

# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

## **Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

¿Influye en los trabajadores su satisfacción laboral sobre el compromiso con la organización? Análisis en la ciudad de Guayaquil

### **PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

**Economista con Mención en Gestión Empresarial**

Presentado por:

Dagmar del Carmen Alvarado Aucaquizhpi

Paula Dayanna Gutiérrez Franco

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2020

## DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en estos casi 5 años y en cada paso que doy; a mi madre por estar conmigo desde el primer momento que decidí embarcarme en este gran sueño, por su constante apoyo, su motivación diaria, su infinito amor y comprensión, por las sabias palabras de consuelo en momentos de frustración o inseguridad, por la confianza depositada y por ser inspiración.

*Dagmar Alvarado A.*

El presente proyecto se lo dedico principalmente a Dios, por ser el motor y guía durante toda mi vida; a mi mamá, Diana, por su esfuerzo, amor y consejo, por darme fuerza para no rendirme y seguir, es por ella que estoy aquí, es la mejor mamá; a mi abuelo, Segundo, por cuidarme desde el cielo; a mi tío, Carlos, por ser más que un padre y a mis amigos por ser parte de mi vida.

*Paula Gutiérrez Franco*

## **AGRADECIMIENTOS**

Nuestro más sincero agradecimiento al profesor Milton Paredes, por ser más que un tutor en este proceso, ha sido guía, confidente y gran amigo.

Al Econ. Ronald Campoverde por su apoyo en la realización de este documento, su tiempo invertido y las múltiples guías otorgadas.

*Dagmar Alvarado A.  
Paula Gutiérrez Franco*

## DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Dagmar del Carmen Alvarado Aucaquizhpi* y *Paula Dayanna Gutiérrez Franco* damos nuestro consentimiento para que la ESPOOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"

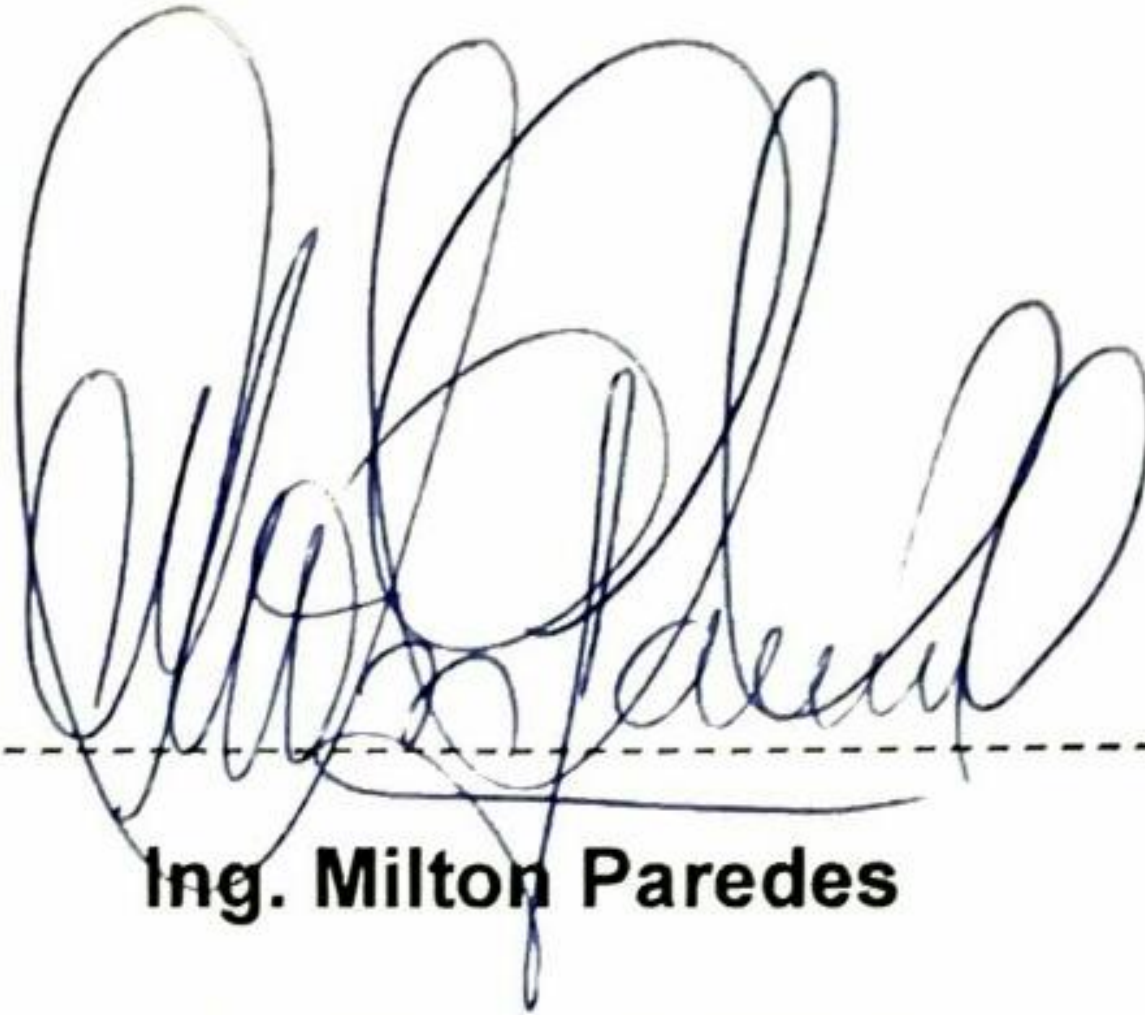


Dagmar Alvarado A.



Paula Gutiérrez Franco

# EVALUADORES

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Milton Paredes', is written over a horizontal dashed line. The signature is highly stylized with large loops and flourishes.

**Ing. Milton Paredes**

**PROFESOR TUTOR**

## RESUMEN

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional han sido ampliamente estudiados a lo largo del tiempo, puesto que se relacionan con otros comportamientos y la productividad; así mismo, una escasa satisfacción puede influir en la renuncia de los colaboradores, generando así, altos costos para la empresa. La siguiente investigación tiene como objetivo identificar las relaciones existentes entre la satisfacción salarial y el desarrollo profesional sobre el compromiso organizacional de permanencia o de valor de la empresa para posteriormente, conocer el efecto moderador de la variable edad sobre esta relación. Para esto, se realizó una encuesta a 299 personas de distintos sectores económicos en Ecuador y que tengan al menos 1 año de experiencia laboral, se elaboró un modelo de ecuaciones estructurales y un análisis de heterogeneidad para conocer la relación existente con la edad. Se logró concluir la existencia de una relación positiva y fuerte entre la satisfacción laboral salarial y el compromiso organizacional de permanencia; de igual forma, la edad no fue significativa en la relación entre las dos variables de estudio. Finalmente, se puede concluir que una de las herramientas más eficientes para la retención de los recursos es a través del salario; mientras que, medida que un individuo cumple más años, su compromiso con la organización aumentará.

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral, Compromiso Organizacional, Ecuaciones estructurales, Edad

## **ABSTRACT**

*Job satisfaction and organizational commitment have been studied widely since it pertains to different behaviors and productivity. In the same perspective, low satisfaction of employees can influence the resignation to their position, as a consequence, it generates high costs for the company. The following research aims to identify the relation between salary satisfaction and professional development focused on the commitment of permanence or the value of the company to subsequently analyze the moderating effect of the age variable in this relation. For this, a survey was conducted among 299 people from different economic sectors in Ecuador, considering at least 1 year of work experience. A model of structural equations and a heterogeneity analysis were developed to recognize the relation between age. It was feasible to conclude the existence of a positive and strong relationship between salary job satisfaction and the organizational commitment of permanence. However, age was not a significant variable in the relation between the two studies. To conclude, the research determine that one of the most efficient tools for resource retention is through salary. When an individual invests more than the normal average of years working in a particular place its commitment to the organization increase.*

*Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Structural Equation Model, Age*

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ABSTRACT .....	II
ÍNDICE GENERAL .....	III
ABREVIATURAS.....	V
ÍNDICE de figuras.....	VI
ÍNDICE de TABLAS.....	VII
ÍNDICE de ECUACIONES.....	VIII
CAPÍTULO 1.....	1
1. Introducción.....	1
1.1 Descripción del problema .....	1
1.2 Justificación.....	3
1.3 Objetivos .....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
1.4 Marco teórico.....	4
1.4.1 Satisfacción laboral.....	4
1.4.2 Compromiso Organizacional.....	6
1.4.3 Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.....	7
CAPÍTULO 2.....	9
2. Metodología.....	9
2.1 Técnicas de la investigación.....	9
2.1.1 Estructura de la encuesta .....	9
2.1.2 Método de recolección de datos y muestra .....	9
2.2 Diseño de la Investigación.....	10
2.2.1 Análisis de datos.....	10



2.2.1.1	Modelo de Ecuaciones Estructurales.....	10
2.2.1.2	Modelos de medida reflexiva y formativa.....	12
2.3	Hipótesis.....	15
CAPÍTULO 3.....		16
3.	REsultados y análisis .....	16
3.1	Evaluación de Consistencia Interna: Alpha de Cronbach.....	16
3.2	Validez convergente y discriminante .....	17
3.3	Estimación del Modelo Estructural .....	19
3.3.1	Colinealidad .....	19
3.3.2	Estimación del modelo estructural por PLS-SEM .....	19
3.3.3	Evaluación de la calidad del modelo.....	21
3.3.4	Efecto tamaño $f^2$ .....	21
3.3.5	Relevancia Predictiva $Q^2$ .....	22
3.4	Análisis de Heterogeneidad del Modelo .....	23
3.4.1	Efecto moderador de la Edad .....	23
3.4.2	Efecto moderador de la Edad Agrupada.....	27
3.4.3	Efecto moderador de la Experiencia Total .....	31
CAPÍTULO 4.....		36
4.	Conclusiones y recomendaciones.....	36
4.1.1	Conclusiones .....	36
4.1.2	Recomendaciones .....	37
BIBLIOGRAFÍA.....		39
APÉNDICES.....		43

## ABREVIATURAS

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
GRM	Gestión del Recurso Humano
ENEMDU	Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo
SPLS	Smart Partial Least Square
PLS	Partial Least Square
SEM	Structural Equation Model
CO	Compromiso Organizacional
COP	Compromiso Organizacional de Permanencia
COV	Compromiso Organizacional de Valoración
SL	Satisfacción Laboral
SLS	Satisfacción Laboral Salarial
SLDP	Satisfacción Laboral por Desarrollo Profesional
AVE	Varianza Extraída Media
VIF	Factor de Inflación de la Varianza

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1 Evaluación de consistencia interna – modelo inicial.....	17
Figura 3.2 Segundo modelo propuesto, con cargas superiores al crítico 0.7 .....	18
Figura 3.3 P-Values del segundo modelo propuesto.....	20
Figura 3.4 Estimación del modelo con variable "Edad" como moderadora y "Satisfacción Laboral Profesional" como dependiente.....	24
Figura 3.5 Estimación del modelo con variable "Edad" como moderadora y "Satisfacción Laboral Salarial" como dependiente.....	26
Figura 3.6 Estimación del modelo con variable "Edad Agrupada" como moderadora y "Satisfacción Laboral Profesional" como dependiente.....	28
Figura 3.7 Estimación del modelo con variable "Edad Agrupada" como moderadora y "Satisfacción Laboral Salarial" como dependiente.....	30
Figura 3.8 Estimación del modelo con variable "Años totales de experiencia" como moderadora y "Satisfacción Laboral Profesional" como dependiente.....	32
Figura 3.9 Estimación del modelo con variable "Años totales de experiencia" como moderadora y "Satisfacción Laboral Salarial" como dependiente.....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Evaluación de los modelos de medida .....	12
Tabla 3.1 Confiabilidad y varianzas – modelo inicial .....	16
Tabla 3.2 Confiabilidad y varianzas – segundo modelo .....	18
Tabla 3.3 Prueba de Fornell – Larker (análisis de validez discriminante).....	19
Tabla 3.4 Análisis de colinealidad .....	19
Tabla 3.5 Resultados de la estimación del segundo modelo propuesto.....	21
Tabla 3.6 Evaluación de la calidad del segundo modelo propuesto .....	21
Tabla 3.7 Análisis del tamaño $f^2$ al segundo modelo propuesto.....	22
Tabla 3.8 Análisis de la relevancia Predictiva $Q^2$ .....	22
Tabla 3.9 Resultado de la estimación del modelo con variable "Edad" como moderadora y "Satisfacción Laboral Profesional" como dependiente.....	25
Tabla 3.10 Resultado de la estimación del modelo con variable "Edad" como moderadora y "Satisfacción Laboral Salarial" como dependiente.....	27
Tabla 3.11 Resultado de la estimación del modelo con variable "Edad Agrupada" como moderadora y "Satisfacción Laboral Profesional" como dependiente.....	29
Tabla 3.12 Resultado de la estimación del modelo con variable "Edad Agrupada" como moderadora y "Satisfacción Laboral Salarial" como dependiente.....	31
Tabla 3.13 Resultado de la estimación del modelo con variable "Años totales de experiencia" como moderadora y "Satisfacción Laboral Profesional" como dependiente.....	33
Tabla 3.14 Resultado de la estimación del modelo con variable "Años totales de experiencia" como moderadora y "Satisfacción Laboral Salarial" como dependiente .....	35

# ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación (1).....	13
-------------------	----

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

Los múltiples cambios generados por la globalización y el avance de la tecnología producen variaciones en los contextos sociales y económicos sobre los cuales operan las empresas, haciendo que el mercado laboral evolucione constantemente (Berntson, Sverke, & Marklund, 2006).

La satisfacción laboral se puede definir como el estado emocional asociado a la autoevaluación del trabajo de cada individuo (Locke, 1969), y son diversos los estudios generados a nivel conductual (puesto que relaciona directamente con el desempeño del trabajador), así como económico, dado que existe una relación con la productividad y el bienestar individual. La importancia del estudio del compromiso organizacional nace debido a la influencia que éste tiene sobre comportamientos y actitudes, además de afectar el índice de rotación de personal, el ausentismo e incluso la productividad de la empresa.

Debido a esto, los análisis entorno a estas variables han aumentado significativamente siendo el marketing interno una de las nuevas tendencias dentro de las empresas, el cual busca conocer las necesidades de los trabajadores para crear un vínculo más fuerte en la relación empleador-empleado, incrementando así la satisfacción de este último en el trabajo. Esta tendencia está revolucionando la Gestión del Recurso Humano (GRM) al fomentar el reconocimiento de los aportes de cada colaborador, generando incentivos que motiven a los equipos de trabajo, obteniendo así, mejores resultados.

### 1.1 Descripción del problema

Una de las principales tendencias en el mercado laboral es adoptar buenas prácticas dentro de las organizaciones, con la finalidad de incrementar la satisfacción entre el personal, comportamiento importante en el manejo de la organización. Sin embargo, son escasos los análisis llevados a cabo en Ecuador sobre la relación entre la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional;

pese a que hay varios estudios aplicados a compañías específicas (por ejemplo: Nieto (2017), Martillo (2018) y Salazar (2018)), no se puede encontrar ninguno que evalúe la relación entre estas 2 variables, considerando un enfoque psicológico organizacional.

Con relación a lo mencionado anteriormente Salazar (2018) expone que, la escasa satisfacción laboral sigue siendo parte de los entornos laborales ecuatorianos y puede verse reflejada en el índice de rotación de personal, debido a que representa lo poco efectiva que está siendo la gestión del talento humano en la organización y permite alertar sobre problemas de insatisfacción.

Se debe considerar, además, el incremento de los costos asociados al reclutamiento y selección del nuevo personal, asociado con un aumento del índice de Rotación de Personal, así como la reducción de fidelidad (por parte del resto de colaboradores) y una caída en la productividad (López, 2011).

Para fundamentar lo antes expresado, Carolina Enríquez (2018) indica en el portal web de la Revista Líderes que, reemplazar un recurso humano puede generar un costo superior a 50 000 USD (dependiendo de la posición que está siendo reclutada). Estrada (2016), socio de Andean Ecuador de Deloitte Consulting, indica que esta cifra surge puesto que se consideran costos directos (como la selección del reemplazo para la vacante y el entrenamiento para este), los beneficios de ley que deben ser cancelados por la salida del recurso y un costo por la caída en la productividad. Este último componente es uno de los más importantes –a pesar de no ser tan considerado en los análisis– puesto que puede significar una pérdida de hasta 69 000 USD al año, dado que un nuevo recurso se tarda 105 días aproximadamente en alcanzar el mismo nivel de productividad que el colaborador anterior (o al menos el requerido por la empresa).

Es importante mencionar que, la salida de los trabajadores de una empresa, como resultado de su poca satisfacción en el trabajo (Robbins, 1999), no solo genera costos monetarios, sino que también se reduce el compromiso organizacional entre los empleados, debido al mal clima laboral (Enriquez, 2018).

## **1.2 Justificación**

La importancia de evaluar el efecto de la satisfacción laboral salarial y el obtenido por el desarrollo profesional sobre el compromiso organizacional de trabajadores respecto a la valoración y permanencia en la empresa, radica en la necesidad de conocer la relación entre estos dos componentes principales para el desempeño de la organización de tal manera que la interacción de ambos pueda brindar luces para la dirección de la Gestión del Recurso Humano (GRM). De esta forma, las empresas podrán enfocar esfuerzos incrementando la satisfacción en los colaboradores y con ello su compromiso con la organización, puesto que esto tiene una implicación directa sobre la productividad de sus actividades y con ello el de la empresa.

Así mismo, si una empresa logra potenciar el compromiso organizacional –que va más allá de una participación, contribución constante al equipo y lealtad a la empresa– entre sus empleados, podrán retener talento humano, reduciendo así su índice de rotación de personal, mejora en el clima laboral y cumplimiento de tareas asignadas con relación a su perfil ocupacional.

Al considerar en el estudio estas variables, existe un beneficio directo sobre las empresas, el Índice de Rotación tiende disminuir, generando mayor productividad, indicadores de bienestar elevados, entre otros.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Evaluar el efecto de la satisfacción laboral salarial y el obtenido por el desarrollo profesional sobre el compromiso organizacional de trabajadores respecto a la valoración y permanencia en la empresa.



### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Estructurar un cuestionario considerando investigaciones previas para una mejor obtención de la información.
- Identificar las relaciones existentes entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional para la identificación de las relaciones más fuertes y significativas.
- Analizar el rol que tiene la edad sobre la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso con la organización para mejorar el análisis del panorama laboral.

## **1.4 Marco teórico**

### **1.4.1 Satisfacción laboral**

Son varios los estudios realizados en cuanto a satisfacción laboral, algunos abordados desde el punto de vista de psicología organizacional (McCreary (2019), Burić & Moè (2020), Wang, Wang, Zhang, & Ma (2020), Jiang, Di Milia, Jiang, & Jiang (2019), Wen, Huang, & Hou (2019), Son & Ok (2019)) y otros desde un enfoque más econométrico (Perugini & Vladislavjević (2019) y Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo, (2007)).

Locke (1969) definió la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo que resulta de la evaluación del trabajo de uno”; ser una medida de bienestar individual y un gran predictor del desempeño laboral son dos razones importantes para continuar con la constante investigación sobre este tema (Clark, 1997), siendo la satisfacción laboral y la retención, parte importante dentro de la Gestión del Recurso Humano (Nwibere, 2014). De igual modo, Baridam y Nwiber (2008) consideraron que la creación de un entorno laboral más positivo incrementaría la satisfacción de los empleados en el trabajo; sin embargo, Robbins (1999) indica que es importante diferenciar entre la satisfacción laboral respecto a un puesto determinado y frente a la empresa, pues la insatisfacción sobre este último puede hacer que el individuo sí considere renunciar.

Por su parte, Son y Ok (2018) a través de un estudio realizado a 1553 personas durante 5 años, estudiaron la relación entre la satisfacción laboral y la tenencia organizacional en empleados recién contratados. Entre sus hallazgos, encontraron que la satisfacción laboral de los nuevos empleados sufre un gran deterioro tras su contratación pero va aumentando gradualmente.

Wen, Huang y Hou (2019) examinaron los efectos de la inteligencia laboral y emocional en 279 empleados de distintos hoteles chinos, mejorando así la comprensión sobre la importancia de la inteligencia emocional en las estrategias laborales y cómo estas pueden afectar la satisfacción laboral.

Burić y Moè (2020) demostraron la interacción entre los factores motivacionales, afectivos y de bienestar sobre la satisfacción laboral de 536 maestros croatas, encontrando que el afecto positivo se relaciona directa e indirectamente con la satisfacción laboral, a través de la autoeficacia.

Por otro lado, Perugini & Vladislavljević (2019), tomando como base la brecha salarial, malas condiciones laborales y pocas oportunidades de crecimiento para las mujeres, analizaron la desigualdad de género en la satisfacción laboral (las mujeres tenían niveles más bajos de satisfacción laboral) a través de un modelo de estimación utilizando la técnica de emparejamiento de vecinos cercanos para tener muestra comparables; así, encontraron que si las mujeres a temprana edad eran expuestas a entornos con mayor igualdad de género, sus expectativas y satisfacción crecían y se alineaban con el de sus homólogos masculinos. En Ecuador, Grijalva, Palacios, Patiño y Tamayo (2007) fueron los primeros en elaborar un análisis para identificar los factores asociados a la satisfacción laboral, a partir de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), haciéndolo desde un enfoque más econométrico y menos conductual.

### **1.4.2 Compromiso Organizacional**

Durante los últimos años, se ha evidenciado un mayor interés por parte de los científicos sociales para determinar el concepto de compromiso organizacional, que se puede reflejar en los diversos estudios teóricos generados para establecer la construcción del concepto, así como los análisis empíricos para reconocer sus antecedentes y resultados (Mowday, Steers, & Porter, 1979). Sin embargo, son varias las perspectivas y definiciones que se han establecido a lo largo del tiempo, sin dejar de lado el concepto de compromiso.

Grusky (1966) definía el compromiso organizacional como “la relación de un miembro con un sistema en conjunto”. El autor menciona que existen 2 factores para desarrollar fidelidad con una organización: las recompensas que percibe y las experiencias generadas para alcanzar estas recompensas. Es importante mencionar que, uno de los principales motivadores para ser parte de una organización es alcanzar los objetivos propuestos, caso contrario, el individuo cambiará de empresa o reducirá su compromiso con la organización.

Por otro lado, Guest (1995) consideraba que el compromiso organizacional es el factor central que distingue la Gestión de los Recursos Humanos (GRM o HRM por sus siglas en inglés) del manejo tradicional del personal.

Allen y Meyer (1987) propusieron un modelo de 3 componentes: componente afectivo (apego emocional, participación e identificación con la organización), componente de continuidad (costos asociados a mantenerse dentro de la empresa) y el componente normativo (sentimiento de permanecer en la organización como una obligación), esto desde el punto de vista de los colaboradores. Sin embargo, un año después, Tetrick y Farkas (1988) definieron solo 2 dimensiones, mismas que estarían altamente correlacionadas puesto que ejecutaron un análisis al personal de la Marina en 3 períodos de tiempo.

Por su parte, Angle y Perry (1981) evaluaron la relación entre el compromiso y la efectividad organizacionales en empresas de servicios de autobús,

encontrando así, que el compromiso organizacional se relacionaba con la rotación, adaptabilidad organizacional y la tasa de tardanzas.

Leodoro y otros (2018) estudiaron la relación entre el compromiso organizacional y la intención de rotación en 166 enfermeras filipinas, pues la tendencia migratoria amenazaba la calidad de los servicios otorgados en los hospitales; finalmente, encontraron que si bien las enfermeras no se encuentran medianamente comprometidas, era necesario implementar medidas para promover el compromiso organizacional y con esto, que se reduzca el índice de rotación.

Por otro lado, Ghouri, Akhtar, Shahbaz y Shabbi (2019) direccionaron su análisis en empleados que eran parte de alianzas estratégicas globales; encontrando así, que las micro fundaciones a nivel individual están relacionadas con el cambio social y el compromiso organizacional afectivo, de igual manera con el compromiso organizacional que se relaciona positivamente con el cambio social.

### **1.4.3 Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional**

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son variables comúnmente estudiadas puesto que podría influir en la productividad del individuo. Sin embargo, Mowday et al. (1979) establece diferencias entre el concepto de satisfacción laboral del compromiso organizacional; este último es un constructo general que refleja la lealtad hacia la organización como un todo, mientras que la satisfacción laboral hace referencia a la respuesta que tiene el individuo sobre el trabajo. De la misma forma, el compromiso incluye las metas y la valoración que tiene el empleado sobre la empresa mientras que la satisfacción involucra las tareas relacionadas a un cargo específico.

Debido a la relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Wagner & Hollenbeck, 2010), entre los diversos estudios llevado a cabo se encuentran el de Glisson y Durick (1988), quienes realizaron

un estudio a 319 empleados para identificar predictores de estas 2 variables; encontrando así que, la ambigüedad de roles y la variedad de habilidad son los mejores predictores de la satisfacción laboral, mientras que el liderazgo, la edad de la organización y la educación son buenos de predictores del compromiso organizacional.

Srivastava (2013) por su parte, a través de un estudio a 247 gerentes de empresas privada, comprobó la relación positiva entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, así como el efecto moderador del “lugar de control<sup>1</sup>” y la confianza sobre esta relación.

---

<sup>1</sup> Percepción del individuo sobre el agente causal de los eventos en su vida.

# CAPÍTULO 2

## 2. METODOLOGÍA

En el presente proyecto se aplicó un modelo de ecuaciones estructurales donde se autentificaron una serie de pruebas como las de validación, discriminación, fiabilidad; entre otras, con el fin de legitimar que el modelo se ajuste a los datos recolectados.

Esta metodología permitió realizar un análisis de los resultados que evidenció la existencia de la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

### 2.1 Técnicas de la investigación

#### 2.1.1 Estructura de la encuesta

La encuesta empleada para el levantamiento de la información tenía diferentes secciones con preguntas de información general del encuestado, otras referentes al compromiso laboral, la satisfacción general, el comportamiento cívico organizacional-individual, comportamiento cívico organizacional-organizacional, empleabilidad percibida, comportamiento cívico organizacional del medio ambiente y comportamiento cívico organizacional-innovativo. Para la presente investigación, se seleccionó la información recolectada de las secciones de compromiso organizacional y satisfacción laboral (Anexo 1).

#### 2.1.2 Método de recolección de datos y muestra

Los datos fueron recolectados mediante la realización de encuestas aplicadas a personas que tengan al menos un año de experiencia laboral total (es decir, no necesariamente de permanencia en la empresa actual) y que residan en la ciudad de Guayaquil. Estas fueron realizadas mediante el portal “Encuestafacil.com”, otorgándoles a los participantes un enlace web, mismo que estuvo disponible desde el 16 de diciembre hasta el 10 de enero del año en curso, teniendo como muestra válida alrededor de 299 participantes.

## **2.2 Diseño de la Investigación**

### **2.2.1 Análisis de datos**

Una vez que obtenida la muestra de datos mínima reglamentaria para validar el modelo, se utilizó el software estadístico SPSS 25 para la codificación de las variables y el programa Smart PLS 3.2 para la ejecución del modelo de ecuaciones estructurales, la realización de las pruebas reglamentarias y validación de las hipótesis. Este último programa fue elegido puesto que combina dos metodologías en el mismo momento: el de ecuaciones estructurales “Structural Equation Model (SEM)” con PLS “Partial Least Squares (PLS)”, cuyos supuestos se ajustan a las necesidades y calidad de los datos.

#### **2.2.1.1 Modelo de Ecuaciones Estructurales**

El modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM) es un método multivariable que permite evaluar las distintas relaciones existentes entre una o más variables al mismo tiempo, en el que se evalúan las relaciones de dependencia y de incluir aspectos como: regresión múltiple, análisis factorial confirmatorio y análisis de senderos (Burgos, Rojo & Preciado (2017)). Por otro lado, Mondéjar (2017) expone que los modelos de ecuaciones estructurales tienen como finalidad modelar las relaciones estadísticas entre constructos o variables latentes que no son directamente observables, y por lo general, son objetos de interés para la realización del estudio.

Kwong-Kay (2012) señala que el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) es de segunda generación para el análisis de datos multivariados, ya que se utiliza en investigaciones relacionadas con áreas como marketing para evidenciar visualmente la presencia de relaciones existentes entre las variables de estudio. El modelo de ecuaciones estructurales consta de tres tipos:

CB-SEM: Es uno de los métodos que más se ha aplicado a las ciencias sociales en los últimos años, puesto que permite generar análisis de datos,

confirmando o rechazando teorías a través de la prueba de hipótesis; para esto, el tamaño de la muestra debe ser grande o significativo y distribuirse normalmente, ya sea por particularidad de los datos o por teorema del límite central que dicta que a medida que los datos tiendan al infinito, es decir, la muestra sea lo bastante grande, se puede asumir normalidad y que el modelo sea correctamente especificado. La correcta especificación del modelo significa que sean escogidas las variables correctas y que estas sean vinculadas con la parte teórica del modelo.

PLS-SEM: Este enfoque realiza un modelado suave y menos restrictivo de las ecuaciones estructurales (SEM), por lo que existen menores imposiciones que seguir, por ejemplo, con la distribución de los datos. Con “Partial Least Square” (PLS) se puede tener una muestra pequeña, lo que representa una no necesidad de cumplir el supuesto de distribución normal. De la misma forma, es importante definir correctamente el modelo, puesto que, si se llegase a generar un problema de especificación del modelo, este no podría ser identificado hasta la realización de las pruebas de validación, fiabilidad y discriminación, por lo que se generarían errores de tipo II (se podría no rechazar una hipótesis cuando esta es falsa), conllevando a problemas en el análisis de resultados. Es por ello, que la utilización de este tipo de modelo suele ser muy utilizado, a pesar de las limitaciones que se presentan como que puede presentarse problemas de multicolinealidad, falta de consistencia en los puntajes de las variables latentes, entre otros.

GSCA y otros enfoques: Este tipo de modelo se utiliza cuando la variable latente no es lineal. Estos enfoques son relativamente nuevos en los modelos de ecuaciones estructurales. Para efectos de este proyecto integrador, se decidió utilizar el modelo de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales, puesto se ajusta de mejor manera a los datos recolectados mediante la encuesta, además de imponer menos restricciones, otorgándole una mejor medida y ajuste a los datos.



### 2.2.1.2 Modelos de medida reflexiva y formativa

Para determinar si el modelo ejecutado, para la relación entre las variables latentes de compromiso organizacional y satisfacción laboral, son correctas se deben realizar algunas pruebas que validen este modelo, y así asegurarse que es confiable y se ajusta a los datos obtenidos.

**Tabla 2.1 Evaluación de los modelos de medida**

<b>Modelos de medida reflexiva</b>	<b>Modelos de medida formativa</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Consistencia Interna.</li><li>• Validación Discriminante.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Validación de Convergencia.</li></ul>
<b>Evaluación del Modelo Estructural</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Coeficiente de determinación.</li></ul>	

#### **Modelos de medida reflexiva**

Para evaluar la parte reflexiva de los modelos que utilizan PLS-SEM, se utilizaron ciertos componentes para que estas pudieran ser mediables, como la consistencia interna, el indicador de fiabilidad y la extracción de la varianza promedio, todo ello para medir la convergencia.

#### **Consistencia Interna**

El primer criterio por evaluar es la consistencia interna, que da una aproximación de la fiabilidad del modelo. El criterio utilizado para medir este es el Alpha de Cronbach, mismo que fue utilizado también en este proyecto.

El Alpha de Cronbach mide la parte de la confiabilidad del modelo que hace referencia a la consistencia o estabilidad de la medida utilizada dentro de los modelos planteados. Según Quero (2010), es una definición técnica de confiabilidad que ayuda a resolver problemas tanto de planteamientos como teóricos. Por su parte, Hair, Hult, Ringle y Sarstedt (2014) consideran que el Alpha de Cronbach provee una estimación de confiabilidad basada en las intercorrelaciones observadas en las variables indicadoras. Esta intercorrelación se basa en la ecuación (1) que se presenta a continuación:

$$Cronbach's \alpha = \left( \frac{M}{M-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^M s_i^2}{s_t^2} \right) \quad (1)$$

Dónde:

$s_i^2$  = Representa la varianza de la variable indicadora  $i$  de un constructo específico.

$M$  = Número de indicadores para los que se medirá ( $i = 1, \dots, M$ ).

$s_t^2$  = Es la varianza de la suma de todos los  $M$  indicadores del constructo.

El Alpha de Cronbach asume que todos los indicadores son igual de confiables.

El nivel aceptable que debe tener el Alpha Cronbach, para ser una medida buena de confiabilidad, data de 0.60 a 0.70. Para investigaciones más avanzadas debería estar entre 0.70 y 0.90, lo que sería un intervalo satisfactorio. Si el valor está sobre el 0.90 y peor si está sobre el 0.95, son valores no deseables puesto que indican que todos los indicadores están midiendo el mismo fenómeno, por lo que no sería una buena medida en el constructo.

### **Validación de Discriminación**

La validación de Discriminación es una medida que muestra si una construcción es realmente distinta a otras construcciones según los estándares empíricos. Esto muestra que el factor o constructo es único y captura el fenómeno que no es capturado por otros factores dentro del mismo modelo. La evaluación de las cargas cruzadas es el principal método para validar la existencia de discriminación.

El segundo método más utilizado es el criterio de Fornell-Larcker, donde se compara las raíces cuadradas de los valores del AVE con las correlaciones de la variable latente. Este método forma una matriz triangular inferior en la que la forma de lectura sugiere que el primer dígito (de arriba hacia abajo) debe ser superior a lo demás, esto significa que aquel factor es discriminante y único en la medición que realiza dentro del constructo.

## **Modelo de medida formativa**

### **Validación de Convergencia**

La validación de convergencia es la forma de medir si una medida se correlaciona positivamente con otra (dentro del mismo estudio) pero usando diferentes indicadores. Este análisis es conocido también como el análisis de la redundancia. La fuerza del valor del coeficiente que conecta los dos constructos es un indicativo de la validación designada por el indicador formativo, idealmente esta es determinada por las cargas factoriales. Un valor crítico aceptable es de 0.70.

### **Procedimiento Bootstrapping**

Se debe tomar en cuenta que el PLS-SEM no asume que los datos son distribuidos normalmente. En la realización del Bootstrapping se ejecutan un largo número de muestras, que son trazadas a partir de la original con reemplazo. Este reemplazo significa que cada vez que una observación sea extraída al azar de la población de muestreo, esta regresa a esta población de muestra antes de extraer la siguiente observación. Se recomienda la realización de 5.000 submuestras de Bootstrapping, para una mejor consistencia de los resultados.

### **Evaluación del modelo estructural**

Una vez que se ha confirmado que el modelo es válido y confiable, se evalúan los resultados del modelo estructural, es decir, verificar la capacidad predictiva y de ajuste de los datos por parte del modelo realizado.

### **Coefficiente de determinación $R^2$**

La medida más utilizada para determinar el modelo estructural es el  $R^2$ . Este coeficiente mide el valor predictivo del modelo, y es calculado mediante la correlación cuadrada entre dos variables o constructos endógenos. El coeficiente representa una mezcla entre los efectos combinados de la variable exógena latente en la variable endógena latente.

El  $R^2$  es un valor que oscila entre 0 y 1, siendo 1 el más alto valor que indica un alto nivel predictivo. El valor crítico del  $R^2$  es muy complicado establecerlo para modelos PLS-SEM, puesto que esto depende mucho de la complejidad del modelo y del objeto de estudio. En investigaciones que abarcan el estudio del consumidor, un  $R^2$  de 0.20 es considerado alto; no obstante, en estudios de marketing un  $R^2$  de 0.75, 0.5 o 0.25 para variables endógenas latentes, como regla general, puede ser descrita como substancial, moderada o débil.

### **2.3 Hipótesis**

En el presente proyecto integrador se busca contrastar las hipótesis que provienen de las relaciones del modelo conceptual:

$H_1$ : La Satisfacción Laboral del Salario tiene una relación positiva con el Compromiso Organizacional de Valoración.

$H_2$ : La Satisfacción Laboral del Salario tiene una relación positiva con el Compromiso Organizacional de Permanencia.

$H_3$ : La Satisfacción Laboral concerniente al Desarrollo Profesional tiene una relación positiva con el Compromiso Organizacional de Valoración.

$H_4$ : La Satisfacción Laboral concerniente al Desarrollo Profesional tiene una relación positiva con el Compromiso Organizacional de Permanencia.

# CAPÍTULO 3

## 3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

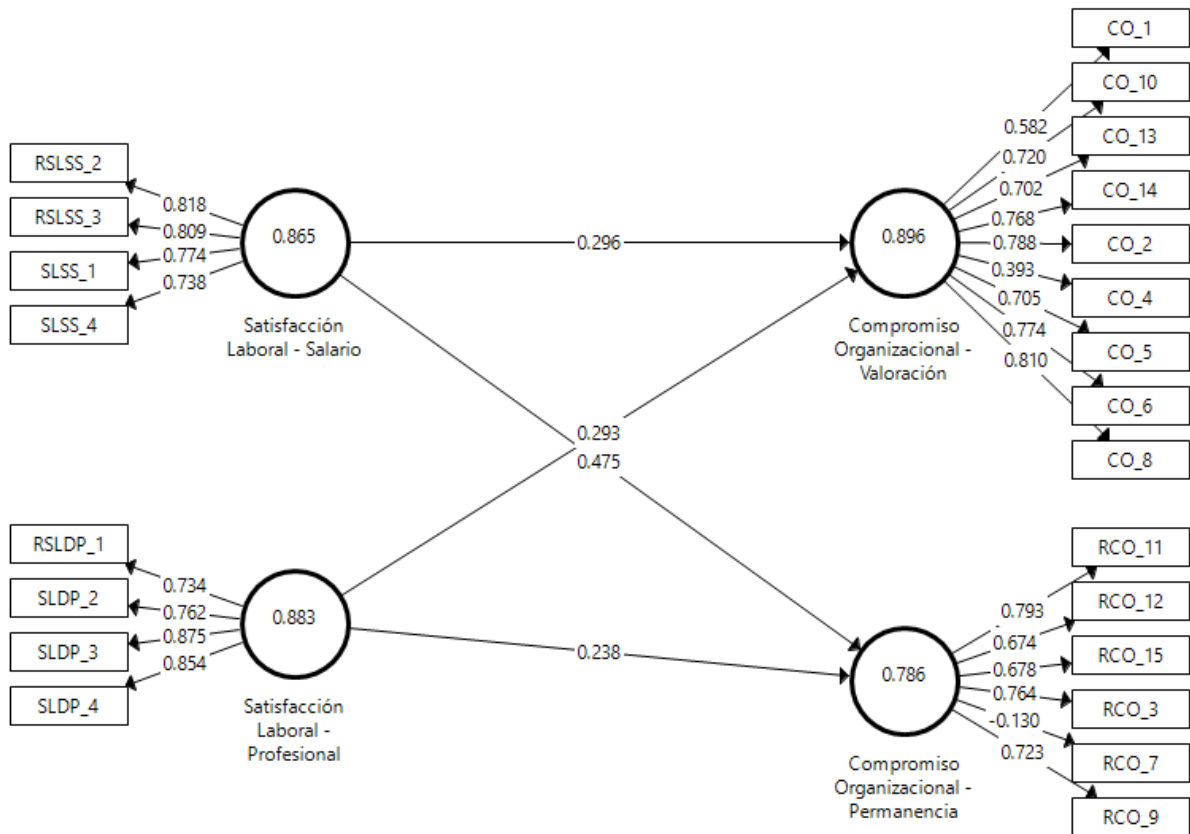
En este proyecto, para analizar las dimensiones de la satisfacción laboral (salarial y por desarrollo profesional) y el compromiso organizacional (de valoración y permanencia en la empresa), se utilizó un modelo de Ecuaciones Estructurales. Por el tamaño de la muestra, al realizar la prueba gráfica de normalidad se constató que las variables no se distribuyen de forma normal, por tanto, no se usó el Teorema del Límite Central ni tampoco la aproximación por medio de la Ley de los Grandes Números; por lo que se utilizó el programa de Smart PLS, puesto que logra gran potencia con muestras pequeñas.

### 3.1 Evaluación de Consistencia Interna: Alpha de Cronbach

El Alpha de Cronbach es una medida reflexiva utilizada para medir la consistencia interna del modelo, donde se genera esta evaluación a partir de inter-correlaciones. El valor crítico por considerar es de 0.7, puesto que, por debajo de este valor, los constructos no son confiables y si es mayor a 0.95, se reflejaría redundancia y el ser no discriminante entre las variables. Para el primer modelo, se incluyeron todas las variables obtenidas durante el levantamiento de información; es así como en la Tabla 3.1 se puede observar que todos los Alfa de Cronbach se encontraron dentro del rango requerido, no obstante, para el Compromiso Organizacional- Permanencia el valor es menor a 0.7, por lo que no fue significativo en la relación.

**Tabla 3.1 Confiabilidad y varianzas – modelo inicial**

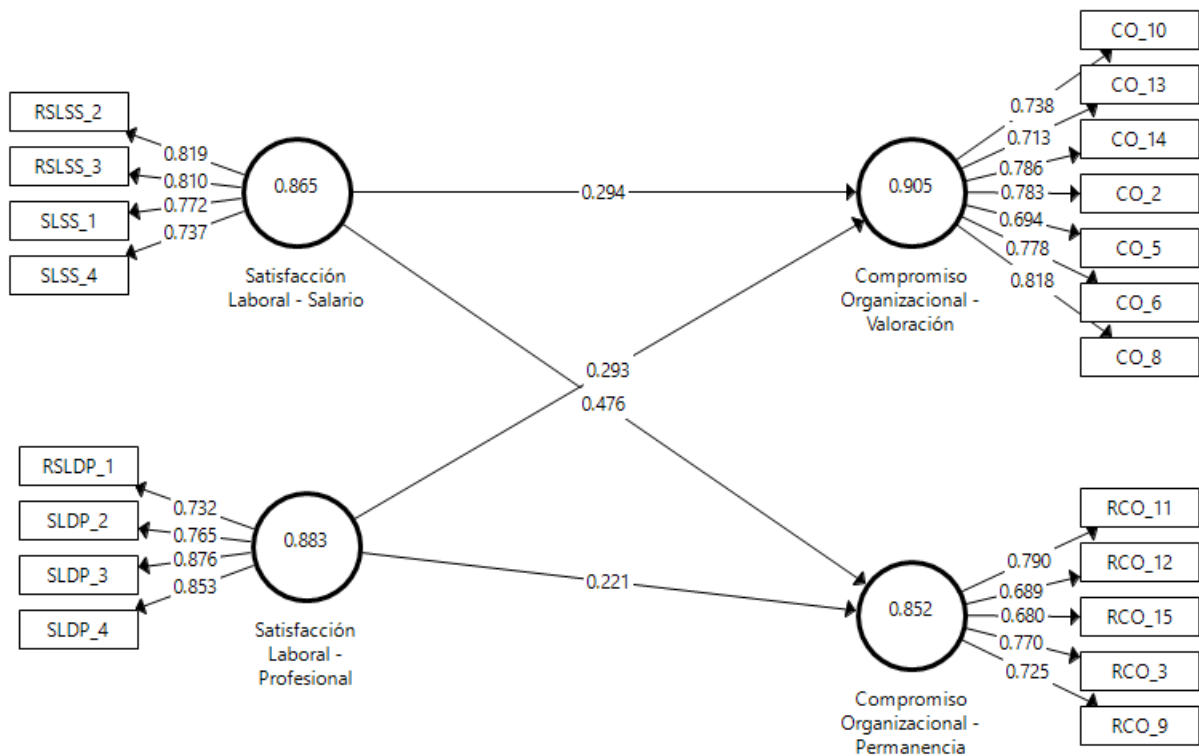
	Alfa de Cronbach	Rho_A	Confiabilidad Compuesta	Varianza Extraída Media (AVE)
<i>Compromiso Organizacional- Permanencia</i>	0.698	0.780	0.786	0.444
<i>Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.867	0.897	0.896	0.496
<i>Satisfacción Laboral - Profesional</i>	0.823	0.829	0.883	0.654
<i>Satisfacción Laboral - Salario</i>	0.793	0.797	0.865	0.617



**Figura 3.1 Evaluación de consistencia interna – modelo inicial**

### 3.2 Validez convergente y discriminante

Para evaluar la validez convergente, se tomó en cuenta las cargas o pesos factoriales que aportaban las variables a cada uno de los constructos. En la Figura 3.1 se puede observar que, para el primer modelo planteado, los resultados obtenidos fueron los siguientes: las variables CO\_1 y CO\_4, pertenecientes al Compromiso Organizacional - Valoración y RCO\_7 perteneciente al Compromiso Organizacional – Permanencia, tuvieron un peso factorial menor al crítico de 0.7. Al eliminarlas del modelo inicial, todos los Alfa de Cronbach fueron significativos y aumentaron, así como los pesos de las variables en cada constructo (Tabla 3.2). En la Figura 3.2 se puede observar la confiabilidad expuesta para cada constructo, así como los pesos para cada variable.



**Figura 3.2 Segundo modelo propuesto, con cargas superiores al crítico 0.7**

Al dejar de incluir las variables que no cumplían con el valor crítico, se observó una mejora significativa tanto en el Alfa de Cronbach como en la AVE (Tabla 3.2), en las que finalmente se cumplieron los valores críticos y además se evidenció que el AVE fue mayor a 0.5.

**Tabla 3.2 Confiabilidad y varianzas – segundo modelo**

	Alfa de Cronbach	Rho_A	Confiabilidad Compuesta	Varianza Extraída Media (AVE)
<i>Compromiso Organizacional- Permanencia</i>	<b>0.786</b>	0.799	0.852	<b>0.536</b>
<i>Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.879	0.897	0.905	<b>0.577</b>
<i>Satisfacción Laboral - Profesional</i>	0.823	0.828	0.883	0.654
<i>Satisfacción Laboral - Salario</i>	0.793	0.797	0.865	0.617

Se utilizó la prueba de Fornell-Larker para testear la validez discriminante del modelo y conocer si los constructos fueron distintos entre sí, de esta forma, en la Tabla 3.3 se pueden visualizar los siguientes resultados:

**Tabla 3.3 Prueba de Fornell – Larker (análisis de validez discriminante)**

	<i>Compromiso Organizacional-Permanencia</i>	<i>Compromiso Organizacional - Valoración</i>	<i>Satisfacción Laboral - Profesional</i>	<i>Satisfacción Laboral - Salario</i>
<i>Compromiso Organizacional-Permanencia</i>	<b>0.732</b>			
<i>Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.405	<b>0.760</b>		
<i>Satisfacción Laboral - Profesional</i>	0.541	0.491	<b>0.809</b>	
<i>Satisfacción Laboral - Salario</i>	0.624	0.491	0.674	<b>0.785</b>

De acuerdo con los datos obtenidos, se confirmó la validez discriminante de los factores que se utilizaron para la realización del modelo estructural.

### 3.3 Estimación del Modelo Estructural

#### 3.3.1 Colinealidad

Al realizar la evaluación de colinealidad del modelo estructural propuesto se utilizó el Factor de Inflación de la Varianza (VIF), que tiene un rango crítico de 0.2 a 5 (Tabla 3.4).

**Tabla 3.4 Análisis de colinealidad – segundo modelo**

	<i>Compromiso Organizacional-Permanencia</i>	<i>Compromiso Organizacional - Valoración</i>	<i>Satisfacción Laboral - Profesional</i>	<i>Satisfacción Laboral - Salario</i>
<i>Compromiso Organizacional-Permanencia</i>				
<i>Compromiso Organizacional - Valoración</i>				
<i>Satisfacción Laboral - Profesional</i>	1.831	1.831		
<i>Satisfacción Laboral - Salario</i>	1.831	1.831		

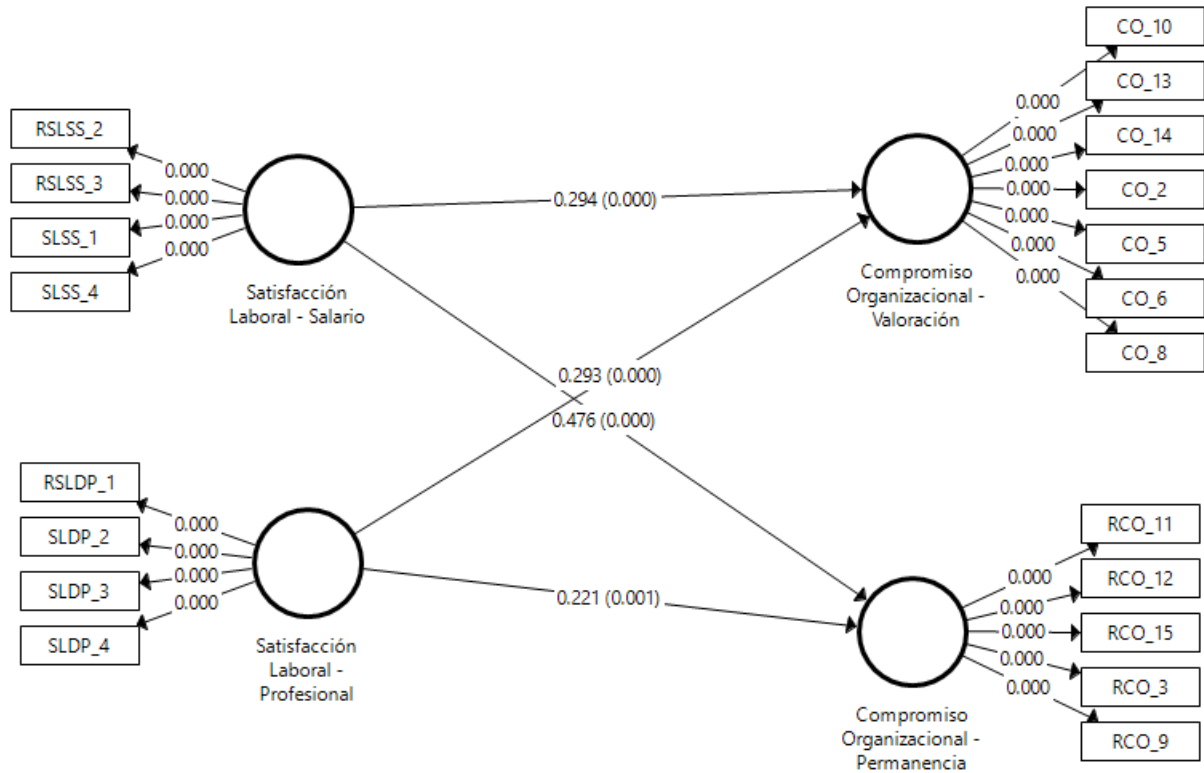
Según los resultados obtenidos no se encontró problemas de colinealidad entre factores ni tras la evaluación por variable, por lo que no se realizó ningún ajuste al modelo concebido por segunda ocasión.

#### 3.3.2 Estimación del modelo estructural por PLS-SEM

Luego de haber solucionado los problemas presentados referentes a la consistencia interna del modelo, se realizó la estimación del modelo por Mínimos Cuadrados



Parciales, utilizando el programa Smart PLS, y se realizó un *bootstrapping* de 5.000 submuestras para obtener datos para realizar las valoraciones a nivel de estadísticos como t-Student y P-valor.



**Figura 3.3 P-Values del segundo modelo propuesto**

Por medio de la realización del bootstrapping se constató que tanto los factores como las variables que lo conforman son significativas al nivel de 0.05% (Figura 3.3), es decir, que con un 95% de confianza, existe evidencia estadística que sostiene las relaciones: Satisfacción Laboral - Profesional -> Compromiso Organizacional – Permanencia, Satisfacción Laboral - Profesional -> Compromiso Organizacional – Valoración, Satisfacción Laboral - Salario -> Compromiso Organizacional – Permanencia y Satisfacción Laboral - Salario -> Compromiso Organizacional – Valoración. En la Tabla 3.5 se puede observar los resultados de esta estimación:

**Tabla 3.5 Resultados de la estimación del segundo modelo propuesto**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.221	0.223	0.069	3.223	0.001***
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.293	0.297	0.082	3.577	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.476	0.478	0.059	8.095	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.294	0.296	0.067	4.372	0.000***

Nota: \*\*\*  $p > .05$ . Estimación con 5.000 submuestras.

### 3.3.3 Evaluación de la calidad del modelo

Para evaluar la capacidad que tiene el modelo para predecir se utilizó el coeficiente de determinación ( $R^2$ ). Se obtuvo lo siguiente:

**Tabla 3.6 Evaluación de la calidad del segundo modelo propuesto**

	$R^2$	$R^2$ Ajustado
<i>Compromiso Organizacional- Permanencia</i>	0.417	0.413
<i>Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.288	0.284

Según la Tabla 3.6 se evidenció que el  $R^2$  del modelo fue de 0.417 para el Compromiso Organizacional de Permanencia y de 0.288 para el Compromiso Organizacional de Valoración. Al no tener muchos estudios referentes a este campo en Ecuador, no se tiene cómo compararlo, por lo que es difícil definir algún valor crítico.

### 3.3.4 Efecto tamaño $f^2$

El efecto de tamaño  $f^2$  se relaciona con el coeficiente de determinación  $R^2$ , pero se le elimina una variable o constructo exógeno, puesto que el  $R^2$  tiene un problema representativo: a medida que se agreguen más variables, este irá aumentando, por tanto, no es muy fiable; por ello se recomienda el contraste con otras pruebas. Para la valoración del  $f^2$  se tiene los puntos críticos: 0.02, 0.15 y 0.35; que corresponden a: efecto pequeño, mediano y alto, respectivamente.

**Tabla 3.7 Análisis del tamaño  $f^2$  al segundo modelo propuesto**

	<i>Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	<i>Compromiso Organizacional - Valoración</i>
<i>Satisfacción Laboral - Profesional</i>	0.046	0.066
<i>Satisfacción Laboral - Salario</i>	<b>0.212</b>	0.066

En la Tabla 3.7 se puede observar el análisis del tamaño  $f^2$ , donde nuestro resultado, respetó los puntos críticos fijados con anterioridad, incluso a pesar de ser efectos pequeños. Sin embargo, si se compara la Satisfacción Laboral – Salario y el Compromiso Organizacional de Permanencia, tiene un efecto significativamente alto, por lo que estos dos factores tienen una mayor capacidad productiva, en comparación con los otros factores.

### 3.3.5 Relevancia Predictiva $Q^2$

La prueba  $Q^2$ , consiste en evaluar la relevancia predictiva de los caminos que tiene el modelo estructural que conllevan a las variables endógenas. Para estimar esta prueba se utiliza Blindfolding, que permite calcular Stone-Geisser's  $Q^2$ , el cual representa una evaluación del criterio de relevancia predictiva cruzada-validad. Los valores críticos por manejar en la prueba de relevancia predictiva de  $Q^2$  son: 0.02, 0.15 y 0.35., estos representan un bajo, medio y alto poder predictivo, respectivamente, en el cual se evalúa la capacidad predictiva de los constructos exógenos con ciertos constructos endógenos.

**Tabla 3.8 Análisis de la relevancia Predictiva  $Q^2$**

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
<i>Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	1,495.000	1,195.811	0.200
<i>Compromiso Organizacional - Valoración</i>	2,093.000	1,782.812	0.148
<i>Satisfacción Laboral - Profesional</i>	1,196.000	1,196.000	
<i>Satisfacción Laboral - Salario</i>	1,196.000	1,196.000	

Según los resultados obtenidos (Tabla 3.8), las estimaciones Blindfolding (estimaciones de la relevancia predictiva  $Q^2$ ) para el Compromiso Organizacional de Permanencia y de Valoración fueron 0.20 y 0.148, respectivamente. Con ello se

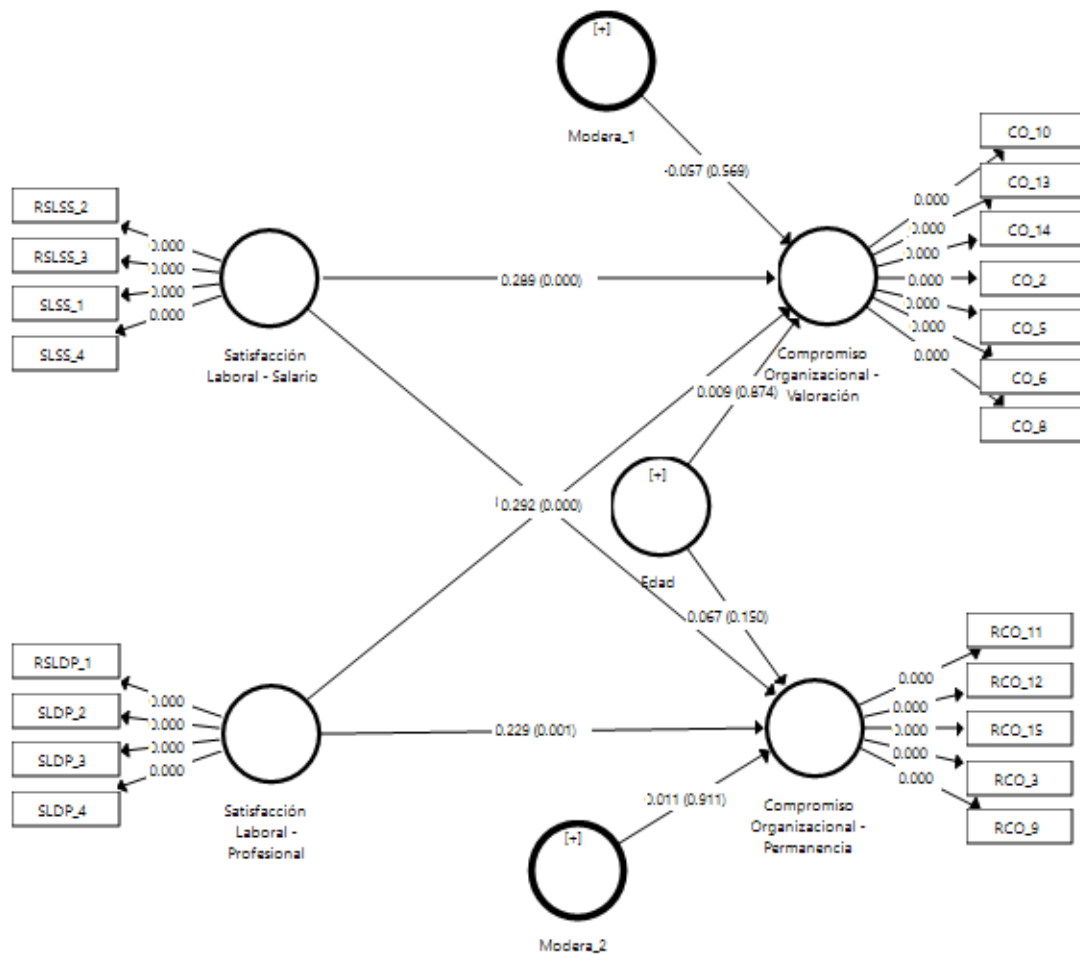
estableció que: el Compromiso Organizacional de Permanencia y el Compromiso de Valoración tienen un nivel medio de predicción en cierto constructo endógeno.

### **3.4 Análisis de Heterogeneidad del Modelo**

Para evaluar la heterogeneidad del modelo, se decidió incluir variables moderadoras, para explorar la intensidad de las relaciones que tiene el modelo, entre los factores exógenos y endógenos, las variables moderadoras que se han incluido son: (1) la edad, (2) la edad agrupada y (3) la experiencia total de los empleados a los que se les aplicó la encuesta.

#### **3.4.1 Efecto moderador de la Edad**

Como se mencionó anteriormente, se evaluó el impacto de variables exógenos como variables moderadoras; en este caso se empleó la variable edad por medio de la realización del Bootstrapping de 5.000 submuestras. Al realizar este análisis se confirmó que no existe relación significativa tanto con el Compromiso Organizacional de Permanencia ni el de Valoración.



**Figura 3.4 Estimación del modelo con variable "Edad" como moderadora y "Satisfacción Laboral Profesional" como dependiente**

La Figura 3.4 muestra el modelo obtenido tras la implementación de "Edad" como moderadora; la variable Modera\_1 corresponde al efecto moderador de la Edad con la Satisfacción Laboral del Desarrollo Profesional, con respecto al Compromiso Organizacional de Valoración. Por otro lado, la variable Modera\_2, corresponde al efecto moderador de la Edad con la Satisfacción Laboral del Desarrollo Profesional con respecto al Compromiso Organizacional de Permanencia. En la Tabla 3.9 siguiente se encuentran los resultados de la estimación de la variable edad como moderador:

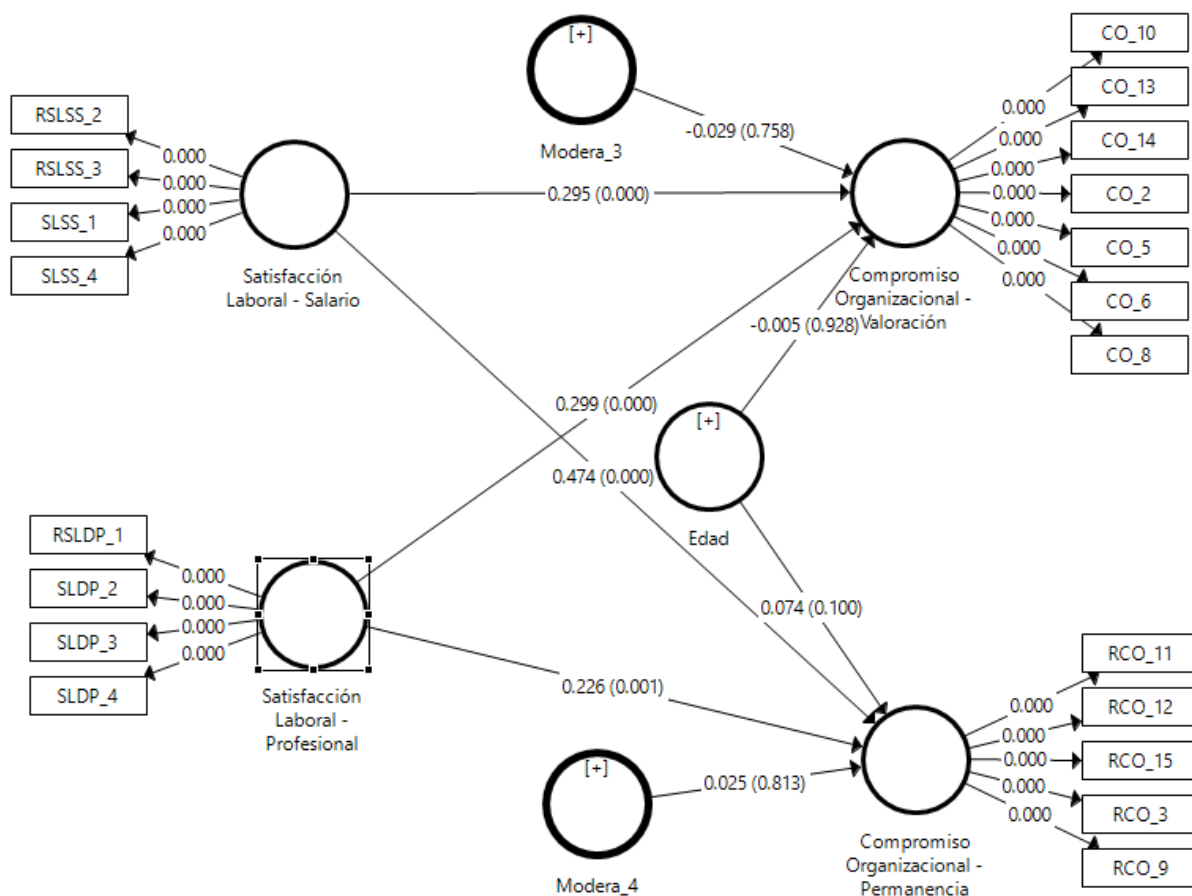
**Tabla 3.9 Resultado de la estimación del modelo con variable "Edad" como moderadora y "Satisfacción Laboral Profesional" como dependiente**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
<i>Edad -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.067	0.074	0.047	1.439	<b>0.150</b>
<i>Edad -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.009	-0.018	0.058	0.158	<b>0.874</b>
<i>Modera_1 -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	-0.057	-0.094	0.101	0.570	<b>0.569</b>
<i>Modera_2 -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.011	-0.041	0.103	0.112	<b>0.911</b>
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.229	0.238	0.068	3.350	0.001***
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.292	0.296	0.082	3.550	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.472	0.475	0.059	8.037	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.289	0.308	0.068	4.232	0.000***

Nota: \*\*  $p < .05$ ; \*  $p < .1$ . Estimación con cinco mil submuestras.

Por otro lado, se realizó la misma evaluación para determinar el efecto moderador de la edad en relación entre la satisfacción laboral del salario con respecto al compromiso organizacional de valoración y al de permanencia. La estimación se realizó por medio de Bootstrapping, para dar una mejor interpretación teniendo el P-valor.

La variable Modera\_3 corresponde al efecto moderador de la Edad con la Satisfacción Laboral del Salario, con respecto al Compromiso Organizacional de Valoración. Por otro lado, la variable Modera\_4, corresponde al efecto moderador de la Edad con la Satisfacción Laboral del Salario con respecto al Compromiso Organizacional de Permanencia (Figura 3.5).



**Figura 3.5 Estimación del modelo con variable "Edad" como moderadora y "Satisfacción Laboral Salarial" como dependiente**

Al utilizar el modelo por medio de Bootstrapping, con 5.000 muestras, se confirmó que la edad no se relacionaba directamente con el Compromiso Organizacional de Valoración, pero sí lo hacía con el de Permanencia a un valor  $P=10\%$ . Por otro lado, se observó que no existió significancia como variable moderadora de ninguna índole. El coeficiente de la variable edad relacionado con el compromiso organizacional de permanencia fue de 0.074 (Tabla 3.10).

Al evaluar los efectos moderadores que pueda tener la edad en el resto de las variables relacionadas, no se encontró alguna relación significativa entre las mismas. Por lo que se concluye que no existe efecto moderador por parte de la edad.

**Tabla 3.10 Resultado de la estimación del modelo con variable "Edad" como moderadora y "Satisfacción Laboral Salarial" como dependiente**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<i>Edad -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.074	0.086	0.045	1.644	<b>0.100</b>
<i>Edad -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	-0.005	0.002	0.054	0.090	0.928
<i>Moderadora_3 -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	-0.029	-0.042	0.095	0.308	0.758
<i>Moderadora_4 -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.025	-0.021	0.104	0.237	0.813
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.226	0.243	0.070	3.209	0.001***
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.299	0.306	0.085	3.533	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.474	0.471	0.059	8.062	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.295	0.290	0.069	4.299	0.000***

Nota: \*\*  $p < .05$ ; \*  $p < .1$ . Estimación con cinco mil submuestras.

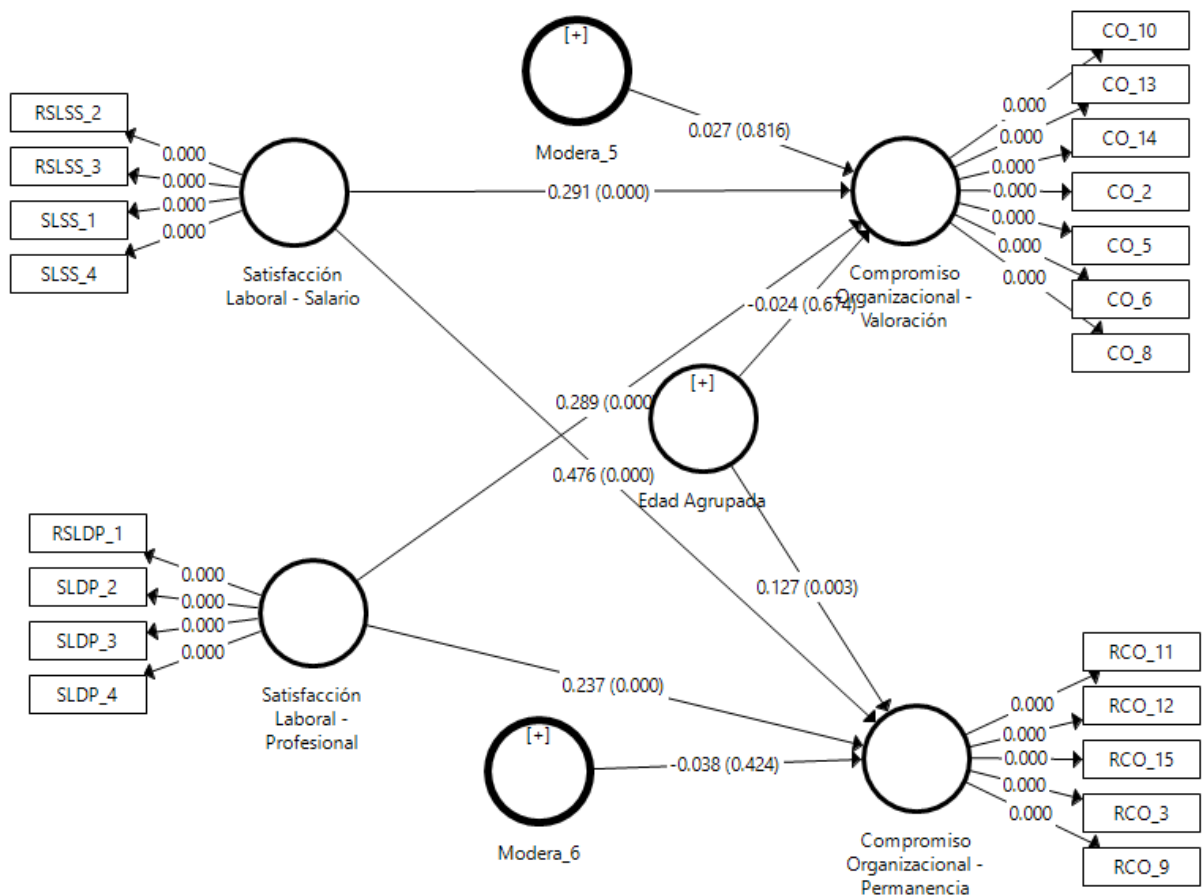
### 3.4.2 Efecto moderador de la Edad Agrupada

Teniendo como referencia la investigación realizada por Tek Yew (2008)<sup>2</sup>, donde utilizaron la edad como variable moderadora y realizaron una agrupación entre los empleados jóvenes (30 años o menos de edad) y veteranos (35 años o más de edad); se codificó esta variable y se corrió el modelo Bootstrapping con 5.000 muestras.

La variable Moderadora\_5 corresponde al efecto moderador de la Edad Agrupada con la Satisfacción Laboral del Desarrollo Profesional, con respecto al Compromiso Organizacional de Valoración. Por otro lado, la variable Moderadora\_6, corresponde al efecto moderador de la Edad Agrupada con la Satisfacción Laboral del Desarrollo Profesional con respecto al Compromiso Organizacional de Permanencia (Figura 3.6).

<sup>2</sup> Los autores indicaron que en investigaciones antiguas se lograba encontrar relaciones moderadoras entre la edad con respecto al compromiso organizacional y a la satisfacción laboral. Pero que en la actualidad esa relación es cuestionable, porque a medida que una persona va cumpliendo más edad, pueden experimentar una disminución en la satisfacción laboral, razón por la cual realizan una segmentación





**Figura 3.6 Estimación del modelo con variable "Edad Agrupada" como moderadora y "Satisfacción Laboral Profesional" como dependiente**

Al utilizar el modelo por medio de Bootstrapping, con 5.000 muestras, se confirmó que la edad agrupada no se relacionaba directamente con el Compromiso Organizacional de Valoración, pero sí lo hace con el Compromiso Organizacional de Permanencia. Por otro lado, se observó que no existe significancia como variable moderadora de ninguna índole. El coeficiente de la variable edad agrupada relacionado con el compromiso organizacional de permanencia fue de 0.127, demostrando tener una relación no tan fuerte (Tabla 3.11).

Evaluando los efectos moderadores que pudiera tener la variable "edad agrupada" en el resto de las variables relacionadas, no se encontró alguna relación significativa entre las mismas; se concluye entonces, que no existe efecto moderador por parte de la edad agrupada, relacionada con la satisfacción laboral del desarrollo profesional y con el compromiso organizacional de valoración ni con el de permanencia.

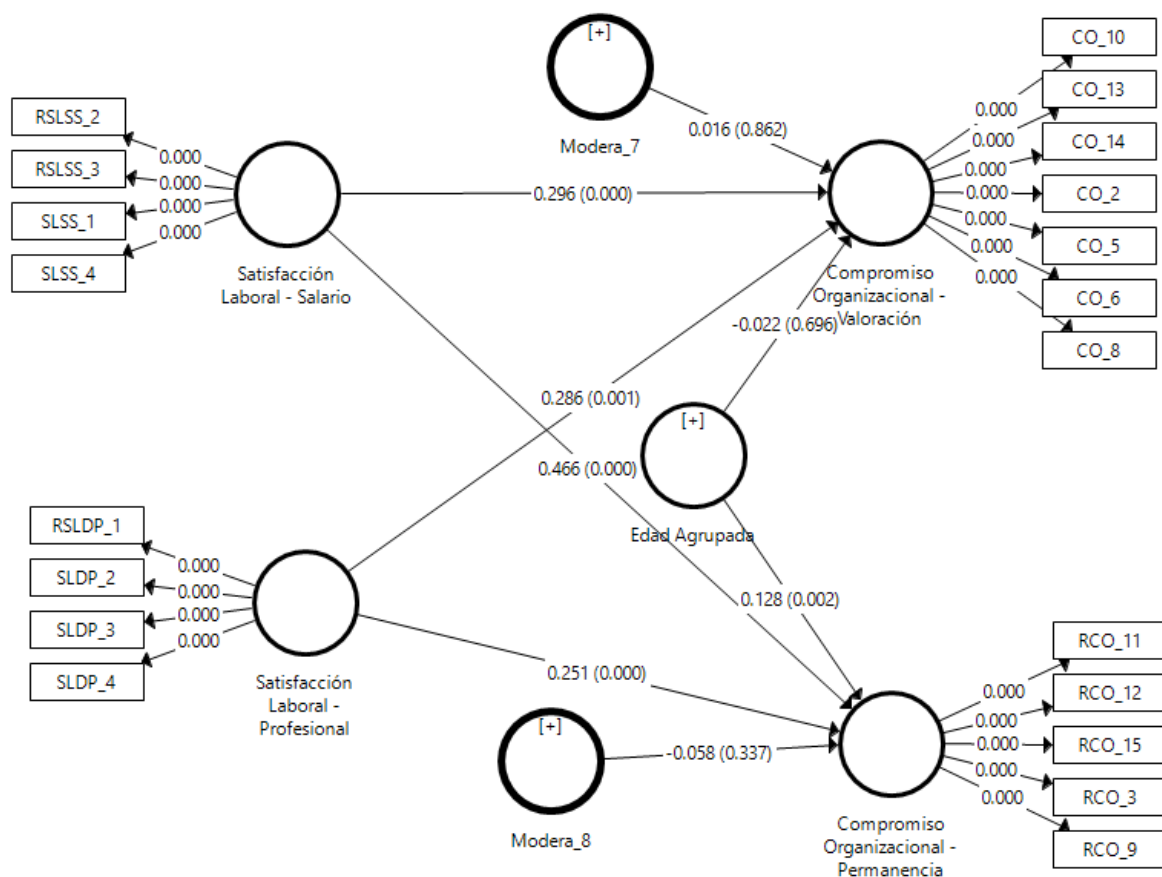
**Tabla 3.11 Resultado de la estimación del modelo con variable "Edad Agrupada" como moderadora y "Satisfacción Laboral Profesional" como dependiente**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
<i>Edad Agrupada -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.127	0.127	0.042	3.001	<b>0.003***</b>
<i>Edad Agrupada -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	-0.024	-0.031	0.056	0.421	0.674
<i>Moderadora_5 -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.027	-0.078	0.117	0.233	0.816
<i>Moderadora_6 -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	-0.038	-0.019	0.048	0.799	0.424
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.237	0.236	0.068	3.503	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.289	0.296	0.082	3.522	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.476	0.478	0.059	8.112	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.291	0.304	0.068	4.277	0.000***

Nota: \*\*  $p < .05$ ; \*  $p < .1$ . Estimación con cinco mil submuestras.

Se realizó la evaluación del modelo Bootstrapping de 5.000 submuestras para encontrar la relación que pudiera existir utilizando como variable moderadora a la edad agrupada con respecto a la satisfacción laboral del salario y el compromiso organizacional de valoración y de permanencia.

La variable Modera\_7 corresponde al efecto moderador de la Edad Agrupada con la Satisfacción Laboral del Salario, con respecto al Compromiso Organizacional de Valoración. Por otro lado, la variable Modera\_8, corresponde al efecto moderador de la Edad Agrupada con la Satisfacción Laboral del Salario con respecto al Compromiso Organizacional de Permanencia (Figura 3.7).



**Figura 3.7 Estimación del modelo con variable "Edad Agrupada" como moderadora y "Satisfacción Laboral Salarial" como dependiente**

Al utilizar el modelo por medio de Bootstrapping, con 5.000 muestras, se confirmó que la edad agrupada no se relacionaba directamente con el Compromiso Organizacional de Valoración, pero sí lo hacía con el de Permanencia. Por otro lado, se observó que no fue significativa como variable moderadora de ninguna índole y que, además, el coeficiente de la variable edad agrupada relacionado con el compromiso organizacional de permanencia fue de 0.128, demostrando tener una relación no tan fuerte, pero sí significativa, ya que su valor  $p=0.002$  (Tabla 3.12).

**Tabla 3.12 Resultado de la estimación del modelo con variable "Edad Agrupada" como moderadora y "Satisfacción Laboral Salarial" como dependiente**

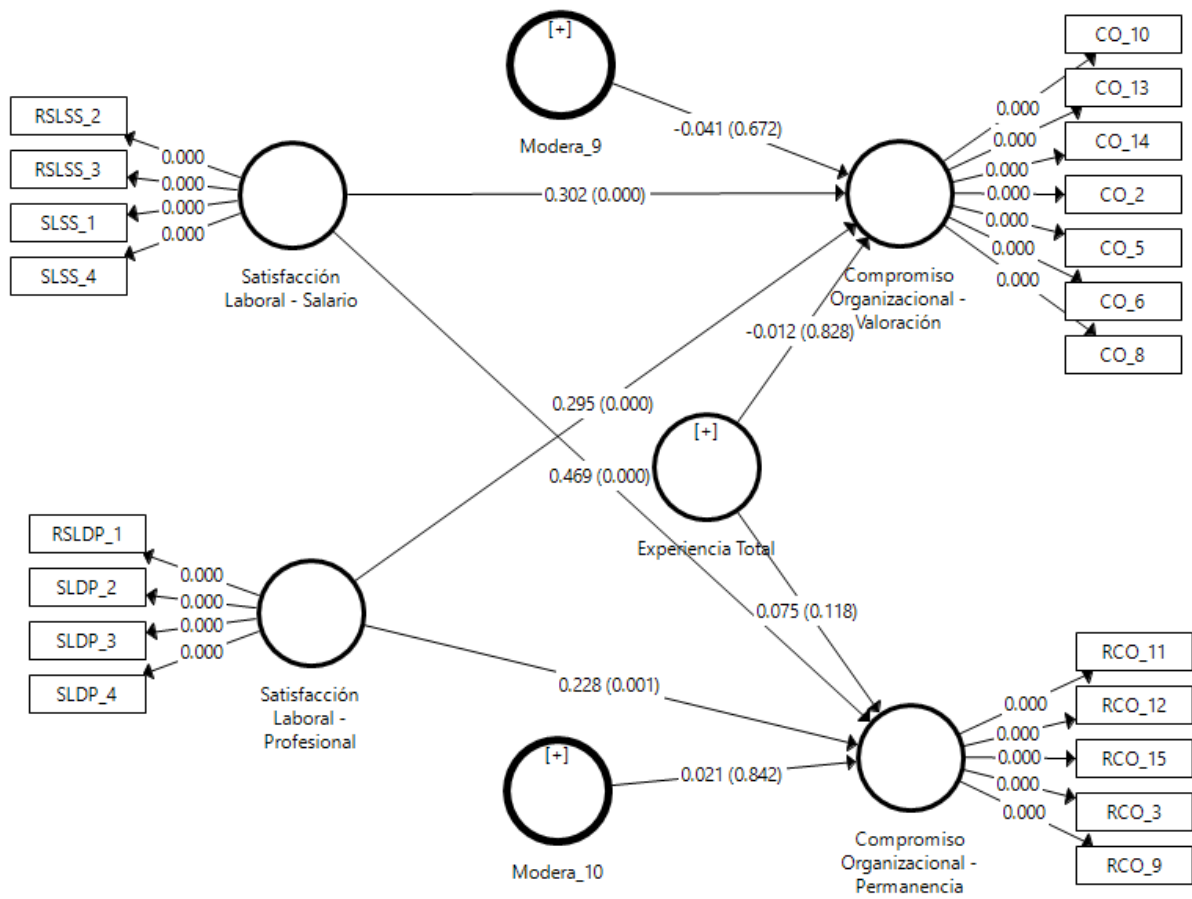
	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
<i>Edad Agrupada -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.128	0.129	0.042	3.050	0.002***
<i>Edad Agrupada -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	-0.022	-0.019	0.055	0.391	0.696
<i>Moderadora_7 -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.016	0.035	0.092	0.174	0.862
<i>Moderadora_8 -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	-0.058	-0.030	0.060	0.960	0.337
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.251	0.244	0.071	3.540	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.286	0.286	0.088	3.247	0.001***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.466	0.470	0.059	7.905	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.296	0.297	0.069	4.295	0.000***

Nota: \*\*  $p < .05$ ; \*  $p < .1$ . Estimación con cinco mil submuestras.

Evaluando los efectos moderadores que pudiera tener la variable edad agrupada en el resto de las variables relacionadas, no se encontró alguna relación significativa entre las mismas. Por lo que se concluye que no existe efecto moderador por parte de la edad agrupada, relacionada con la satisfacción laboral del salario y con el compromiso organizacional de valoración ni con el de permanencia.

### 3.4.3 Efecto moderador de la Experiencia Total

También se realizó un análisis teniendo como variable moderadora a la experiencia total, con el fin de encontrar la existencia de alguna relación de esta variable con las otras que se involucran dentro del estudio.



**Figura 3.8 Estimación del modelo con variable “Años Totales de Experiencia” como moderadora y “Satisfacción Laboral Profesional” como dependiente**

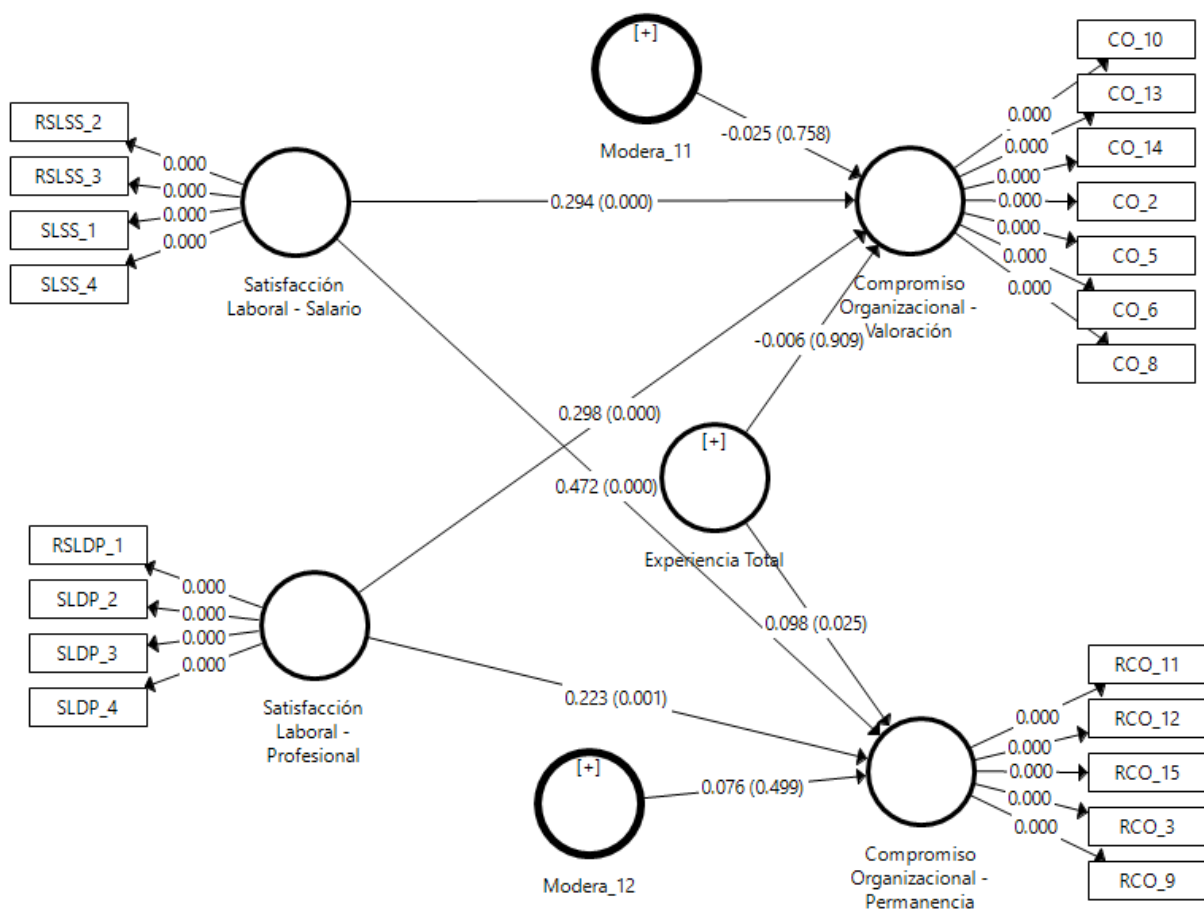
La variable Modera\_9 corresponde al efecto moderador de la Experiencia Total con la Satisfacción Laboral del Desarrollo Profesional, con respecto al Compromiso Organizacional de Valoración. Por otro lado, la variable Modera\_10, corresponde al efecto moderador de la Experiencia Total con la Satisfacción Laboral del Desarrollo Profesional con respecto al Compromiso Organizacional de Permanencia (Figura 3.8).

**Tabla 3.13 Resultado de la estimación del modelo con variable “Años Totales de Experiencia” como moderadora y “Satisfacción Laboral Profesional” como dependiente**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
<i>Experiencia Total -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.075	0.079	0.048	1.566	0.118
<i>Experiencia Total -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	-0.012	-0.012	0.057	0.217	0.828
<i>Moderadora_10 -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.021	-0.060	0.103	0.199	0.842
<i>Moderadora_9 -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	-0.041	-0.064	0.097	0.423	0.672
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.228	0.237	0.068	3.363	0.001***
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.295	0.298	0.083	3.576	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.469	0.475	0.058	8.016	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.302	0.301	0.067	4.483	0.000***

Nota: \*\*  $p < .05$ ; \*  $p < .1$ . Estimación con cinco mil submuestras.

Al utilizar el modelo por medio de Bootstrapping, con 5.000 muestras, que la variable Experiencia Total no se relacionaba ni con el Compromiso Organizacional de Valoración ni con la de Permanencia. Además de no encontrarse efectos moderadores por parte de la Experiencia Total, en relación con la Satisfacción Laboral del Desarrollo Profesional y el Compromiso Organizacional de Valoración ni el de Permanencia (Tabla 3.13).



**Figura 3.9 Estimación del modelo con variable “Años Totales de Experiencia” como moderadora y “Satisfacción Laboral Salarial” como dependiente**

La variable Modera\_11 corresponde al efecto moderador de la Experiencia Total con la Satisfacción Laboral del Salario, con respecto al Compromiso Organizacional de Valoración. Por otro lado, la variable Modera\_12, corresponde al efecto moderador de la Experiencia Total con la Satisfacción Laboral del Salario con respecto al Compromiso Organizacional de Permanencia (Figura 3.9).

Por otro lado, al evaluar los efectos moderadores de la edad agrupada sobre el resto de las variables del estudio, no se encontró alguna relación significativa; por lo que no existe efecto moderador de esta variable sobre los constructos satisfacción salarial y la obtenida por el desarrollo profesional ni con el compromiso organizacional de valoración y de permanencia (Tabla 3.14).

**Tabla 3.14 Resultado de la estimación del modelo con variable “Años Totales de Experiencia” como moderadora y “Satisfacción Laboral Salarial” como dependiente**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
<i>Experiencia Total -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.098	0.093	0.044	2.240	<b>0.025***</b>
<i>Experiencia Total -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	-0.006	-0.003	0.054	0.114	0.909
<i>Moderador_11 -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	-0.025	-0.011	0.082	0.308	0.758
<i>Moderador_12 -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.076	-0.047	0.113	0.677	0.499
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.223	0.242	0.070	3.198	0.001***
<i>Satisfacción Laboral - Profesional -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.298	0.300	0.083	3.603	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Permanencia</i>	0.472	0.470	0.058	8.124	0.000***
<i>Satisfacción Laboral - Salario -&gt; Compromiso Organizacional - Valoración</i>	0.294	0.292	0.067	4.366	0.000***



# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1.1 Conclusiones

En la actualidad, existen varios tipos de trabajadores, que se los podría resumir como: trabajadores capacitados (o como mano de obra calificada) y los trabajadores no capacitados (que sería mano de obra no calificada o incluso barata). Los trabajadores catalogados como mano de obra calificada son aquellos que tienen una alta experiencia, adaptación al cambio, entre otras cualidades, y que suelen ser bastante cotizados entre empresas puesto que tienen un alto nivel de desempeño y rendimiento por lo que la empresa, está dispuesta a mantenerlo en su fila.

En este estudio se realiza encuestas a empleados que tienen al menos un año de experiencia laboral; la elaboración del cuestionario nace a partir de investigaciones anteriores –relacionadas a la actual– y ciertas adaptaciones realizadas, estas se llevaron a cabo para definir las dimensiones de las variables a incluir, así como la traducción de los enunciados. La finalidad del levantamiento de esta información fue evaluar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de las personas. Para ello, se realiza un modelo de ecuaciones estructurales donde se valoró la confiabilidad, la eficacia, y la capacidad predictiva del modelo a través de una serie de pruebas como: Alfa de Cronbach, Relevancia Predictiva, Coeficiente de Determinación, entre otros.

Mediante la ejecución del modelo de la Edad agrupada, se evidencia que existe una relación significativa entre las diferentes dimensiones de la Satisfacción Laboral y del Compromiso Organizacional, destacándose por ser la más fuerte la relación existente ente Satisfacción Laboral Salarial y Compromiso Organizacional de Permanencia. Con ello se llega a la conclusión que uno de los métodos más efectivos para la retención de los recursos humanos es a través del incremento en el salario, puesto que influye en la decisión de

permanencia en la empresa. Dicho de otra forma, si un individuo recibe una oferta laboral con condiciones similares a la actual, pero con una mayor remuneración, este optará por elegir la nueva empresa dado que asocia un mayor compromiso con un salario más elevado.

No obstante, al realizar las pruebas de heterogeneidad se encontró una relación significativa con la edad, la forma de estructurar la edad, fue obtenida de la investigación de Tek Yew (2008), puesto que en este documento realizaban un contraste en el estudio mediante la división de empleados jóvenes (menores a 30 años) y empleados mayores (mayores a 35 años). Mediante esta estructura se encontró significancia en el modelo; sin embargo, la relación de esta variable con el Compromiso Organizacional de Permanencia no es muy fuerte, pero sí significativa y positiva. Es decir, a medida que un individuo cumple más años, su compromiso de permanecer en la organización tiende a incrementar; este efecto se presenta debido a las escasas ofertas laborales que puede tener un trabajador de mayor edad, por lo que desarrollará una adaptación más rápida a la cultura organizacional y los procesos de la compañía, se sentirán más cómodos y tranquilos, puesto que no tienen interés alguno en abandonar la empresa o reubicarse en otro puesto de trabajo. Por el contrario, empleados más jóvenes están sujetos a cambios constantes debido a las expectativas sobre futuras oportunidades laborales, percepción de su carrera profesional, flexibilidad y facilidades para llevar a cabo otras actividades, entre otros; por tanto, son varios los factores que influyen el compromiso que logra desarrollar un individuo más joven con la empresa en la que trabaja.

#### **4.1.2 Recomendaciones**

La presente investigación analiza de manera general las relaciones entre ciertas dimensiones de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional y lo hace a través de una muestra relativamente pequeña, por lo que, para futuras investigaciones se sugiere el levantamiento de una mayor cantidad de observaciones para una mejor generalización de los resultados.

Por otro lado, debido a las distintas características de los sectores productivos, sería interesante evaluar estas relaciones desde cada sector económico, puesto que la interacción entre la satisfacción laboral y el compromiso con la organización podría cambiar dependiendo de la actividad de la empresa.

Por otro lado, se puede abordar desde un enfoque a nivel jerárquico (puestos de trabajo), encontrando las diferencias existentes en los niveles de satisfacción, debido a que las funciones que realizan cada perfil de colaborador difieren entre sí.

# BIBLIOGRAFÍA

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1987). *Organizational commitment: Toward a three-component model*. The University of Western Ontario, Department of Psychology. Londres: Research Bulletin.
- Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 1-14.
- Baridam, D., & Nwibere, B. (2008). *Understanding and managing organisational behaviours*. Port Harcourt: Sherbrooke Associates.
- Berntson, E., Sverke, M., & Marklund, S. (2006). Predicting Perceived Employability: Human Capital or Labour Market Opportunities? *Economic and Industrial Democracy*, 223–244.
- Burgos Burgos, J. E., Rojo Ramírez, A. A., & Preciado Cedillo, C. d. (2017). La investigación científica en la economía de las empresas, mediante la modelación de ecuaciones estructurales, indicadores reflectivos y su análisis en SmartPLS. *Debates y Escenarios en Ciencias Administrativas*, 371-385. doi:ISBN: 978-9942-759-24-5
- Burić, I., & Moè, A. (2020). What makes teachers enthusiastic: The interplay of positive affect, self-efficacy and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education*.
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 341-372.
- Enriquez, C. (2018). Obtenido de Revista Líderes: <https://www.revistalideres.ec/lideres/rotacion-eleva-costos-empresa.html>
- Eslami, J., & Gharakhani, D. (Marzo de 2012). Organizational Commitment and Job Satisfaction. *ARPJ Journal of Science and Technology*, 2(2). doi:ISSN 2225-7217
- Estrada, R. (2016). *El costo de la rotación de personal*. Deloitte Consulting, AndeanEcuador Consultores Estratégicos C.L.
- Ghouri, A. M., Akhtar, P., Shahbaz, M., & Shabbir, H. (2019). Affective organizational commitment in global strategic partnerships: The role of individual-level

- microfoundations and social change. *Technological Forecasting and Social Change*, 320-330.
- Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service. *Administrative Science Quarterly*, 61-81.
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C., & Tamayo, D. (2007). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analitika, Revista de análisis estadístico*, 7-45.
- Grusky, O. (1966). Career Mobility and Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 488-503.
- Guest, D. E. (1995). *Human resource management, trade unions and industrial relations: A critical text*. London: Routledge.
- Hair, J., Hult, T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Jiang, Z., Di Milia, L., Jiang, Y., & Jiang, X. (2019). Thriving at work: A mentoring-moderated process linking task identity and autonomy to job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*.
- Kwong-Kay, K. (2012). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*.
- Leodoro, J., McEnroe –Petitte, D. M., Tsaras, K., Cruz, J. P., Colet, P. C., & Gloef, D. S. (2018). Organizational commitment and turnover intention among rural nurses in the Philippines: Implications for nursing management. *International Journal of Nursing Sciences*, 403-408.
- Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 309-336.
- López, J. (11 de Marzo de 2011). Obtenido de Revista Vinculando: [http://vinculando.org/empresas/propuesta\\_para\\_reducir\\_el\\_indice\\_de\\_rotacion\\_de\\_personal.html](http://vinculando.org/empresas/propuesta_para_reducir_el_indice_de_rotacion_de_personal.html)
- Martillo Soria, J. A. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A. (Tesis de Maestría)*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- McCreary, D. (. (2019). Home Health Nursing Job Satisfaction and Retention Meeting the Growing Need for Home Health Nurses. *Nursing Clinics of North America*.

- Mondéjar Jiménez, J. (2017). Análisis Factorial y Estimación PLS de modelos SEM. V *Jornadas de Investigación Científica del Turismo*.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 224-247.
- Nieto, E. E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017 (Tesis de pregrado)*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, Quito.
- Nwibere, B. (2014). Interactive relationship between job involvement, job satisfaction, organisational citizenship behaviour, AND organizational commitment in Nigerian universities. *International Journal of Management and Sustainability*, 321-340.
- Perugini, C., & Vladislavljević, M. (2019). Gender inequality and the gender-job satisfaction paradox in Europe. *Labour Economics*, 129-147.
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*.
- Robbins, S. P. (1999). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Naucalpán de Juárez: PRENTICE HALL INC.
- Salazar, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana (Tesis de Maestría)*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Son, J., & Ok, C. (2018). Extraversion as a moderator in the curvilinear relationship between newcomers' organizational tenure and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*.
- Son, J., & Ok, C. (2019). Hangover follows extroverts: Extraversion as a moderator in the curvilinear relationship between newcomers' organizational tenure and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 72-88.
- Srivastava, S. (2013). Job Satisfaction and Organizational Commitment Relationship: Effect of Personality Variables. *Vision: The Journal of Business Perspective*, 159-167.
- Tek Yew, L. (2008). JOB SATISFACTION AND AFFECTIVE COMMITMENT: A STUDY OF EMPLOYEES IN THE TOURISM INDUSTRY IN SARAWAK, MALAYSIA. *Sunway Academic Journal*. doi:10.1504/WREMSD.2008.016210

- Tetrick, L. E., & Farkas, A. J. (1988). A longitudinal examination of the dimensionality and stability of the organizational commitment Questionnaire (OCQ). *Educational and Psychological Measurement, 723-735*.
- Wagner, J. A., & Hollenbeck, J. R. (2010). *Organizational Behavior: Securing Competitive Advantage*. Nueva York: Routledge.
- Wang, W., Wang, Y., Zhang, Y., & Ma, J. (2020). Spillover of workplace IT satisfaction onto job satisfaction: The roles of job fit and professional fit. *International Journal of Information Management, 341-352*.
- Wen, J., Huang, S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management, 120-130*.

# APÉNDICES

## APÉNDICE A



**Escuela Superior Politécnica del Litoral**  
**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

*Análisis de satisfacción laboral sobre el compromiso organizacional en trabajadores  
ecuatorianos*

### PERFIL DEL ENCUESTADO

#### 1. Género

Masculino	
Femenino	
Otro	

#### 2. Edad

--

#### 3. Seleccione el tipo de institución de educación superior a la que está asistiendo o asistió en su último nivel de instrucción.

Universidad pública	
Universidad privada	
Instituto Tecnológico	

#### 4. Tipo de contrato de trabajo

Permanente	
Temporal	

#### 5. Nivel de estudios que posee o cursa actualmente

Estudios de pregrado (carrera)	
Estudios de postgrados (maestría y/o doctorado)	

#### 6. Avance de su nivel de estudios seleccionado en la pregunta anterior

Culminando	
Cursando	

#### 7. Avance de su nivel de estudios seleccionado en la pregunta anterior

--



**8. Sector al que pertenece la empresa en la que labora actualmente**

Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca	
Explotación de Minas y Canteras	
Industrias Manufactureras	
Suministro de Electricidad, Gas, Vapor y Aire Acondicionado	
Distribución de Agua; Alcantarillado, Gestión de Desechos y Actividades de Saneamiento	
Construcción	
Comercio al Por Mayor y al Por Menor; Reparación de Vehículos Automotores y Motocicletas	
Transporte y Almacenamiento	
Actividades de alojamiento y de Servicio de Comidas	
Información y Comunicación	
Actividades Financieras y Seguros	
Actividades Inmobiliarias	
Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas	
Actividades de Servicios Administrativos y de Apoyo	
Administración Pública y Defensa; Planes de Seguridad Social de Afiliación Obligatoria	
Enseñanza	
Actividades de Atención de la Salud Humana y de Asistencia Social.	
Artes, Entretenimiento y Recreación	
Otras Actividades de Servicios	
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.	
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	

**9. Experiencia (años) en la empresa en la que labora actualmente**

--

**10. Número de años que ha permanecido en la fuerza laboral.**

--

**11. Aproximadamente ¿cuántas personas laboran dentro de la organización?**

1-9	
10-49	
50-199	
200 o más	

**ORGANIZATIONAL COMMITMENT**

*FUENTE: Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. Journal of Vocational Behavior, 14(2), 224–247. doi:10.1016/0001-8791(79)90072-1*

	Extremadamente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Extremadamente de acuerdo (5)
Estoy dispuesto a hacer un gran esfuerzo más allá de lo que normalmente se espera para ayudar a esta organización a tener éxito.					
Hablo con mis amigos sobre esta organización como una gran organización para trabajar.					
Siento muy poca lealtad a esta organización.					
Aceptaría casi cualquier tipo de					

asignación de trabajo para seguir trabajando para esta organización.					
Encuentro que mis valores y los valores de la organización son muy similares.					
Me enorgullece decirles a los demás que soy parte de esta organización.					
Podría estar trabajando para una organización diferente siempre que el tipo de trabajo sea similar.					
Esta organización realmente inspira lo mejor de mí en cuanto a rendimiento laboral.					
Se necesitarían muy pocos cambios en mis circunstancias actuales para hacerme abandonar esta organización.					
Estoy muy contento de haber elegido esta organización para trabajar sobre					

otras que estaba considerando en el momento en que me uní.					
No hay mucho que ganar si nos quedamos con esta organización indefinidamente. (R)					
A menudo. Me resulta difícil estar de acuerdo con las políticas de esta organización en asuntos importantes relacionados con sus empleados. (R)					
Realmente me importa el destino de esta organización.					
Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones posibles para las que trabajar.					
Decidir trabajar para esta organización fue un error definitivo de mi parte.					

## JOB SATISFACTION

*FUENTE: Spector, P. E. (1994). 'Uso de cuestionarios de autoinforme en la investigación obstétrica: un comentario sobre el uso de un método controvertido', Journal of Organizational Behavior, 15,385-392.*

### **Income satisfaction**

	Extremadamente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Extremadamente de acuerdo (5)
Siento que me pagan una cantidad justa por el trabajo que hago					
Las oportunidades de aumentos salariales son muy pocas y desiguales entre sí					
La organización no me aprecia cuando pienso en lo que me pagan.					
Me siento satisfecho con mis posibilidades					

de aumentos salariales.					
-------------------------	--	--	--	--	--

***Career development,***

	Extremadamente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Extremadamente de acuerdo (5)
Realmente hay muy pocas posibilidades de ascenso en mi trabajo.					
Quienes obtienen buen desempeño en el trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.					
La gente crece profesionalmente tan rápido aquí como lo hacen en otros lugares.					
Estoy satisfecho con mis posibilidades de promoción.					