laboral individual debe definirse como las cosas que hace la gente, las acciones que el individuo realiza para lograr una meta u objetivo deseado dentro de la organización (Campbell, 2012; Campbell y Wiernik, 2015). Del mismo modo, el desempeño se conceptualiza como el conjunto de comportamientos de la persona en el trabajo que lleva a la empresa a obtener resultados (Queiroga et al., 2015). En este sentido, para conceptualizar el desempeño, se hace necesario el

establecimiento de una diferenciación entre las conductas individuales que se orientan hacia las metas, los objetivos y los resultados de esas conductas (Andrade et al., 2020).

### ***Factores que identifican el desempeño en los Trabajadores***

El desempeño en el trabajo se puede medir y determinar a través de dos dimensiones enunciadas por Sonnentag y Frese (2002). La primera dimensión contempla el desempeño en el trabajo orientado a la tarea, fundamentado en comportamientos necesarios para la ejecución directa del trabajo y, hace referencia a la contribución al núcleo técnico de la empresa a través de las competencias que el empleado utiliza para la realización de sus actividades (Sonnentag y Frese, 2002). El desempeño de la función se puede representar por las capacidades que el individuo aprende para realizar una tarea o desarrollar un producto con competencias de innovación en colaboración con el desarrollo de la organización (Andrade et al., 2020). Es por ello que, el desempeño en la tarea tiene relación con los comportamientos esperados y prescritos para la función (Queiroga et al., 2015).

La segunda dimensión del desempeño laboral, es el desempeño en el trabajo orientado al entorno, se acerca más a la idea de comportamiento organizacional y ciudadanía, en la que el compromiso con la organización apoya la provisión de ideas y sugerencias para mejorar los procedimientos de trabajo para alcanzar las metas deseadas (Sonnentag y Frese, 2002). El desempeño en el contexto se refiere a las actividades de trabajo que no coadyuvan directamente a la innovación de la producción, pero que están afiliadas en los estratos más amplios del contexto social, psicológico y organizacional e implican comportamientos proactivos y estratégicos (Andrade et al., 2020).

El desempeño contextual, engloba las sugerencias sobre los procedimientos para mejorar el trabajo y la confiabilidad generada por el empleado dentro de la empresa sustentada en el apoyo

que le brinda a sus compañeros (Sonnetag y Frese, 2002). No está directamente relacionado con las tareas y técnicas prescritas de un puesto, sino con comportamientos relacionados con el entorno psicosocial en su conjunto, como el altruismo, la conciencia, el civismo y la cortesía (Queiroga et al., 2015).

### **Relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Trabajadores**

Académicos e investigadores mencionan que la satisfacción laboral es un evento que involucra un conjunto de sentimientos y de condiciones, que en la medida en que el entorno se hace más complejo y competitivo, de esa misma forma se incrementa la importancia de ese constructo y su impacto sobre el desempeño del trabajador (Inayat y Khan, 2021). La satisfacción laboral es uno de los predictores con mayor importancia para cualquier éxito en las organizaciones laborales (Othman et al., 2017) que influye en el lugar de trabajo y que, da como resultado un mayor desempeño y entusiasmo entre los empleados para lograr los objetivos organizacionales (Silitonga et al., 2020)

La insatisfacción laboral afecta directamente al desempeño de los empleados, por lo que acaba provocando su baja moral y su intención de abandonar la organización (Nwobia y Aljohani, 2017). La insatisfacción de los empleados en el lugar de trabajo lleva a que los empleados reduzcan deliberadamente su desempeño laboral con el objetivo de reducir la producción y, al cumplimiento de las metas establecidas por la organización, como una señal de represalia contra las acciones de su empleador que han considerado inaceptables (Zacher y Rudolph, 2021).

Hallazgos empíricos de Maimane et al. (2018) determinaron que los empleados que están insatisfechos en su lugar de trabajo se comportan negativamente, en la medida en que no dudarían en involucrarse en conductas negativas como reducir sus esfuerzos de desempeño y retirar su compromiso organizacional, lo que afecta negativamente la producción en organizaciones (Liu,

2019). Los resultados de investigaciones de Jehanzeb et al. (2012) revelaron que los empleados que reciben el reconocimiento se acercan más a sus organizaciones y tienen un mejor desempeño en la organización. Estos resultados fueron respaldados por Ntimba et al. (2021), en vista del hecho de que se ha encontrado que el reconocimiento y las recompensas aumentan los niveles de eficiencia y desempeño de los empleados. Este desempeño puede ser evaluado mediante el uso de técnicas como la evaluación 360 propuesta por (Sánchez et al., 2021) en base al análisis de competencias, así como con el uso de indicadores financieros (Cuadrado et. al, 2022), indicadores de balance social (Sánchez et al., 2022) y evaluaciones de control interno permitan establecer estrategias de mejora a la gestión administrativa (Ordóñez et al., 2021).

### **Metodología**

A fin de establecer un índice de satisfacción laboral como factor de impacto en el desempeño de los trabajadores del sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca, el estudio se adoptó el paradigma o criterio epistemológico post-positivista que permite en la investigación predecir resultados, probar una teoría o encontrar la fuerza de las relaciones entre variables a través del método inductivo deductivo (Creswell y Creswell, 2018). La investigación se desarrolló con un alcance que describe la manifestación de enfoques teóricos sobre constructos en situaciones de un contexto determinado (Hernández et al., 2014). Asimismo, se realizó una investigación de campo que consistió en recoger los datos de las unidades de análisis directamente desde donde ocurren los hechos (Arias, 2012). Del mismo modo, el estudio aplicó la clasificación transversal o transeccional del diseño no experimental con el propósito de pormenorizar en un momento determinado las relaciones entre los constructos (Bernal, 2010). El número de empresas metalmeccánicas de la ciudad de Cuenca se tomó de un estudio reciente (López et al., 2023) estableció un total de 271 colaboradores o empleados de las empresas del sector.

A partir de la población mencionada anteriormente se tomó una muestra según la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z= valor estadístico = 1,96 ( 95%. nivel de confianza)

E= error máximo =0,05

N= Tamaño de la población= 271

P= Probabilidad de ocurrencia = 0,5

Q= Probabilidad de fracaso = 0,5

Por lo tanto

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 271}{0,05^2 \cdot (271-1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = 159$$

Según el resultado obtenido se debe trabajar con una muestra de 159 colaboradores.

## Medidas

Según lo indican Arias (2012) y Covinos (2021) la encuesta es una herramienta que realiza mediante un instrumento llamado cuestionario, el cual se enfoca únicamente en personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones. La encuesta puede ser realizada a través de cuestionarios dicotómicos, con opciones de SI/NO, o politómicos en los cuales normalmente se emplea la escala de Likert mediante mediciones como por ejemplo: (De acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo) estas pueden tener tres o mas alternativas, por lo general, se recomienda que el número de opciones sea impar.

Para las mediciones de satisfacción laboral del presente estudio se elaboró un cuestionario de encuesta conformada por 25 ítems de cinco dimensiones distribuidas de la siguiente manera: Gestión de diversidad, Equilibrio laboral y hogar, Satisfacción laboral, Nivel de participación y Ecoeficiencia, tomando como base la Encuesta del Ministerio de Trabajo diseñada para el efecto. En los instrumentos de recolección de datos, para obtener la medición de los comportamientos de los constructos, se utilizó una escala de frecuencia de Likert del 1 al 5: 1 («Totalmente en desacuerdo»), 2 («En desacuerdo»), 3 («Ni de acuerdo, ni en desacuerdo»), 4 («De acuerdo»); y 5 («Totalmente de acuerdo»). Los contenidos de los instrumentos se validaron mediante expertos.

Con lo anterior expuesto, se aplicó la encuesta con relación a la Satisfacción Laboral (SL) en sí, la misma se dividió a la misma en 5 dimensiones, los cuales son, Gestión de diversidad, Equilibrio laboral y hogar, Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores, Nivel de participación, Ecoeficiencia; para lo cual se tomó como base la metodología establecida por Ávila, Cuadrado (2022) tendiente a formular un índice de SL por bloques o dimensiones para evaluar el nivel de SL de los trabajadores del sector metal mecánico y su influencia en el desempeño laboral.

Para ello se adaptó la ecuación propuesta por Ávila y Cuadrado (2022)

$$IDSL = \frac{\sum_{i=1}^n ir_i}{Mi \times n} \times 100$$

Donde:

IDSL = Índice de Satisfacción laboral

n = número total de indicadores

ir = puntuación del indicador

i = i-ésimo indicador del índice, con  $i = 1, \dots, n$ ;

Mi = puntuación máxima del índice

## Resultados

En función de la metodología aplicada mediante encuestas efectuadas a personas vinculadas con el sector metalmecánico en búsqueda de establecer un índice de satisfacción laboral de los trabajadores del sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca como predictor de su desempeño laboral.

**Tabla 1**

*Gestión de diversidad*

Categoría de Respuesta	Gestión de diversidad		Discapacidad		Equidad de género		Derechos humanos		Educación	
	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct
Muy de acuerdo	11	55	15	75	53	265	25	125	5	25
De acuerdo	55	220	54	216	89	356	66	264	34	136
Ni de acuerdo, ni en desac.	7	21	12	36	5	15	0	-	5	15
En desacuerdo	79	158	73	146	12	24	66	132	97	194
Muy en desacuerdo	7	7	5	5	0	-	2	2	18	18
Calificación por Factor	159	461	159	478	159	660	159	523	159	388
IDSL por Factor		58%		60%		83%		66%		49%
IDSL Dimensión										63%

**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores del sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca. **Elaborado por:** Los Autores

Los resultados mostrados en la Tabla 1 permiten evidenciar los hallazgos empíricos sobre los factores que causan satisfacción laboral a través de la gestión de la diversidad en los empleados destacando así, que de los 83% de los colaboradores encuestados se enfocaron en la equidad de género, sintiéndose libres de cualquier tipo de acoso vinculado a su género. Por otra parte, el 66% distingue la satisfacción en relación al respeto de sus derechos humanos, siendo seguro, equitativo y libre de cualquier tipo de violencia, mientras el 49% de los colaboradores encuestados perciben bajos niveles de educación, es decir que, solo este porcentaje de encuestados consideran que se toma en consideración sus niveles de estudio y aprendizaje continuo en la empresa.

**Tabla 2***Equilibrio laboral y hogar*

Categoría de Respuesta	Carga laboral		Flexibilidad de horarios		Estabilidad laboral		Seguridad de ingresos		Equilibrio laboral y personal	
	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct
Muy de acuerdo	36	180	18	90	43	215	12	60	11	55
De acuerdo	87	348	34	136	76	304	38	152	72	288
Ni de acuerdo, ni en desac.	3	9	15	45	13	39	15	45	9	27
En desacuerdo	25	50	87	174	24	48	81	162	59	118
Muy en desacuerdo	8	8	5	5	3	3	13	13	8	8
Calificación por Factor	15									
	9	595	159	450	159	609	159	432	159	496
IDSL por Factor		75%		57%		77%		54%		62%
IDSL Dimensión										65%

**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores del sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca. **Elaborado por:** Los Autores

De igual manera, los resultados permiten inferir la identificación del equilibrio laboral y hogar en la Tabla 2. Ya que, el 75% de los empleados identifican su desempeño orientado a la carga laboral lo cual consideran que cuentan con el tiempo suficiente para realizar sus tareas, por otra parte el 77% de los encuestados manifestaron satisfacción con la estabilidad laboral, sintiéndose estar seguros en sus puestos de trabajo y, el 62% de los colaboradores manifestaron satisfacción en relación al equilibrio laboral y personal, demostrando que su trabajo no interfiere en sus actividades personales, mientras que, el 57% y el 54% de los colaboradores están satisfechos con la flexibilidad de horarios y, seguros de sus ingresos recibiendo todos los beneficios de ley que les ampara.

**Tabla 2***Satisfacción Laboral y Desempeño de los Trabajadores*

Categoría de Respuesta	Motivación		Reconocimiento		Liderazgo		Trabajo en equipo		Condiciones físicas	
	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct
Muy de acuerdo	33	165	23	115,00	16	80	56	280	8	40
De acuerdo	86	344	62	248,00	81	324	73	292	33	132
Ni de acuerdo, ni en desac.	12	36	23	69,00	24	72	11	33	21	63
En desacuerdo	23	46	43	86,00	38	76	19	38	74	148
Muy en desacuerdo	5	5	8	8,00	0	-	0	-	23	23
Calificación por Factor	159	596	159	526,00	159	552	159	643	159	406
IDSL por Factor		75%		66%		69%		81%		51%
IDSL Dimensión										69%

**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores del sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca. **Elaborado por:** Los Autores

A continuación, al observar la tabla 3 se puede identificar que, de los colaboradores encuestados existe un 81% se encuentran satisfechos con el trabajo en equipo que se practica en las empresas que laboran, mientras el 75% de los colaboradores encuestados se encuentran de acuerdo con el nivel de motivación que les brinda la empresa en la cual laboran. Por otra parte, se puede observar un porcentaje bajo con respecto del nivel de satisfacción de las condiciones físicas en las cuales laboran, ya que únicamente se considera que el 51% labora con las condiciones físicas adecuadas que le garantizan plena seguridad en el área organizacional.

**Tabla 3***Nivel de participación en la satisfacción laboral*

Categoría de Respuesta	Participación en el trabajo		Toma de decisiones		Iniciativa		Apoyo		Escucha activa	
	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct
Muy de acuerdo	48	240	45	225	42	210	43	215	37	185
De acuerdo	67	268	57	228	63	252	74	296	73	292
Ni de acuerdo, ni en desac.	16	48	16	48	15	45	8	24	17	51
En desacuerdo	19	38	41	82	39	78	34	68	32	64
Muy en desacuerdo	9	9	0	-	0	-	0	-	0	-
Calificación por Factor	159	603	159	583	159	585	159	603	159	592
IDSL por Factor		76%		73%		74%		76%		74%
IDSL Dimensión										75%

**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores del sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca. **Elaborado por:** Los Autores

Autores

Los resultados obtenidos en la Tabla 4, evidencian de una manera más específica el nivel de participación de los colaboradores, teniendo como mayor relevancia, con un 76% de los colaboradores encuestados, el apoyo que necesita por parte de sus superiores para obtener un mejor rendimiento en la organización. También hay que tener en cuenta los demás factores asociados que influyen en la satisfacción laboral como lo es la participación de trabajo con un 76%, la escucha activa con un 74%, la iniciativa con un 74% y, la toma de decisiones con 73%, para una mejora de manera eficiente y eficaz con los colaboradores dentro de la organización.

**Tabla 4**

*Ecoeficiencia dentro de la satisfacción laboral*

Categoría de Respuesta	Capacitaciones		Reciclaje		Prácticas ecoeficientes		Calidad de servicios		Desarrollo sostenible	
	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct	Fi	Ct
Muy de acuerdo	7	35	16	80	46	230	34	170	16	80
De acuerdo	26	104	34	136	26	104	83	332	28	112
Ni de acuerdo, ni en desac.	22	66	6	18	21	63	17	51	14	42
En desacuerdo	59	118	47	94	39	78	25	50	67	134
Muy en desacuerdo	45	45	56	56	27	27	0	-	34	34
Calificación por Factor	159	368	159	384	159	502,00	159	603,00	159	402
IDSL por Factor		46%		48%		63%		76%		51%
IDSL Dimensión										57%

**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores del sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca. **Elaborado por:** Los

Autores

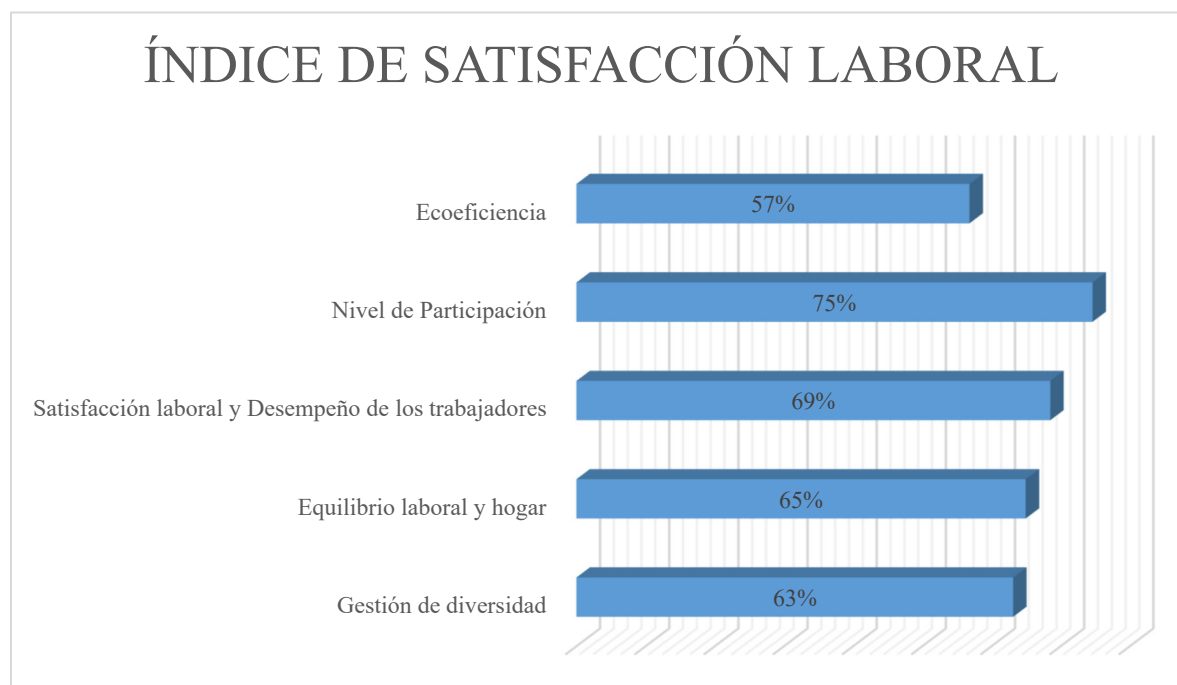
Al realizar un análisis general de los resultados obtenidos en la Tabla 5, de la encuesta aplicada a los trabajadores del sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca en la dimensión de ecoeficiencia se observa que, el 46% se encuentran acordes con las capacitaciones que imparte la empresa en relación al uso adecuado de materiales. En cuanto con las actividades de reciclaje se obtuvo que, el 48% considera que la empresa valora y respeta las actividades de reciclaje. Por otra parte, el 63% están satisfechos con las practicas ecoeficientes, ya que la empresa hace un buen uso de materiales a través de su reutilización. En relación a la calidad del producto y servicio se evidencia que, el 76% se encuentran acorde con las actividades que se dan en las empresas. Por

otra parte, el 51% de los encuestados consideran que la empresa elabora productos y servicios teniendo en consideración el desarrollo sostenible.

A partir de la información obtenida a través de las encuestas, se muestra a continuación, una figura de índice de divulgación de SL por dimensiones, consolidada con el promedio total de satisfacción laboral obtenido en los trabajadores del sector metalmeccánico de la ciudad de Cuenca, con el propósito de obtener un punto de vista más amplio del tema sujeto a estudio.

### Figura 1

*Índice de divulgación de SL por dimensiones*



**Nota.** Resultados de los indicadores de la satisfacción laboral en los trabajadores del sector metal mecánico en la ciudad de Cuenca. **Elaborado por:** Los Autores

En la figura 1 se puede evidenciar, los porcentajes totales de los indicadores de la satisfacción laboral de los trabajadores del sector metal mecánico, mostrando una relación positiva moderada, con el 75% de los trabajadores encuestados que se encuentran de acuerdo o satisfechos en cada una de las empresas del sector metal mecánico donde laboran en el nivel de participación teniendo

las oportunidades de tomar decisiones en su área de trabajo, por otro lado, el 69% del total de encuestados están muy de acuerdo o muy satisfechos con los aportes que realiza en la empresa, mientras que existe un 63% en gestión de diversidad y por otra parte un 57% en ecoeficiencia de los colaboradores encuestados en donde la empresa realiza actividades en consideración el desarrollo sostenible, en cambio un 65% de los colaboradores se siente satisfecho con la estabilidad que brinda la organización en donde laboran con los contratos y continuidad laboral, también permitiendo que los trabajadores puedan mantener equilibrio en sus responsabilidades personales brindando un horario de trabajo flexible.

Estas posiciones divididas, permiten establecer un índice de satisfacción de 66% que corresponde a la suma de los indicadores de la satisfacción laboral, lo que contrastado con la teoría nos indica que este índice podría afectar el desempeño laboral en las empresas estudiadas.

### **Discusión**

A partir de los resultados obtenidos se logra identificar que, la satisfacción laboral de los colaboradores está vinculado a una serie de variables o dimensiones, por ende, tener en consideración cada uno de estos elementos influye directamente en el desempeño de los trabajadores, esto confirma lo expuesto por Donthu y Subramanyam (2022) quienes establecen el efecto positivo y de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados, por otra parte, Inayat y Khan, 2021; Nwobia y Aljohani, (2021; 2017) establecen que, los empleados insatisfechos disminuyen su desempeño laboral.

En ese sentido, se destaca que la gestión de la diversidad influye en la satisfacción laboral de los colaboradores encuestados en el presente estudio, por lo que se considera necesario que, las empresas presten atención a los niveles de educación de sus colaboradores en los puestos de trabajo ya que se identifica un bajo nivel de satisfacción por parte de los en esta variable, lo cual se

contrasta con la opinión de Mori y Narváez (2023) quienes establecen que, este tipo de deficiencias dificultan el incremento de la oferta laboral bajo un enfoque de diversidad, dando como resultado un nivel más bajo de satisfacción de los colaboradores. Bajo este mismo contexto de diversidad, se logró evidenciar que, el respeto que tienen las empresas por la equidad de género causa un alto nivel de satisfacción en los colaboradores encuestados, lo cual se puede confirmar con lo expuesto por Gaete y Salgado (2019) quienes indican que indagar en la percepción de equidad de género resulta importante en las empresas, ya que estas mantienen una relación con la satisfacción y desempeño de los colaboradores.

A partir de las encuestas realizadas se evidencia que existen mayores niveles de satisfacción en la dimensión de satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores, sin embargo a pesar de niveles de motivación altos, al igual que reconocimiento, liderazgo y trabajo en equipo, se evidencia un bajo nivel de satisfacción en el indicador de condiciones físicas adecuadas, esto se contrasta con la idea de Sánchez Trujillo y García Vargas (2017) quienes afirman que, identificar la permanente exposición al riesgo en los colaboradores contribuye al bienestar de los mismos, es decir que, las empresas que buscan proteger a sus colaboradores y brindan suficientes garantías de seguridad física aseguran niveles altos de satisfacción laboral.

Por otra parte, según lo mencionan Grisales Rodríguez y Gallego Echeverri (2020) el nivel de participación en decisiones, la satisfacción con el reconocimiento y con el trabajo es un punto positivo para las empresas, además establecen que esto se puede convertir en una oportunidad de mejora para generar mayores niveles de satisfacción en los colaboradores, a partir de esto se destaca que, gran parte de los colaboradores encuestados se encuentran satisfechos con el nivel de participación que tienen actualmente en sus áreas de trabajo, ya que se les permite tomar decisiones

en sus actividades, tomar la iniciativa y tienen el apoyo de sus líderes en cada una de ellas, lo que les mantiene satisfechos laboralmente en este ámbito.

En relación a la dimensión de ecoeficiencia Gastañaga (2021) menciona que, el uso de ecoeficiencia se debe aplicar en todas las empresas tanto públicas como privadas, ya que esto les permite generar conciencia ambiental y a su vez causan resultados positivos en el desempeño laboral de los colaboradores, esto se puede confirmar a través de los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas, las cuales indican bajos niveles de satisfacción laboral en relación a las actividades de ecoeficiencia ya que no se llevan a cabo suficientes actividades relacionadas a capacitaciones ambientales, apoyo al reciclaje, prácticas ecoeficiente, calidad del servicio y desarrollo sostenible en las empresas que laboran los colaboradores encuestados.

### **Conclusiones**

A partir de las investigaciones realizadas y las encuestas aplicadas a los colaboradores del sector metalmecánico de la ciudad de Cuenca, se concluye lo siguiente:

Las dimensiones analizadas en el presente estudio como la gestión de diversidad, equilibrio laboral y hogar, satisfacción laboral, nivel de participación y ecoeficiencia impulsan la satisfacción laboral en los colaboradores y esto a su vez influiría en el desempeño orientado hacia las tareas o actividades diarias de los colaboradores en las empresas.

Por otra parte, al vincular la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del sector metalmecánico en el presente estudio, se obtiene que, sus comportamientos están relacionados con el nivel de satisfacción laboral que tienen en las empresas que trabajan, por lo cual se debe tomar en consideración estas variables como predictor para el desempeño laboral y contribuir al mejoramiento activo de las organizaciones.

A correspondencia, del IDSL se obtuvo un índice de satisfacción de 66% que corresponde a la suma de los indicadores de la satisfacción laboral, lo que contrastado con la teoría nos indica que este índice podría afectar el desempeño laboral en las empresas estudiadas.

Con ese objetivo, se determinó que la dimensión del índice de satisfacción laboral que más repercusión tiene en los colaboradores del sector metal mecánico de la ciudad de Cuenca es el nivel de participación con un 75%, teniendo en consideración la toma de decisiones, la escucha activa y la iniciativa de los colaboradores dentro de la organización, por otro lado, se evidencia la dimensión que menos incide en la satisfacción laboral que es la Ecoeficiencia con un 57%, mostrando índices bajos de satisfacción en cuanto a capacitación, reciclaje y desarrollo sostenible, por lo que se debe tomar en cuenta el índice de satisfacción laboral en las dimensiones ya que puede afectar en el desempeño de los colaboradores de manera directa a corto o largo plazo, y con esto, también puede llegar a afectar a la productividad de la organización total.

Así mismo, se pudo determinar que el sector encuestado se encuentra medianamente satisfecho en sus labores, siendo importante fortalecer aspectos como educación, seguridad en los ingresos, flexibilidad de horarios, condiciones físicas y temas de ecoeficiencia como capacitación, desarrollo sostenible y reciclaje. Al vincular la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados en el estudio, se infiere que los empleados satisfechos tuvieron un mejor desempeño en comparación con los empleados insatisfechos, contribuyendo así un papel importante en la mejora de sus organizaciones.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a las empresas promover la gestión de la diversidad en aspectos relacionados con los niveles educativos de los colaboradores tomando en consideración la mejora constante y sus niveles de aprendizaje continuo, y a su vez optimizar las condiciones físicas en las

cuales laboran los colaboradores con el propósito de que cuenten con las medidas seguridad adecuadas que garanticen el desempeño seguro en sus actividades, e implementar medidas de ecoeficiencia ya que también se considera parte fundamental de la satisfacción laboral de los colaboradores y el desempeño de los mismos.

Por otra parte, para mejorar la satisfacción laboral, también se recomienda a los gerentes de las empresas del sector metal mecánico analizar las políticas salariales, las relaciones con los supervisores y las necesidades de crecimiento de los colaboradores para potenciar su desempeño.

### **Trabajos futuros**

El presente estudio mide la satisfacción laboral y advierte su influencia en el desempeño laboral, brindando una visión amplia a los jefes/empleadores sobre la utilización efectiva de su recurso humano. Por lo tanto, para futuros estudios se plantea investigar el impacto del índice de satisfacción laboral en el desempeño laboral, establecer cómo el liderazgo y la cultura organizacional impactan en el desempeño de los empleados para contribuir al conocimiento de las teorías existentes. Además de esto, investigadores futuros pueden realizar estudios tomando como base estos resultados y utilizando otros constructos como el liderazgo gerencial como variable de medición.

### **Referencias**

- Abdulkhaliq, S., y Mohammadali, Z. (2019). The Impact of Job Satisfaction on Employees Performance: A Case Study of Al Hayat Company-Pepsi Employees in Erbil, Kurdistan Region-Iraq. *Management and Economics Review*, 4(2), 163-176.
- Alromaihi, M., Alshomaly, Z., y George, S. (2017). Job satisfaction and employee performance: A theoretical review of the relationship between the two variables. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 6(1), 1–20.

- Andrade, E., Queiroga, F., y Valentini, F. (2020). Short Version of Self-Assessment Scale of Job Performance. *Annals of Psychology, 36(3), 543-552.*
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. 6ta. Edición.* Episteme.
- Avila, Y., y Cuadrado, G. (2022). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración, 9(3), 274-283.*
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición .* Pearson.
- Campbell, J. (2012). Behavior, performance, and effectiveness in the twenty-first century . En S. Kozlowski, *The Oxford handbook of organizational psychology* (págs. 159-194). Oxford University Press.
- Campbell, J., y Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2, 47-74.*
- Collins, A., y Beauregard, A. (2020). The Effect of Breaches of the Psychological Contract on the Job Satisfaction and Wellbeing of Doctors in Ireland: A Quantitative Study. *Human Resources for Health, 18, Article No. 89.*
- Creswell, J., y Creswell, J. (2018). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Fifth edition.* Los Angeles: SAGE Publications.
- Danial, M., y Nasir, Q. (2020). Effect of Psychological Contract on Employee's Performance with Employee Engagement as Mediator. *Journal of Research in Psychology, 2, 24-34.*

- Donthu, S., y Subramanyam, P. (2022). Job satisfaction on job performance of employees in information technology industry. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 28(4), 1135-1147.
- Gaete Contreras, M. A., y Salgado Moreno, C. A. (2019). *Percepcion de equidad de genero, equilibrio trabajo-familia y satisfaccion laboral en trabajadores de una empresa Vitivinicola, Maule*. Tesis de grado. Universidad de Talca: <http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/11852/5/20190047.pdf>
- Gastañaga Solaligue , D. J. (2021). *Ecoeficiencia y desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Camanti- Quispicanchi – Cusco*. Tesis d maestria. Universidad Cesar Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108813/Gasta%c3%blaga\\_SDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108813/Gasta%c3%blaga_SDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Green, P. (2016). The perceived influence on organizational productivity: a perspective of a public entity. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 339–347.
- Grisales Rodríguez, M. J., y Gallego Echeverri, L. A. (2020). Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira. *Universidad Católica de Pereira*. <http://hdl.handle.net/10785/6228>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta edición ed.)*. McGraw-Hill.
- Hira, A., y Wagas, I. (2012). A study of job satisfaction and its impact on the performance in banking industry of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 3(19), 174–179.

- Inayat, W., y Khan, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Education Research International, 1-9*.
- Jaradat, S. (2020). Job dissatisfaction and Its Impact on Work Results. *Innovative Food Science & Emerging Technologies, 6(6), 1-13*.
- Jehanzeb, K., Rasheed, M., y Rasheed, A. (2012). Impact of Rewards and Motivation on Job Satisfaction in Banking Sector of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Social Science, 3, 272-278*.
- Liu, Z. (2019). Impact of Psychological Contract Fulfillment on Micro-Firm Clerks: An Empirical Study in China. *African Journal of Business Management, 13, 343-352*.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (págs. 1297-1343). Rand McNally.
- López, J., Espinoza, H., y Urgiles, C. (2023). Siniestralidad laboral de las MiPymes del sector metalmecánico en Cuenca. *Ñeque, 6(15), 149-158*.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence – Based Approach 12th Edition*. McGraw-Hill.
- Maimane, K., Motilall, A., Ngqeza, K., Thompson, S., y Chrysler-Fox, P. (2018). The Impact of Psychological Contract Breach and Violation on Union Commitment. *35th Annual Pan-Pacific Conference, Seoul, Korea, 58-60*.
- Meliá, J., y Peiró, J. (1989). The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire. *Psicologemas, 5, 59-74*.

- Mori Huaman, M., y Narváez Valera, A. (2023). Diversidad cultural y satisfacción laboral de los colaboradores. *Searching de Ciencias Humanas y Sociales*, 4(2), 12-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.2>
- Morsch, J., Van Dijk, D., y Koldden, B. (2020). The Impact of Perceived Psychological Contract Breach, Abusive Supervision, and Silence on Employee Well-Being. *Journal of Applied Business and Economics*, 22, 37-53.
- Nakibuuka, F., y Kibukamusote, M. (2023). Job satisfaction and employee performance; a case study of Exim Bank Uganda Limited. *Cavendish Journal of Social Science and Management*, 1(2), 1-19.
- Ntimba, D., Lessing, K., y Swarts, I. (2021). Job Satisfaction and Dissatisfaction as Outcomes of Psychological Contract: Evidence from the South African Workplace. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 9(3), 484-502.
- Nwobia, I., y Aljohani, M. (2017). The Effect of Job Dissatisfaction and Workplace Bullying on Turnover Intention: Organisation Climate and Group Cohesion as Moderators. *International Journal of Marketing Studies*, 9, 136-143.
- Okpara, J. (2004). Personal characteristics as predictors of job satisfaction. An exploratory study of IT managers in a developing economy. *Information Technology & People*, 17(3), 327-338.
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., y Zamora, G. (2021). Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 347-356. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>
- Othman, N., Mokhtar, S., y Asaad, M. (2017). Quality Management System, Employee Satisfaction and Employee Performance in Private Higher Education Institutions: A

- Proposed Framework. *International Journal of Management Research and Reviews*, 7, 681-686.
- Parvin, M., y Kabir, M. (2011). Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(9), 113-123.
- Queiroga, F., Borges-Andrade, J., y Coelho, J. (2015). Desempenho no trabalho: Escala de avaliação geral por meio de autopercepções. En K. Puentes-Palacios, & D. Peixoto, *Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho: Um olhar a partir da psicologia* (págs. 36-45). Artmed.
- Ramli, A. (2019). Work Environment, Job Satisfaction and Employee Performance in Health Services. *Business and Entrepreneurial Review*, 19(1), 29-42.
- Sánchez, J., Cuadrado, G., y Cárdenas, J. (2022). Indicadores de Balance Social en el sector cooperativista. *Visionario Digital*, 6(1), 50–68.  
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i1.1959>
- Sánchez, D., Cuadrado, G., Moreano, J. (2021). The era of Business Management with a 360 approach A era da gestão empresarial com uma abordagem 360. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(4), 176–193.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i4>
- Sánchez, M. G., y García Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica Año XXI*, 22(2), 161-166.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Silitonga, N., Novitasari, D., Sutardi, D., Sopa, A., Asbari, M., Yulia, Y., . . . Fauji, A. (2020). The Relationship of Transformational Leadership, Organisational Justice and Organisational

- Commitment: A Mediation Effect of Job Satisfaction. *Journal of Critical Reviews*, 7, 89-108.
- Singh, J., y Jain, M. (2013). A study of employees' job satisfaction and its impact on their performance. *Journal of Indian Research*, 1(4), 105–111.
- Sonnentag, S., y Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory. En S. Sonnentag, *Psychological Management of Individual Performance* (págs. 3-25). Wiley.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Sage.
- Van der Walt, F., Thasi, M., Chipunsa, C., y Jonk, P. (2016). Skills Shortages and Job Satisfaction- Insights from the Gold-Mining Sector of South Africa. *African Journal of Business and Economic Research*, 11, 143-183.
- Varma, C., y Chavan, C. (2020). The Effect of Perceived Organisational Support and Psychological Contract on Employee Job Satisfaction and Turnover Intention. *Journal of the Social Science*, 48, 1458-1473.
- Voung, B., Tung, D., Tushar, H., Quan, T., y Giao, H. (2021). Determinates of Factors Influencing Job Satisfaction and Organisational Loyalty. *Management Science Letters*, 11, 203-212.
- Zacher, H., y Rudolph, C. (2021). Relationships between Psychological Contract Breach and Employee Well-Being and Career-Related Behavior: The Role of Occupational Future Time Perspective. *Journal of Organisational Behavior*, 42, 84-99.