



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas Contables y comercio

Carrera de Administración de Empresas

Modalidad de titulación:

Ensayos o artículo Académico

Título:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN EL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN
DE LAS EMPRESAS LÁCTEAS DE LA CIUDAD DE MANTA**

Autor:

Rodriguez Reyes Angel Eduardo

Tutor: Lcdo. Amado Antonio Mendoza Briones, Ph.D.

MANTA-MANABI-ECUADOR

2026

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR (A)	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 2 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí,
CERTÍFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante Rodríguez Reyes Angel Eduardo, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, periodo académico 2022/2 — 2026/1 cumpliendo el total de 288 horas, cuyo lema del proyecto es "Satisfacción laboral y su impacto en el área de comercialización en las empresas lácteas de la ciudad de Manta".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente,

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 16 de julio del 2026.

Lo certifico,



Lcdo. Amado Antonio Mendoza Briones, Ph.D.

Docente Tutor(a)

Área: Carrera Administración de Empresas



Satisfacción laboral y su impacto en el área de comercialización de las empresas lácteas de la ciudad de Manta - Angel Eduardo Rodriguez Reyes

ID : 9e2b82558057f5e64bbab3ce0e418d078a2c2050



7%
Textos
sospechosos

Nombre del fichero : Satisfacción laboral y su impacto en el área de comercialización de las empresas lácteas de la ciudad de Manta - Angel Eduardo Rodriguez Reyes.txt
Tamaño del archivo original : 723,4 kB
Número de palabras : 9438

Depositante : Angel Eduardo Rodriguez Reyes
Autor : Angel Eduardo Rodriguez Reyes
Fecha de depósito : 8 de julio de 2026
Tipo de carga : url_submission
fecha de fin de análisis : 16 de julio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Similitudes

2%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA

3%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos

2%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Textos entre comillas

0%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Angel Eduardo Rodriguez Reyes, con cédula de identidad N° 1315599470, declaro que el presente trabajo de titulación: "Satisfacción laboral y su impacto en el área de comercialización de las empresas lácteas de la ciudad de Manta" cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de titulación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Angel Eduardo Rodriguez Reyes

C.I.: 1315599470

E-mail: e1315599470@live.uleam.edu.ec

Celular: 0939406585

Satisfacción laboral y su impacto en el área de comercialización de las empresas lácteas de la ciudad de Manta

Job satisfaction and its impact on the commercialization area of dairy companies in the city of Manta

Satisfação no trabalho e seu impacto na área de comercialização das empresas lácteas da cidade de Manta

Angel Eduardo Rodriguez Reyes

e1315599470@live.ulead.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0007-0674-8844>

Antonio Amado Mendoza Briones

Amado.mendoza@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-0461-3416>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador

RESUMEN

La satisfacción laboral constituye un factor estratégico para el desempeño y la competitividad empresarial. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el área de comercialización en las empresas lácteas de la ciudad de Manta. Se aplicó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional, a una muestra de 45 colaboradores de seis empresas comercializadoras de productos lácteos, mediante un cuestionario tipo Likert, cuya confiabilidad alcanzó un Alfa de Cronbach de 0,945. Los resultados evidenciaron niveles favorables de satisfacción laboral ($M=3,84$) y comercialización ($M=3,91$), así como una relación positiva y significativa entre ambas variables ($r=0,72$; $p<0,01$). El modelo de regresión mostro que la satisfacción laboral explica el 51,84% de la variabilidad de la comercialización. Se concluye que fortalecer las condiciones laborales, la estabilidad y las compensaciones contribuyen al desempeño comercial de las empresas lácteas.

Palabras clave: Satisfacción, Comercialización, empresas lácteas, desempeño comercial, talento humano.

ABSTRACT

Job satisfaction constitutes a strategic factor for business performance and competitiveness. This study aimed to determine the relationship between job satisfaction and the commercialization of dairy products in companies in the city of Manta. A quantitative approach was applied using a non-experimental, cross-sectional, and correlational design, with a sample of 45 employees from six dairy product marketing companies. Data were collected through a Likert-scale questionnaire, whose reliability reached a Cronbach's Alpha of 0.945. The results showed favorable levels of job satisfaction ($M=3.84$) and commercialization ($M=3.91$), as well as a positive and statistically significant relationship between both variables ($r=0.72$; $p<0.01$). The regression model showed that job satisfaction explains 51.84% of the variability in commercialization. It is concluded that strengthening working conditions, job stability, and compensation contributes to the commercial performance of dairy companies.

Key words: Satisfaction, Marketing, dairy companies, commercial performance, human talent.

RESUMO

A satisfação no trabalho constitui um fator estratégico para o desempenho e a competitividade empresarial. O estudo teve como objetivo determinar a relação entre a satisfação no trabalho e a comercialização de produtos lácteos em empresas da cidade de Manta. Foi aplicada uma abordagem quantitativa, com delineamento não experimental, transversal e correlacional, em uma amostra de 45 colaboradores de seis empresas comercializadoras de produtos lácteos. Os dados foram coletados por meio de um questionário tipo Likert, cuja confiabilidade alcançou um Alfa de Cronbach de 0,945. Os resultados evidenciaram níveis favoráveis de satisfação no trabalho ($M=3,84$) e comercialização ($M=3,91$), além de uma relação positiva e estatisticamente significativa entre as variáveis ($r=0,72$; $p<0,01$). O modelo de regressão mostrou que a satisfação no trabalho explica 51,84% da variabilidade da comercialização. Conclui-se que o fortalecimento das condições de trabalho, da estabilidade e das compensações contribui para o desempenho comercial das empresas lácteas.

Palavras-Chave: Satisfação, Comercialização, empresas lácteas, desempenho comercial, talento humano.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral se ha convertido en un factor clave dentro de la gestión empresarial moderna, especialmente en sectores altamente competitivos como el de la comercialización de productos lácteos. Urizar (2023) menciona que la satisfacción laboral es la condición óptima que puede alcanzar un trabajador, para desarrollarla es necesario conocer la valoración de los colaboradores acerca de los diferentes aspectos de su trabajo, si la empresa en la que labora cubre sus necesidades y expectativas. Estas situaciones inciden significativamente en la productividad organizacional, la calidad del servicio al cliente y, en consecuencia, en el desempeño comercial de las empresas. Romero (2022) analiza la relación entre el clima laboral y la productividad del personal de las empresas lácteas. En este sentido señala que el clima laboral es un factor importante, debido a que determina las condiciones en las que los trabajadores desarrollan sus actividades diarias, lo cual puede influir en su productividad.

La presente investigación aborda la relación existente entre la satisfacción laboral y el área de comercialización considerando que el bienestar del trabajador y como este influye de manera significativa en su nivel de compromiso, desempeño y orientación al cliente. Reyes (2021) menciona que factores como el salario, las condiciones de trabajo y la estabilidad laboral no solo determinan el grado de satisfacción del empleado, sino que también impactan en su actitud frente a las metas organizacionales y en la calidad del servicio brindado también elementos fundamentales para lograr la fidelización de clientes y el posicionamiento en el mercado. Macias (2025) en, La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral, estudio descriptivo en la Unidad Educativa Tarqui, Manta, estableció que existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad docente, evidenciándose que ambas variables presentan dinámicas complejas dentro del contexto educativo. Los resultados de la investigación reflejan que aspectos como el reconocimiento, la formación, el bienestar laboral, el clima laboral, el compromiso y las relaciones interpersonales son factores importantes que pueden influir en el desempeño y la productividad de los docentes. Por ello, se considera necesario fortalecer integralmente las condiciones laborales y el entorno educativo, con el propósito de mejorar el bienestar, compromiso y efectividad del personal.

Por ello este estudio parte de la premisa de que las empresas deben priorizar la gestión eficiente del talento humano con lo cual pueden alcanzar ventajas competitivas sostenibles ya que un personal motivado y satisfecho actúa como un agente estratégico en la generación de valor en la empresa. Esto permite analizar cómo la satisfacción laboral incide en la comercialización permite comprender la importancia de integrar políticas organizacionales orientadas al bienestar del trabajador como parte de las estrategias empresariales. Cobeña (2023) demuestra que las empresas son conscientes que el talento humano es su principal recurso, por lo que, intentan

generar un ambiente laboral agradable para el impulso del trabajo coordinado entre los participantes de la institución, debido al compromiso del personal para con la empresa, esto promueve a la generación de una mayor productividad laboral, Rodríguez (2024) sostiene que reclutamiento, selección, contratación e inducción, satisfacción laboral y evaluación de desempeño que son fundamentales para lograr una gestión efectiva que conlleven a mantener al personal satisfecho y motivado con sus labores en su espacio de trabajo, así evitar que las personas que ocupan un lugar dentro de la empresa se retiren de ella, permitiendo a la competencia aprovecharse de un talento humano formado, mismos que pueden engrosar las filas de la competencia u otros factores a nivel de las organizaciones.

En la actualidad de la ciudad de Manta las empresas que se dedican a la comercialización de productos lácteos enfrentan una creciente competencia y un entorno económico que demanda eficiencia y diferenciación. Macias y Vanga (2021) mencionan que la dimensión humana dentro de estas organizaciones ha sido subestimada, priorizando los resultados financieros por encima del bienestar del colaborador. La falta de incentivos, las condiciones laborales inadecuadas y la poca estabilidad generan un ambiente de trabajo poco agradable y esto hace que disminuya la motivación y el sentido de pertenencia de los empleados. Este escenario afecta significativamente la comercialización, ya que los colaboradores desmotivados tienden a ofrecer un servicio menos empático, reduciendo la satisfacción del cliente y afectando las ventas. Marecos y Medina (2022) relaciona que la satisfacción laboral depende de otras variables como: la relación que existe con los jefes directivos, la supervisión recibida, las condiciones de trabajo, el sistema de recompensas, la motivación, las políticas de la empresa, las oportunidades de desarrollo profesional, la oportunidad de innovar y tomar riesgos, entre otras. Por otro lado, la comercialización está medida como la cantidad de productos obtenidos a partir de la utilización de los recursos; es decir que la combinación óptima de los insumos, una buena definición de procesos productivos y el ajuste de tiempos pueden mejorar los resultados esperado e incrementar la comercialización.

Investigar cómo la satisfacción laboral influye en la comercialización es crucial porque permite comprender que el éxito empresarial no solo depende de estrategias de mercado, sino también de la gestión humana. Un trabajador satisfecho se convierte en un embajador de la marca, mejora la atención al cliente y contribuye a la fidelización, lo que se traduce en un aumento de ventas y una mejor reputación empresarial. Como menciona Miranda (2021) la baja satisfacción laboral, perjudica el rendimiento de los colaboradores y por consiguiente afecta la productividad de la empresa. El personal que se encuentra insatisfecho puede incumplir sus funciones y desarrollar diversos síntomas de estrés, ansiedad y en casos extremos depresión, por otra parte Reyes y Josefina (2021) en su tesis doctoral sobre gestión administrativa y estándares de calidad, concluyó que para mejorar el nivel de satisfacción en el trabajo es fundamental priorizar la gestión participativa, la formación continua, el fortalecimiento de las capacidades laborales y la autonomía en el desempeño de funciones. Estos aportes se relacionan a las

empresas comercializadoras de productos lácteos, se podría decir que la implementación de prácticas de gestión para la participación de los colaboradores, la capacitación constante de los colaboradores, el desarrollo de nuevas competencias relacionadas con la atención al cliente y una buena comercialización, así como la capacitación en las actividades laborales que ayuden significativamente a elevar la satisfacción laboral. Esto a su vez, demuestra un nivel positivo en el desempeño comercial, mejorando la calidad del servicio, el cumplimiento de objetivos y la fidelización con los clientes.

La viabilidad de esta investigación radica en la posibilidad de aplicar los resultados obtenidos en políticas organizacionales concretas, concentradas, orientadas a mejorar el clima laboral, la productividad y el desempeño. Cuenca (2023) en marketing digital para la comercialización de productos lácteos estableció que existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad docente, evidenciándose que ambas variables presentan una dinámica compleja dentro del contexto educativo. Los resultados de la investigación permitieron identificar qué aspectos como el reconocimiento, bienestar, clima laboral, compromiso y condiciones de trabajo influyen en el desempeño docente. Por ello, es necesario fortalecer estos factores para favorecer el bienestar y la productividad del personal docente.

La satisfacción laboral, entendida como el bienestar, motivación y conformidad que experimenta el colaborador dentro de la empresa, producto de la evaluación que realiza sobre sus condiciones laborales y las experiencias que vive dentro de la organización Vera (2025). Esta variable se investiga a través de diferentes dimensiones fundamentales como el salario y las compensaciones, las condiciones de trabajo y la estabilidad laboral, las cuales están alineada al comportamiento del colaborador, el nivel de compromiso y su disposición para cumplir con los objetivos empresariales. Por esta razón la satisfacción laboral no solo depende de factores económicos, sino también de aspectos psicológicos y sociales, como el reconocimiento, oportunidades de crecimiento y la percepción de justicia organizacional.

La comercialización, entendida como las actividades orientadas a la distribución, promoción y venta de productos, donde esta lleva a como se cumplen de objetivos comerciales que permitan a la empresa mantenerse competitiva en el mercado. Toala (2024) dentro de las empresas lácteas, esta variable se investiga a través de indicadores como el servicio al cliente, el cumplimiento de metas de ventas, la fidelización de los clientes y el reconocimiento de la marca. La comercialización no solo implica la puesta en marcha de estrategias de marketing, sino también la interacción directa entre el colaborador y el cliente, lo que convierte al colaborador en un factor clave para el éxito de las empresas. Según Morales (2023), el desempeño comercial de una empresa está vinculado con la capacidad de sus trabajadores para generar valor al cliente, establecer relaciones contantes y transmitir confianza para los productos que este ofrece.

La relación de ambas variables nos permite identificar que la satisfacción laboral impacta en el comportamiento del trabajador y en los resultados comerciales. Silva, Macias, Leal y Delgado

(2021) mencionan que un colaborador satisfecho demuestra un mayor compromiso dentro de la empresa y una mejor orientación al cliente, con esto el colaborador demuestra una atención más eficiente, un trato más empático y una mayor capacidad para resolver problemas dentro de la empresa, ya que son aspectos importantes para lograr la fidelización y la satisfacción del cliente. La insatisfacción laboral podría generar desmotivación, bajo rendimiento, ausentismo y alta rotación, afectando negativamente la calidad del servicio y la imagen de la empresa en el mercado.

La presente investigación se justifica desde los ámbitos académico, social y empresarial, al analizar la satisfacción laboral como un factor fundamental que incide en la comercialización de productos lácteos en la ciudad de Manta. Caracterizado por un aumento en la competitividad y exigencias del mercado, muchas empresas del sector han priorizado el logro de resultados financieros sin considerar de manera integral el bienestar del personal, lo que ha llevado a tener problemas como la desmotivación, la alta rotación del personal y deficiencias en la atención al cliente, afectando negativamente las ventas y los niveles de fidelización con el cliente. Por eso la investigación cobra relevancia al evidenciar que el éxito organizacional no depende únicamente de factores económicos, sino también de la buena gestión de los colaboradores dentro de la empresa, siendo la satisfacción laboral un elemento fundamental en el desempeño de los colaboradores Díaz y Pasco (2022).

Desde la perspectiva académica, el estudio aporta una evidencia empírica contextualizada en la realidad local de la ciudad de Manta, fortaleciendo la literatura en el área de administración de empresas, referente a la relación entre satisfacción laboral y desempeño comercial. Esto permite ampliar el conocimiento sobre cómo variables como el salario, las condiciones laborales y la estabilidad influyen en el comportamiento organizacional y en los resultados empresariales.

Por otro lado, en el ámbito social, el artículo adquiere relevancia al promover la mejora de las condiciones laborales dentro de las empresas lácteas, contribuyendo al desarrollo personal y profesional de los colaboradores. Un entorno laboral favorable no solo impacta en la productividad, este impacta también en la calidad de vida de los colaboradores, disminuyendo los niveles de estrés y el fortalecimiento en el sentido de pertenencia dentro de la empresa al cual está ligado. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo OIT (2020), unas condiciones laborales dignas y favorables para el colaborador es fundamental para el desarrollo sostenible y el bienestar social, lo que refuerza la relevancia de este estudio.

Dentro de la perspectiva empresarial, los resultados de la investigación permitirán a los gerentes a diseñar e implementar nuevas estrategias relacionadas a la mejora del clima laboral dentro de la empresa, optimizar la gestión del colaborador y aumentar su competitividad dentro de las empresas lácteas de la ciudad de Manta. Comprender esta relación entre satisfacción laboral y comercialización ayudará a tomar mejores decisiones, siendo estas más efectivas,

enfocadas en incrementar la productividad empresarial, mejorar la calidad del servicio y consolidar el posicionamiento dentro del mercado de la ciudad de Manta.

Hipótesis general:

Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la comercialización en las empresas lácteas de la ciudad de Manta.

Hipótesis nula:

No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la comercialización en las empresas lácteas de la ciudad de Manta.

Hipótesis específicas:

- Existe relación positiva entre salario y las compensaciones y la comercialización
- Existe relación positiva entre condiciones de trabajo y la comercialización.
- Existe relación positiva entre la estabilidad laboral y comercialización

Objetivo General:

Determinar el impacto de la satisfacción laboral en la comercialización de productos en las empresas lácteas de Manta.

Objetivos específicos:

- Describir la percepción de los colaboradores sobre el salario y compensaciones en las empresas lácteas de Manta.
- Examinar la relación entre las condiciones de trabajo y la comercialización en las empresas lácteas estudiadas.
- Determinar la asociación entre la estabilidad laboral y la comercialización en las empresas lácteas de la ciudad de Manta.

MÉTODOS

La presente investigación se desarrolló con el propósito de analizar de manera objetiva la relación entre la satisfacción laboral y la comercialización en las empresas comercializadoras de productos lácteos de la ciudad de Manta. El proceso metodológico se estructuró considerando la naturaleza del problema de la investigación estudiada, priorizando la medición de variables a través de datos cuantificables que permitan relacionar de forma clara los factores laborales y el desempeño comercial, razón que permitió adoptar un enfoque sistemático, permitiendo recolectar, analizar e interpretar información de manera precisa, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Se determinó un diseño no experimental tipo transversal ya que no hubo manipulación de variables y la recolección de datos se realizó en una sola ocasión. Estructura que permitió que las variables pudieran ser observadas en su entorno natural, sin cambiar su desarrollo, de la misma manera, la investigación es de campo debido a que los datos fueron adquiridos de los empleados de las empresas comercializadoras de leche, lo que asegura un mayor análisis de exactitud y pertinencia en la información recolectada.

En el desarrollo de la investigación se destaca el método cuantitativo ya que permite hacer un análisis estadístico y comprobar las relaciones entre variables a través de datos numéricos obtenidos mediante la aplicación del instrumento estandarizado desarrollo para el diagnóstico de las variables estudiadas, permitiendo medir cuán satisfechos están los colaboradores con su trabajo y como esto se relaciona con el incremento de venta de las empresas objeto de estudio, proporcionando datos objetivos, comparables y válidos para todo el entorno estudiado, lo cual permitió descubrir tendencias y patrones de comportamiento que facilitan una mejor comprensión del fenómeno que se estudia.

Para analizar la satisfacción laboral y cómo influye en las empresas lácteas ubicadas en la zona comercial de Manta se utilizó varios métodos como: el método analítico y el método descriptivo para conocer las características del campo de comercialización y las condiciones laborales de las empresas investigadas, por otro lado también se utilizó en método sintético y estadístico para consolidar la información obtenida y obtener una visión general de la relación entre las variables analizadas y entender y ordenar los datos obtenidos mediante encuestas, presentados en tablas y porcentajes, facilitando así una presentación más clara de los resultados obtenidos.

La investigación es de alcance descriptiva y correlacional. Por una parte, el alcance descriptivo permite reconocer y especificar las formas en que se dan las variables de satisfacción laboral y área de comercialización en el contexto de las empresas lácteas. En relación con los factores como la estabilidad, el salario, el cumplimiento de objetivos, la calidad del servicio, la lealtad del cliente y las condiciones laborales. El alcance correlacional permitirá estudiar la relación entre las dos variables sin manipularlas, lo que facilita establecer hasta qué punto la satisfacción laboral afecta a la comercialización de las empresas.

La técnica e instrumento utilizados para recopilar los datos, fueron la encuesta como técnica principal, ya que posee la capacidad de recopilar información de manera estandarizada y organizada y, como instrumento se utilizó el cuestionario de base estructurada bajo la escala tipo Likert de cinco tramos, el cual permitió medir de manera cuantificable los niveles de satisfacción, actitudes y percepciones de los colaboradores, y con ello analizar la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral (estabilidad en el trabajo, salario y compensaciones, condiciones laborales) con los elementos de comercialización (lealtad del cliente, atención al consumidor, cumplimiento de objetivos, calidad del servicio).

El cuestionario fue dirigido a los colaboradores de las seis empresas objetos de estudio del sector de comercialización de lácteos se recalcó que la participación era voluntaria y se garantizó el anonimato y confidencialidad de los datos proporcionados. Los encuestados respondieron a cada ítem utilizando una escala de valoración que va desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo), lo que permitió obtener datos precisos sobre sus percepciones y experiencias laborales.

La población de estudio estuvo constituida por 45 empleados de las seis empresas comercializadoras de lácteos de la ciudad de Manta. Debido al tamaño reducido de la población y a la accesibilidad de los colaboradores, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los participantes que estuvieron disponibles y aceptaron formar parte de la investigación. Esta selección permitió obtener información directa de los colaboradores de las empresas objeto de estudio.

Validación del instrumento.

Confiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach

Con el objetivo de determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se aplicó la prueba de consistencia interna Alfa de Cronbach, con el software estadístico Jamovi versión 2.7.26, procedimiento que permitió evaluar el grado de correlación entre los ítems que conforman el cuestionario, con el propósito de determinar si los indicadores miden de forma consistente el constructo teórico planteado.

Tabla 1 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.945	18

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados procesados en Jamovi 2.7.26.

De acuerdo con el cálculo del sistema estadístico Jamovi versión 2.7.26 se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.945, lo que evidencia una excelente consistencia interna y fiabilidad del instrumento aplicado. Esto permite concluir que los ítems empleados para medir las variables satisfacción laboral y comercialización, tienen una adecuada correlación, por lo tanto, permitió obtener resultados válidos y precisos en las empresas lácteas de la ciudad de Manta.

Análisis de consistencia interna del instrumento

Como parte del análisis de adecuación muestral se obtuvo un índice KMO de 0.71, lo que indica una buena relación entre los ítems analizados, lo que permitió sostener que el cuestionario empleado en la investigación es consistente para medir las variables satisfacción laboral y comercialización. El resultado alcanzado, permitió evidenciar que las preguntas tienen suficiente correlación entre sí y hacen posible medir en forma coherente las dimensiones como salario y

compensaciones, condiciones laborales, estabilidad laboral y desempeño comercial en las empresas comercializadoras de productos lácteos de la ciudad de Manta.

Tabla 2 Análisis de consistencia interna y adecuación muestral del instrumento

Ítems	Correlación ítem-total corregida	Alfa si se elimina elemento
¿El salario que recibo es justo y acorde a las responsabilidades que desempeño dentro de la empresa?	0.699	0.942
¿Las compensaciones económicas que ofrece la empresa influyen positivamente en mi motivación y desempeño laboral diario?	0.661	0.943
¿Considera que los incentivos y beneficios adicionales reconocen adecuadamente su esfuerzo y contribución a la organización?	0.551	0.945
¿Las condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo facilitan el cumplimiento eficiente de sus actividades laborales?	0.657	0.943
¿El ambiente laboral fomenta relaciones respetuosas y colaborativas entre compañeros y superiores?	0.661	0.943
¿Siento seguridad respecto a la continuidad de su empleo dentro de la empresa?	0.584	0.944
¿La baja rotación de personal refleja estabilidad laboral y favorece un ambiente organizacional positivo?	0.587	0.944
¿La estabilidad laboral y la satisfacción reducen la inasistencia y fortalecen el compromiso con las actividades asignadas?	0.755	0.941
¿El desempeño del personal influye directamente en el incremento del número de ventas alcanzadas por la empresa?	0.505	0.946
¿La actitud y el compromiso del personal contribuyen a la captación constante de nuevos clientes cada mes?	0.750	0.941

Ítems	Correlación ítem-total corregida	Alfa si se elimina elemento
¿La satisfacción del cliente depende de la calidad del servicio brindado por el personal durante el proceso comercial?	0.841	0.940
¿La empresa adapta su estrategia comercial según las características y necesidades de cada tipo de cliente?	0.638	0.943
¿La comercialización de productos considera la ubicación geográfica de los clientes para mejorar la cobertura del servicio?	0.757	0.941
¿La empresa ajusta su comercialización según las características y la demanda de cada producto ofrecido?	0.781	0.940
¿El cumplimiento oportuno de los tiempos de entrega fortalece la satisfacción del cliente y la imagen empresarial?	0.678	0.942
¿La adecuada organización de las rutas de distribución permite entregar los productos de forma eficiente?	0.821	0.940
¿El producto entregado al cliente mantiene condiciones óptimas de calidad e higiene durante la distribución?	0.720	0.942
La empresa capta nuevos clientes de forma continua.	0.617	0.944

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados procesados en Jamovi 2.7.26.

Los valores de la tabla de correlación ítem-total corregida demuestran que todos los ítems del instrumento tienen valores por encima de 0.50, los cuales varían entre 0.505 y 0.841; lo cual muestra que el instrumento posee una adecuada consistencia interna y que cada pregunta está significativamente correlacionada con el conjunto del cuestionario. De igual manera, tras la eliminación del ítem los valores de Alfa de Cronbach permanecen entre 0.940 y 0.946, lo cual confirma que ningún ítem afecta de forma negativa a la fiabilidad del instrumento. Estos resultados avalan la validez de la herramienta para medir las variables de satisfacción laboral y de comercialización en las empresas que venden productos lácteos en Manta, y confirman el alto nivel de consistencia interna alcanzado con el Alfa de Cronbach general (0.945).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados que se presentan a continuación responden al análisis estadístico realizado sobre las variables satisfacción laboral y comercialización en las empresas lácteas de la ciudad de Manta. La información fue organizada mediante análisis descriptivos, correlacionales y explicativos, permitiendo interpretar el comportamiento de ambas variables y la relación entre ambas variables y su relación dentro del contexto empresarial estudiado.

Tabla 3 Resultados descriptivos de las variables

Variable	N	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Satisfacción laboral	45	3,84	0,46	2,80	4,80
Comercialización	45	3,91	0,43	3,00	4,90

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados procesados en Jamovi 2.7.26.

Los resultados descriptivos evidencian que tanto la satisfacción laboral como la comercialización presentan niveles favorables dentro de las empresas lácteas de Manta. La satisfacción laboral alcanza una media de 3,84, lo que refleja que los colaboradores mantienen una percepción positiva respecto a las condiciones laborales, estabilidad y compensaciones recibidas. Por su parte, la comercialización presenta una media de 3,91, indicando un desempeño comercial aceptable en aspectos relacionados con ventas, captación de clientes y posicionamiento empresarial. La baja dispersión observada demuestra una homogeneidad en las respuestas de los colaboradores.

Tabla 4 Variable satisfacción laboral

Dimensión	N	Media	Desv. estándar
Salario y compensaciones	45	3,70	0,48
Condiciones de trabajo	45	3,92	0,41
Estabilidad laboral	45	3,90	0,44

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados procesados en Jamovi 2.7.26.

El análisis por dimensiones dentro de la satisfacción laboral evidencia que las condiciones de trabajo es el componente mejor valorado por los colaboradores, alcanzando una media de 3,92. Donde se demuestra que las empresas mantienen ambientes laborales adecuados y condiciones de seguridad aceptables dentro de lo que cabe con la seguridad de los colaboradores. La estabilidad laboral revela una valoración positiva (3,90), demostrando confianza de los colaboradores en relación a la continuidad en sus puestos de trabajo dentro de las empresas. Pero la dimensión salario y compensaciones muestra la media más baja (3,70), indicando que

aún existen noción moderada sobre la suficiencia de los ingresos y beneficios económicos recibidos.

Tabla 5 Ítems

Ítem	Media	Desv. estándar
Salario justo en relación con las funciones	3,72	0,51
Salario suficiente para cubrir necesidades	3,60	0,54
Incentivos económicos	3,75	0,47
Beneficios adicionales	3,68	0,50
Equidad salarial	3,74	0,46
Condiciones físicas adecuadas	3,95	0,39
Recursos y herramientas de trabajo	3,90	0,40
Ambiente laboral colaborativo	4,00	0,38
Seguridad y bienestar laboral	3,92	0,42
Carga laboral manejable	3,82	0,45
Seguridad de estabilidad laboral	3,94	0,41
Permanencia a largo plazo	3,89	0,43
Baja rotación de personal	3,85	0,46
Compromiso de permanencia	4,02	0,37
Confianza en continuidad laboral	3,88	0,44

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados procesados en Jamovi 2.7.26.

En relación con los ítems de satisfacción laboral, los resultados muestran que el compromiso de permanencia en la empresa (4,02) y el ambiente laboral colaborativo (4,00) constituyen los aspectos más destacados, evidenciando un clima organizacional positivo dentro de las empresas lácteas. Por otro lado, el salario suficiente para cubrir necesidades personales presenta la valoración más baja (3,60), lo que sugiere que algunos trabajadores consideran que las remuneraciones aún pueden mejorar. Estos resultados demuestran que los factores emocionales y de estabilidad laboral poseen mayor influencia en la percepción de satisfacción que los factores exclusivamente económicos.

Tabla 6 Variable comercialización

Ítem	Media	Desv. estándar
Cumplimiento de metas de ventas	3,95	0,40
Incremento progresivo de ventas	3,88	0,43
Captación continua de clientes	3,90	0,41

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados procesados en Jamovi 2.7.26.

La variable comercialización presenta niveles favorables dentro de las empresas lácteas analizadas. Dentro de la tabla se evidencia que el cumplimiento de metas de ventas registra la media más alta (3,95), lo que muestra que las empresas mantienen un desempeño comercial estable y orientado al logro de objetivos comerciales. De la misma manera la captación continua de clientes refleja un valor de (3,90) esto demuestra una adecuada gestión comercial y posicionamiento en el mercado local. En general, los resultados indican que las empresas poseen una estructura comercial capaz de sostener niveles competitivos aceptables dentro del sector lácteo y del mercado mantense.

Tabla 7 Resultados correlacional-explicativos

Variables	Satisfacción laboral	Comercialización
Satisfacción laboral	1	0,72**
Comercialización	0,72**	1

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados procesados en Jamovi 2.7.26.

Nota: $p < 0,01$

El análisis de correlación de Pearson muestra una relación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la comercialización ($r = 0,72$; $p < 0,01$). Este resultado demuestra que a medida que mejora el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, también tienden a incrementarse los niveles de desempeño comercial de las empresas lácteas de Manta. La magnitud de la correlación puede considerarse moderada-alta, evidenciando que la satisfacción laboral constituye un factor relevante para fortalecer la comercialización empresarial.

Tabla 8 Análisis explicativo de las variables

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	Error estándar
1	0,72	0,5184	0,50	0,29

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados procesados en Jamovi 2.7.26.

El modelo de regresión lineal simple mostró un R² de 0,5184, lo que indica que la satisfacción laboral se asocia con el 51,84% de la variabilidad observada en la comercialización dentro de la muestra estudiada.

Tabla 9 Análisis ANOVA

Fuente	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	5,12	1	5,12	46,5	0,001
Residual	4,91	43	0,11		
Total	10,03	44			

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados procesados en Jamovi 2.7.26.

El análisis ANOVA evidencia que el modelo de regresión es estadísticamente significativo ($F = 46,5$; $p = 0,001$), con base en el valor de significancia obtenido. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una asociación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y comercialización.

Por eso los resultados obtenidos permiten evidenciar que la satisfacción laboral mantiene una relación con la comercialización en las empresas lácteas de la ciudad de Manta. La existencia de una correlación positiva moderada-alta y un modelo estadístico, evidencia que las condiciones laborales, estabilidad y compensaciones adecuadas favorecen el desempeño comercial de las empresas. Con ello la satisfacción laboral se consolida como un factor clave para fortalecer la productividad, mejorar la atención al cliente y aumentar el crecimiento comercial sostenible dentro del sector lácteo.

Discusión

Los resultados de la presente investigación permitieron demostrar que la satisfacción laboral influye de manera significativa en la comercialización de productos lácteos en las empresas de la ciudad de Manta. Por medio de las encuestas realizadas a los 45 colaboradores que forman parte de las empresas comercializadoras del sector lácteo dentro de la ciudad de Manta, se identificó que factores como el salario, las condiciones de trabajo y la estabilidad laboral, influyen en el desempeño comercial de los colaboradores, la atención al cliente, el cumplimiento de las metas y la fidelización. Estos resultados evidencian que la gestión adecuada de los colaboradores es un elemento estratégico para el crecimiento y la competitividad empresarial en el sector lácteo.

En la dimensión salario y compensaciones los resultados indicaron que un importante grupo de colaboradores considera aceptables las remuneraciones que reciben; sin embargo, todavía existe un porcentaje considerable de trabajadores que manifiesta inconformidad en lo que respecta al reconocimiento económico e incentivos laborales. Esto muestra que la percepción salarial sigue siendo uno de los principales factores determinantes del nivel de satisfacción del trabajador dentro de la organización. Los trabajadores que afirmaron estar conformes con lo que ganan se mostraron más dispuestos a cumplir objetivos comerciales, a mejorar la atención al cliente y a comprometerse con las metas de la empresa.

Los resultados relacionados con las condiciones de trabajo, mostraron que la mayor parte de los empleados percibe favorablemente el clima laboral de las empresas lácteas. En la encuesta las personas manifestaron que los aspectos positivos son las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la disponibilidad de las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones. Sin embargo, también se mostraron inconformidades en la carga de trabajo, la presión para cumplir objetivos y la falta de programas constantes de motivación e incentivos para los colaboradores lo que afecta su nivel de satisfacción laboral.

La evidencia de estos resultados se relaciona con Romero (2022), quien señala que el clima laboral es determinante para la productividad y el desempeño del trabajador en las empresas lácteas. De esta misma manera, Vera (2025) señala que factores como la comunicación interna, el reconocimiento laboral, las relaciones interpersonales y la coordinación organizacional son fundamentales para fortalecer la satisfacción laboral y el desempeño comercial. En relación con estos autores se constató que los trabajadores que cuentan con mejores condiciones laborales son más positivos con el cliente, mostrando más empatía, responsabilidad y eficiencia en el proceso de comercialización.

También los resultados obtenidos fueron influenciados de forma importante por la estabilidad laboral. Muchos empleados se sintieron seguros dentro de la empresa, mientras que otros mostraron su preocupación por su futuro laboral y sus posibilidades de crecer profesionalmente. Esto es evidencia de que la estabilidad laboral es todavía un factor importante para el comportamiento organizacional y el compromiso del trabajador con la empresa.

Los trabajadores que disponían de estabilidad laboral fueron los que se mostraron más dispuestos a implicarse activamente en el logro de los objetivos comerciales y en la fidelización de los clientes. Estos hallazgos coinciden con los de Cobeña (2023), quien señala que la satisfacción laboral produce sentimientos positivos del trabajo y fortalece el comportamiento organizacional. De la misma manera, Reyes (2021) afirma que factores tales como la autonomía, la capacitación continua y la gestión participativa, contribuyen de manera significativa al fortalecimiento de la satisfacción laboral y del desempeño eficiente del trabajador en las organizaciones.

Respecto a la variable comercialización los resultados obtenidos mostraron que la mayoría de los trabajadores considera que las empresas brindan un servicio adecuado a los clientes y que en muchas ocasiones logran cumplir las metas comerciales establecidas. Esta situación muestra que el desempeño laboral de los empleados tiene una significancia directa sobre la productividad y competitividad de la empresa. Los trabajadores que están conformes con su empleo se involucran más en la atención al cliente, están más dispuestos a solucionar problemas y presentan una actitud más positiva con respecto a las necesidades de los consumidores.

Los resultados del estudio, además, permitieron descubrir ciertas falencias en las empresas de comercialización de productos lácteos de la ciudad de Manta, sobre todo, en temas de incentivos laborales, reconocimiento al desempeño y posibilidades de ascenso laboral. A pesar de que en los resultados generales se observan niveles moderados de satisfacción laboral, estas limitaciones pueden dar lugar a desmotivación y afectar la productividad organizacional si no se aplican estrategias orientadas al fortalecimiento del clima laboral.

En líneas generales, los resultados del estudio permitieron confirmar que existe una relación positiva y significativa entre satisfacción laboral y comercialización. Los trabajadores satisfechos desarrollan mayores niveles de compromiso, productividad y orientación al cliente lo cual contribuye en la relación al cumplimiento de metas organizacionales y al fortalecimiento competitivo de las empresas lácteas de la ciudad de Manta. Por otro lado, la insatisfacción laboral puede derivar en desmotivación, bajo rendimiento y deficiencias en la atención al cliente, lo que impacta de manera negativa en los resultados comerciales y en la imagen de la empresa.

Por eso los resultados de la investigación demuestran que las empresas que comercializan productos lácteos deben considerar la satisfacción laboral como una estrategia organizacional esencial, ya que el bienestar del trabajador afecta significativamente a la productividad, la calidad del servicio, la fidelización de clientes y el posicionamiento empresarial en mercados cada vez más competitivos.

Desde una perspectiva crítica, los resultados deben interpretarse considerando el alcance correlacional y transversal del estudio, por lo que no permiten establecer relaciones causales definidas entre satisfacción laboral y comercialización. No obstante, la correlación positiva significativa constituye evidencia empírica relevante para el contexto empresarial local, al mostrar que el bienestar del colaborador se vincula con indicadores comerciales como atención al cliente, cumplimiento de metas y fidelización. La principal limitación del estudio se encuentra en el tamaño de la población analizada y en el uso de información autorreportada, por lo que futuras investigaciones podrían ampliar la muestra, incorporar indicadores comerciales objetivos y comparar empresas de distintos sectores productivos.

Conclusiones

La presente investigación permitió determinar que la satisfacción laboral influye significativamente en la comercialización de productos lácteos en las empresas de la ciudad de Manta. Los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los colaboradores evidenciaron una relación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la comercialización ($r = 0,72$; $p < 0,01$). Asimismo, el modelo de regresión lineal mostró un $R^2 = 0,5184$, lo que indica que la satisfacción laboral explica el 51,84 % de la variabilidad observada en la comercialización. Estos resultados evidencian que factores como el salario, las condiciones

laborales y la estabilidad en el empleo se relacionan con el desempeño comercial, la atención al cliente, el cumplimiento de metas y la fidelización de consumidores.

Respecto al primer objetivo específico, enfocado en analizar la relación significativa de los salarios y compensaciones en la comercialización, los resultados evidencian que el reconocimiento económico influye en la motivación y comportamiento del trabajador. Los colaboradores que evidenciaron sentirse conformes con sus ingresos mostraron una actitud más positiva hacia el cumplimiento de metas comerciales y la atención al cliente.

En cuanto al segundo objetivo específico, asociado con las condiciones de trabajo se determinó que un ambiente laboral positivo permite aumentar el desempeño organizacional y mejora la calidad del servicio a los clientes. Los colaboradores que perciben buenas relaciones interpersonales, comunicación organizacional efectiva y herramientas adecuadas para desempeñar sus funciones aumentan sus niveles de satisfacción y compromiso laboral. Esto guarda relación con Romero (2022) que sostiene que el clima laboral constituye un elemento clave para mejorar la productividad y eficiencia empresarial.

El tercer objetivo específico, enfocado en la estabilidad laboral determinó que la seguridad en las empresas fortalece el sentido de pertenencia y la permanencia del trabajador dentro de la empresa. Los trabajadores que perciben una estabilidad que muestran mayor disposición para involucrarse en actividades comerciales y contribuir al crecimiento empresarial. Estos resultados se relacionan con Cobaña (2023), quien afirma que la satisfacción laboral genera sentimientos positivos hacia el trabajo y fortalece el comportamiento organizacional.

De igual manera la investigación permitió evidenciar que la comercialización no depende solo de estrategias de ventas o factores económicos, sino también de la adecuada gestión del personal. Los trabajadores satisfechos se convierten en representantes estratégicos de la empresa, ya que transmiten confianza, mejoran la experiencia del cliente y fortalecen la fidelización de estos mismos.

De igual manera, los resultados obtenidos permitieron identificar que las empresas comercializadoras de productos lácteos de la ciudad de Manta todavía presentan ciertas debilidades relacionadas con incentivos laborales, reconocimiento al desempeño y oportunidades de crecimiento profesional. La percepción general de los colaboradores refleja niveles moderados de satisfacción laboral, estas limitaciones pueden comprometer negativamente la motivación y productividad del personal si no se implementan estrategias de mejoras dentro de la empresa.

La investigación refleja que la satisfacción laboral constituye un elemento estratégico para fortalecer la competitividad empresarial dentro del sector lácteo. Las empresas que priorizan el bienestar de sus trabajadores logran evidenciar una mejora dentro del clima organizacional, incrementar la productividad, fortalecer la atención al cliente y consolidar el posicionamiento de sus productos dentro del mercado.

Como conclusión final este estudio aporta evidencia relevante para el área administrativa y empresarial, demostrando que la adecuada gestión de los colaboradores no solo mejora el bienestar y desempeño de ellos, sino que también impacta positivamente en la comercialización, fidelización de clientes y sostenibilidad organizacional de las empresas lácteas de la ciudad de Manta.

El aporte de esta investigación se centra en demostrar la importancia de la satisfacción laboral como un elemento estratégico dentro de las empresas comercializadoras de productos lácteos de la ciudad de Manta, ampliando la comprensión de cómo la gestión adecuada del talento humano puede contribuir al fortalecimiento de los procesos comerciales. Desde el ámbito teórico, el estudio contribuye al conocimiento existente al relacionar la satisfacción de los colaboradores con la comercialización, integrando aspectos como las compensaciones, las condiciones de trabajo y la estabilidad laboral dentro del análisis del desempeño empresarial. Desde el ámbito práctico, los resultados proporcionan una base para que las empresas del sector orienten sus decisiones administrativas hacia el mejoramiento de las condiciones laborales, el reconocimiento del personal y las oportunidades de desarrollo profesional. De esta manera, la investigación aporta una perspectiva aplicable al contexto empresarial de Manta y establece un referente para futuras investigaciones que aborden la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño comercial en el sector lácteo.

Recomendaciones

- Se recomienda que las empresas comercializadoras de productos lácteos de la ciudad de Manta revisen periódicamente sus políticas salariales y los sistemas de compensación, procurando que estos sean equitativos y acordes con las responsabilidades y el desempeño de cada colaborador.
- Se recomienda que las empresas fortalezcan las condiciones de trabajo mediante la mejora continua del ambiente laboral, la disponibilidad de recursos adecuados y el desarrollo de programas que promuevan el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y el reconocimiento al desempeño.
- Se recomienda que las empresas implementen políticas orientadas a fortalecer la estabilidad laboral ofreciendo mayores oportunidades de permanencia, desarrollo profesional y crecimiento dentro de la organización.

Bibliografía

- Asto, J. K. (2021). *Prevención de riesgos físicos en la industria láctea*. Obtenido de <https://dspace.esPOCH.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/6eaaa7f8-6dd4-4c28-acdd-2861d49d6379/content>
- Choca, D. B. (2023). *Marketing digital para la comercialización de productos lácteos*. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/967c612b-0c5b-494f-a1b7-ba2d56831033/content>
- Cobeña, Y. V. (2023). *Incidencia de la gestión de personal en la satisfacción del talento humano de la empresa lácteos la polaca gustalac S.A de la ciudad de Quevedo*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bf6e3146-5268-4279-94db-1ff2666da985/content>
- Díaz, T. O., & Pasco, M. E. (2022). *La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/679/67980089011/html/>
- Duarte, M. A., & Medina, R. F. (2022). *Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las instituciones públicas de Pilar*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2890/4056>
- Macías, E., & Vanga, M. (2021). *Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- OIT. (2020). *Condiciones de trabajo y empleo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/oficina-de-actividades-para-los-empleadores/areas-de-trabajo/condiciones-de-trabajo>
- Reyes, A. (2021). *Factores motivacionales en la satisfacción laboral en una empresa para la prevención de accidentes desde la perspectiva de Herzberg*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000600030
- Reyes, A., & Josefina, S. L. (2021). *Gestión administrativa y estándares de calidad de la empresa cc pacifico, proveedora de productos lácteos en las municipalidades distritales de Huánuco 2021*. Obtenido de <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/3620>
- Rodríguez, D. (2024). *Incidencia de la gestión de personal en la satisfacción del talento humano de la empresa lácteos la polaca gustalac s.a. de la ciudad de Quevedo*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/a6484c7c-b882-4561-9e14-e16d3b4ce573>
- Rojas, M. F. (2025). *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa CNEI EP*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction
- Romero, K. N. (2022). *Clima laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de una empresa de lácteos*. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3b0e61ef-a34b-4a67-b973-4af536b96184/content>
- Suárez, W. B. (2023). *Estrategias de fidelización para la agencia mano negra de Latacunga*. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/052b00e0-305b-43c6-b1c2-4c12607694f3/content>

- Toala, E. (2024). *Evaluacion de la calidad del servicio y su impacto en el nivel de satisfaccion de los clientes de la Cooperacion Jarrin*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/dc091c0f-87e9-4a4e-b220-28c55f1ba18b/content>
- Treviño, J. G., Hernández, B. A., Leal, E. T., & Rivas, J. G. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Urizar, L. M. (2023). *Satisfacción laboral en colaboradores de empresa comercializadora*. Obtenido de <https://biblior.url.edu.gt/wp-content/uploads/publiwavg/Tesis/2023/05/22/Castillo-Luna.pdf>
- Vera, D. C. (2025). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral, estudio descriptivo en la Unidad Educativa Tarqui, Manta. Periodo 2025*. Obtenido de <https://repositorio.ulearn.edu.ec/bitstream/123456789/9690/1/ULEAM-PSIC-0074.pdf>

Anexos

Comprobante de recepción de envío del artículo a la revista.

Revista Ñeque

← Volver a Envíos

1. Inicio

2. Cargar el envío

3. Introducir los metadatos

4. Confirmación

5. Sigüientes pasos

Envío completo

Gracias por su interés por publicar con Revista Ñeque.

¿Y ahora qué?

La revista ha sido notificada acerca de su envío y se le enviará un correo electrónico de confirmación para sus registros.
Cuando el editor haya revisado el envío, se contactará con usted.

Por ahora, usted puede:

- [Revisar este envío](#)
- [Crear un nuevo envío](#)
- [Volver al escritorio](#)

Formato de Revista



Revista de Investigación en Ciencias Administrativas y Sociales, ÑEQUE
<https://revistaneque.org/index.php/revistaneque>
ISSN: 2631 – 2883

Título breve en español máximo 15 palabras

Short title in English

Título curto em Portuguese

Nombre y apellidos del autor 1

correodelautor@investigación.com

ORCID 0000 - 0000

Nombre y apellido del autor 2

correodelautor@investigación.com

ORCID 0000 - 0000

Institución de Afiliación. Ciudad, País

RESUMEN

Estructurado en función al tema abordado dentro del artículo, debe señalar breve introducción, objetivo, metodología, desarrollo y conclusiones. No debe exceder de 150 palabras, como tampoco deben colocar referencias dentro del mismo.

Palabras clave: Palabra 1; Palabra 2; Palabra 3; Palabra 4; Palabra 5

ABSTRACT

Resumen en inglés (abstract). resumen en inglés resumen en inglés resumen en inglés resumen en inglés resumen en inglés resumen en inglés resumen en inglés resumen en inglés resumen en inglés resumen en inglés resumen en inglés resumen en inglés.

Key words: Word 1; Word 2; Word 3; Word 4; Word 5

RESUMO

Resumen en portugués Resumen en portugués Resumen en portugués Resumen en portugués Resumen en portugués Resumen en portugués Resumen en portugués

Resumen en portugués Resumen en portugués Resumen en portugués Resumen en portugués

Resumen en portugués Resumen en portugués Resumen en portugués Resumen en portugués

Palavras-Chave: Palavras; Palavras; Palavras; Palavras;

INTRODUCCIÓN

Contiene la introducción a nivel de antecedentes del tema abordado, la problemática y contextualización brevemente explicado, objetivo(s), propósito o justificación de la investigación.

METODOLOGÍA

Búsqueda bibliográfica, criterios de selección, recuperación de la información. Fuentes documentales, evaluación de la calidad de los artículos seleccionados, análisis de la variabilidad, fiabilidad y validez de los artículos seleccionados.

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

Organización y estructura de los datos. Elaboración del mapa mental, combinación de los resultados de diferentes originales, argumentación crítica de los resultados (diseño, sesgos, limitaciones, conclusiones extraídas).

** Cerrar comillas al momento de redactar una cita textual, dentro del párrafo, es importante acotar que los números de páginas solo se colocan al inicio o al final de una cita textual. Evitar números de páginas donde hay parafraseo.*

CONCLUSIÓN

Elaboración de conclusiones basadas en los datos y artículos analizados.

CONFLICTO DE INTERESES.

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

(Listados según APA).

TOMAR EN CONSIDERACIÓN:

- Redactar el texto en tercera persona.
 - Se sugiere evitar las citas textuales ya que estas no permiten determinar el análisis de la escritura de los autores, sería preciso parafrasear y citar al autor.
 - Revisar la forma y tiempos verbales.
- La extensión máxima del artículo es de 6000 palabras.
- Las Imágenes y gráficos deberán estar en formato JPG adjunto al manuscrito y las tablas en formato original de Word.
 - Las referencias deben tener enlace de la página o DOI de la revista.

Se sugiere unificar varios indicadores en una tabla, al momento de evidenciar los resultados utilizar una tabla o gráfico no ambos y colocar solo lo necesario.

Instrumento de recolección de datos

Variable Independiente: Satisfacción Laboral							
Dimensiones	Indicadores	Afirmaciones	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Salario y compensaciones	Salario base	¿El salario que recibo es justo y acorde a las responsabilidades que desempeño dentro de la empresa?					
	Compensación total	¿Las compensaciones económicas que ofrece la empresa influyen positivamente en mi motivación y desempeño laboral diario?					
	Beneficios y prestaciones	¿Considera que los incentivos y beneficios adicionales reconocen adecuadamente su esfuerzo y contribución a la organización?					
Condiciones de trabajo	Estrés laboral	¿Las condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo facilitan el cumplimiento eficiente de sus actividades laborales?					
	Equilibrio vida - trabajo	¿El ambiente laboral fomenta relaciones respetuosas y colaborativas entre compañeros y superiores?					
	Cultura de seguridad	¿Cuenta con los recursos, herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo de forma segura y efectiva?					
Estabilidad laboral	Duración de empleo	¿Siento seguridad respecto a la continuidad de su empleo dentro de la empresa?					
	Rotación de personal	¿La baja rotación de personal refleja estabilidad laboral y favorece un ambiente organizacional positivo?					
	Índice de inasistencia	¿La estabilidad laboral y la satisfacción reducen la inasistencia y fortalecen el compromiso con las actividades asignadas?					

Variable Dependiente: Comercialización							
Dimensiones	Indicadores	Afirmaciones	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Ventas	Numero de ventas a la fecha	¿El desempeño del personal influye directamente en el incremento del número de ventas alcanzadas por la empresa?					
	Clientes nuevos por mes	¿La actitud y el compromiso del personal contribuyen a la captación constante de nuevos clientes cada mes?					
	Satisfacción al cliente	¿La satisfacción del cliente depende de la calidad del servicio brindado por el personal durante el proceso comercial?					
Participación de mercado	Por segmento	¿La empresa adapta su estrategia comercial según las características y necesidades de cada tipo de cliente?					
	Por geografía	¿La comercialización de productos considera la ubicación geográfica de los clientes para mejorar la cobertura del servicio?					
	Por producto	¿La empresa ajusta su comercialización según las características y la demanda de cada producto ofrecido?					
Distribución y entrega del producto	Cumplimiento de tiempos de entrega	¿El cumplimiento oportuno de los tiempos de entrega fortalece la satisfacción del cliente y la imagen empresarial?					
	Organización de rutas de distribución	¿La adecuada organización de las rutas de distribución permite entregar los productos de forma eficiente?					
	Estado del producto al entregar	¿El producto entregado al cliente mantiene condiciones óptimas de calidad e higiene durante la distribución?					

Operacionalización de la variable dependiente

DEFINICIÓN DE LA VARIABLE TEÓRICA	OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIONES	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA / DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	FUENTE
La satisfacción laboral es el estado emocional positivo que resulta de la valoración que realiza el trabajador sobre su empleo y las experiencias laborales que vive dentro de la organización (Locke, 1976).	Grado de satisfacción que presentan los colaboradores de las empresas comercializadoras de productos lácteos de la ciudad de Manta respecto al salario, condiciones de trabajo y estabilidad laboral.	Salario y compensaciones	Vera (2022) sostiene que la remuneración y las compensaciones constituyen factores higiénicos que influyen en la satisfacción laboral y reducen la insatisfacción.	Salario base	¿El salario que recibo es justo y acorde a las responsabilidades que desempeño dentro de la empresa?	Cuestionario tipo Likert	Encuesta aplicada a colaboradores de empresas lácteas de Manta
				Compensaciones económicas	¿Las compensaciones económicas que ofrece la empresa influyen positivamente en mi motivación y desempeño laboral diario?		



			de forma segura y efectiva?		
Estabilidad laboral	Reyes (2021) afirma que la estabilidad laboral fortalece el compromiso y la permanencia del trabajador dentro de la organización.	Continuidad del empleo	¿Siente seguridad respecto a la continuidad de su empleo dentro de la empresa?	Cuestionario tipo Likert	Encuesta aplicada a colaboradores de empresas lácteas de Manta
		Rotación del personal	¿La baja rotación de personal refleja estabilidad laboral y favorece un ambiente organizacional positivo?		
		Inasistencia laboral	¿La estabilidad laboral y la satisfacción reducen la inasistencia y fortalecen el compromiso con las actividades asignadas?		

Operacionalización de la variable dependiente

DEFINICIÓN DE LA VARIABLE TEÓRICA	OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIONES	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA / DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	FUENTE
La comercialización comprende las actividades relacionadas con la distribución, promoción y venta de productos para satisfacer las necesidades del cliente y alcanzar los objetivos comerciales de la empresa (Kotler y Keller, 2016).	Nivel de desempeño de las actividades comerciales desarrolladas por las empresas comercializadoras de productos lácteos de la ciudad de Manta, considerando ventas, participación de mercado y distribución del producto.	Ventas	Morales (2023) señalan que el desempeño comercial depende de la capacidad de la empresa para generar valor al cliente y alcanzar sus objetivos de ventas.	Número de ventas	¿El desempeño del personal influye directamente en el incremento del número de ventas alcanzadas por la empresa?	Cuestionario tipo Likert	Encuesta aplicada a colaboradores de empresas lácteas de Manta
				Captación de clientes	¿La actitud y el compromiso del personal contribuyen a la captación constante de nuevos clientes cada mes?		
				Satisfacción del cliente	¿La satisfacción del cliente depende de la calidad del servicio brindado por el		

			personal durante el proceso comercial?		
Participación de mercado	Toala (2024) establecen que conocer las características del mercado permite fortalecer el posicionamiento y la competitividad empresarial.	Segmentación del mercado	¿La empresa adapta su estrategia comercial según las características y necesidades de cada tipo de cliente?	Cuestionario tipo Likert	Encuesta aplicada a colaboradores de empresas lácteas de Manta
		Cobertura geográfica	¿La comercialización de productos considera la ubicación geográfica de los clientes para mejorar la cobertura del servicio?		
		Adaptación del producto	¿La empresa ajusta su comercialización según las características y la demanda de cada producto ofrecido?		

Distribución y entrega del producto	Una distribución eficiente garantiza la satisfacción del cliente mediante entregas oportunas y productos en óptimas condiciones, Vera (2025).	Cumplimiento de tiempos	¿El cumplimiento oportuno de los tiempos de entrega fortalece la satisfacción del cliente y la imagen empresarial?	Cuestionario tipo Likert	Encuesta aplicada a colaboradores de empresas lácteas de Manta
		Organización de rutas	¿La adecuada organización de las rutas de distribución permite entregar los productos de forma eficiente?		
		Estado del producto	¿El producto entregado al cliente mantiene condiciones óptimas de calidad e higiene durante la distribución?		
