



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA TRABAJO DE TITULACION:**

**Análisis de la satisfacción laboral en empresas familiares: estudio de caso de  
Ecuasouvenir, Guayaquil – Ecuador**

**AUTORA:**

Lcda. Game Méndez, Paola Norelly

**Previo a la obtención del Grado Académico:**

**Magíster en Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador

2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **licenciada Paola Norelly Game Méndez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

**REVISORA**

---

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

**Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2026**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Paola Norelly Game Méndez

**DECLARO QUE:**

El trabajo **Análisis de la satisfacción laboral en empresas familiares: estudio de caso de Ecuasouvenir, Guayaquil – Ecuador** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2026**

**LA AUTORA**

---

**Paola Norelly Game Méndez**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Paola Norelly Game Méndez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de titulación previo a la obtención de grado académico como Magíster en Administración de Empresas titulado: **Análisis de la satisfacción laboral en empresas familiares: estudio de caso de Ecuasouvenir, Guayaquil – Ecuador** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2026**

**LA AUTORA:**

---

**Paola Norelly Game Méndez**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**REPORTE COMPILATIO**



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

2026 REVISION GAME PAOLA

ID : abe97fd542179244678a19629ddb52d7b234b79b



**4%**

Textos sospechosos

Nombre del fichero : 2026 REVISION GAME PAOLA .txt  
Tamaño del archivo original : 8,11 MB  
Número de palabras : 8142  
Número de caracteres : 53728

Depositante : María del Carmen Lapo Maza  
Fecha de depósito : 18 de marzo de 2026  
Tipo de carga : interface  
fecha de fin de análisis : 18 de marzo de 2026

**Resumen** (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Similitudes

**4%**

**Sintáctica 4%**

Semántica *No medido*

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



## AGRADECIMIENTO

A todos los miembros de mi familia tales como: padres, tíos, primos, ya que son mi pilar fundamental, por cada uno de sus consejos, guías, palabras de aliento que hacen que este logro sea para todos ellos.

Al representante legal de Ecuasouvenir, Hugo Méndez, que ha sido parte de mi proceso profesional, por las enseñanzas y conocimientos fundamentales que han sido gran aporte para que este proyecto esté a su alcance.

Agradecer a mi compañera y amiga Génesis Poveda por ser una pieza fundamental, por sus consejos y ayuda han hecho que sea mucho más fácil el proceso de aprendizaje en la maestría.

Por último y menos importante agradecer a mis compañeros Iván Villalta, Alfredo y Carla Gonzales por todo su apoyo en esta travesía y siempre deseándole los mejores éxitos en su trayecto profesional y personal.

Lcda. Paola Norelly Game Méndez

## DEDICATORIA

Este trabajo presente es totalmente dedicado a mis padres, quienes son mis pilares fundamentales, los que me motivan día a día a ser mejor, a conseguir mis sueños, mis metas, velar por mi bienestar, este logro es para ustedes.

A mis hermanos por su apoyo incondicional y por estar siempre a mi lado en todo momento que hemos pasado. Siempre estaré para apoyarlos en sus logros y metas.

Para mis mejores amigos: Silvia Boderó y Cesar Tapia las personas que han creído en mí desde el día uno que nos conocimos en la misma universidad hace 10 años atrás donde nuestra amistad empezó, gracias por siempre apoyarme y estar a mi lado en todo momento.

A mis primas: Ana Belén Peralta y Melanie Moncayo, quienes han sido mi curita del alma, las que siempre están en mis altas y bajas. Son mis primas, pero las veo como hermanas con las que me he criado toda la vida y sé que siempre contaré con su gran apoyo y lealtad.

Lcda Paola Norelly Mendez

## Introducción

En el tiempo actual las empresas familiares son un pilar y eje fundamental dentro del sector económico debido al gran e importante aporte ya que este ayuda a generar empleo para los diversos sectores tanto de manera directa como indirecta, por otro lado, ayuda a incrementar el mercado local en donde se puede producir un impacto positivo en el desarrollo tanto económico como social y cultural para favorecer ya su vez promover nuestro país y por ende dejar un legado familiar para que este sea continuado por las siguientes generaciones.

Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador (2018), para el año 2017 existían 81 500 empresas activas, de las cuales el 53% son consideradas microempresas, el 30 % pequeñas empresas, el 12 % empresas medianas y tan solo el 5 % empresas grandes. Sin embargo, en el presente estudio se analizan 65 536 empresas activas, debido a que el resto de las compañías no cuenta con una clasificación de tamaño, ya sea porque son empresas nuevas o porque no presentaron su información financiera en el año 2016. Del mismo modo, se citó que en el Ecuador el 77% de las organizaciones son de índole familiar, en donde el 95% de las organizaciones tiende a tener una interacción con las empresas pequeñas y medianas. Según José María Vázquez indicó que el 51% favorece y hace énfasis en el Producto Interno Bruto del país (PIB). A pesar que las empresas familiares obtienen un aporte significativo dentro de la economía local, estas suelen mostrar conflictos y problemáticas debido a que persisten variaciones en donde las condiciones afectan el ámbito laboral y a la vez familiar.

El resultado de la actividad que desarrolla la empresa familiar genera en la sociedad un considerable impacto económico y contribuye a la creación de fuentes de valor, como el trabajo para los empleados y la generación de riqueza para sus propietarios. En la mayoría de los sistemas económicos de libre mercado, la empresa familiar representa un porcentaje muy alto del total de las empresas, siendo un importante instrumento generador de riqueza. Se estima que las empresas familiares crean empleo para aproximadamente cien millones de personas a nivel mundial. Asimismo, el 25% de las cien empresas más grandes del planeta son familiares y constituyen alrededor del 60% del total de las empresas del mundo. En Ecuador, representan el 91% del total de empresas privadas formales, generan el 80% del empleo privado y aproximadamente el 65% del Producto Interno Bruto (PIB). Además, cerca del 70% de las mil

mayores empresas del país son de carácter familiar. En Latinoamérica, las empresas familiares constituyen aproximadamente el 80% de todas las empresas, y muchas de las compañías más importantes del mundo tienen o tuvieron su origen en una empresa familiar (Joaquim Gonçalves do Espírito Santo, 2024 p. 2).

Las empresas familiares suelen caracterizarse por ser organizaciones de pequeño o mediano tamaño y por mantener altos niveles de confianza entre sus miembros. Estas características permiten que las decisiones dentro de la empresa se adopten con mayor rapidez, especialmente cuando surgen problemas o situaciones que requieren respuestas inmediatas. En este sentido, una de las principales ventajas de las empresas familiares es la agilidad en la toma de decisiones dentro de la organización (Joaquim Gonçalves do Espírito Santo, 2024 p. 15).

La empresa familiar se caracteriza por la interacción entre tres sistemas clave: la propiedad, la empresa y la familia. Esta interrelación, donde las mismas personas a menudo son miembros de la familia, propietarios y gestores, requiere la conciliación de intereses diversos. Esta dinámica contribuye a que las empresas familiares sean generalmente más eficientes que las no familiares, al reducir los costos de transacción y de agencia. Este trabajo explora las características distintivas de las empresas familiares en términos de propiedad, gestión y analiza sus ventajas y desventajas en comparación con las empresas no familiares (Joaquim Gonçalves do Espírito Santo, 2024 p. 3).

A pesar de que las empresas familiares aportan un valor económico, estas actualmente presentan desafíos relacionados con: la gestión, toma de decisiones, falta de crecimiento, dinámicas, entre otros problemas que afectan a las mismas. Estos pueden contribuir bastante en los aspectos internos de la empresa entre ellos el más relevante para este caso, el nivel satisfacción laboral que lleguen a manifestar los colaboradores al momento de laborar.

Adicionalmente, se puede indicar que el análisis de la satisfacción laboral cobra importancia dentro de este estudio de caso propuesto ya que permite entender la perspectiva y percepción que tienen los colaboradores con respecto al entorno laboral actual.

En los actuales estudios se ha examinado que la satisfacción laboral es uno de los factores importantes para analizar el actual comportamiento de los colaboradores y de esta manera conocer la perspectiva y percepción que obtienen al momento de trabajar sin importar la índole de la organización familiar.

En el actual estudio el autor Vallejo (2022) evaluó la respectiva satisfacción de 64 colaboradores en donde la totalidad de la población fue solamente conformada por mujeres (72%) dada en el área comercial. En el previo estudio se indicó que es de suma importancia contar con colaboradores de al menos un año de antigüedad para medir la evaluación de una manera más representativa para beneficio de la organización.

De manera similar, Joaquim do Espírito Santo (2024) desarrolló mediante una metodología de análisis doctrinario y estadístico, basada en la revisión de literatura académica, normativa jurídica y datos existentes sobre empresas familiares, con el fin de analizar su importancia en la economía ecuatoriana.

Por otro lado, Castillo (2024) analizó los niveles de estrés laboral en una empresa de consumo masivo, identificando que el 37 % de los trabajadores presentaba estrés, seguido de un 32 % con nivel medio, lo que evidencia la presencia de riesgos psicosociales relevantes en el entorno laboral.

Escobedo, Rosales et al (2025) expone que para incrementar la satisfacción de los empleados en las empresas familiares es fundamental fortalecer el ámbito económico mediante la implementación de sistemas de compensación que sean competitivos y equitativos para que de esta manera exista una equidad en la organización. De este modo, existe un equilibrio o balance en donde la expectativa y percepciones del empleado sean favorables y eficaces para la ejecución de actividades cotidianas al momento de laborar dentro de una organización familiar.

Finalmente, Espinoza (2020) aplicó instrumentos de satisfacción laboral y riesgos psicosociales a 100 colaboradores de dos empresas privadas del sector de salud ocupacional en Guayaquil, utilizando un censo y el software SPSS. Los resultados resaltan la importancia de evaluar de manera integral la satisfacción y los riesgos psicosociales en las organizaciones.

La Historia de cómo se inició la organización familiar es dada de la siguiente manera:

En el año 2017, Juan de profesión chef y restaurantero, por otro lado, Hugo, un ingeniero en sistemas decidieron unir fuerzas tras realizar un previo estudio de mercado. Estos personajes, estuvieron en una búsqueda de una nueva aventura que impulsando su amor por Ecuador y pasión al explorar nuevas fronteras e incentivar el turismo local tomaron la decisión de lanzar su propia empresa de souvenirs en la ciudad de Guayaquil. Luego en el 2021, trasladaron su matriz a la ciudad de Cuenca. Desde ese entonces, han hecho una combinación en cuanto a su creatividad, innovación, determinación para la creación y elaboración de productos únicos que fomentan la cultura del país y establecer una conexión única y especial con cada rincón del Ecuador (Ecuasouvenir, 2025).

La empresa Ecuasouvenir (2025) tiene establecida su misión y visión lo siguiente:

- **Misión:** Capturar la esencia de cada destino del Ecuador. Capturar la esencia de cada destino del Ecuador, celebrar la aventura y la diversidad cultural, ofreciendo productos que mantienen viva la magia de tus viajes. Promovemos el turismo sostenible y nos esforzamos por ofrecer productos de alta calidad que reflejen la autenticidad y el orgullo de nuestra tierra, apoyando a las comunidades y fomentando el crecimiento de su economía.
- **Visión:** Ser un referente nacional en diseño y calidad de souvenirs, y en orgullo ecuatoriano, inspirando a viajeros de todo el mundo a recordar y celebrar la diversidad y autenticidad de nuestra tierra.

### Figura 1

#### Logo De La Empresa Ecuasouvenir



En la siguiente ilustración pueden visualizar el logo de la empresa Ecuasouvenir, este logo está elaborado por uno de los diseñadores gráficos.

En cuanto a los colores representados dentro del logo: los colores amarillo, azul y rojo representan el color de la bandera ecuatoriana, por otro lado, el color naranja se asocia con energía, entusiasmo y alegría por ser un color vibrante y esto capta la atención ideal para marcas jóvenes que quieren posesionarse en el mercado actual.

El logo de Ecuasouvenir tiene como principal enfoque transmitir la marca fomentada a la cultura netamente ecuatoriana, en la cual se resalta la diversidad, tradición, cultura y orgullo nacional. El término o la palabra Ecuasouvenir se deriva de la siguiente manera para que las personas puedan comprender mejor su terminología y comprensión.

- **Ecu:** Viene de la abreviatura coloquial directamente de la palabra Ecuador para representar la marca de manera nacional, a su vez mencionar el origen geográfico de la misma y pertenencia única al país.
- **Souvenir:** Término o palabra que significa recuerdo la cual se utiliza de manera internacional para hacer énfasis o importancia a la representación de objetos únicos y representativos de un país.

La organización Ecuasouvenir corresponde a emprendedores dedicados a compartir la riqueza de nuestro país Ecuador, a través de souvenirs que resaltan nuestra cultura, lugares emblemáticos y biodiversidad. Ecuasouvenir es una empresa familiar ubicada en Guayaquil dedicada a la comercialización de artesanías y recuerdos al por mayor y al por menor. Su modelo de negocio se enfoca en el modelo de negocio B2B de manera virtual, ofreciendo nuestro producto a tiendas de artesanías en aeropuertos, hoteles y puntos turísticos claves.

Dado el escenario presentado, el objetivo de la investigación es analizar la satisfacción laboral de empresas familiares: Caso Ecuasouvenir en la ciudad de Guayaquil que identifique áreas de mejora en su gestión de talento humano ante la satisfacción actual.

En el contexto del siguiente estudio se llevará a cabo dentro de la organización en la ciudad de Guayaquil a los colaboradores de las diversas áreas que conforman la misma. Por consiguiente, en este caso de estudio nos ayudará a entender como la satisfacción laboral del personal influye en la perspectiva y percepción al momento de laborar en una organización de índole familiar.

## Marco Teórico

En el siguiente apartado se va a hablar sobre algunas de las teorías más relevantes para el trabajo realizado que nos ayudará a obtener una mejor comprensión lectora para la audiencia interesada.

### Empresa Familiar

Se considera una empresa familiar, a la organización cuyo capital y dirección están a cargo de un núcleo familiar, o en alguno de los casos, la mayoría de las acciones le pertenecen, razón por la cual mantienen el control de la misma (Nieves Aurora, et al 2024).

La empresa familiar se puede definir como aquella empresa asociada en donde participan involucrados o miembros familiares con la finalidad de mantener el negocio a las futuras generaciones dentro de su núcleo.

Se presentan diversos conceptos de distintos autores que plantean el término de empresa familiar en donde se puede visualizar dicha definición propuesta:

**Tabla 1**  
**Definición De Empresa Familiar Según Autores**

Autor(es)	Año	Definición resumida
Lenguaza Alborno, Sosa Aoyama y Riquelme Benítez	2024	La empresa familiar se define cuando el fundador o sus descendientes poseen al menos el 25% de los derechos de decisión sobre el capital social.
Lucero Bringas, García Aráoz y Ribbet	2023	Organización con fines de lucro donde la mayoría del capital pertenece a una o más familias que controlan la dirección estratégica y buscan continuidad generacional.
Aguilar y Briozzo	2020	Negocios dirigidos por miembros de una familia con el objetivo de mantener la visión empresarial y asegurar su sostenibilidad a través de las generaciones.
Muñoz Muñoz, Matabanchoy Tulcán y Guevara Canchala	2020	Organización influenciada por el vínculo familiar, donde la propiedad, gestión y sucesión determinan la continuidad del negocio más allá de las generaciones.

Vera Muñoz, G.; Martínez Méndez y Vera Muñoz, M.	2020	En la empresa familiar interactúan dos sistemas: el familiar, basado en aspectos emocionales, y el empresarial, enfocado en la productividad y las tareas.
---	------	--

**Nota:** Elaboración propia con información extraída de Nieves Aurora et al (2024, p 4)

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral se refiere al grado de bienestar, gratificación y conformidad que experimenta un empleado en relación con su trabajo y su entorno laboral. Constituye un elemento fundamental en la gestión de recursos humanos, debido a que influye directamente en la motivación, el compromiso organizacional y el desempeño de los colaboradores.

A través de este concepto no hace solamente énfasis al aspecto salarial, sino, también contribuye otras aristas relevantes tales como el conocimiento, oportunidades de desarrollo profesional y la conciliación en donde exista un balance entre lo laboral y personal (Ochoa Choez, 2022).

La definición clara de la satisfacción laboral se entiende por una percepción que puede ser favorable o desfavorable, esto quiere decir, positiva o negativa para los colaboradores que contribuyen en una empresa, del mismo modo, se considera que la satisfacción es el grado de que sus expectativas coincidan con lo obtenido para obtener un nivel de concordancia, los beneficios que este proporciona, la interacción con lo demás y la modalidad de gestión (Gómez et al 2024)

Kalleberg (1977) indica que la satisfacción laboral supone un conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con el que los empleados contemplan sus trabajos. Por otra parte, Price y Mueller (1986) señalan que la satisfacción laboral es el grado en el que a los individuos les gusta su trabajo (Rodríguez Giraldo, 2023, p. 21)

**Tabla 2**

### **Principales Teorías De La Satisfacción Laboral**

Teoría	Autor(es)	Conceptos Principales / Resumen
<b>Jerarquía de Necesidad</b>	Abraham Maslow (1954)	La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow propone que la conducta humana se explica por la presencia de necesidades básicas que se organizan en una

<p>es</p>	<p>pirámide en la que una vez suplidas las más básicas pasamos a centrarnos en las más superiores, pasando de necesidades biológicas a sociales y de autorrealización. No obstante, propone una pirámide de necesidades: <i>fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización.</i></p>
<p><b>Motivación-Higiene</b></p> <p>Frederick Herzberg (1959)</p>	<p>En su teoría menciona que las personas consideran ser satisfactorio de su trabajo, llegando a la conclusión de que eliminar las cosas que generan insatisfacción no es suficiente para que el trabajo pase a ser considerado como satisfactorio.</p>
<p><b>Necesidades Aprendidas</b></p> <p>David McClelland (1961)</p>	<p>Su teoría llegó a la conclusión de que son tres las necesidades que destacan a la hora de motivarnos en el trabajo: <i>necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación o pertenencia.</i> En esta teoría se expone que en las empresas habría que tratar de manera diferente a cada trabajador en función de las necesidades particulares de cada uno, para de esta manera aumentar su motivación laboral.</p>
<p><b>Teorías X e Y</b></p> <p>Douglas McGregor (1960)</p>	<p>La teoría X habla sobre una visión mecanicista del trabajo, viendo al trabajador como un elemento pasivo, al cual no le gusta su trabajo y su única y gran motivación es el dinero que recibe, por lo tanto, el trabajador no se siente motivado y rechaza totalmente responsabilidades, por lo que, según esta teoría, es premiado en base a su productividad por dinero o por el contrario es sancionado o castigado con el fin de obligarlo a producir más y en la teoría Y es una visión más humanista en la cual el trabajador es un ser activo y con necesidades no solo fisiológicas sino también sociales y de autorrealización. Se considera al trabajador como alguien con sus propios objetivos y con capacidad para tomar responsabilidades, resolver problemas de la empresa y conseguir objetivos para tener un reconocimiento.</p>
<p><b>Expectativas</b></p> <p>Víctor Vroom (1964)</p>	<p>Esta teoría parte de la valoración de que el nivel de esfuerzo del empleado depende de la valencia de resultados y de las expectativas. La valencia de los resultados se refiere a que los resultados obtenidos con una determinada tarea tienen un valor concreto para la</p>

		persona, pudiendo ser positivo o negativo. La expectativa se refiere a lo que se espera obtener una vez realizado el esfuerzo.
<b>Equidad y Justicia</b>	J. Stacy Adams (1963)	Esta teoría mantiene que la motivación laboral depende de cómo el trabajador valore su tarea y la compensación que recibe a cambio, la cual será comparada con la de otros trabajadores. Dependiendo del resultado de dicha comparación la persona se encontrará más o menos motivada.
<b>Modelo ERC</b>	Clayton Alderfer (1969)	La propuesta de Alderfer plantea la posibilidad de satisfacer varios aspectos de varios niveles de forma simultánea. De acuerdo con este, si una necesidad superior no es satisfecha, la persona se frustra y opta por satisfacer necesidades más bajas en la jerarquía.
<b>Establecimiento de Metas</b>	Edwin Locke (1968)	La motivación depende de las metas y objetivos que tenga la persona, de esta manera se puede conocer el nivel de esfuerzo que pondrá en una determinada tarea. El objetivo marcará el nivel de esfuerzo y la implicación del trabajador, repercutiendo de esta manera en la satisfacción laboral.
<b>Características del Empleo</b>	Hackman y Oldman (1975)	Cinco factores (variedad, identidad, significado, autonomía y retroalimentación) afectan estados psicológicos que determinan la motivación y satisfacción.
<b>Refuerzo</b>	B.F. Skinner (1953)	Se basa en el condicionamiento operante: las recompensas (refuerzo positivo) aumentan el rendimiento laboral.

**Nota:** Elaboración propia con información extraída de Rodríguez Giraldo (2023, pp. 16-20)

## Metodología

### Tipo De Investigación

A través del siguiente trabajo estipulado tendrá un enfoque descriptivo debido que la recopilación de información será por medio de datos numéricos por medio de este

enfoque se determinaron tendencias relacionadas a la satisfacción laboral de una empresa familiar.

### **Instrumento de Recolección de Datos:**

El instrumento en donde se recolectó los datos se obtuvo mediante un cuestionario estructurado de 14 ítems, adaptado del modelo propuesto por Iñiguez y Valencia (2025) para el análisis de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en una dirección distrital de la ciudad de Loja. El modelo utilizado por los autores en donde habla y fundamenta sobre el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, fue elaborado por J. L. Meliá y J. M. Peiró (1998), en donde este instrumento nos ayuda a llevar a cabo una mejor comprensión debido a la evaluación de dimensiones clave para la percepción del trabajo en base a su ámbito laboral. De la misma manera, se realizó una adaptación en la cual permitió estudiar y revisar las variables dentro del estudio original con los mecanismos de trabajo de la empresa familiar Ecuasouvenir, manteniendo una conexión relevante del instrumento base. Finalmente, se obtuvo validez del cuestionario en la cual hizo que sea aplicable para el presente trabajo mostrado.

El cuestionario fue organizado y estructurado por únicamente tres bloques:

1. **Primer bloque:** En primera instancia, se colocaron todos los datos sociodemográficos y laborales de los colaboradores de Ecuasouvenir en donde se identifica el cargo, experiencia y la pertenencia del núcleo familiar en caso de corresponder a la misma.
2. **Segundo bloque:** Se enfatizó en este bloque sobre la colocación de la matriz de expectativas que hubo 6 ítems que permitieron evaluar las cinco dimensiones propuestas: satisfacción, motivación, aprendizaje, factor económico y social.
3. **Tercer bloque:** Finalmente, en el último bloque se analizó la matriz de la percepción en donde se pudo evidenciar a través de 8 ítems los resultados para un contraste comparativo de las cinco dimensiones establecidas: satisfacción, motivación, aprendizaje, factor económico y social.

Esta herramienta facilitó la medición de actitudes y percepciones mediante niveles, permitiendo transformar variables cualitativas en datos estadísticos para el análisis y diagnóstico institucional. Por consiguiente, todas las preguntas fueron medidas mediante la escala de Likert

en donde la calificación o puntuación fue de cuatro niveles tales como: (1) malo, (2) regular, (3) bueno y (4) excelente.

### **Participantes:**

Los participantes del estudio estuvieron conformados por 12 colaboradores de la empresa Ecuasouvenir, quienes representan la totalidad del personal operativo y administrativo de las áreas clave. Debido a que la población es finita y de tamaño reducido por ser una empresa pequeña, es por esto que se trabajó bajo la modalidad de muestra censal, garantizando que todos los miembros participen en el estudio para obtener los resultados.

La distribución fue de la siguiente manera: Jefatura (1), Técnico y despacho (3), Ventas (3), Financiero y auditoría (3) y Diseño (2). Esta distribución ejecutada nos permitió obtener un diagnóstico integral sobre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de las áreas compuestas en el ámbito laboral actual de la empresa.

### **Procedimiento:**

El proceso de investigación se dio en tres fases. importantes para el estudio.

En primera instancia o fase se realizó el levantamiento de información mediante la aplicación del cuestionario digital a través de google forms en la cual garantizo la confidencialidad y anonimato completo de los participantes involucrados para proteger y no afectar la integridad e identidad de cada colaborador.

En la segunda fase, se aplicó el cuestionario de manera completa la matriz de las expectativas, así como también la matriz de percepción lo que ayudó a reunir datos necesarios para la respectiva comparación entre lo esperado y experimentado por los colaboradores que efectúan sus labores diarias en la empresa Ecuasouvenir.

En la tercera y finalmente, en la última etapa se procedió con el respectivo análisis de los datos obtenidos con el fin de identificar patrones esenciales para rectificar los resultados y por ende proponer soluciones necesarias y óptimas para el caso de estudio presentado con la finalidad de que puedan incidir en la satisfacción laboral dentro de Ecuasouvenir

### **Desarrollo Del Instrumento De Recolección De Datos**

#### **Variables:**

**Variable Independiente:** Se determina como variables independientes cinco dimensiones mencionadas en los cuestionarios como la: satisfacción, factor económico, factor social, aprendizaje y motivación.

**Variable Dependiente:** Como variable dependiente es representada por la satisfacción laboral ya que es la respuesta o el efecto como consecuencia de los factores organizacionales.

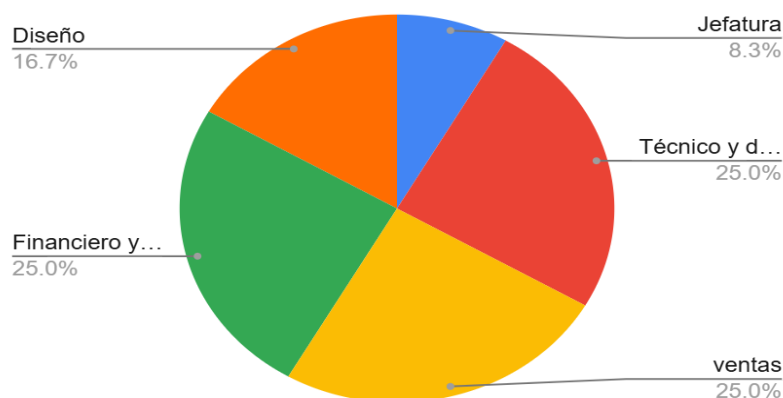
La medición de estas variables es fundamental para el entorno de Ecuasouvenir ya que por medio del instrumento se determinó el cumplimiento de metas de bienestar y productividad dentro de la empresa familiar planteadas para este estudio.

### Resultados:

Para obtener la recopilación de datos se utilizó el cuestionario S20/23 adaptado por Iñiguez y Valencia (2025) por el cual este instrumento fue directamente aplicado a los 12 participantes, es decir la totalidad de participantes de la empresa que conforman Ecuasouvenir. Los resultados obtenidos serán agrupados en las dimensiones propuestas que evalúan la satisfacción laboral para obtener una mejor comprensión hacia los lectores y personas de interés.

**Figura 2**

#### Cargo Dentro De La Organización



Dada en la siguiente interpretación los cargos que desempeñan dentro de la organización familiar son áreas de la fuerza laboral de Ecuasouvenir. Se denota que existe un equilibrio operativo, el cual es un modelo típico de las organizaciones en donde se integran tanto la producción como la comercialización directa. Estos resultados muestran que el 25% del total de los encuestados son pertenecen a las áreas en donde se concentra la mayor cantidad operativa,

haciendo que esto sume que el 75% de la empresa se dedica a las tareas que sostienen la cadena de valor inmediata que es vender, cobrar y entregar, esto implica que cualquier mejora de estrategias en cuanto a satisfacción laboral tendrá un impacto masivo si se enfoca en estos tres perfiles claves dentro de la cadena de valor.

**Figura 3**

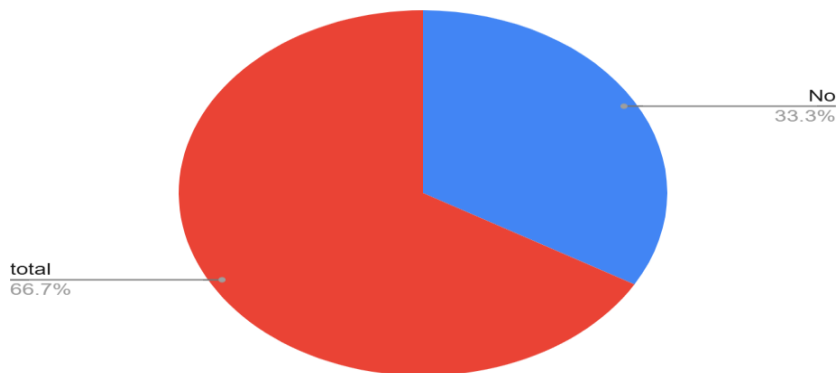
### Experiencia En Organizaciones De Origen Familiar



En la siguiente interpretación se concluye que, de los 12 participantes encuestados, la mitad el 50% ha tenido la experiencia previa en trabajar en organización familiar, puesto que, la otra mitad el 50% no cuenta con este tipo de experiencia previa anteriormente laboral, puesto que para ellos es una nueva etapa para crecer y desarrollarse en el ámbito profesional. Se concluyó que esto aporta diversidad de las diversas y diferentes perspectivas de cada colaborador en donde nos ayuda a analizar si la perspectiva influye o no en la percepción de la satisfacción laboral dentro de la empresa Ecuasouvenir.

**Figura 4**

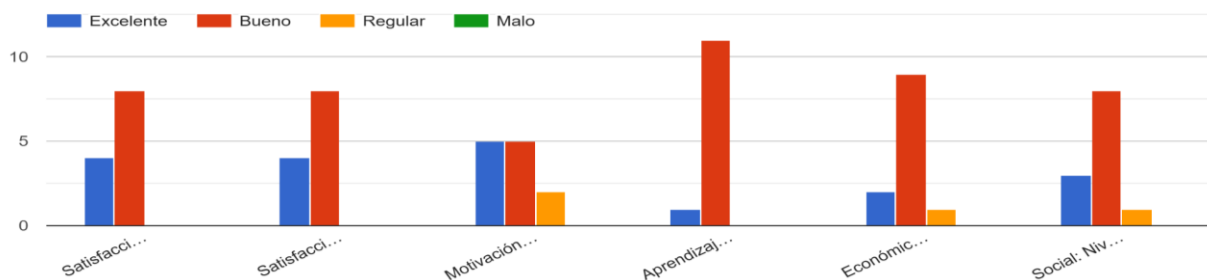
### Forma Parte Del Núcleo Familiar



En el siguiente resultado, se indicó que la mitad de los participantes 6/12 forman parte del núcleo familiar de la empresa dando en un porcentaje un 66.7%, esto quiere mencionar que, son miembros directos del núcleo familiar, de la misma manera, el otro 33.% de los participantes no lo conforman, esto nos refleja que existe una muestra equilibrada donde ayuda a evitar obtener una sobre presentación entre los miembros familiares o los no familiar, a su vez, permite averiguar si la pertenencia del núcleo familiar influye o no en la perspectiva y percepción de lo que los colaboradores al momento de participar en una empresa familiar.

**Figura 5**

### Calificación De Expectativas Generales



Como se puede observar en la Figura 5, de izquierda a derecha se tienen los siguientes apartados:

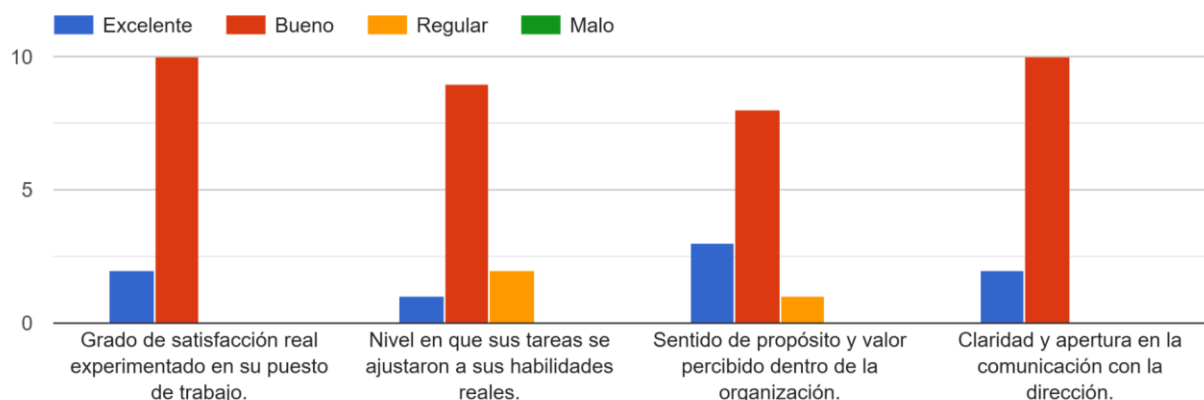
1. **Satisfacción:** Nivel de agrado que espera sentir en sus funciones diarias.
2. **Satisfacción:** Concordancia esperada entre sus tareas y sus conocimientos.
3. **Motivación:** Calidad de la retroalimentación que espera de sus jefes.

4. **Aprendizaje:** Oportunidades de capacitación que espera recibir.
5. **Económico:** Percepción de que espera sobre su futura remuneración
6. **Social:** Nivel de compañerismo y sinergia que espera en el equipo.

En donde podemos decir que este bloque es una escala de Likert el cual se codifica de la siguiente manera, malo (1), Regular (2), Bueno (3) y excelente (4), este apartado constituye a como un contrato psicológico del colaborador con Ecuasouvenir, es decir no es lo que la empresa le está ofreciendo por escrito sino lo que ellos aspiran o proyectan encontrar en su día a día. Por lo que al analizar los resultados nos encontramos con un personal que ingresa a la empresa con una actitud positiva, los datos de estas seis dimensiones, realizan un perfil del empleado que busca estabilidad laboral y armonía pero que mantiene una cautela realista respecto al crecimiento económico y técnico. Por lo que podemos determinar que cuenta con un equipo de trabajo realista y optimista, con un índice de satisfacción global de 3.14/4, este puntaje sitúa a la empresa en un nivel de expectativa bueno como lo determina la muestra

**Figura 6**

**Percepción Sobre La Satisfacción Y Motivación En Ecuasouvenir.**

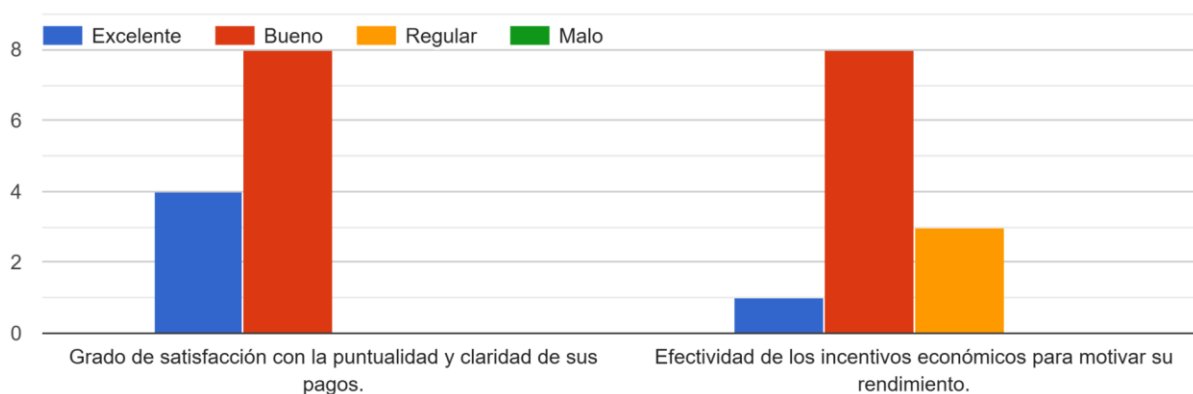


Para el siguiente análisis, se utiliza la calificación del 1 al 4 siendo 1 malo y 4 excelente, como se puede denotar esta sección del estudio evalúa la percepción real que tiene la muestra en Ecu Souvenir el promedio general para este bloque es de 3.10/4, lo que indica que existe un nivel de satisfacción Bueno, aunque se muestre una cifra positiva haciendo un desglose se puede observar que el personal experimenta un desempeño desigual entre su conexión emocional con la

empresa y la eficiencia técnica de sus habilidades dando un 2.92/4 en el nivel en que sus tareas se ajustan a sus habilidades reales a su vez que el valor percibido dentro de la organización calificando estos dos puntos como regulares-buenos.

**Figura 7**

**Percepción Sobre La Categoría Económico**



Para la Figura 7 que es la categoría de gestión y percepción económica, estos resultados miden la eficacia de la compensación tangible en la empresa. El promedio general sobre este bloque es de 3.08/4 lo que sitúa como la dimensión con el puntaje medio-bajo del estudio, si bien el umbral es aceptable los datos que demuestran que Ecu Souvenir cumple una función de mantenimiento pero no de motor por el alto desempeño, además como se puede observar la efectividad de los incentivos se encuentra como regular-bajo con un promedio de 2.83/4, aquí es donde se enciende una señal de alerta para la empresa ya que esta variable determina que dentro de la organización no está conforme con que se realicen incentivos justos por el rendimiento brindado, esto quiere decir que el colaborador no se siente motivado y solo trabaja por un sueldo y no mantiene un estímulo real para superar su productividad.

**Cruce De Variables**

Una vez analizados los resultados es importante tener una lectura clara de los datos y cómo se relacionan y ver cómo interactúan las variables entre sí, por lo que se identificó en los siguientes cruces de variables patrones y sesgos por lo que permite si las variables de género, el

cargo o la pertenencia al núcleo familiar actúan como catalizadores o frenos en la satisfacción laboral, con este análisis correlacional nos permitirá proponer estrategias de mejora que no sean genéricas sino diseñadas a la medida de impacto detectado.

**Tabla 3**

**Satisfacción Y Motivación Real En El Puesto De Trabajo Por Género**

<i>Género</i>	Promedio de Categoría: Satisfacción y Motivación: Grado de satisfacción real experimentado en su puesto de trabajo.
Femenino	3.14
Masculino	3.20
<b>Suma total</b>	<b>3.17</b>

Al analizar el cruce de variables como se observa en la tabla 1 entre el género y el grado de satisfacción real experimentado, se encuentra un resultado que destaca la equidad que existe entre los colaboradores de Ecuasouvenir. Estos resultados presentan una paridad casi absoluta, en donde el grupo femenino presenta un promedio de 3.14 mientras que el grupo masculino con un 3.20 lo cual es notorio la diferencia de 0.06 dando un promedio total de 3.17, por lo que no existe una brecha de género y determina que tanto hombres como mujeres perciben las condiciones laborales, el trato y el ambiente de una forma muy similar lo cual habla que existe una cultura organizacional inclusiva y equitativa en términos de satisfacción.

**Tabla 4**

**Percepción De Remuneración Por Cargo Que Desempeñan**

<i>Cargo que desempeña</i>	Promedio de Percepción que espera sobre su futura remuneración.]
Contabilidad	3.33
Despacho	2.67
Diseño	3.00
Jefatura	4.00
ventas	3.00
<b>Suma total</b>	<b>3.08</b>

Dentro de este cruce de variables nos permite mapear, la percepción que tiene en un futuro financiero el colaborador dependiendo del área que desempeña, con un promedio general de 3.08 la organización se sitúa en una franja de optimismo moderado, pero como se puede observar existen brechas entre los departamentos. Siendo el área de despacho un hallazgo crítico para la gestión del talento humano presentando un promedio de 2.67, al estar por debajo de 3.0 el personal de logística y entrega son los que no mantienen un optimismo en el crecimiento económico dentro de la empresa por lo que se mantiene en un nivel regular por lo que se puede interpretar que este personal solo busca un techo salarial en las funciones.

**Tabla 5**  
**Incentivos económicos por departamento**

<i>Cargo que desempeña</i>	Promedio de Categoría Económico [Efectividad de los incentivos económicos para motivar su rendimiento]
Contabilidad	2.33
Despacho	3.33
Diseño	3.00
Jefatura	3.00
ventas	2.67
<b>Suma total</b>	<b>2.83</b>

El análisis de la efectividad de los incentivos económicos, revela una fragmentación profunda dentro de Ecuasouvenir. No todos los departamentos responden igual a los estímulos actuales, lo que sugiere que la empresa está aplicando una fórmula única para los perfiles que tienen necesidades y motivaciones muy distintas con un promedio general de 2.83 esto quiere decir que el sistema de incentivos está en una zona de desgaste por lo que esto es un tono regular para la empresa.

Con una visión de foco al área contable financiera determina que el incentivo es regular por lo que indican que es ineficaz o inexistente para ellos, probablemente, al ser un trabajo de oficina y procesos, no están incluidos en esquemas de bonificaciones, lo que genera una brecha grande de exclusión frente a las áreas comerciales o de campo.

Finalmente, para el departamento de ventas se interpreta que no se sienten motivados con las bonificaciones brindadas por la empresa, esto quiere decir que, si el equipo de ventas no siente que los incentivos económicos son efectivos para mover su rendimiento, la empresa está perdiendo capacidad competitiva en el mercado de Guayaquil, puede deberse a que las metas son inalcanzables o que las compensaciones sean pequeñas que no cubren el esfuerzo adicional para cerrar ventas.

### **Discusión**

Se evidenció que al momento de recopilar la información a través del instrumento propuesto que fue el cuestionario S20/23 para medir la satisfacción laboral, se reflejó los siguientes hallazgos en el siguiente trabajo presentado. De manera general, todos los colaboradores aceptaron participar e indicaron que se sintieron cómodos al participar y formar parte del instrumento ya que se están tomando en cuenta las opiniones de los mismos la cual fue una gran contribución positiva para la respectiva investigación.

En la organización Ecuasouvenir se pudo evidenciar y reflejar que existe un panorama favorable en la satisfacción laboral de la misma. En la organización se pudo obtener una percepción positiva debido a que si existe una claridad y sobre todo una alta puntualidad en los pagos hacia los colaboradores dando a entender que si posee prácticas administrativas totalmente confiables. Sin embargo, se pudo constatar que persiste un equilibrio equitativo tanto en la respectiva experiencia como el vínculo familiar perteneciente de la misma.

En la composición de la muestra de los 12 colaboradores de la empresa Ecuasouvenir se refleja que en el área de técnico y despacho persiste una presencia equilibrada de los miembros familiares y no familiares, dado que comparar perspectiva y percepciones entre las funciones operativa y no operativas de la empresa.

Finalmente, se concluye que la organización Ecuasouvenir consolida prácticas positivas, a su vez, posee base administrativa sólida y coherente, pero sobre todo con oportunidades de mejora para estudiar y analizar la perspectiva y percepción de los miembros que trabajan en una organización familiar.

A través del siguiente caso de estudio planteado se realizó el respectivo análisis de la satisfacción laboral actual de los colaboradores de la empresa familiar Ecuasouvenir, la intención

de este caso de estudio fue estudiar y analizar la perspectiva y percepción de los miembros. En la recopilación de datos se utilizó únicamente la encuesta como herramienta para recabar la información necesaria para el caso de estudio.

Dentro de la dinámica empresarial, el estudio de la satisfacción laboral ha dejado de ser una métrica complementaria para convertirse en un eje neurálgico de la sostenibilidad organizacional. Comprender el ecosistema de las percepciones que el colaborador construye en su cotidianidad es vital, pues en ese intercambio subjetivo donde se gesta el compromiso o la desvinculación. Bajo esta premisa la gestión del talento debe trascender y convertir las falencias operativas en fortalezas, realizar un sistema de incentivos coherentes y que el esfuerzo extra sea retribuido de forma justa.

### **Conclusiones**

A partir de los hallazgos obtenidos se concluye que la satisfacción laboral en Ecu Souvenir se encuentra en una etapa de madurez empírica, caracterizada por un nivel de bienestar aceptable como se demostró en la investigación 3.14 sobre 4.00 que, no obstante, muestra signos de estancamiento frente a las exigencias actuales del mercado actual en Guayaquil. La investigación permitió determinar que el ancla de la organización es su capital relacional, es decir el fuerte vínculo de confianza y la cultura inclusiva evidenciada en la mínima brecha de género de 0.06 que actúan como un amortiguador ante las carencias administrativa, por otro lado existe una dicotomía entre personal que mantiene unas altas expectativas pero que la realidad operativa desgasta esta percepción al enfrentarse a una estructura de incentivos demostrado con un promedio de 2.83, este se posiciona como el factor organizacional más crítico y menos efectivo para movilizar el alto desempeño.

Partiendo de este diagnóstico se identifica que la gestión del talento humano en Ecu Souvenir requiere de una transición inmediata desde la intuición familiar hacia el profesionalismo técnico, para ello se recomienda imperativamente el diseño de un sistema de incentivos diferenciados que rompa con la fórmula única actual, reconociendo que áreas como contabilidad y finanzas necesitan estímulos vinculados a la eficiencia administrativa, a diferencia del área comercial que requiere de metas más competitivas y alcanzables. A sí mismo, es vital ejecutar un proceso de reajuste de perfiles y funciones, especialmente en el personal operativo y despacho, para corregir el desajuste detectado entre las habilidades y tareas esto no sólo elevaría la

productividad, sino que mitigaría la percepción del denominado techo salarial que actualmente limita la visión del futuro colaborar que ingresa a esa área. La implementación de canales formales de retroalimentación estratégica que trascienden la comunicación verbal cotidiana permitirá que el sentido de propósito se mantenga vigente, transformando la satisfacción pasiva en un compromiso activo y medible.

A través de la siguiente síntesis por medio de las cinco dimensiones propuestas se permitió identificar que la satisfacción laboral actual de Ecuasouvenir índice de manera positiva, aunque posee limitación por falta de vinculación entre competencia y obligaciones o tareas. La motivación se mantiene estable, sin embargo, requiere una mejoría en la comunicación directiva con los colaboradores y la retroalimentación que debe de ser necesaria para el crecimiento profesional de los mismos. No obstante, en la dimensión de aprendizaje refleja el requerimiento de implementar capacitaciones más frecuentes que ayuden a fortalecer el profesionalismo. Por otro lado, en el factor económico se reconoció que hay una debilidad debido a la baja percepción en base a los incentivos a pesar que exista una gran puntualidad en los pagos hacia los colaboradores y finalmente en el factor social se afirma una gran fortaleza en donde existe un ambiente respetuoso, colaborativo y armonioso en donde aporta a obtener la satisfacción general del equipo.

El presente estudio abre nuevas interrogantes que ameritan ser exploradas en investigaciones posteriores para profundizar en el ecosistema de las pymes familiares, como es pertinente realizar un estudio longitudinal que evalúe si la implementación de planes de carrera formales altera la percepción de remuneración futura en áreas operativas que al día de hoy se muestra escéptica.

## Referencias

- Díaz, E., & Gallo, L. (2024). *Análisis del estrés laboral en una empresa de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil*. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL.
- Ecuasouvenir. (2025). *Ecu Souvenir*. <https://ecuasouvenir.com/>
- Escalona, L. J., Anzola, A., & Viera, J. L. (2024). Modelos para el estudio de las empresas familiares. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 17(35), 11-22.
- Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos—Agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- Espinoza, E., Quimí, J., Escoba, K., & Camacho, I. (2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: Un estudio en la ciudad de Guayaquil. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 4(7), 21-39.  
<https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p>
- Gabini, S. (2020). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *Liberabit: Revista Peruana de Psicología*, 26(1), 352.  
<https://doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n1.06>
- Gómez, K., & Uyaguari, A. (2024). *Diagnóstico de la satisfacción laboral y propuesta de mejora para el departamento administrativo en la empresa Rialto S.A. año 2023*.

- Gonçalves do Espirito Santo, J. (2024). La empresa familiar y su importancia en Ecuador. *REVISTA CAP JURÍDICA CENTRAL*, 8(14), 26-46.  
<https://doi.org/10.29166/cap.v8i14.4361>
- Iñiguez, O. I., & Valencia, J. A. (2025). Análisis de la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la Dirección Distrital 11D01 Loja Educación – 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 1335-1354.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1.15890](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.15890)
- Ochoa, W. (2025). *El clima y el desempeño laboral de los colaboradores en Pymes del sector de insumos médicos norte de la ciudad de Guayaquil*.
- Pullupaxi, V. (2025). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal del GAD Municipal del cantón Vinces*.
- Rodríguez, M. A. (2023). *Motivación y satisfacción laboral: 10 claves para potenciar la productividad y el bienestar en el trabajo*.
- Saavedra, J., & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Vallejo, R. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral*.
- Yuctor, M., & Salazar, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso: ciudades de Quito y Cuenca. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(1), 82-92. <https://doi.org/10.4067/S0718-235X2019000100082>

## Apéndices

### Formato de Encuesta

#### Consentimiento informado

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "Análisis de la satisfacción laboral en empresas familiares: estudio de caso de Ecuasouvenir, Guayaquil – Ecuador", éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo de la Maestría en Administración de Empresas de la UCSG. Sé que mi participación consistirá en responder una entrevista que demora alrededor de 30-40 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco pueden ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Acepta participar: SÍ \_\_ NO\_\_

#### Sección 1: Datos Sociodemográficos y de Contexto

1. **Cargo que desempeña:** Jefe, Ventas, Despacho, Diseño, Contabilidad
2. **¿Ha trabajado previamente en una empresa familiar?**

Sí \_\_ No\_\_

3. **¿Es usted miembro de la familia propietaria de la empresa?**

Sí \_\_\_ No \_\_

#### Sección 2: Matriz de Expectativas (Escala de Likert)

*Instrucción: Califique el nivel que usted espera percibir en la organización. entre Excelente, Bueno, Regular y Malo.*

- **Satisfacción:** Nivel de agrado que espera sentir en sus funciones diarias.
- **Satisfacción:** Concordancia esperada entre sus tareas y sus conocimientos.
- **Motivación:** Calidad de la retroalimentación que espera de sus jefes.
- **Aprendizaje:** Oportunidades de capacitación que espera recibir.
- **Económico:** Percepción de que espera sobre su futura remuneración
- **Social:** Nivel de compañerismo y sinergia que espera en el equipo.

### **Sección 3: Matriz de percepción (Escala de Likert)**

*Instrucción: Según su vivencia real en el último mes, califique los siguientes aspectos de la gestión en Ecu Souvenir entre: Excelente, Bueno, Regular y Malo.*

#### **Categoría: Satisfacción y Motivación**

- Grado de satisfacción real experimentado en su puesto de trabajo.
- Nivel en que sus tareas se ajustaron a sus habilidades reales.
- Sentido de propósito y valor percibido dentro de la organización.
- Claridad y apertura en la comunicación con la dirección.

#### **Categoría: Aprendizaje y desarrollo**

- Utilidad de los conocimientos aplicados en sus actividades diarias.
- Apoyo real recibido por la empresa para su desarrollo profesional.

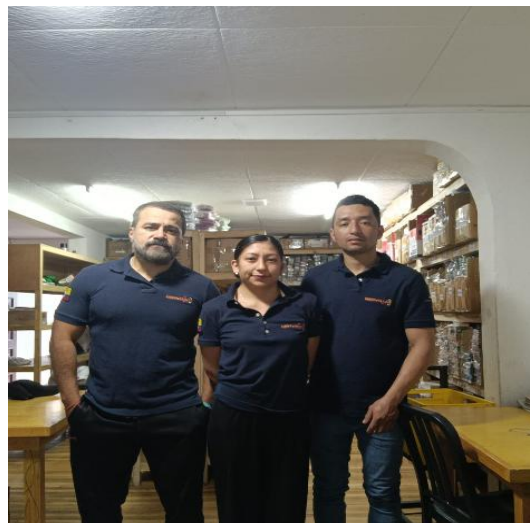
#### **Categoría: Social**

- Nivel de respeto y confianza mutua experimentado en su equipo.
- Apertura en la comunicación con sus compañeros

#### **Categoría: Económico**

- Grado de satisfacción con la puntualidad y claridad de sus pagos.
- Efectividad de los incentivos económicos para motivar su rendimiento.

## Anexos



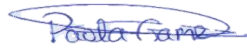
## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Paola Norelly Game Méndez**, con C.C: # **0930771936** autora del trabajo de titulación: **Análisis de la satisfacción laboral en empresas familiares: estudio de caso de Ecuasouvenir, Guayaquil – Ecuador** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de marzo de 2026



f. \_\_\_\_\_

Paola Norelly Game Méndez

C.C: 0930771936

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis de la satisfacción laboral en empresas familiares: estudio de caso de Ecuasouvenir, Guayaquil – Ecuador		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Game Méndez Paola Norelly		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Subsistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD</b> :	Maestría en Administración de Empresas		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	03 de marzo de 2026	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	26
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Liderazgo, comportamiento organizacional		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Talento humano, compromiso organizacional, empresa familiar		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>En el tiempo actual las empresas familiares son un pilar y eje fundamental dentro del sector económico debido al gran e importante aporte ya que este ayuda a generar empleo para los diversos sectores tanto de manera directa como indirecta, por otro lado, ayuda a incrementar el mercado local en donde se puede producir un impacto positivo en el desarrollo tanto económico como social y cultural para favorecer ya su vez promover nuestro país y por ende dejar un legado familiar para que este sea continuado por las siguientes generaciones. Dado el escenario presentado, el objetivo de la investigación es analizar la satisfacción laboral de empresas familiares: Caso Ecuasouvenir en la ciudad de Guayaquil que identifique áreas de mejora en su gestión de talento humano ante la satisfacción actual. En el contexto del siguiente estudio se llevará a cabo dentro de la organización en la ciudad de Guayaquil a los colaboradores de las diversas áreas que conforman la misma. Por consiguiente, en este caso de estudio nos ayudará a entender como la satisfacción laboral del personal influye en la perspectiva y percepción al momento de laborar en una organización de índole familiar.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-999351542	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:paola.game@cu.ucsg.edu.ec">paola.game@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:paolagamemendez98@gmail.com">paolagamemendez98@gmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María del Carmen Lapo Maza		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			