



**Facultad de
Ciencias Sociales y Humanísticas**

PROYECTO DE TITULACIÓN

**“INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
SERVIDORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA.”**

Previa la obtención del Título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Presentado por:

ANGIE LILIANA CARRILLO DECIMABILLA

Guayaquil – Ecuador

2023

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud siempre primero a Dios, quien con su bendición me otorga la dicha de tener a mi familia siempre conmigo.

A mi pequeña familia quienes han sido mi apoyo constante en cada momento, me han brindado su amor incondicional, y que son mi mayor motivación para seguir adelante.

A la Escuela Superior Politécnica del Litoral, porque a través de su formación me ha permitido tener nuevos conocimientos en la gestión del Talento Humano.

DEDICATORIA

Al culminar este proyecto, me gustaría dedicar este proyecto a las personas más importantes en mi vida.

A Dios por permitirme disfrutar de mi familia y entender que la vida es una sola y para hacer feliz a los demás, primero debes ser feliz contigo misma.

A mamita María, por siempre acompañarme, nunca me ha dejado sola en este caminar de ser madre, esposa y mujer, su enseñanza y prudencia como mujer es la pieza clave para no haber decaído a pesar de las múltiples dificultades.

A mi esposo Ronal, por su gran ayuda en el proyecto, su apoyo personal y moral en todo momento. Por estar siempre a mi lado, en los días buenos y en los no tan buenos.
Por ser el mejor compañero de vida que Dios me pudo dar.

A mi hijo Gabrielito Alonso, que a pesar de su corta edad me ha enseñado a dar la mejor versión de mi todo momento, a seguirme preparando como madre y profesional porque nunca se deja de aprender en este caminar.

COMITÉ DE EVALUACIÓN

Ph.D. Ronald Campoverde

Tutor del Proyecto

M.Sc. María Claudia Márquez

Evaluador 2

M.Sc. María Cecilia Moreno

Evaluador 1

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Trabajo de Titulación, corresponde exclusivamente al autor, y al patrimonio intelectual de la misma **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**”

Angie Liliana Carrillo Decimabilla

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
COMITÉ DE EVALUACIÓN	iv
DECLARACIÓN EXPRESA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
RESUMEN	ix
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1 Antecedentes.....	1
1.2 Descripción del Problema.....	3
1.3 Formulación del Problema.	6
1.4 Objetivo General.	6
1.5 Objetivos Específicos.	6
1.6 Alcance del estudio.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.0 Satisfacción Laboral	7
2.0.1 Teoría de Herzberg	9
2.0.2 Factores extrínsecos	10
2.0.3 Factores intrínsecos.....	11
2.0.4 Evaluación de la satisfacción laboral	12
2.1 Compromiso Organizacional	13
2.1.1 Teoría del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen	15
2.2 Incidencia de la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional ..	16
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	18
3.0 Tipo de Investigación	18
3.1 Población y Muestra	18
3.2 Instrumentos	18
3.2.1 Satisfacción Laboral	18
3.2.2 Compromiso Organizacional.....	21

3.3	Recolección de datos.....	22
3.4	Tratamiento análisis de datos	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		24
4.1	Variables	24
4.1.1	Género	24
4.1.2	Edad	24
4.1.3	Nivel de educación.....	25
4.1.4	Modalidad contractual	26
4.1.5	Satisfacción intrínseca del trabajo.....	27
4.1.6	Satisfacción con la supervisión	28
4.1.7	Satisfacción con el ambiente físico.....	29
4.1.8	Satisfacción con las prestaciones recibidas.....	30
4.1.9	Satisfacción con el nivel de participación.....	31
4.1.10	Compromiso de continuidad	32
4.1.11	Compromiso Afectivo	33
4.1.12	Compromiso Normativo	34
4.2	ANÁLISIS DEL MODELO DE ECUACIÓN ESTRUCTURADA.....	35
4.2.1	EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA INTERNA	35
4.3	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
4.3.1	Conclusiones.....	47
4.3.2	Recomendaciones	48
REFERENCIA		49
ANEXO 1		53
ANEXO 2		55
ANEXO 3		57
ANEXO 4		60
ANEXO 5		61
ANEXO 6		62

ANEXO 7	63
ANEXO 8	64

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo determinar la incidencia de la Satisfacción Laboral sobre el Compromiso Organizacional en los servidores administrativos de una institución pública que se encarga de la gestión, administración y control disciplinario de un poder del Estado, la institución cuenta con unidades de Gestión Procesal, Financiero, Secretaría Provincial, Asesoría Jurídica, Control Disciplinario, Planificación, Administrativo, Estudios Jurimétricos, Tecnologías de la Información, Dirección Provincial y Talento Humano. De acuerdo al reporte de la dirección de talento humano en el 2021 se presentó un 78% de rotación interna del personal de los cuales 85% correspondían a quejas y denuncias y solo un 5% por ascenso. Adicionalmente no existe una medición periódica del clima laboral en esta institución pública. Para realizar la medición de estas variables se realizó una encuesta basada en escalas probadas de compromiso organizacional y satisfacción, se seleccionó el formato de encuesta de S20/23 realizado por los autores Meliá y Peiró y la encuesta de Meyer y Allen. De la muestra de 118 servidores del total de la población el 54% corresponde al sexo masculino y 46% al sexo femenino, de los datos obtenidos vía telemática por temas de pandemia se realizó un modelo de ecuación estructurada utilizando el software SmartPLS 4. De los resultados del software y una vez eliminados los constructos de más baja carga se obtuvo: La satisfacción intrínseca presenta una incidencia positiva relevante sobre el compromiso en sus tres campos afectivo, normativo y de continuidad. Lo cual demuestra que los colaboradores se sienten más comprometidos cuando les gusta lo que hacen y les produce una satisfacción por sí mismo. También se tiene alta incidencia entre la SATISFACCION-PRESTACIONES RECIBIDAS y COMPROMISO –AFECTIVO. Específicamente entre las oportunidades de promoción, formación, con relación a la parte emocional de lealtad y compromiso que le genera el puesto de trabajo. Pudiendo entenderse como el sentir de los servidores de esta institución pública por ser una escuela de formación y promoción dentro del área jurídica del país.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1- Métodos para evaluación de satisfacción laboral	12
Tabla 2- Cuestionarios de satisfacción laboral	19
Tabla 3 - Relación de las preguntas de satisfacción	20
Tabla 4 - Relación de las preguntas de compromiso organizacional.....	21
Tabla 5 Cuestionario de compromiso organizacional	21
Tabla 6 - Confiabilidad y Varianza modelo completo.....	36
Tabla 7 - Confiabilidad y Varianza modelo propuesto.....	42
Tabla 8 - Prueba de Fornell-Larker	43
Tabla 9 - Análisis de tamaño f 2 al modelo propuesto	44
Tabla 10- Coeficiente Path	45

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1- Rotación interna (2021).....	5
Ilustración 2 - Rotación Externa (2021)	5
Ilustración 3 Principales propuestas teóricas sobre la satisfacción laboral.	8
Ilustración 4- La Teoría de los dos factores de Herzberg.....	10
Ilustración 5 Otros métodos para evaluación de satisfacción laboral.....	13
Ilustración 6 Modelos para evaluación del compromiso organizacional.....	15
Ilustración 7 Cuestionario de satisfacción	20
Ilustración 8 - Resultados por Género	24
Ilustración 9 - Resultados por rango de Edad.....	25
Ilustración 10 - Resultados por Nivel de Estudio	25
Ilustración 11 - Resultados por modalidad contractual	26
Ilustración 12 Resultados satisfacción intrínseca del trabajo	27
Ilustración 13 - Resultados satisfacción con la supervisión	28
Ilustración 14 - Resultados Satisfacción con el Ambiente Físico.....	29
Ilustración 15 - Resultados Satisfacción con las prestaciones recibidas	30
Ilustración 16 - Resultados Satisfacción con el nivel de participación	31
Ilustración 17 - Resultados Compromiso- Continuidad	32
Ilustración 18 - Resultados Compromiso- Afectivo	33
Ilustración 19 Resultados Compromiso-Normativo	34
Ilustración 20 - Evaluación de consistencia interna modelo completo.....	37
Ilustración 21 - evaluación de consistencia interna modelo propuesto	39

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1 Antecedentes

La globalización ha contribuido con el desarrollo acelerado de las organizaciones, las cuales contaban con colaboradores expertos en una habilidad o competencia específica. En la actualidad, los trabajadores de una empresa son multidisciplinarios, se preparan para dar una respuesta rápida y eficiente al entorno cambiante de nuestra sociedad, por tal motivo, el capital humano de hoy, es valioso para las organizaciones porque genera nuevas ideas y crean valor agregado a los desafíos corporativos del entorno (Hernández , Ruiz , Ramírez, Sandoval, & Méndez, 2018). Para ello, es necesario que se sientan identificados e involucrados con su rol dentro de las organizaciones.

El Estado ecuatoriano a través de la Constitución, garantiza la prestación de servicios a sus ciudadanos. “A partir del año de 1998, nuestro país reconoce el derecho a que los ciudadanos gocen de un servicio público de calidad. Desde el año 2008, se ratifica este derecho y se garantiza a través de evaluaciones periódicas de satisfacción dirigidas a los usuarios” (Calderón Díaz, 2022). Los servidores públicos de los organismos del Estado otorgan un servicio a la ciudadanía, de allí la importancia que se sientan satisfechos y comprometidos con la institución para cumplir con la misión institucional. En caso de presentar negligencia u obstrucción en un servicio público, el Estado debe responder civilmente por los daños causados a cualquier usuario que presente la respectiva denuncia o queja.

El Plan Nacional del Buen Vivir correspondiente al periodo 2017-2021, estableció en su tercer eje de acción que las organizaciones del Estado deben ofrecer un servicio de calidad y calidez (Parra Tapia, Perales Ortiz, Quezada Amado, & Torres Pereda, 2019). Cada entidad cuenta con sus competencias y roles establecidos en la normativa legal, los cuales pueden ser realizados de manera desconcentrada y/o descentralizada conforme a sus atribuciones y responsabilidades.

De acuerdo con el catálogo de instituciones y entidades operativas desconcentradas del sector público activas, actualizado al 31 de diciembre de 2021 por la Subsecretaría de Presupuesto del Ministerio de Finanzas, nuestro país cuenta con 3.103 entidades habilitadas (Urán Alonso, 2015). Estas instituciones corresponden a los sectores de salud, administración

del estado, educación, municipios, entre otros. Cada año esta entidad asigna el recurso presupuestario para el cumplimiento de su planificación anual; no obstante, en los últimos años desde esta cartera de Estado, se han realizado recortes presupuestarios a todas las organizaciones públicas, lo que ocasiona que suministros importantes para el desarrollo normal de las actividades de los servidores públicos se vean afectados y para mantener un servicio adecuado, se ven obligados a realizar autogestión en la compra de materiales básicos.

Las remuneraciones que perciben los servidores de estos organismos provienen del Presupuesto General del Estado, dado que se otorga un servicio a la comunidad para el bien de la misma. Lo que evidencia la importancia de que los servidores públicos de cualquier institución brinden un servicio adecuado, diligente y ofrezcan una solución al problema del usuario que acude a ellos. Los usuarios del servicio público y administradores designados como máximas autoridades en cada ente de gobierno, requieren que cada servidor o funcionario aporte con soluciones importantes que resuelvan problemas, o que brinden iniciativas confiables bajo los estándares establecidos en la ley. Así también, para el fiel cumplimiento de las tareas encomendadas, es necesario que la entidad otorgue las facilidades necesarias y básicas que respalden la gestión de cada empleado, se brinden también condiciones seguras y trato justo.

Los portales web de las entidades públicas cuentan con un espacio de denuncias y quejas donde los usuarios pueden informar novedades sobre la calidad del servicio ofrecido, retraso injustificado en contestaciones o la ausencia de una solución a un problema del usuario. Algunas entidades dependientes del Presupuesto General del Estado, cuentan con un dispositivo denominado calificador de atención que permite conocer el nivel de satisfacción del usuario sobre el servicio ofrecido; no obstante, la gran mayoría de entidades no cuentan con este dispositivo que podría ayudar a identificar brechas existentes en la calidad de la atención y las posibles causas de una mala atención o un retraso en la contestación de peticiones o trámites a los usuarios externos e internos.

El tipo de servicio que se ofrece va relacionado con el entorno de trabajo que percibe el servidor, para descubrir las posibles brechas o carencias en el servicio, el Ministerio de Trabajo a través del Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0138 emitió directrices de cumplimiento obligatorio para la medición de clima y cultura organizacional en las instituciones públicas, el cual permite conocer la percepción de los servidores públicos sobre

su trabajo, con el objetivo de identificar los factores que afectan en el desarrollo de las actividades, el desempeño y por ende en el servicio a la ciudadanía.

La directrices y metodología de la encuesta señalada en el Acuerdo Ministerial no son de aplicación obligatoria para la organización objeto a estudio, dado que la misma toma de manera subsidiaria a la Ley Orgánica del Servicio Público, ya que su normativa es un Código Orgánico; sin embargo, podría utilizar la medición y procedimientos del ente rector siempre que sea solicitado por la máxima autoridad de la institución.

Entre las variables estudiadas por el Ministerio de Trabajo están liderazgo, compromiso, entorno de trabajo. Una de las variables relevantes de estudio para el ente regulador es el compromiso, puesto que el mismo revela el grado en que el funcionario se adapta a los cambios que son constantes en el servicio público y la capacidad de respuesta para dar su mejor trabajo a pesar de la presión del ambiente. Por consiguiente, el compromiso no solo es importante para las organizaciones del sector privado, también lo es para el público debido a la influencia de sus actividades para el bien común.

El presente estudio será realizado en una institución pública que forma parte de un poder del Estado, situada en la provincia de Guayas. Esta institución cuenta con 42 dependencias en la provincia de Guayas, las cuales son administradas por una autoridad designada por las máximas autoridades conformadas por delegados de cada poder del estado.

La autoridad provincial designada tiene a su cargo el área administrativa que es la que analiza la situación financiera, administrativa y del talento humano. A su vez debe implementar mejoras para ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía. Sin embargo, la falta de recursos o poco conocimiento de la gestión estratégica del talento humano afectan en las relaciones con los servidores administrativos.

1.2 Descripción del Problema.

El caso objeto a estudio, analiza la percepción de la situación laboral de una institución pública que se dedica a administrar, gestionar los recursos financieros y el talento humano de un poder del Estado. En esta institución, se ha verificado que no existe un procedimiento, ni guías para realizar encuestas de compromiso organizacional ni satisfacción laboral al menos una vez al año, por lo que la percepción de los colaboradores no está considerada como un punto de interés en la gestión estratégica del talento humano. En el año 2020 con

acompañamiento del Ministerio de Trabajo se realizó por primera vez una encuesta de clima organizacional, donde se informaron las brechas existentes; sin embargo, no se informaron los resultados ni se tomaron los correctivos necesarios para mejorar la percepción de los trabajadores.

La institución pública estudiada, tiene una alta rotación interna la cual alcanzó un 78% para el año 2021. Cabe señalar que la estructura organizacional permite realizar cambios administrativos debido a la similitud del perfil de los servidores y el rol que se ejerce en cada dependencia.

El 85% del total de rotación interna de la institución, se realizó como consecuencia de las quejas y denuncias de usuarios internos y externos; tales como: mal manejo de conflictos entre compañeros, problemas de comunicación con su jefe inmediato y relaciones personales entre compañeros. También existen servidores con más de cinco años de experiencia dentro de la institución que no han sido considerados para procesos de selección internos o una promoción, teniendo solo un 5% de personal ascendido en el año 2021. De acuerdo a la ilustración 2 solo el 10% de los cambios realizados por rotación interna corresponden a la necesidad institucional, los cuales son realizados con la finalidad de potenciar las unidades y mejorar la atención al usuario.

Los trámites y peticiones de usuarios internos y externos son contestados luego de varias semanas o incluso meses, lo que ha conllevado a que se interpongan acciones de protección por silencio administrativo y por cumplimiento tardío de las decisiones de jueces que han dispuesto el reintegro de algún servidor; sin embargo, por ausencia de presupuesto, contestaciones tardías de dependencias involucradas han ocasionado que las autoridades reciban llamados de atención por parte de los juzgadores.

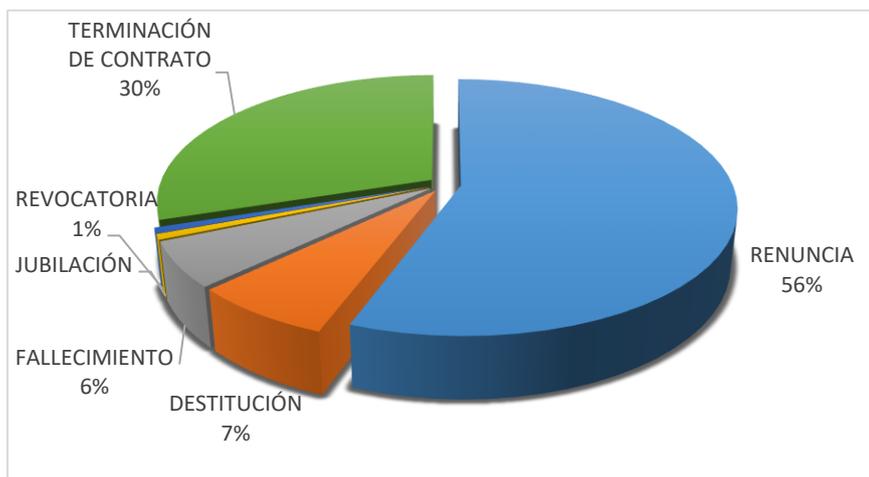
Ilustración 1- Rotación interna (2021)



Fuente: (Informe de trabajo social-Talento Humano, 2021)
Elaborado por: Carrillo (2023)

La rotación externa del año 2021 alcanzó un porcentaje del 22%, teniendo mayor proporción en renuncias y terminaciones de contrato. El personal desvinculado no está siendo reemplazado en su totalidad, causando situaciones de conflicto entre compañeros de oficina debido a la desigualdad de carga laboral, ocasionando que el personal realice un esfuerzo adicional sin percibir una compensación por la responsabilidad asumida.

Ilustración 2 - Rotación Externa (2021)



Fuente: (Informe de trabajo social-Talento Humano, 2021)
Elaborado por: Carrillo (2023)

El problema señalado, se ve reflejado en la satisfacción de los servidores, dado que están en incertidumbre por las decisiones de las autoridades por lo cambios constantes y demás afectaciones económicas a nivel institucional, lo cual conlleva al bajo desempeño de sus servidores y por consiguiente poco compromiso organizacional.

1.3 Formulación del Problema.

¿Cuál es la incidencia de la Satisfacción Laboral sobre el Compromiso Organizacional en los servidores administrativos de una institución pública?

1.4 Objetivo General.

Determinar el efecto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los servidores administrativos de una institución pública.

1.5 Objetivos Específicos.

1. Plantear un modelo conceptual que mida los factores de satisfacción laboral de los servidores administrativos de una institución pública.
2. Aplicar un instrumento de medición, basado en escalas probadas de compromiso organizacional en los servidores administrativos de una Institución Pública.
3. Estimar el modelo por medio de ecuaciones estructurales entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional de los servidores administrativos de una Institución Pública.

1.6 Alcance del estudio.

El área de estudio del presente trabajo son las dependencias administrativas que a la fecha del estudio se encontraba conformada por 170 servidores públicos distribuidos en las siguientes unidades: (a) Gestión Procesal; (b) Financiero, (c) Secretaría Provincial, (d) Asesoría Jurídica, (e) Control Disciplinario, (f) Planificación, (g) Administrativo, (h) Estudios Jurimétricos, (i) Tecnologías de la Información, (j) Dirección Provincial y (k) Talento Humano.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.0 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral ha sido un tema relevante de estudio por varios investigadores tanto como de la psicología como los de la administración de los recursos humanos, los cuales contribuyen con conocimiento para predecir o realizar ajustes en pro de la salud mental de un individuo dentro del ámbito laboral. Cuando un trabajador se muestra feliz con las actividades que realiza dentro de su entorno laboral, se dice que ha encontrado la satisfacción laboral y se muestra con una actitud positiva frente a los retos que se le presenten.

Se estima que, hasta el año de 1991, se han realizado alrededor de 12,400 estudios sobre satisfacción laboral, lo que denota un gran interés sobre el tema hasta la actualidad. La corriente de estudio sobre el comportamiento laboral dentro del campo de la psicología industrial ha identificado teorías sobre la satisfacción laboral respecto a las situaciones internas o externas en la organización. Varios autores han definido a la satisfacción laboral como un estado emocional o sentimental. Otro grupo considera que va más allá y trata de la actitud que tiene el trabajador hacia la actividad que realiza.

El primer estudio formal realizado sobre satisfacción laboral es el de Hoppok (1935), quien señala que existe mayor satisfacción laboral en los trabajadores que contaban con una profesión encontrándose en los niveles más altos de satisfacción, y los niveles más bajos correspondían al personal no cualificado, quienes realizaban trabajos manuales. Estas variables fueron calificadas de carácter externo.

Según Vallellano (2019) la necesidad de establecer un ambiente placentero para los trabajadores de una entidad debe formar responsabilidad del talento, optimización de la productividad y competitividad entre sus colaboradores.

El autor Salvador Moreno (2019) afirma que el compromiso no sólo deber ser asalariado, sino también apreciado, estimado y reconocido, con el fin de encontrar su satisfacción y ser capaces de trasladar a la empresa hacia la excelencia. Las instituciones públicas deben ser consideradas de interés, en cuanto el progreso de un buen clima

organizacional que ayude a los empleados sentirse satisfechos de conceder un grato servicio a la ciudadanía en general.

La gestión estratégica que ejecute la empresa y su capacidad de influir en sus colaboradores será la que haga que los mismos auxilien de forma positiva con los objetivos de la sociedad. A continuación, se presentan las principales teorías relacionadas al estudio de la satisfacción laboral:

Ilustración 3 Principales propuestas teóricas sobre la satisfacción laboral.

Autor/es	Principal propuesta
Herzberg	Para que se produzca satisfacción laboral existen ciertas condiciones que son necesarias, pero no suficientes.
McGregor	Las personas están más satisfechas cuando son sometidas a un estilo directivo menos autoritario.
Porter y Lawler	El esfuerzo por alcanzar las expectativas es importante, además de las compensaciones (intrínsecas y extrínsecas).
Locke	La satisfacción laboral depende de las metas y objetivos de la persona.
Vroom	La satisfacción laboral depende de la equidad percibida y de la valoración del trabajo.
Hackman	Hay características del puesto que son esenciales para la satisfacción laboral, como la variedad de tareas, el significado, la autonomía y la retroalimentación.
Karasek y Theorell	La insatisfacción laboral se produce por altas demandas, pocos recursos y escaso apoyo.
Büssing	La satisfacción laboral es un proceso dinámico, en función del valor del trabajo, el afrontamiento y el nivel de aspiraciones que la persona tenga. Pueden darse, por tanto, distintos tipos de satisfacción.
MOW	La satisfacción laboral depende tanto del significado del trabajo como de las creencias y expectativas de la persona.

Fuente: (Vallellano Pérez , 2019)
Elaborado por: Carrillo (2023)

Es importante recalcar que la globalización es un referente de cambio tecnológico, lo que conlleva a la reorganización del trabajo, adaptación de los involucrados y un gran trabajo

del talento humano en la implementación de los mismos (Hernández Palomino, Espinoza Medina, & Aguilar Arellano, 2015). A pesar del entorno cambiante, se continúan realizando estudios del comportamiento del trabajador a través del análisis de satisfacción laboral, donde se toma como referencia el estudio planteado por Frederick Herzberg al ser una de las teorías más importantes, la cual también será objeto de estudio en el presente trabajo de investigación.

2.0.1 Teoría de Herzberg

La teoría más reconocida respecto a la satisfacción es la de los dos factores propuesta por Frederick Herzberg (1959). Si bien es cierto, esta teoría no es nueva, se puede observar mediante varios estudios que continúa vigente desde su origen, a pesar de los cambios constantes en la actualidad

La teoría bifactorial plantea dos aspectos que generan motivación laboral y son capaces de provocar un comportamiento beneficioso para la organización. Varios estudios se han realizado sobre esta teoría en diversos ámbitos organizacionales tanto públicos como privados (Gómez Madero, 2019). Los hallazgos realizados por Frederick Herzberg revelaron la importancia de conocer cuáles son los factores que mantiene motivado a una persona y en este contexto desarrollar planes adecuados para mantenerlos.

Para Herzberg los factores que generan satisfacción en el trabajo son diferentes de los que generan insatisfacción. Por consiguiente, los gerentes de las empresas procuran erradicar la insatisfacción y con ello pueden crear una armonía en el trabajo, pero no necesariamente generan satisfacción o motivación (Gómez Perdomo, Meneses Higueta, & Palacios Monte, 2017).

La complejidad del tema estudiado invita a que se consideren factores externos e internos en la organización, también denominados extrínsecos o de higiene y factores intrínsecos o de motivación.

Ilustración 4- La Teoría de los dos factores de Herzberg



Fuente: Ecu Red (2010)

2.0.2 Factores extrínsecos

El primer factor estudiado es el extrínseco o higiénico el cual también es considerado como una perspectiva ambiental. Al trabajador se lo rodea de elementos que evitan su insatisfacción en el trabajo y aumente su productividad. Sin embargo, lo que se logra con este factor es evitar que existan pérdidas en la rentabilidad del negocio, en cuanto al sector público previene que aumenten las denuncias por un mal servicio o negligencia.

Entre las variables consideradas como factores higiénicos están:

Relaciones interpersonales: se basa en la confianza mutua y no solo en la comunicación formal, este sistema estimula la participación de todos los miembros de la organización haciéndolos sentirse responsables de los logros alcanzados (López Fernández, 2015).

Supervisión: los sistemas de supervisión de talento humano han pasado de ser autoritarios e inflexibles a democráticos y con un trabajo compartido entre líderes y su personal (Yu, Xu, & Li, 2023).

Política empresarial o administrativa: cada organización define sus normas, las cuales reflejan su filosofía empresarial y el objetivo al cual deciden llegar (Urán Alonso, 2015).

Condiciones físicas: según Suazo Fernández & Valdivia Fernández (2017) las condiciones físicas importantes para el desarrollo óptimo de las actividades de un trabajador son: (a) iluminación adecuada, (b) ruido controlado, (c) temperatura adecuada.

Seguridad: el sistema de gestión de seguridad corresponde a las normas técnicas de prevención en varios ámbitos para que el trabajador desarrolle sus actividades sin inconvenientes (Parra Tapia, Perales Ortiz, Quezada Amado, & Torres Pereda, 2019).

Salario: es la remuneración o compensación que recibe el trabajador a cambio del trabajo realizado (Escobar Toledo, 2014).

2.0.3 Factores intrínsecos

Los factores internos son considerados los motivadores y generadores de la satisfacción positiva (Byiers, Dimian, McComas , & Symons, 2014). Se trata de una serie de sucesos relacionados con el puesto de trabajo que motivan a los empleados y la ausencia de este factor causa insatisfacción. El estudio realizado por Herzberg permitió definir a la satisfacción y la insatisfacción como conceptos independientes.

Las estrategias motivacionales realizadas anteriormente que incluían salarios, buen ambiente laboral, son ahora consideradas incorrectas, debido a que solo previenen la insatisfacción. De acuerdo al autor de estos factores, el salario en la medida que se convierte en un factor estándar pierde su capacidad de motivar, generando expectativas más altas y motivando un reajuste salarial.

A lo largo de su carrera Herzberg reconoció que los factores que verdaderamente motivan a los trabajadores son complicados de implementar; no obstante, motivó a los gerentes a hacerlas políticas de prácticas diarias con el objetivo de mejorar la satisfacción de los empleados (Alrawahi, Sellgren, Altouby, Alwahaibi, & Brommels, 2020).

Los factores que motivan a los empleados de acuerdo a la Teoría Bifactorial son:

Logro: la sensación de realización personal que obtiene el trabajador en relación a sus funciones o puesto de trabajo.

Reconocimiento: según Herzberg el reconocimiento de los objetivos alcanzados o mejoramiento de procesos generan aumento en la autoestima del trabajador.

Crecimiento: la gestión de las competencias a través de la formación y desarrollo para el crecimiento interno a través de las promociones se ven reflejadas en la efectividad de los entregables y cumplimiento de objetivos (Salamanca, Río Cortina, & Ríos García , 2014).

Responsabilidad: es la capacidad que tiene el empleado en desarrollar sus actividades sin supervisión, lo que conlleva mayor participación del trabajador en varios ámbitos importantes de la empresa y acorde a sus necesidades de logro (González López, 2001).

2.0.4 Evaluación de la satisfacción laboral

Entre las formas de evaluar la satisfacción laboral están los siguientes métodos más simplificados; sin embargo, es probable que no se obtengan resultados satisfactorios para un estudio preciso:

Tabla 1- Métodos para evaluación de satisfacción laboral

Método	Ventaja	Desventaja
Entrevista	El entrevistado suele sentirse más atendido. Puede utilizarse con un fin de intervención.	Recabar información toma más tiempo. Es difícil sintetizar todos los datos.
Focus Group	Utilizados en diversas disciplinas. Se comparte alguna particularidad.	Podrían omitirse opiniones importantes al estar reunidos varios trabajadores.
El Test de las caras	Evita la dificultad de llevar a palabras el pensamiento relacionado sobre el trabajo.	El resultado del test solo nos muestra si la persona está satisfecha o no, mas no se muestra el motivo.

Fuente: Anaya Nieto & Suárez Riveiro (2010)

Existen también otras metodologías para evaluar la satisfacción laboral a través de escalas generales que son fáciles de administrar y corregir para obtener una respuesta confiable. A continuación, se muestran las más utilizadas para el estudio de la satisfacción laboral:

Ilustración 5 Otros métodos para evaluación de satisfacción laboral

Modelo	Ítems	Consistencia interna
Job Satisfaction Tear Ballot (JSTB) (Kerr, 1948)	11	0,62-0,82
Job Questionnaire (JQ) (Brayfield y Rothe, 1951)	19	0,87
Job Diagnostic Survey (JDS) (Hackman y Oldham, 1975)	21	0,58-0,79
Job Satisfaction Scale (JSS) (Warr, Cook y Wall, 1979)	15	0,89
The Job in General Scale (JIG) (Ironson et al., 1989)	18	0,91
Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo (Meliá y Peiró, 1988, 1989)	12	0,88
The Brief Index of Affective Job Satisfaction (BIAJS) (Thompson y Phua, 2012)	4	0,81
Job Descriptive Index (JDI) (Smith, Kendall y Hulin, 1969)	72	0,78-0,9
The Overall Job Satisfaction Scale (OJS) (Judge, Locke, Durham y Kluger, 1998)	5	0,85

Fuente: Páramo , Flores Hernández, & Díaz De León (2016)

Para el presente estudio se utilizará el cuestionario S20/23 realizado por los autores Meliá y Peiró el cual es una versión reducida del cuestionario S4/82 el mismo que cuenta con 82 ítems. Cuenta con una validez de 0,92 en relación al cuestionario de S10/12 cuyo Alpha es de 0,88.

2.1 Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional se ve reflejado en los colaboradores de una organización pública y privada cuando existe un beneficio mutuo, sea este monetario o no monetario pues los atrae a construir una óptima relación entre sus funciones, vida personal y vida laboral (López Rengifo, 2022). El orgullo de pertenencia y la percepción que se tiene sobre la empresa, inspira a que los trabajadores den lo mejor de sí.

La relación entre el trabajador y el empleador podría definirse como un contrato psicológico que refleja compromisos de ambas partes, estén escritos o no. Para Hernández Bonilla, Ruiz Reynoso, Ramírez Cortés, Sandoval Trujillo, & Méndez Guevara (2018) implica un conjunto de expectativas tanto del trabajador como de la organización, que puede llegar a ser beneficiosa para la empresa y a su vez hacerla más competitiva.

Una de las primeras investigaciones sobre el compromiso organizacional es la realizada por Mamani Guzmán, Palacios Sarmiento, Priori Flores, & Tellez Pérez (2023) donde sustenta que existe una relación entre el CO y variables como: absentismo, rotación y el desempeño de los colaboradores de una empresa.

Varios conceptos relacionan al CO como actitudinal, es decir, el comportamiento que tiene la persona hacia la empresa. También se lo define como una forma particular en que el trabajador se vincula con la organización (Salvador Moreno, 2019). El CO también ha sido considerado bajo un enfoque unidimensional; no obstante, la corriente de estudios actuales lo definen bajo un enfoque multidimensional, sin precisar las variables que lo podrían comprender.

Se han desarrollado instrumentos para medir el CO en respuesta a diferentes conceptos. En el año de 1974, se desarrolló un instrumento para medir el CO bajo un enfoque unidimensional. Anhelía Gonzales, Inga Arias, Olivares Rodríguez, & Escalante Flores (2021) desarrollaron el Cuestionario de Compromiso Organizacional, que identifica un solo factor o dimensión. Décadas más tarde, Chiang Vega, Candia Romero, Chiang Vega, & Candia Romero (2021) crearon otra herramienta que tiene en cuenta los tres factores que componen el CO los cuales son los más reconocidos y con mayor aceptación hasta la actualidad.

Modelos del compromiso organizacional

Ilustración 6 Modelos para evaluación del compromiso organizacional



Fuente: Ávila Vila & Pascual Faura (2020)

Para el presente trabajo se utilizará la teoría y cuestionario realizado por los autores Meyer y Allen debido a su validez y reconocimiento hasta la actualidad.

2.1.1 Teoría del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Los autores Meyer & Allen (1991) dividen el compromiso organizacional en tres componentes: (a) compromiso afectivo, (b) compromiso normativo, (c) compromiso de continuidad.

Compromiso Afectivo: Este tipo de compromiso es uno de los retos tratados en la actualidad, debido a que los empleados afectivamente comprometidos son menos propensos a abandonar la organización y realizan esfuerzos adicionales para mejorar su productividad. El autor Máynez Guaderrama (2016) señaló que los trabajadores se mantienen

en la organización porque lo desean y este compromiso se desarrolla cuando el empleado siente que la organización cumple con sus expectativas.

Compromiso Normativo: El compromiso normativo, se relaciona a la gratitud que siente el colaborador por los beneficios que recibe de parte de la organización, lo cual genera sentimientos de retribución, tal como la lealtad a las normas, políticas y misión (Araque Jaimes, Sánchez Estepa, & Uribe, 2017).

Según Valdiney Veloso, Mesquita Nascimento, Sandro de Moura, Tailson Evangelista, & Layrthton Santos (2017) la norma de la reciprocidad consiste en que las personas deben ayudar a quienes les ayudan. Esta norma en el campo organizacional consiste en que el receptor está en cierto modo obligado a devolver tanto como se le ha dado. En otras palabras, cuando un empleado siente que es importante para la organización para la cual trabaja, este responde con compromiso normativo.

Compromiso de Continuidad: Calderón Díaz (2022) señaló que este compromiso se da a raíz de que los trabajadores de una organización analizan la continuidad dentro de la misma organización, dado que la empresa ha invertido en capacitación y han levantado su carrera y al cambiarse estarían empezando de cero.

2.2 Incidencia de la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional

Los colaboradores de una organización confían y se comprometen en la medida que perciban el apoyo de la organización en la que laboran. La satisfacción laboral es la valoración que lo colaboradores realizan de los estímulos que perciben a partir de su trabajo (Flores Ramos, Moran Alvarado, & Contreras Olvera, 2022).

Varios estudios se han realizado sobre la incidencia de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Chiang Vega, Chiang Vega, & San Martín Neira (2015) desarrollaron una investigación con 120 empleados de una entidad acuícola del sector público, debido al retraso en el despacho de trámites y quejas de los usuarios. La medición de las variables compromiso y satisfacción laboral dan como resultado que existen niveles bajos de satisfacción en los colaboradores. Además, concluye que no existe incidencia de la satisfacción laboral con el compromiso de los funcionarios. Uno de los hallazgos importantes es la baja productividad de los empleados, lo que afecta de manera directa a la institución.

Saavedra Meléndez & Bardales Delgado (2020) elaboraron un estudio con trabajadores mexicanos, donde señala que el compromiso afectivo y normativo tienen incidencia en el compromiso de continuidad. Por otra parte, la confianza y la dependencia son del comipromiso normativo y dichos factores contribuyen con el aumento de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos variables que influyen en las organizaciones, conocerlas y estudiarlas generan beneficio tanto para las empresas como para los empleados, se constituyen en armas poderosas para armar un eficiente plan estratégico (Saavedra Meléndez & Bardales Delgado, 2020).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.0 Tipo de Investigación

El presente proyecto de investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo ya que se utilizó cuestionarios para medir la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional. Es de diseño no experimental, de corte transversal con alcance correlacional.

3.1 Población y Muestra

El análisis será realizado en el área administrativa de una institución pública situada en el cantón Guayaquil, perteneciente a la provincia de Guayas, la cual cuenta con las siguientes dependencias:

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| (a) Gestión Procesal | (g) Administrativo |
| (b) Financiero | (h) Estudios Jurimétricos |
| (c) Secretaría Provincial | (i) Tecnologías de la Información |
| (d) Asesoría Jurídica | (j) Dirección Provincial |
| (e) Control Disciplinario | (k) Talento Humano. |
| (f) Planificación | |

Con corte al mes de agosto de 2022, fecha en la cual se realizó la recolección de datos, la población se encontraba conformada por 170 empleados, de acuerdo al anexo 8 la muestra será de 118 empleados considerando un 95% de confianza y un 5% de error. Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple probabilístico.

3.2 Instrumentos

Para el presente trabajo de investigación, se realizaron encuestas a todos los participantes, los cuales cuentan con siete alternativas dentro de la escala de Likert. Adicional, se han considerado variables sociodemográficas, edad, sexo, grado de instrucción. También se ha considerado la modalidad laboral y la dependencia a la que pertenece cada servidor.

3.2.1 Satisfacción Laboral

La información obtenida en el presente proyecto proviene de la aplicación de cuestionarios, el primer cuestionario corresponde a la medición de la satisfacción laboral, evaluada mediante el instrumento elaborado por los autores Meliá y Peiró (1998).

Los autores cuentan con tres cuestionarios que evalúan la satisfacción laboral.

Tabla 2- Cuestionarios de satisfacción laboral

Cuestionario	Ítems	Objetivo	Validez
S4/82	82	Es utilizado como fuente de diagnóstico minucioso en investigaciones y consultorías. Permite valorar seis factores: (1) Complacencia con la supervisión y la contribución en la organización; (2) Gusto con el ambiente material de trabajo; (3) Satisfacción con los tributos materiales y primas complementarias; (4) Satisfacción específica del trabajo; (5) Satisfacción con la retribución y las prestaciones, y (6) Satisfacción con las relaciones interpersonales.	0.95
S20/23	23	Avanzada a partir de los 82 ítems del S4/82. Admite valorar cinco factores: 1) Gusto con la supervisión; (2) Satisfacción con el entorno físico; (3) Satisfacción con los tributos recibidos; (4) Satisfacción específica del trabajo, y (5) Satisfacción con la colaboración.	0.92
S10/12	12	Desarrollada a partir de los 23 ítems. Permite conocer una visión global de la satisfacción. Se puede analizar tres factores: 1. Satisfacción con la supervisión; 2. Satisfacción con el ambiente físico y 3. Satisfacción con las prestaciones recibidas.	0.88

Fuente: Flores Ramos, Moran Alvarado, & Contreras Olvera (2022)

Para el presente trabajo de investigación, se aplicará el cuestionario S20/23, dado que permite analizar cinco factores relevantes en el estudio de la satisfacción laboral, contando un porcentaje de validez importante del 0,92. Además, permite obtener una evaluación productiva ya que se miden cinco factores importantes a través de 23 preguntas.

Relación de las preguntas con los factores de satisfacción

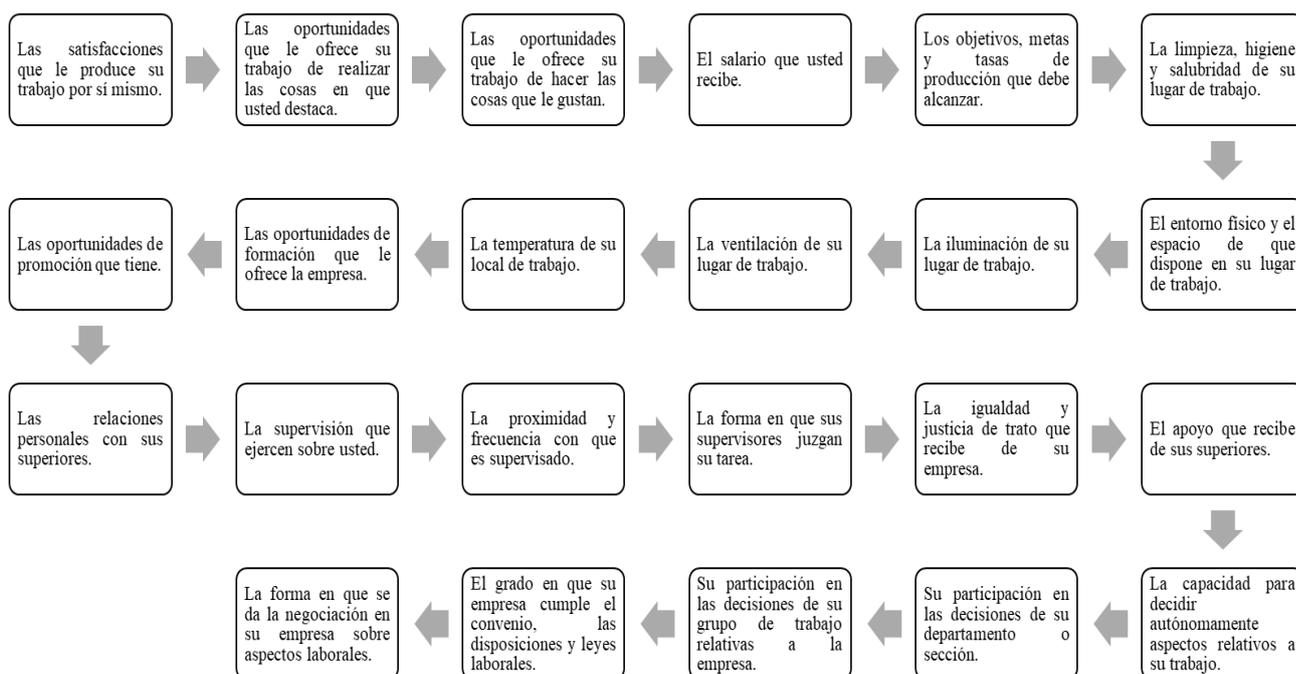
Tabla 3 - Relación de las preguntas de satisfacción

No.	Factor	Preguntas del cuestionario
1	Satisfacción con la supervisión	13, 14, 15, 16, 17, 18
2	Satisfacción con el ambiente físico	6, 7, 8, 9, 10
3	Satisfacción con las prestaciones recibidas	4, 11, 12, 22, 23
4	Satisfacción intrínseca del trabajo	1, 2, 3, 5
5	Satisfacción con el nivel de participación	19, 20, 21

Fuente: Flores Ramos, Moran Alvarado, & Contreras Olvera (2022)

Los participantes de la encuesta calificarán su percepción de la satisfacción laboral a través de la siguiente escala de Likert: (1) muy insatisfecho, (2) bastante insatisfecho, (3) algo insatisfecho, (4) indiferente, (5) algo satisfecho, (6) bastante satisfecho y (7) muy satisfecho.

Ilustración 7 Cuestionario de satisfacción



Fuente: Flores Ramos, Moran Alvarado, & Contreras Olvera (2022)

3.2.2 Compromiso Organizacional

En cuanto al compromiso organizacional, el instrumento que se utilizará es el realizado y validado por los autores Meyer y Allen construido en el 1990 y revisado en el año de 1997. Este instrumento es el de mayor aceptación para el estudio de compromiso organizacional y se encuentra subdividido en tres dimensiones, cada uno con una escala confiable de validez evaluado mediante 18 preguntas.

Tabla 4 - Relación de las preguntas de compromiso organizacional

Dimensión	Validez	Cuestionario
Afectivo	0.87	6, 9,12,14,15,18
Continuidad	0.75	1,3,4,5,16,17
Normativo	0.79	2,7,8,10,11,13

Fuente: Flores Ramos, Moran Alvarado, & Contreras Olvera (2022)

Los participantes de la encuesta calificarán su percepción del compromiso organizacional a través de la siguiente escala de Likert: (1) muy en desacuerdo, (2) moderadamente desacuerdo, (3) levemente desacuerdo, (4) en duda, (5) levemente de acuerdo, (6) moderadamente de acuerdo y (7) muy de acuerdo.

Tabla 5 Cuestionario de compromiso organizacional

1	Si no hubiese puesto ya tanto de mí mismo en esta organización, podría considerar trabajar en otro lado.
2	Incluso si fuera para mi beneficio, no siento que estaría bien dejar ahora mi organización.
3	Demasiado en mi vida se vería trastocado si decidiera dejar mi organización ahora mismo.
4	Ahora mismo, pertenecer en mi organización es una cuestión de necesidad más que de deseo.
5	Creo que tengo muy pocas opciones para considerar marcharme de esta organización.
6	Estaría muy contento de pasar el resto de mi carrera en esta organización,
7	Me sentiría culpable si dejase mi organización ahora.
8	Esta organización merece mi lealtad.
9	Realmente siento como propios los problemas de esta organización.

10	No dejaría mi organización ahora mismo, porque tengo un sentido de obligación con las personas de ésta.
11	No siento ninguna obligación de continuar con mi patrón actual.
12	Esta organización tiene un gran significado para mí.
13	Le debo mucho a mi organización.
14	No me siento como parte de una familia en mi organización.
15	No siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización.
16	Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización podría ser la escasez de alternativas disponibles.
17	Aunque quisiera, sería muy duro para mí dejar mi organización.
18	No me siento emocionalmente unido a esta organización

3.3 Recolección de datos

Considerando la situación Sanitaria del Ecuador y los repuntes de las diferentes variantes que circularon en varias fechas del año 2022, se tomó la decisión de realizar una encuesta online con la herramienta Microsoft Forms.

En el mes de agosto del 2022 se inició con el Piloto en la dependencia de Talento Humano, se tomaron apuntes de las novedades en el formulario y la dificultad de acceder al mismo.

Corregidas las novedades se distribuyó a todas las dependencias: (a) Gestión Procesal, (b) Financiero, (c) Secretaría Provincial, (d) Asesoría Jurídica, (e) Control Disciplinario, (f) Planificación, (g) Administrativo, (h) Estudios Jurimétricos, (i) Tecnologías de la Información, (j) Dirección Provincial y (k) Talento Humano.

A los colaboradores que se encontraban realizando labores presenciales se les brindó soporte sobre el llenado de la encuesta y se explicó la finalidad de la misma la gozaba de estricta confidencialidad.

A los colaboradores que se encontraban realizando labores telemáticas, se les brindó soporte vía llamada telefónica, whatsapp y correo.

Una vez completadas las 118 encuestas de la muestra se procedió a la tabulación de la información, se exportó desde la herramienta web a una hoja electrónica de Excel.

3.4 Tratamiento análisis de datos

Para el tratamiento y análisis de datos se utilizará el software SMART PLS 4, con este se realizará el modelo de ecuaciones estructuradas.

El modelo de ecuaciones estructuradas un método multivariable que permite realizar la evaluación de las relaciones entre éstas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

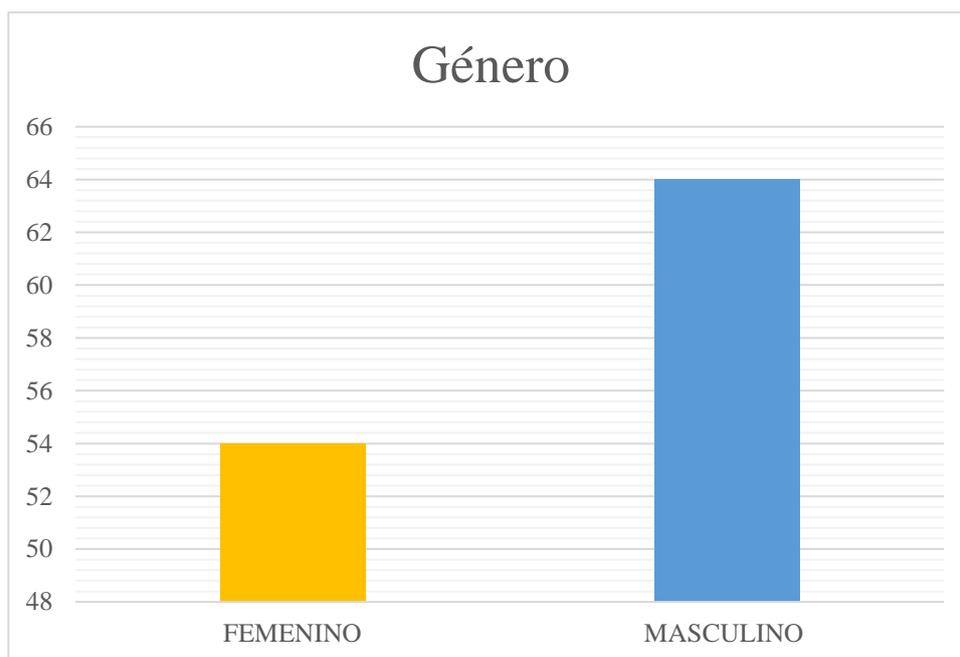
4.1 Variables

A continuación, se describen los datos obtenidos de la encuesta realizada de forma digital y que describen las características sociodemográficas, sexo, edad, nivel de estudio, modalidad contractual y dependencia donde laboran los colaboradores encuestados.

4.1.1 Género

Se observa en la ilustración 5 que el 54% de funcionarios encuestados corresponden al sexo masculino y el 46% al sexo femenino. Lo cual denota una mayor población de personal masculino dentro de las unidades encuestadas.

Ilustración 8 - Resultados por Género

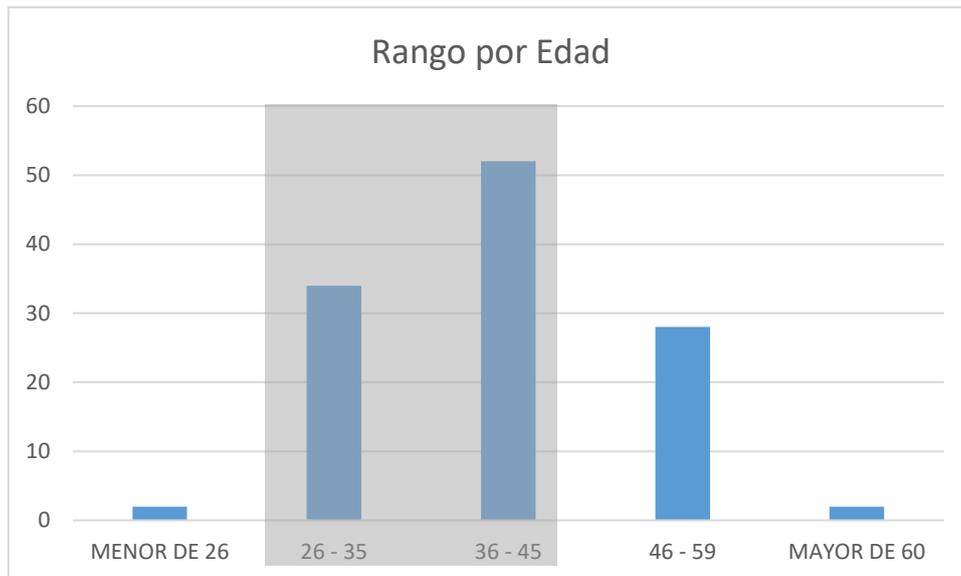


Elaborado por: Carrillo (2023)

4.1.2 Edad

Es importante conocer el rango etario en que se encuentra los funcionarios encuestados, en la ilustración 4 se observa que el 73 % de la muestra se encuentra entre 26 -45 años, lo cual corresponde a la edad socialmente activa del ser humano. Solo el 1.7 % de muestra está en los extremos con personal menores de 26 años y mayores de 60 años.

Ilustración 9 - Resultados por rango de Edad

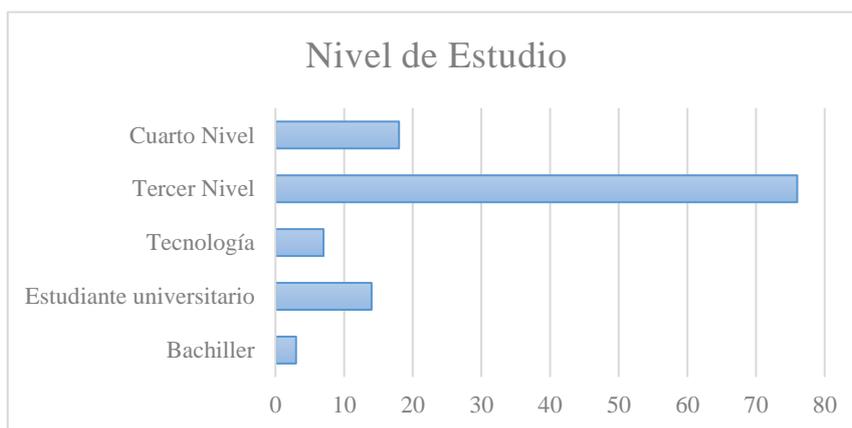


Elaborado por: Carrillo (2023)

4.1.3 Nivel de educación

El nivel de educación formal de los colaboradores encuestados se muestra en la ilustración 7, esta denota que el 64% de la muestra cuentan con título de tercer nivel y un 15% con título de cuarto nivel. El nivel académico de los colaboradores es alto, de acuerdo a los perfiles de cargo que se requiere en la cada dependencia.

Ilustración 10 - Resultados por Nivel de Estudio

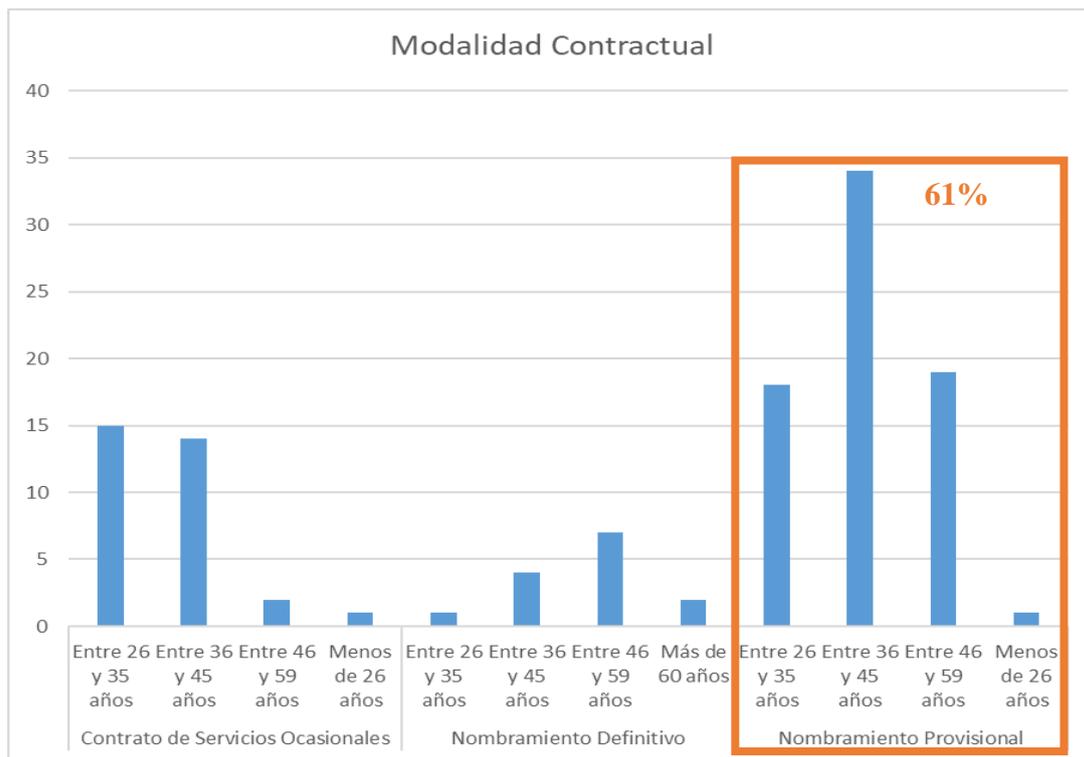


Elaborado por: Carrillo (2023)

4.1.4 Modalidad contractual

La ilustración 8 muestra la modalidad laboral con que cuentan los colaboradores encuestados, el 61% de la muestra corresponde al tipo nombramiento provisional, la mayor parte de estos colaboradores con nombramiento provisional están en el rango etario de 36 a 45 años. El segundo grupo mayoritario dentro de la modalidad laboral es el contrato de servicio ocasional con un 27% de la muestra. Siendo en su mayoría del rango etario de 26 a 35 años.

Ilustración 11 - Resultados por modalidad contractual

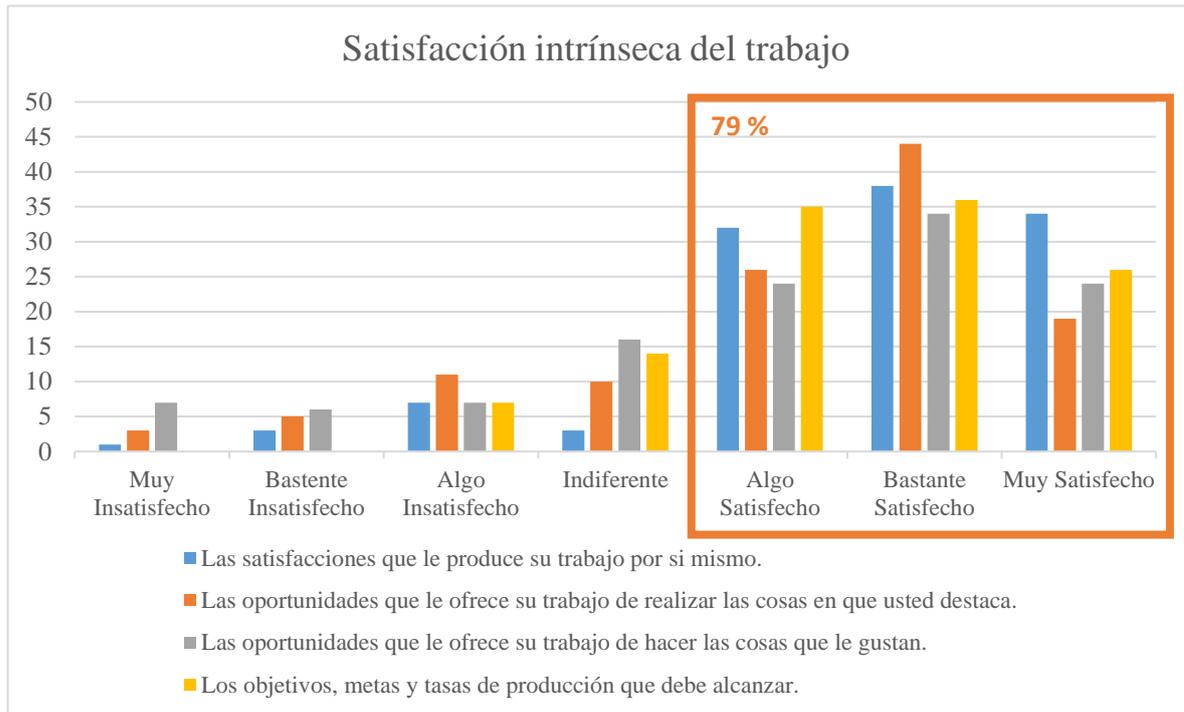


Elaborado por: Carrillo (2023)

4.1.5 Satisfacción intrínseca del trabajo

El 79 % de la muestra se encuentra algo, bastante y muy satisfecho en relación a los factores intrínsecos que le produce su trabajo por sí mismo además de las oportunidades de realizar cosas que le gustan y en las que destaca.

Ilustración 12 Resultados satisfacción intrínseca del trabajo

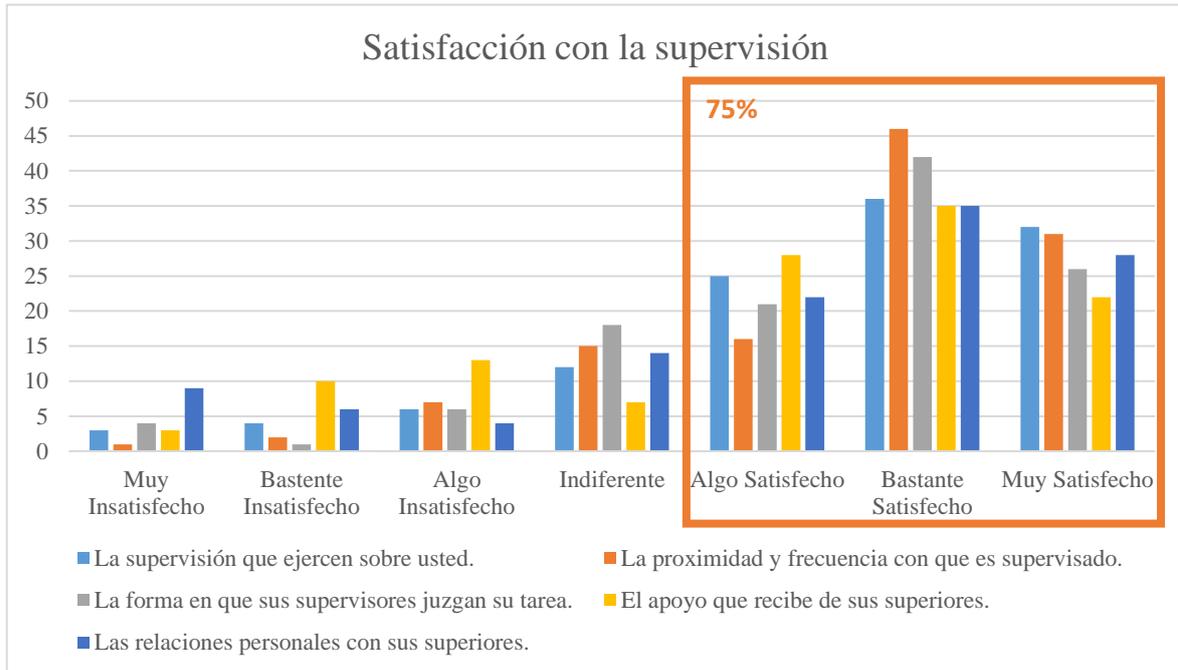


Elaborado por: Carrillo (2023)

4.1.6 Satisfacción con la supervisión

El 75% del personal encuestado se encuentra algo, bastante y muy satisfecho en relación a los factores de supervisión, lo cual se puede traducir en una buena relación entre jefe y trabajador. Solo el 13% no se encuentra satisfecho con la supervisión que ejercen sus jefes sobre sus tareas asignas y resultados esperados.

Ilustración 13 - Resultados satisfacción con la supervisión

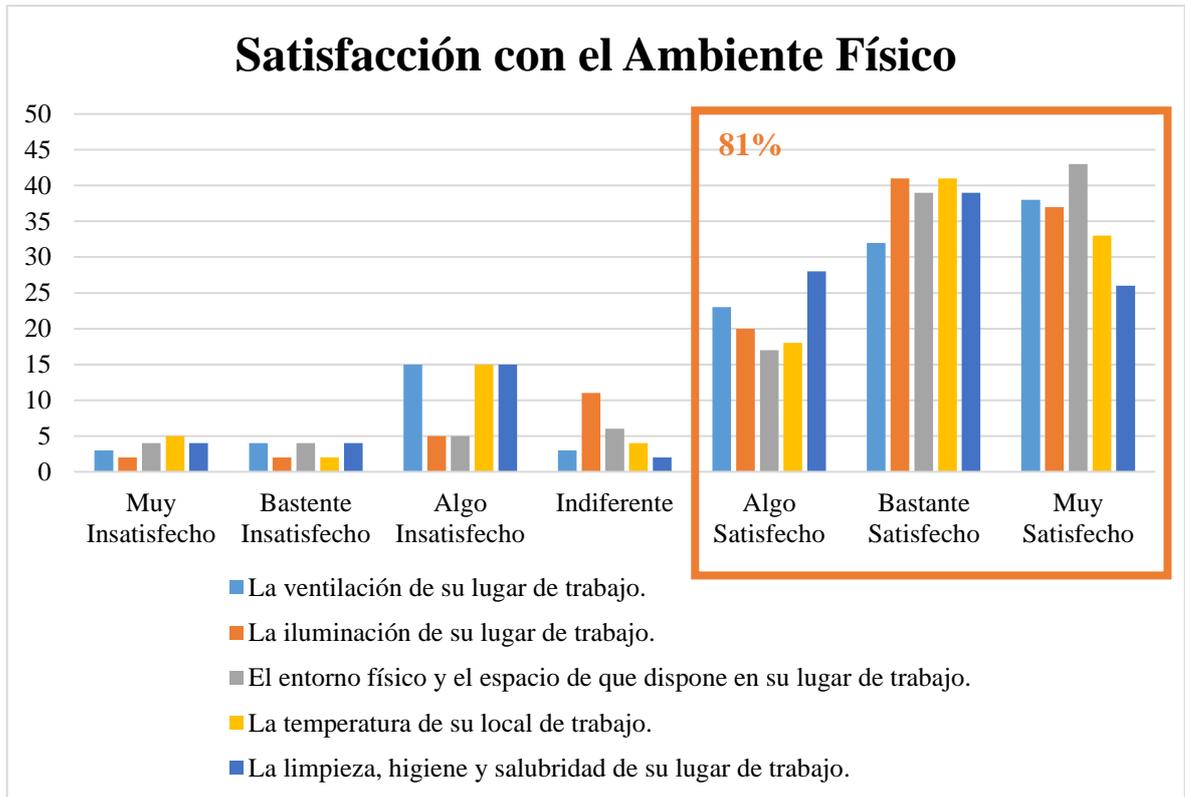


Elaborado por: Carrillo (2023)

4.1.7 Satisfacción con el ambiente físico

Dentro del personal encuestado un 81% se encuentran algo, bastante o Muy satisfechos con su lugar de trabajo, considerando factores como ventilación, iluminación, temperatura del lugar, limpieza, higiene.

Ilustración 14 - Resultados Satisfacción con el Ambiente Físico

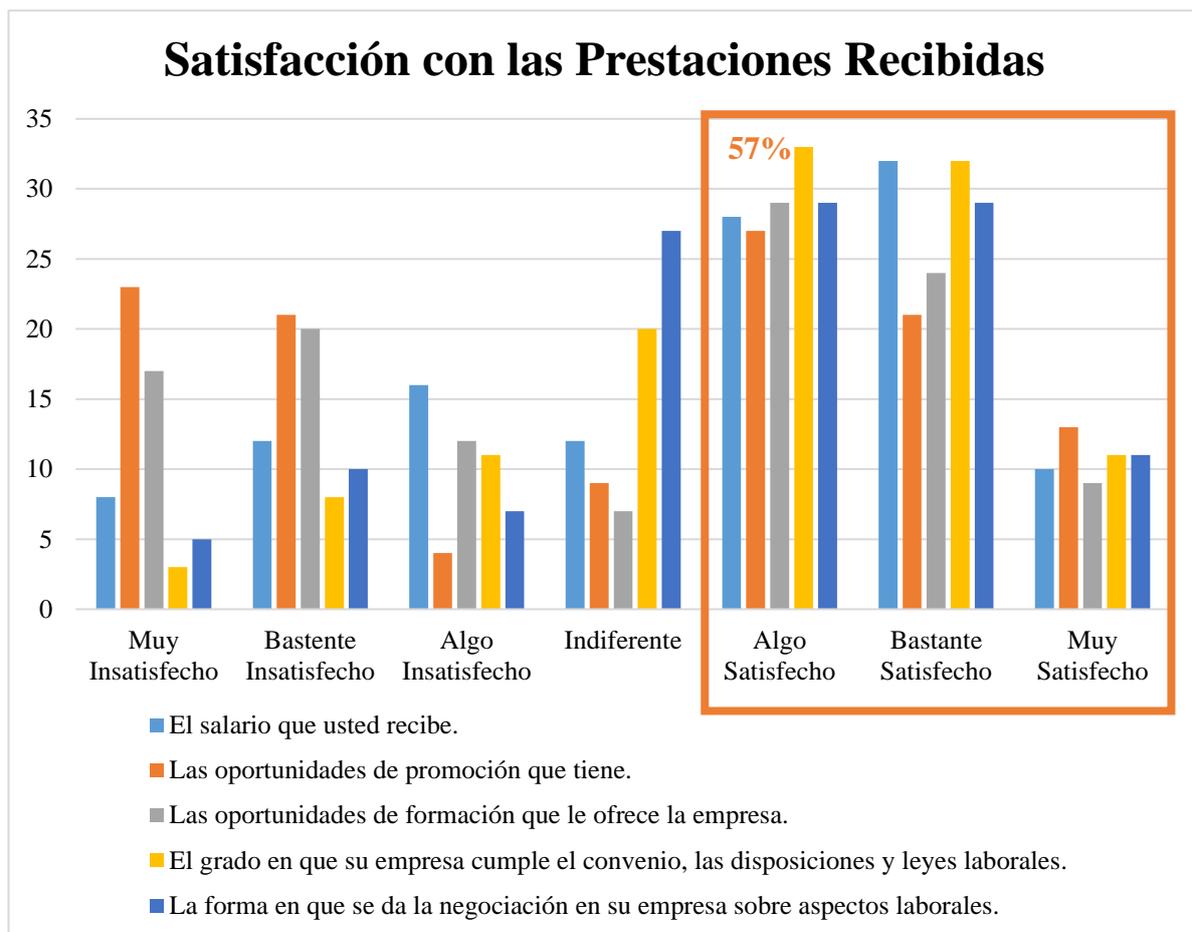


Elaborado por: Carrillo (2023)

4.1.8 Satisfacción con las prestaciones recibidas

En cuanto a las prestaciones recibidas solo el 57% está algo, bastante o muy satisfecho de los factores tales como el salario, oportunidades de formación y promoción, cumplimiento de convenios y negociación de aspectos laborales. Es importante considerar que el 30% de los encuestados no está de acuerdo con los factores antes mencionados y especial énfasis en las oportunidades de promoción dentro de institución.

Ilustración 15 - Resultados Satisfacción con las prestaciones recibidas

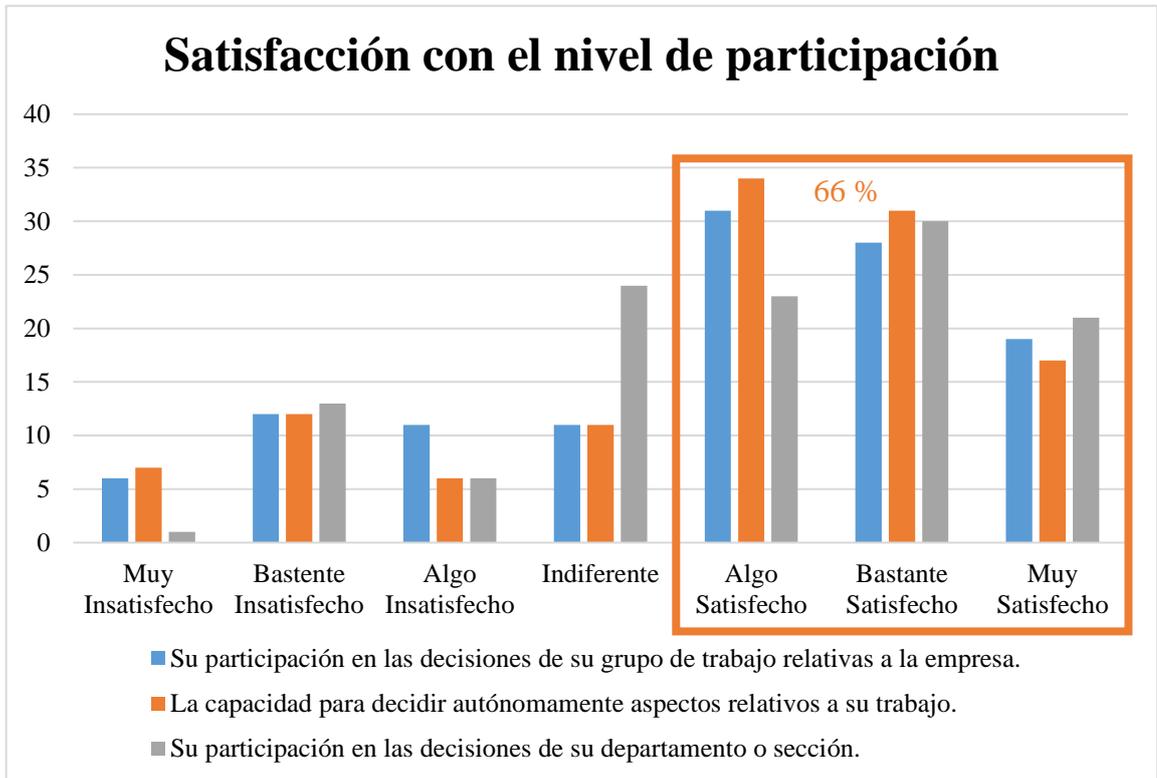


Elaborado por: Carrillo (2023)

4.1.9 Satisfacción con el nivel de participación

Un porcentaje de los colaboradores encuestados sienten un grado alto de participación en las decisiones de sus labores cotidianas.

Ilustración 16 - Resultados Satisfacción con el nivel de participación

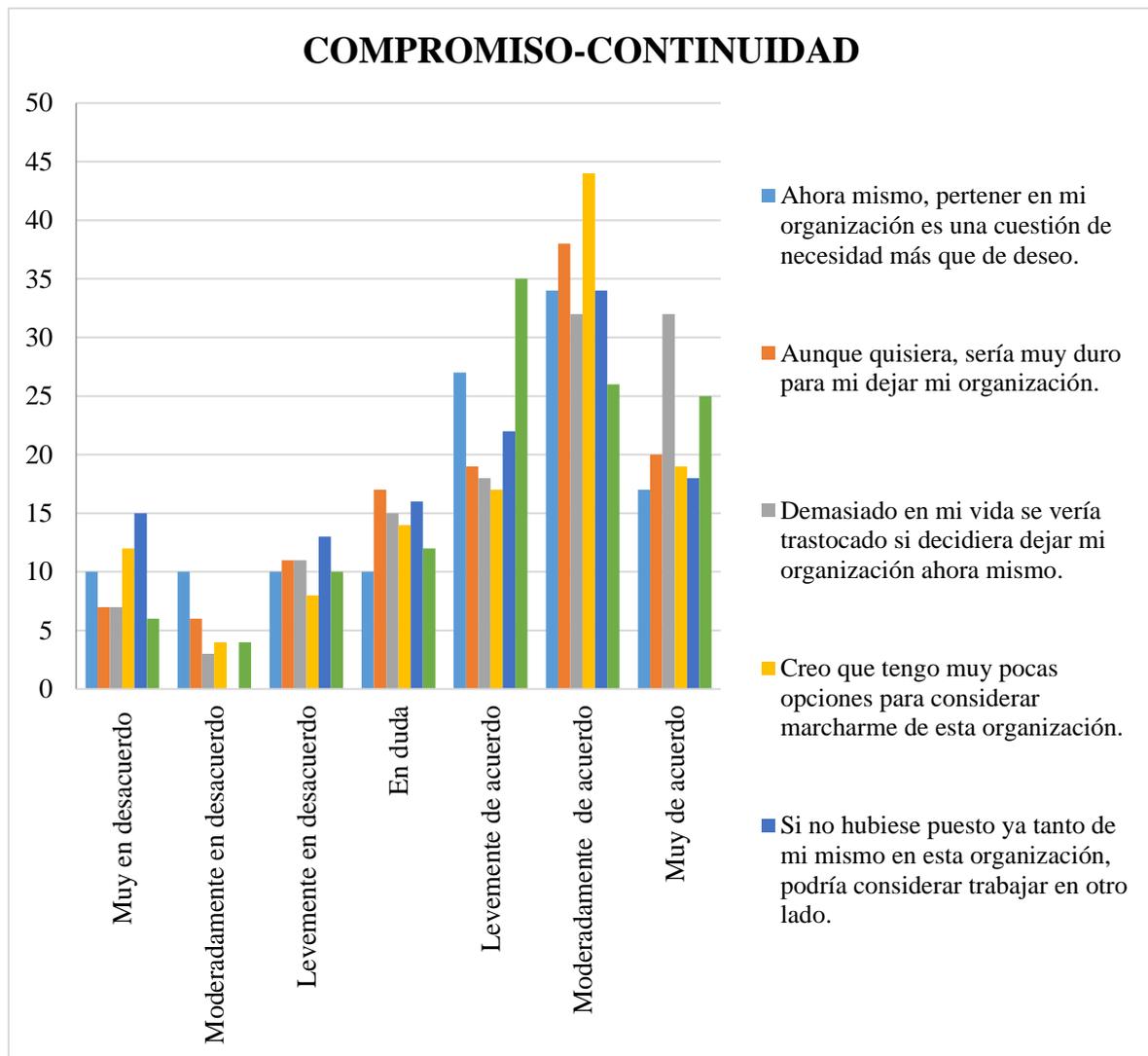


Elaborado por: Carrillo (2023)

4.1.10 Compromiso de continuidad

El compromiso de los colaboradores encuestados se encuentra en gran porcentaje de acuerdo con las preguntas relacionadas a la continuidad, en muchos casos porque no desean perder su empleo.

Ilustración 17 - Resultados Compromiso- Continuidad

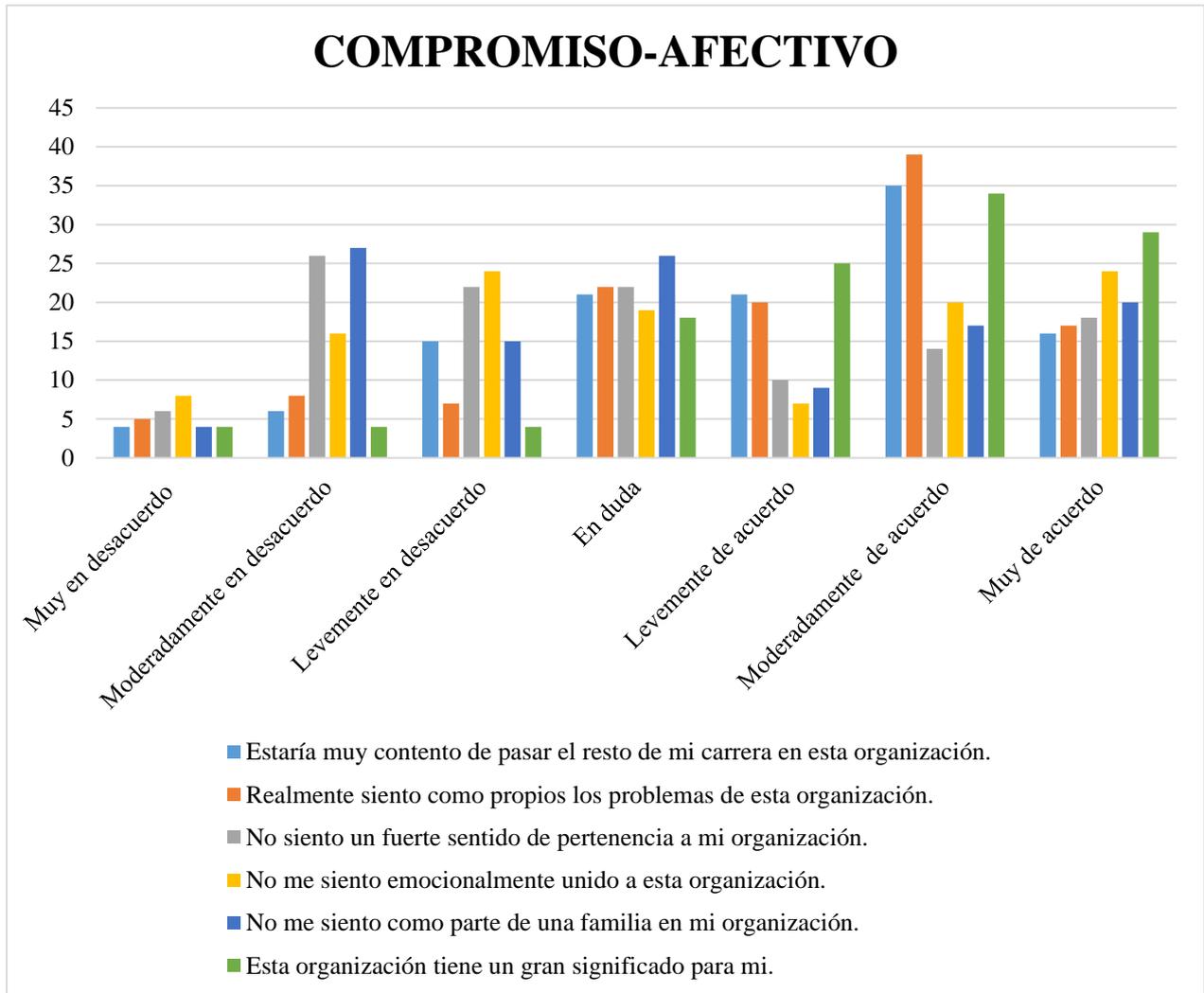


Elaborado por: Carrillo (2023)

4.1.11 Compromiso Afectivo

Dentro de los resultados del compromiso afectivo, existen diferentes tendencias a las respuestas de la encuesta. Los trabajadores en sus diferentes secciones de la institución manifiestan en algunos casos estar de acuerdo, otros no y algunos prefieren no dar una opinión manifestando un voto neutro.

Ilustración 18 - Resultados Compromiso- Afectivo

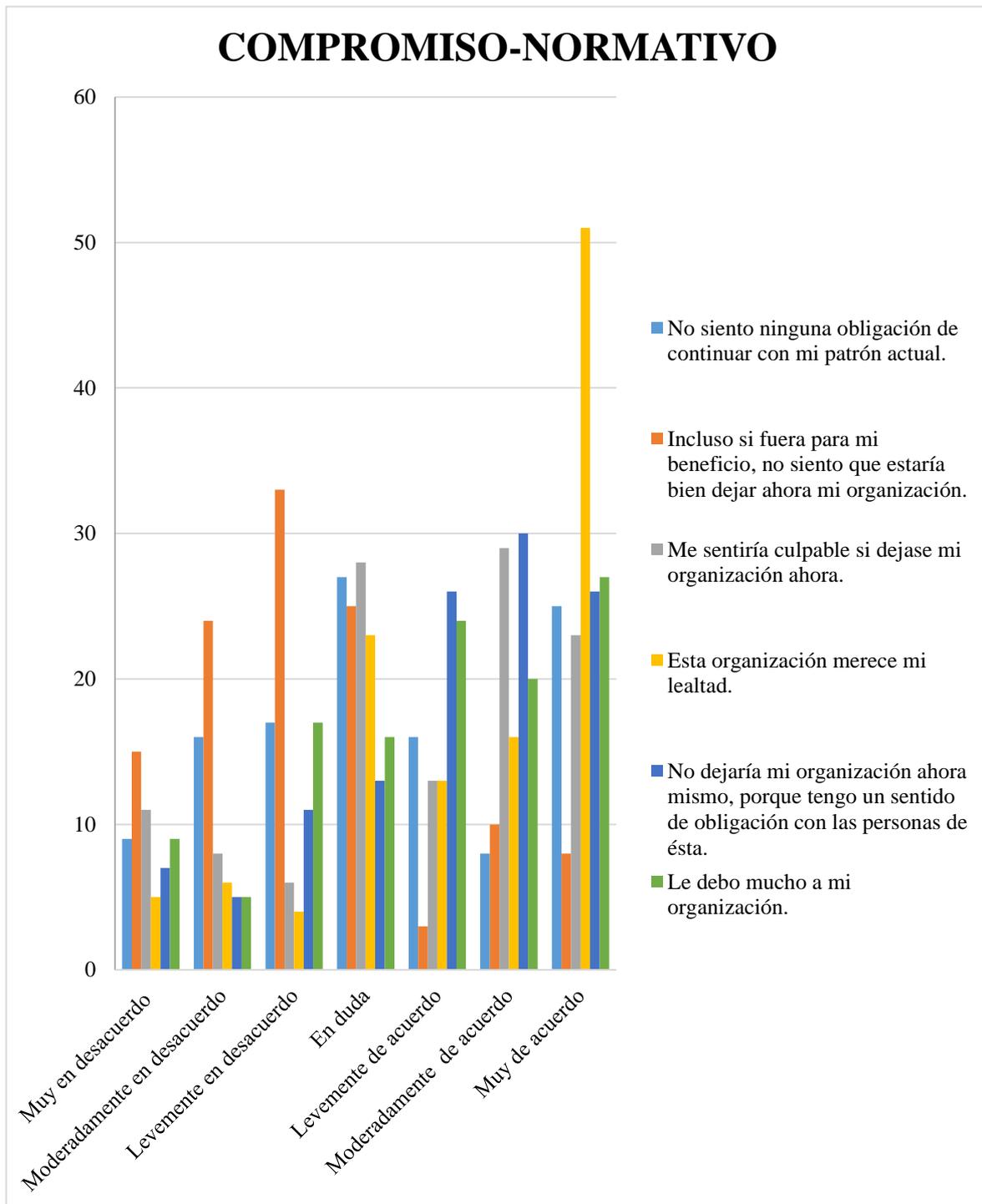


Elaborado por: Carrillo (2023)

4.1.12 Compromiso Normativo

Al igual que en el compromiso afectivo, en el compromiso normativo no se presenta una tendencia única de todos los colaboradores encuestados. Es importante recordar que los encuestados corresponden a 11 unidades diferentes dentro de la organización.

Ilustración 19 Resultados Compromiso-Normativo



Elaborado por: Carrillo (2023)

4.2 ANÁLISIS DEL MODELO DE ECUACIÓN ESTRUCTURADA

Mediante la herramienta SMART PLS se procedió a modelar gráficamente todas las variables, tanto las 5 de satisfacción como las 3 de compromiso con sus respectivos constructos, además de las respectivas líneas de correlaciones entre las de satisfacción con las de compromiso y de esta manera se analizará la incidencia y la relación entre las variables.

4.2.1 EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA INTERNA

Para el primer análisis se incluyen todas las variables de la encuesta realizada, se puede observar en la tabla 8, que el compromiso de continuidad y compromiso normativo en el análisis de Alfa de Cronbach se encuentran por debajo del valor crítico que es 0.7. En el análisis del AVE también se pueden observar valores por debajo de 0.5 en el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Estos valores que se encuentran por debajo de los críticos deberán ser analizados para posteriormente eliminarlos del modelo uno a uno.

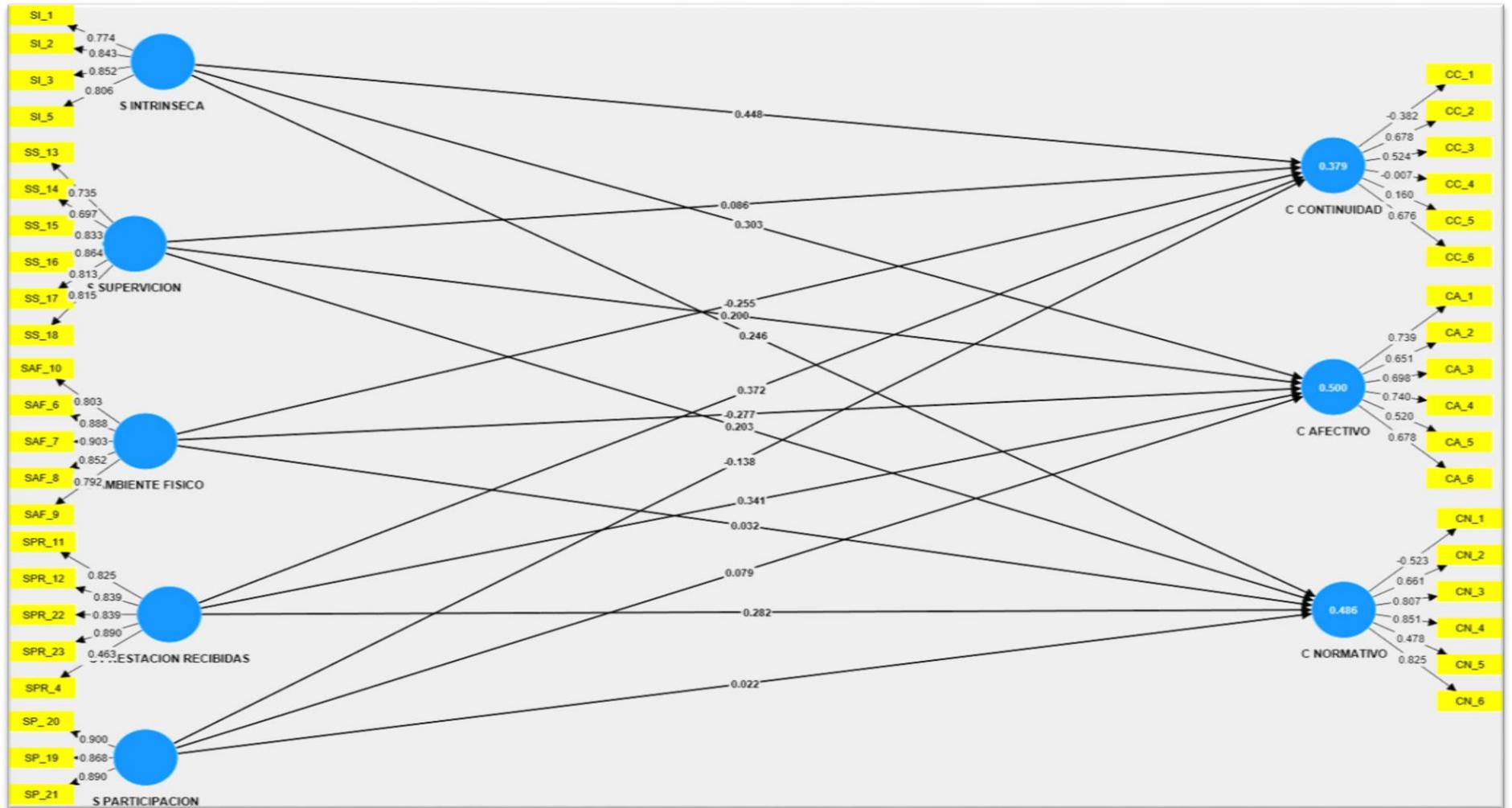
Tabla 6 - Confiabilidad y Varianza modelo completo

	Alfa Cronbach	de Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Varianza extraída media (AVE)
COMPROMISO AFECTIVO	0,768	0,779	0,832	0,456
COMPROMISO CONTINUIDAD	0,273	0,256	0,370	0,227
COMPROMISO NORMATIVO	0,569	0,888	0,762	0,499
SATISFACCION AMBIENTE FISICO	0,920	1,046	0,928	0,720
SATISFACCION INTRINSECA	0,836	0,836	0,891	0,671
SATISFACCION PARTICIPACION	0,865	0,885	0,916	0,785
SATISFACCION PRESTACIONES RECIBIDAS	0,844	0,889	0,886	0,619
SATISFACCION SUPERVISION	0,883	0,892	0,911	0,632

Elaborado por: Carrillo (2023)

En la ilustración 20 se presenta el modelo de ecuación estructurada con todas las variables establecidas en las encuestas realizadas de compromiso organizacional y satisfacción laboral, para esto se utilizó el software SMARTPLS 4.

Ilustración 20 - Evaluación de consistencia interna modelo completo



Elaborado por: Carrillo (2023)

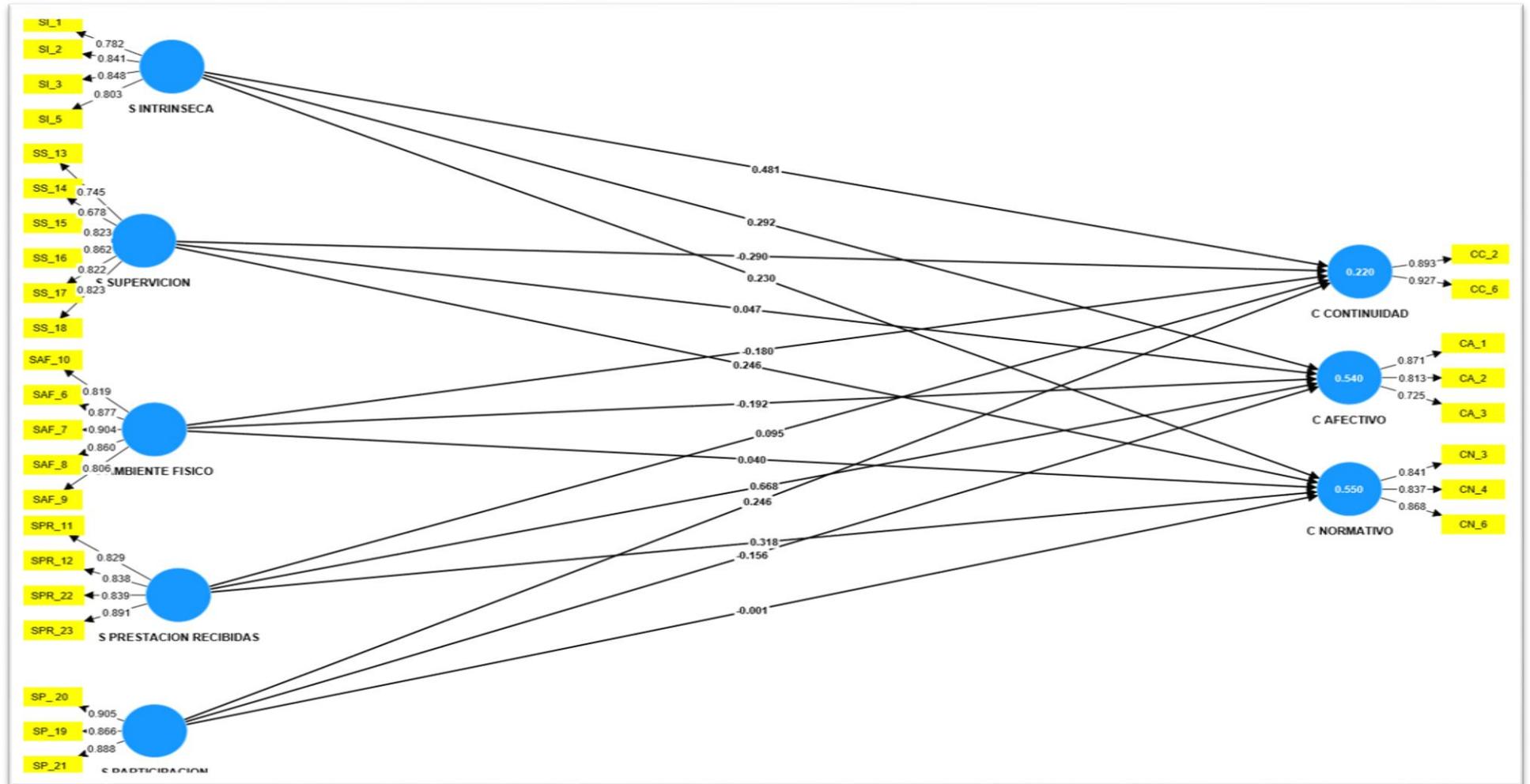
Para mejorar el modelo inicial, se tomarán de ilustración los 17 constructos con carga más baja y que se encuentren por debajo del valor crítico 0.70.

A continuación, se indican los que se eliminaron del modelo:

- **Compromiso-continuidad: CC1 CC3 CC4 CC5**
 - CC1 Si no hubiese puesto ya tanto de mí mismo en esta organización, podría considerar trabajar en otro lado.
 - CC3 Ahora mismo, pertenecer en mi organización es una cuestión de necesidad más que de deseo.
 - CC4 Creo que tengo muy pocas opciones para considerar marcharme de esta organización.
 - CC 5 Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización podría ser la escasez de alternativas disponibles.
- **Compromiso-afectivo: CA4 CA5 CA6**
 - CA4 No me siento como parte de una familia en mi organización.
 - CA5 No siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización.
 - CA6 No me siento emocionalmente unido a esta organización.
- **Compromiso-normativo CN1 CN 2 CN5**
 - CN1 Incluso si fuera para mi beneficio, no siento que estaría bien dejar ahora mi organización.
 - CN2 Me sentiría culpable si dejase mi organización ahora.
 - CN5 No siento ninguna obligación de continuar con mi patrón actual.
- **Satisfacción-prestaciones recibidas: SPR4**
 - SPR4 El salario que usted recibe.

Una vez eliminadas las variables que no cumplían con el valor crítico mínimo, se observa una mejora en todos los pesos de las variables del modelo propuesto que se muestra en la ilustración 21.

Ilustración 21 - evaluación de consistencia interna modelo propuesto



Elaborado por: Carrillo (2023)

En la tabla 7 del modelo propuesto se observa que todos los valores del alfa de cronbach se encuentran sobre el valor crítico de 0.70, de igual manera se observa la mejora en los valores del AVE, de esta manera se establece la fiabilidad y validez de los constructos.

Tabla 7 - Confiabilidad y Varianza modelo propuesto

	Alfa de Cronbach	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Varianza extraída media (AVE)
COMPROMISO AFECTIVO	0,727	0,745	0,846	0,648
COMPROMISO CONTINUIDAD	0,795	0,813	0,906	0,829
COMPROMISO NORMATIVO	0,810	0,841	0,885	0,720
SATISFACCIÓN AMBIENTE FÍSICO	0,920	1,037	0,931	0,729
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	0,836	0,837	0,891	0,671
SATISFACCIÓN PARTICIPACIÓN	0,865	0,882	0,917	0,786
SATISFACCIÓN PRESTACIONES RECIBIDAS	0,871	0,874	0,912	0,722
SATISFACCIÓN SUPERVISIÓN	0,883	0,898	0,911	0,631

Elaborado por: Carrillo (2023)

En la tabla 8 con la prueba de Fornell-Larker se realiza un análisis discriminante, los valores se encuentran sobre 0.70 por lo que se confirma la validez discriminante del modelo propuesto. La varianza compartida entre pares de constructos es menor que la varianza extraída para cada constructo individual.

Tabla 8 - Prueba de Fornell-Larker

	COMPROMISO AFECTIVO	COMPROMISO CONTINUIDAD	COMPROMISO NORMATIVO	SATISFACCION AMBIENTE FISICO	SATISFACCION INTRINSECA	SATISFACCION PARTICIPACION	SATISFACCION PRESTACIONES	SATISFACCION SUPERVISION
COMPROMISO AFECTIVO	0,805							
COMPROMISO CONTINUIDAD	0,510	0,910						
COMPROMISO NORMATIVO	0,661	0,410	0,848					
SATISFACCIÓN AMBIENTE FÍSICO	0,250	0,106	0,438	0,854				
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	0,577	0,401	0,661	0,548	0,819			
SATISFACCIÓN PARTICIPACIÓN	0,469	0,360	0,585	0,449	0,708	0,886		
SATISFACCIÓN PRESTACIONES RECIBIDAS	0,700	0,303	0,678	0,495	0,696	0,705	0,850	
SATISFACCIÓN SUPERVISIÓN	0,555	0,246	0,674	0,467	0,767	0,734	0,732	0,794

Elaborado por: Carrillo (2023)

En la tabla 9 con el análisis de f^2 se puede observar un efecto significativo alto entre la satisfacción-prestaciones recibidas y el compromiso-afectivo.

Tabla 9 - Análisis de tamaño f^2 al modelo propuesto

	COMPROMISO AFECTIVO	COMPROMISO CONTINUIDAD	COMPROMISO NORMATIVO
SATISFACCIÓN AMBIENTE FÍSICO	0,054	0,028	0,002
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	0,060	0,096	0,038
SATISFACCIÓN PARTICIPACIÓN	0,020	0,029	0,000
SATISFACCIÓN PRESTACIONES RECIBIDAS	0,364	0,004	0,085
SATISFACCIÓN SUPERVISIÓN	0,001	0,033	0,041

Elaborado por: Carrillo (2023)

Tabla 10- Coeficiente Path

	COMPROMISO AFECTIVO	COMPROMISO CONTINUIDAD	COMPROMISO NORMATIVO
SATISFACCIÓN AMBIENTE FISICO	-0,192	-0,180	0,040
SATISFACCIÓN INTRINSECA	0,292	0,481	0,230
SATISFACCIÓN PARTICIPACION	-0,156	0,246	-0,001
SATISFACCIÓN PRESTACIONES RECIBIDAS	0,668	0,095	0,318
SATISFACCIÓN SUPERVISIÓN	0,047	-0,290	0,246

Elaborado por: Carrillo (2023)

La satisfacción-ambiente físico tiene un efecto negativo sobre el compromiso-afectivo y de continuidad; y, un efecto no significativo sobre el compromiso normativo. Este tipo de satisfacción no tiene una incidencia relevante sobre el compromiso organizacional.

La satisfacción intrínseca tiene un efecto positivo significativo sobre el compromiso afectivo, normativo y continuidad, este tipo de satisfacción tiene una incidencia muy relevante sobre el compromiso organizacional de la empresa.

La satisfacción-participación tiene un efecto negativo sobre el compromiso afectivo y normativo y un efecto positivo significativo sobre el compromiso de continuidad, este tipo de satisfacción solo incide de forma relevante sobre el compromiso de continuidad.

La satisfacción-prestaciones recibidas tiene un efecto positivo y muy significativo sobre el compromiso afectivo y normativo, pero no sobre el compromiso de continuidad. Este tipo

de satisfacción está muy relacionada a la formación y capacitación del personal, además de los ascensos dentro de la institución, la incidencia es relevante.

La satisfacción-supervisión tiene un efecto positivo significativo sobre el compromiso normativo y un efecto negativo, no significativo sobre los compromisos afectivos y de continuidad.

4.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.3.1 Conclusiones

Se estableció un modelo conceptual de la satisfacción laboral de los servidores sobre el compromiso con la institución pública en estudio, se realizó la estimación del modelo mediante ecuaciones estructuradas utilizando la herramienta SMART PLS4. El resultado del modelo se encuentra en la ilustración 21.

Se realizó la medición de la satisfacción y el compromiso de los 118 servidores utilizando las escalas probadas Meyer y Allen y S20/S23, la recolección de los datos fue vía online utilizando la herramienta Microsoft Forms.

De acuerdo a los objetivos planteados al inicio del proyecto, se concluye que existe un efecto de la satisfacción laboral sobre el compromiso con la institución pública en estudio, con mayor relevancia en la satisfacción intrínseca y de prestaciones recibidas.

La satisfacción intrínseca presenta una incidencia positiva relevante sobre el compromiso en sus tres campos: afectivo, normativo y de continuidad. Lo cual demuestra que los colaboradores se sienten más comprometidos cuando les gusta lo que hacen y les produce una satisfacción por sí mismo.

Se tiene una alta incidencia entre la satisfacción-prestaciones recibidas y compromiso –afectivo, específicamente entre las oportunidades de promoción, formación, cumplimiento por parte de la empresa en aspectos laborales con relación a la parte emocional que genera el puesto de trabajo. Se puede interpretar como el sentir de los colaboradores con esta institución por ser una escuela de formación y promoción dentro del área jurídica del país, también está orientado a que los colaboradores lo perciben como un salario emocional.

4.3.2 Recomendaciones

En base al modelo de obtenido de la incidencia de la satisfacción laboral sobre el compromiso, se recomienda que el departamento de Talento Humano motive y considere las ideas que mejoren la participación de los empleados con la finalidad de aumentar el compromiso con la institución.

En base a alta incidencia entre la satisfacción-prestaciones recibidas y compromiso – afectivo se recomienda realizar un programa de capacitación continua y un programa de promoción.

REFERENCIA

- Alrawahi, S., Sellgren, S., Altouby, S., Alwahaibi, N., & Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. *Heliyon*, e04829. doi:10.1016/J.HELIYON.2020.E04829
- Anaya Nieto, D., & Suárez Riveiro, J. M. (2010, Agosto). EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESORADO Y APORTACIONES A SU MEJORA EN ORDEN A LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN. (A. E. Psicopedagogía, Ed.) *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 283-294. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230785010.pdf>
- Anchelia Gonzales, V., Inga Arias, M., Olivares Rodríguez, P., & Escalante Flores, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, e899-e999. doi:10.20511/PYR2021.V9NSPE1.899
- Araque Jaimes, D., Sánchez Estepa, J., & Uribe, A. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 95-101. doi:10.1016/J.ESTGER.2016.12.005
- Ávila Vila, S., & Pascual Faura, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, 201-206. doi:10.17561//REE.V2020N1.12
- Byiers, B., Dimian, A., McComas, J. J., & Symons, F. J. (2014). Effects of Positive and Negative Reinforcement in a Concurrent Operants Arrangement on Compliance and Problem Behavior. *Acta de Investigación Psicológica*, 1758-1772. doi:10.1016/S2007-4719(14)70978-0
- Calderón Díaz, A. (2022). Compromiso organizacional de mandos medios en la Salud Pública Institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 42-52. doi:10.35381/R.K.V7I13.1619
- Chiang Vega, M., Chiang Vega, M., & San Martín Neira, J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. doi:10.4067/S0718-24492015000300001

- Chiang-Vega, M., Candia-Romero, F., Chiang-Vega, M., & Candia-Romero, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 14-25. doi:10.18004/UCSA/2409-8752/2021.008.01.014
- CIB. (2014). *CENTRO DE INFORMACIÓN BIBLIOTECARIA*. Retrieved from <http://www.cib.espol.edu.ec/cib/Manualtesis.aspx>
- Escobar Toledo, S. (2014). Salarios mínimos: desigualdad y desarrollo. *Economía UNAM*, 94-109. doi:10.1016/S1665-952X(14)72183-8
- Flores Ramos, J., Moran Alvarado, Á., & Contreras Olvera, M. (2022). Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño. *FIPCAEC*, 7(3), 278-306. doi:doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1
- Gómez Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 1-18. doi:10.15174/AU.2019.2153
- Gómez Perdomo, G. E., Meneses Higueta, A. C., & Palacios Monte, M. C. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y Estrés*, 71-75. doi:10.1016/J.ANYES.2017.09.002
- González López, L. (2001). *Satisfacción y Motivación en el Trabajo*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A. Retrieved from <https://issuu.com/dayanabm4/docs/13082i>
- Harvard, N. (n.d.). Retrieved from http://www.bidi.uam.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=65:citar-recursos-normas-harvard&catid=38:como-citar-recursos&Itemid=65
- Hernández Bonilla, B., Ruiz Reynoso, A., Ramírez Cortés, V., Sandoval Trujillo, S., & Méndez Guevara, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional / Reasons and factors involved in the organizational commitment. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 820-846. doi:10.23913/RIDE.V8I16.370

- Hernández Palomino, J. A., Espinoza Medina, J. D., & Aguilar Arellano, M. (2015). Diferencias en los motivadores y los valores en el. *Contaduría y Administración*, 58-83. doi:10.1016/j.cya.2015.09.003
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Harper.
- López Fernández , C. (2015). nteligencia emocional y relaciones interpersonales. *Educación Médica*, 83-92. doi:10.1016/J.EDUMED.2015.04.002
- López Rengifo, E. (2022). Compromiso organizacional y su relación con la productividad de los docentes de educación superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1-28. doi:10.37811/CL_RCM.V6I2.1862
- Mamani Guzmán, C., Palacios Sarmiento, T., Priori Flores , M., & Tellez Pérez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *INNOVA Research Journal*, 153-172. doi:10.33890/innova.v8.n1.2023.2219
- Máynez Guaderrama, A. (2016). Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? *Contaduría y Administración*, 61(4), 666-681. doi:10.1016/J.CYA.2016.06.003
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 61-89. doi:10.1016/1053-4822(91)90011-Z
- Ministerio de trabajo. (2021). *Informe de trabajo social-Talento Humano* . GUAYAQUIL.
- Páramo , D., Flores Hernández, C., & Díaz De León, L. V. (2016). Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. *Ciencia & trabajo*, 173-176. doi:10.4067/S0718-24492016000300173
- Parra Tapia, E., Perales Ortiz, G., Quezada Amado, D., & Torres Pereda, P. (2019). Salud y seguridad laboral: intervención educativa en trabajadores de limpieza en áreas de investigación. *Salud Pública de México*, 657-669. doi:10.21149/10026
- referencias, G. p. (2014). *Facultad de Comunicación*. Retrieved from http://www4.ujaen.es/~emilioml/doctorado/guia_rapida_de_citas_apa.pdf

- Saavedra Meléndez, J., & Bardales Delgado, J. (2020, Diciembre 29). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi:10.37811/CL_RCM.V4I2.176
- Salamanca, Y. T., Río Cortina, A., & Ríos García, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*, 70-77. doi:10.1016/S2215-910X(14)70021-7
- Salvador Moreno, E. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*. doi:10.36097/RSAN.V1I35.1107
- Suazo Fernández, R., & Valdivia Fernández, D. F. (2017). Actividad física, condición física y factores de riesgo cardio-metabólicos en adultos jóvenes de 18 a 29 años. *Canales de la Facultad de Medicina*, 145-149. doi:10.15381/ANALES.V78I2.13188
- Urán Alonso, O. (2015). División político-administrativa y representación política en el gobierno de ciudad. Un análisis histórico-territorial comparativo de Londres, Medellín y Río de Janeiro. *Territorios*, 123-156. doi:10.12804/TERRIT33.2015.06
- Valdiney Veloso, G., Mesquita Nascimento, A., Sandro de Moura, A., Tailson Evangelista, M., & Layrthton Santos, C. (2017). Norma personal de reciprocidad: evidencias de validez y precisión de una medida. *Psicología: teoría e práctica*, 117-130. doi:10.5935/1980-6906/PSICOLOGIA.V19N2P117-130
- Vallellano Pérez, M. D. (2019, Julio 9). *Universidad Complutense Madrid*. Retrieved from <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>
- Yu, Y., Xu, S., & Li, G. (2023). Abusive supervision and emotional labour on a daily basis: The role of employee mindfulness. *Tourism Management*, 104719. doi:10.1016/J.TOURMAN.2023.104719

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE SOCIODEMOGRAFICA

🕒 30 minutes



****ENCUESTA****

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El objetivo de esta encuesta es conocer su percepción sobre su satisfacción laboral y compromiso organizacional en su lugar de trabajo.

Esta investigación se realiza como parte de un proyecto final para obtener el título de Magister en Gestión del Talento Humano de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, será utilizado únicamente para fines académicos y con estricta CONFIDENCIALIDAD.

La encuesta le tomará alrededor de 15 minutos.

A continuación, se presentan preguntas que deberá responder de la manera más sincera posible.

* Required

DATOS DESCRIPTIVOS

Por seleccione o escriba la respuesta adecuada.

1. Sexo *

Masculino

Femenino

2. Edad *

- Menos de 26 años
- Entre 26 y 35 años
- Entre 36 y 45 años
- Entre 46 y 59 años
- Más de 60 años

3. Señale su nivel de estudio *

- Bachiller
- Estudiante universitario
- Tecnología
- Tercer Nivel
- Cuarto Nivel

4. Modalidad Contractual *

- Contrato de Servicios Ocasionales
- Nombramiento Definitivo
- Nombramiento Provisional

5. Dependencia a la que pertenece *

- Unidad Prov. Talento Humano
- Unidad Prov. Administrativa
- Unidad Prov. De Tics
- Unidad Prov. De Planificación
- Unidad Prov. De Estudios Jurimétricos
- Unidad Prov. De Control Disciplinario
- Unidad Prov. De Gestión Procesal
- Unidad Prov. Asesoría Jurídica
- Secretaría Provincial
- Unidad Prov. Financiera
- Unidad Prov. de Comunicación Social

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

6. A continuación se presentan algunas aseveraciones relacionadas a su satisfacción en el lugar de trabajo. Señale la respuesta según considere para cada uno de los enunciados detallados, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: *

	1.- Muy insatisfecho	2.- Bastante insatisfecho	3.- Algo insatisfecho	4.- Indiferente	5.- Algo satisfecho	6.- Bastante satisfecho	7.- Muy satisfecho
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La supervisión que ejercen sobre usted.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La ventilación de su lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La iluminación de su lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El entorno físico y el							

7. A continuación se presentan algunas aseveraciones relacionadas a su satisfacción en el lugar de trabajo. Señale la respuesta según considere para cada uno de los enunciados detallados, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: *

	1.- Muy insatisfecho	2.- Bastante insatisfecho	3.- Algo insatisfecho	4.- Indiferente	5.- Algo satisfecho	6.- Bastante satisfecho	7.- Muy satisfecho
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
personales con sus superiores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

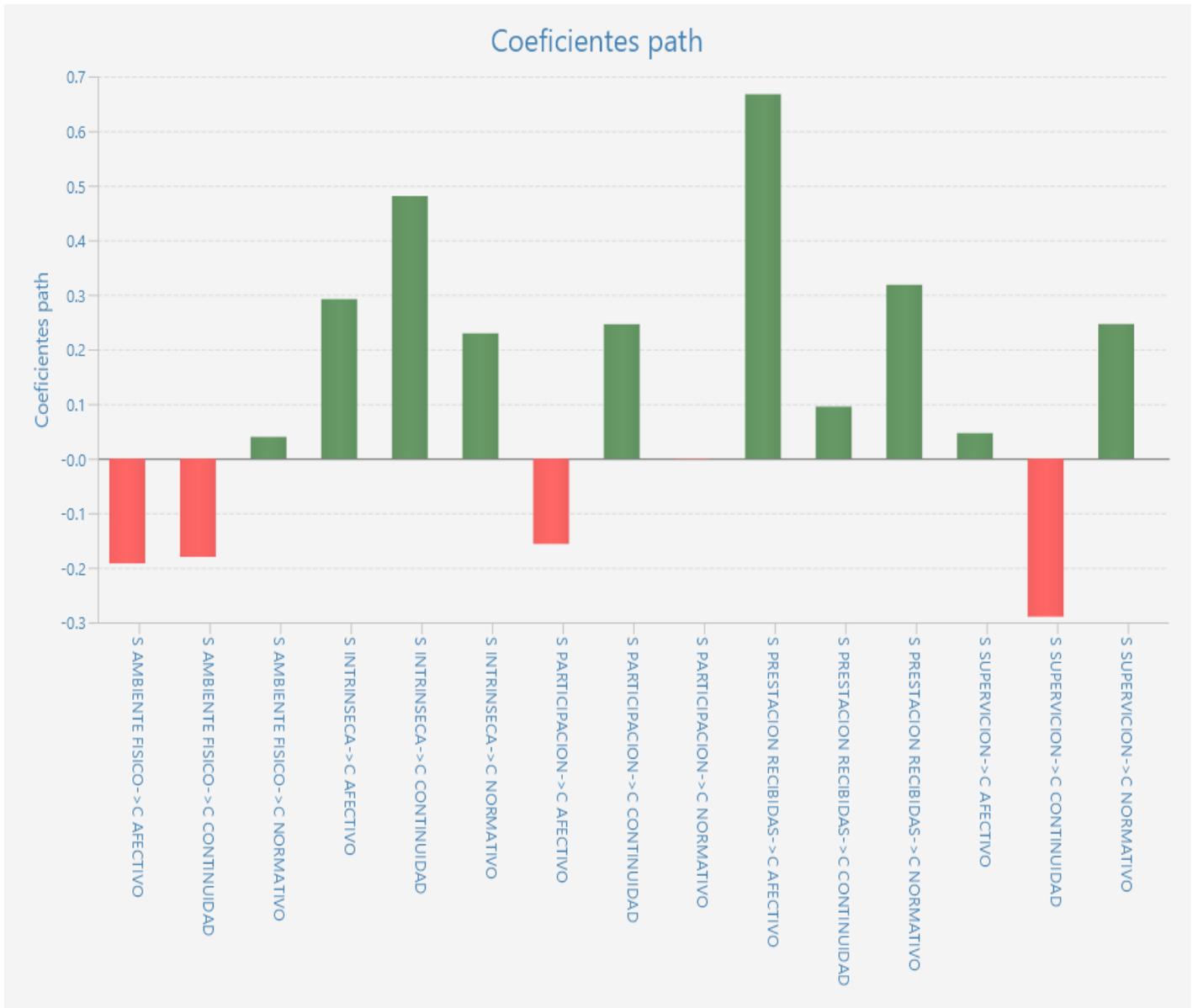
8. A continuación se presentan algunas aseveraciones relacionadas al compromiso organizacional. Señale la respuesta según considere para cada uno de los enunciados detallados, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: *

	1.- Muy en desacuerdo	2.- Modera damente en desacuerdo	3.- Levemente en desacuerdo	4.- En duda	5.- Levemente de acuerdo	6.- Moderame nte de acuerdo	7.- Muy de acuerdo
Ahora mismo, pertenecer en mi organización es una cuestión de necesidad más que de deseo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aunque quisiera, sería muy duro para mí dejar mi organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Demasiado en mi vida se vería trastocado si decidiera dejar mi organización ahora mismo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creo que tengo muy pocas opciones para considerar marcharme de esta organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Si no hubiese puesto ya tanto de mí mismo en esta organización, podría considerar trabajar en otro lado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Una de las pocas consecuencias negativas							

de abandonar esta organización podría ser la escasez de alternativas disponibles.	<input type="radio"/>						
Estaría muy contento de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	<input type="radio"/>						
Realmente siento como propios los problemas de esta organización.	<input type="radio"/>						
No siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización.	<input type="radio"/>						
No me siento emocionalmente unido a esta organización.	<input type="radio"/>						
No me siento como parte de una familia en mi organización.	<input type="radio"/>						
Esta organización tiene un gran significado para mí.	<input type="radio"/>						
No siento ninguna obligación de continuar con mi patrón actual.	<input type="radio"/>						
Incluso si fuera para mi beneficio, no siento que estaría bien dejar ahora mi organización.	<input type="radio"/>						

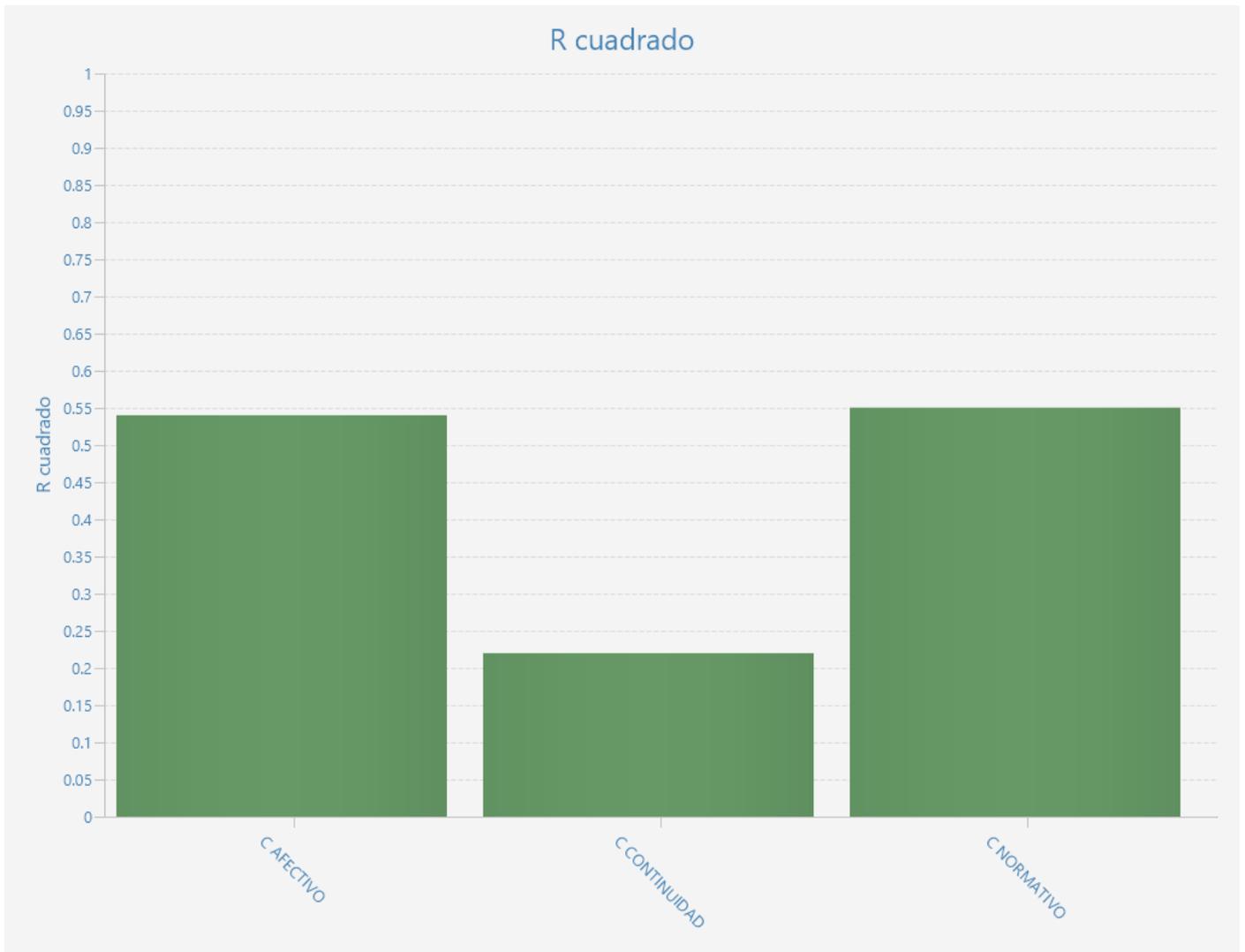
Me sentiria culpable si dejase mi organizaci3n ahora.	<input type="radio"/>						
Esta organizaci3n merece mi lealtad.	<input type="radio"/>						
No dejaria mi organizaci3n ahora mismo, porque tengo un sentido de obligaci3n con las personas de 3sta.	<input type="radio"/>						
Le debo mucho a mi organizaci3n.	<input type="radio"/>						

ANEXO 4



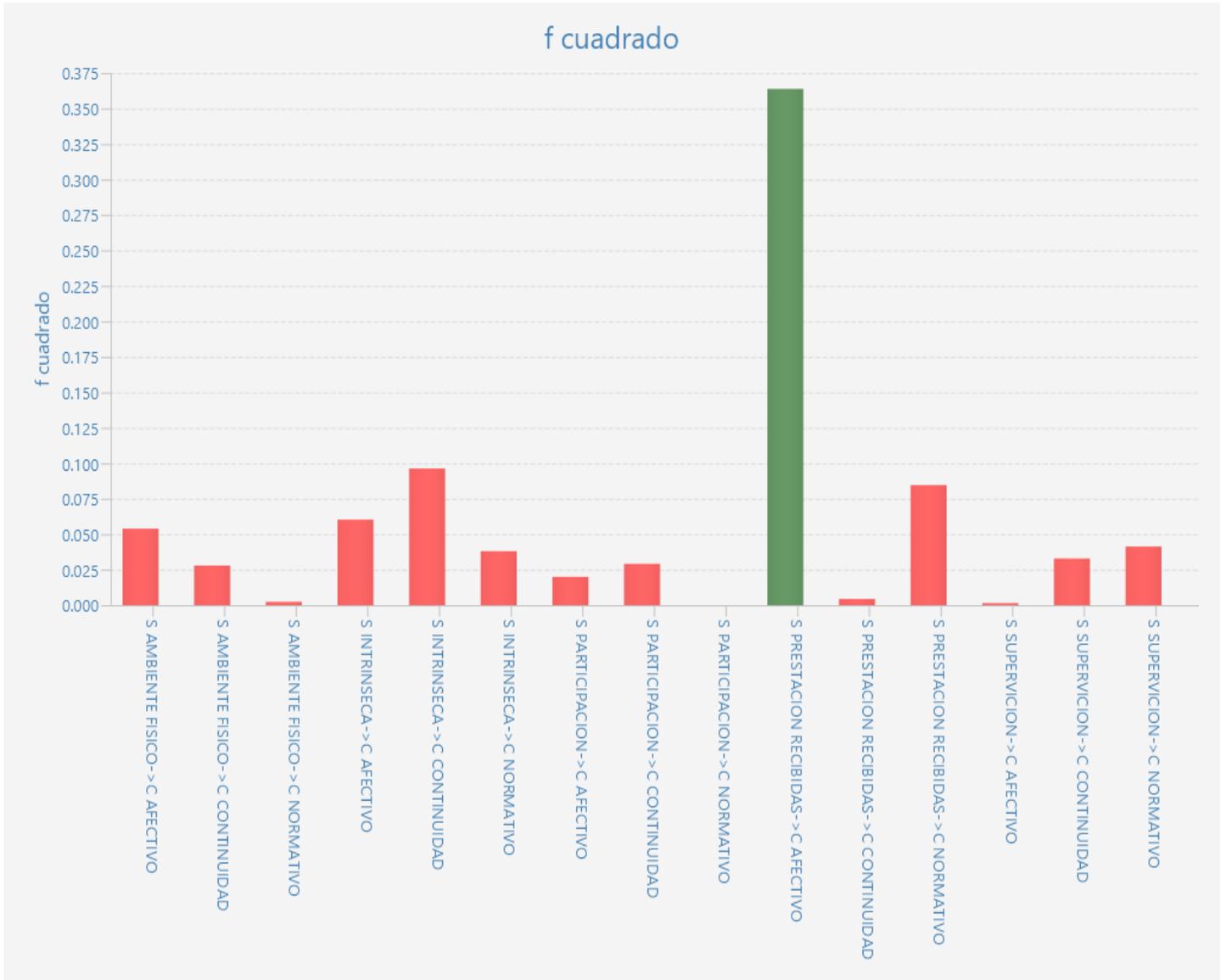
ANEXO 5

R Cuadrado



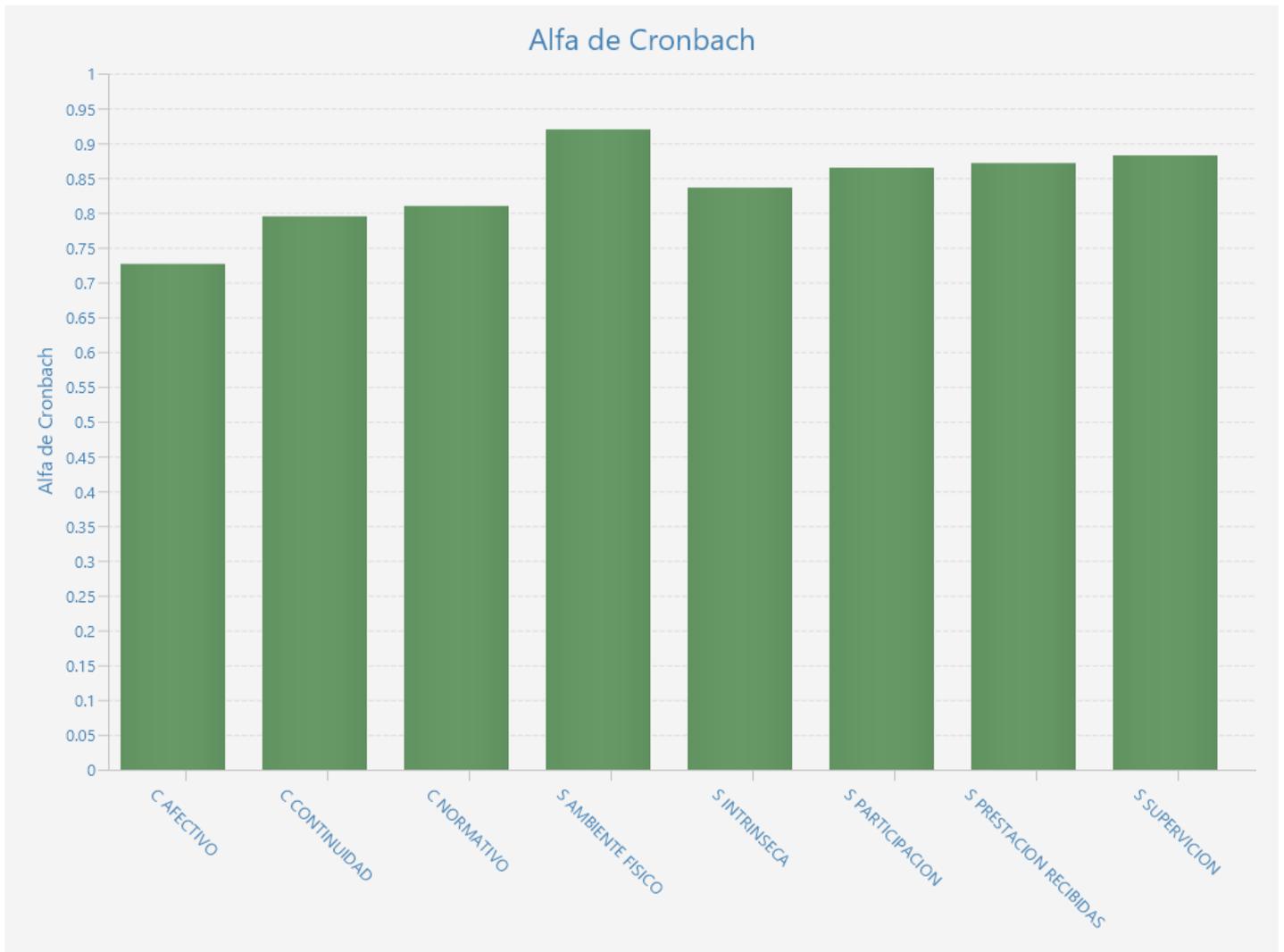
ANEXO 6

F cuadrado



ANEXO 7

Alfa de Cronbach



ANEXO 8

	CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA POBLACIONES FINITAS (hasta 10.000 usuarios)	FECHA	1/12/2018
		VERSION	03
		PÁGINA	1 de 1

Datos para calcular el tamaño de la muestra (número de encuestas a levantar)		VALORES
N	Población	170
p	Proporción de usuarios externos que se espera que se encuentren insatisfechos	0,5
q	Proporción de usuarios externos que se espera que se encuentren satisfechos	0,5
e	Error estándar de 0,05	0,05
k	Valor de "k" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1,96	1,96

TAMAÑO DE LA MUESTRA → **118** Encuestas

FÓRMULA

POBLACIONES FINITAS
$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$