



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERAS COMERCIALES**

**TEMA: INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS
TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
DEL RRHH DE LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DEL
CANTÓN QUITO.**

**AUTORAS: AGUILERA MERIZALDE, MARILYN ELIZABETH
GUAÑA FLORES, DIANA ESTEFANÍA**

DIRECTOR: DOCTOR OBANDO CHANGUAN, MARCELO

SANGOLQUÍ

2017



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “ **INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL RRHH DE LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN QUITO**” realizado por las señoritas **MARILYN ELIZABETH AGUILERA MERIZALDE** y **DIANA ESTEFANIA GUAÑA FLORES**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a las señoritas **MARILYN ELIZABETH AGUILERA MERIZALDE** y **DIANA ESTEFANIA GUAÑA FLORES**, para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 14 de julio del 2017

ING. MARCELO OBANDO CHANGUAN

C.C. 0400882890



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **MARILYN ELIZABETH AGUILERA MERIZALDE** con cédula de identidad N° 1721811246, declaro que este trabajo de titulación “ **INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL RRHH DE LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN QUITO**” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 02 de agosto del 2017

MARILYN ELIZABETH AGUILERA MERIZALDE
C.C. 1721811246



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **MARILYN ELIZABETH AGUILERA MERIZALDE** con cédula de identidad N° 1721811246, declaro que este trabajo de titulación “ **INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL RRHH DE LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN QUITO**” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 02 de agosto del 2017

MARILYN ELIZABETH AGUILERA MERIZALDE
C.C. 1721811246



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **DIANA ESTEFANIA GUAÑA FLORES** con cédula de identidad N° 1725419236, declaro que este trabajo de titulación “ **INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL RRHH DE LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN QUITO**” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 02 de agosto del 2017

DIANA ESTEFANIA GUAÑA FLORES
C.C. 1725419236



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

AUTORIZACIÓN

Yo, **DIANA ESTEFANIA GUAÑA FLORES**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación ***“INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL RRHH DE LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN QUITO”*** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 02 de agosto del 2017

DIANA ESTEFANIA GUAÑA FLORES
C.C. 1725419236

DEDICATORIA

*Dedico este trabajo a mis queridos padres, por su amor, esfuerzo,
paciencia y apoyo incondicional en cada paso de mi vida,*

A mi hermano, por ser mi gran amigo en los buenos y malos momentos,

*A mi familia y amigos, por brindarme su cariño y consejos en estos
años de estudio.*

Marilyn Aguilera

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a Dios por guiarme y protegerme en este trayecto.

A mis padres y hermano, por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, quienes me han guiado con amor, y gracias a ellos he podido lograr mis objetivos.

A mis amigos quienes han estado conmigo en los buenos y malos momentos.

Diana Guaña

AGRADECIMIENTO

*Agradecemos a Dios por permitirnos alcanzar esta meta,
A la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, por ser la casa de
estudio, donde hemos obtenido conocimientos, enseñanzas y
experiencias,
A nuestro tutor Dr. Marcelo Obando quien con su sabiduría y
generosidad supo guiarnos de la mejor manera en este trabajo,
A las empresas comerciales del DMQ por permitirnos realizar
nuestro proyecto de investigación.*

ÍNDICE

RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.3. Pregunta de Investigación.....	2
1.4. Operacionalización de las variables	3
1.5. Justificación	5
1.6. Objetivo General.....	6
1.7. Objetivos Específicos	6
1.8. Descripción del objeto de estudio.....	7
CAPÍTULO II	11
2.1. Marco teórico.....	11
2.2. <i>Marco referencial</i>	24
2.3. <i>Marco conceptual</i>	31
CAPÍTULO III.....	33
3.1. Enfoque de investigación Cuantitativo.....	33
3.2. Tipología de investigación.....	33
3.2.1. <i>Por su finalidad Aplicada</i>	33
3.2.2. <i>Por las fuentes de información Mixto</i>	34
3.2.3. <i>Por las unidades de análisis Insitu</i>	34
3.2.4. <i>Por el control de las variables No experimental</i>	34
3.2.5. <i>Por el alcance Correlacional</i>	35
3.3. Hipótesis	35
3.4. Instrumentos de recolección de información.....	36
3.5. Procedimiento para recolección de datos	38

3.6.	Cobertura de las unidades de análisis	39
3.6.1.	<i>Unidad de análisis</i>	39
3.6.2.	<i>Marco Muestral</i>	39
3.6.3.	<i>Muestra</i>	39
3.7.	Procedimiento para tratamiento y análisis de información	43
CAPÍTULO IV		44
4.1.	Resultados Pequeñas Empresas	44
4.1.1.	<i>Análisis Descriptivo</i>	45
4.1.2.	<i>Prueba Kruskal Wallis y Comparación de Medias</i>	51
4.1.3.	<i>Prueba de hipótesis: Chi-Cuadrado</i>	62
4.1.4.	<i>Correlación de Spearman</i>	65
4.1.5.	<i>Análisis de Regresión</i>	67
4.2.	Resultados Medianas Empresas	69
4.2.1.	<i>Análisis Descriptivo</i>	70
4.2.2.	<i>Prueba Kruskal Wallis y Comparación de Medias</i>	76
4.2.3.	<i>Prueba de hipótesis: Chi-Cuadrado</i>	87
4.2.4.	<i>Correlación de Spearman</i>	90
4.2.5.	<i>Análisis de Regresión</i>	92
CAPÍTULO V		94
5.1.	Conclusiones	94
5.2.	Futuras Líneas de Investigación	94
CAPÍTULO VI		95
BIBLIOGRAFÍA		97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variables de Estudio	3
Tabla 2	Operacionalización de las Variables	3
Tabla 3	Medición de la Satisfacción Laboral.....	36
Tabla 4	Medición del Compromiso Organizacional	37
Tabla 5	Personal Pymes del Cantón Quito.....	39
Tabla 6	Número de personal y varianza por estrato.....	40
Tabla 7	Producto por estrato del personal y varianza	41
Tabla 8	Prueba Kruskal Wallis Género-SL (PE)	51
Tabla 9	Prueba Kruskal Wallis Género-CO (PE)	52
Tabla 10	Comparación de Medias Género-SL (PE)	52
Tabla 11	Comparación de Medias Género-CO (PE)	52
Tabla 12	Prueba Kruskal Wallis Edad-SL (PE).....	53
Tabla 13	Prueba Kruskal Wallis Edad-CO (PE).....	54
Tabla 14	Comparación de Medias Edad-SL (PE).....	54
Tabla 15	Comparación de Medias Edad-CO (PE).....	55
Tabla 16	Prueba Kruskal Wallis Estado Civil-SL (PE).....	55
Tabla 17	Prueba Kruskal Wallis Estado Civil-CO (PE)	56
Tabla 18	Comparación de Medias Estado Civil-SL (PE)	56
Tabla 19	Comparación de Medias Estado Civil-CO (PE)	57
Tabla 20	Prueba Kruskal Wallis Nivel Académico-SL (PE).....	57
Tabla 21	Prueba Kruskal Wallis Nivel Académico-CO (PE).....	58
Tabla 22	Comparación de Medias Nivel Académico-SL (PE).....	58
Tabla 23	Comparación de Medias Nivel Académico-CO (PE).....	59
Tabla 24	Prueba Kruskal Wallis Años de Trabajo-SL (PE)	59
Tabla 25	Prueba Kruskal Wallis Años de Trabajo-CO (PE)	60
Tabla 26	Comparación de Medias Años de Trabajo-SL (PE)	60
Tabla 27	Comparación de Medias Años de Trabajo-CO (PE).....	61
Tabla 28	Prueba Chi-Cuadrado SL-CO (PE).....	62
Tabla 29	Prueba Chi-Cuadrado SL-COA (PE).....	63
Tabla 30	Prueba Chi-Cuadrado SL-CON (PE).....	63

Tabla 31 Prueba Chi-Cuadrado SL-COC (PE)	64
Tabla 32 Análisis de Correlación SL-CO (PE).....	65
Tabla 33 Análisis de Correlación SL-COA (PE).....	65
Tabla 34 Análisis de Correlación SL-CON (PE).....	66
Tabla 35 Análisis de Correlación SL-COC (PE)	66
Tabla 36 Análisis de Regresión SL-CO (PE).....	67
Tabla 37 Análisis de Regresión SL-COA (PE).....	67
Tabla 38 Análisis de Regresión SL-CON (PE).....	68
Tabla 39 Análisis de Regresión SL-COC (PE).....	68
Tabla 40 Prueba Kruskal Wallis Género-SL (ME).....	76
Tabla 41 Prueba Kruskal Wallis Género-CO (ME).....	77
Tabla 42 Comparación de Medias Género-SL (ME).....	77
Tabla 43 Comparación de Medias Género (ME).....	77
Tabla 44 Prueba Kruskal Wallis Edad-SL (ME)	78
Tabla 45 Prueba Kruskal Wallis Edad-CO (ME).....	79
Tabla 46 Comparación de Medias Edad-SL (ME).....	79
Tabla 47 Comparación de Medias Edad-CO (ME).....	80
Tabla 48 Prueba Kruskal Wallis Estado Civil-SL (ME).....	80
Tabla 49 Prueba Kruskal Wallis Estado Civil-CO (ME).....	81
Tabla 50 Comparación de Medias Estado Civil-SL (ME).....	81
Tabla 51 Comparación de Medias Estado Civil-CO (ME).....	82
Tabla 52 Prueba Kruskal Wallis Nivel Académico-SL (ME).....	82
Tabla 53 Prueba Kruskal Wallis Nivel Académico-CO (ME).....	83
Tabla 54 Comparación de Medias Nivel Académico-SL (ME).....	83
Tabla 55 Comparación de Medias Nivel Académico-CO (ME).....	84
Tabla 56 Prueba Kruskal Wallis Años de Trabajo-SL (ME).....	84
Tabla 57 Prueba Kruskal Wallis Años de Trabajo-CO (ME)	85
Tabla 58 Comparación de Medias Años de Trabajo-SL (ME)	86
Tabla 59 Comparación de Medias Años de Trabajo-CO (ME)	86
Tabla 60 Prueba Chi-Cuadrado SL-CO (ME).....	87
Tabla 61 Prueba Chi-Cuadrado SL-COA (ME).....	88
Tabla 62 Prueba Chi-Cuadrado SL-CON (ME).....	88

Tabla 63 Prueba Chi-Cuadrado SL-COC (ME).....	89
Tabla 64 Análisis de Correlación SL-CO (ME).....	90
Tabla 65 Análisis de Correlación SL-COA (ME).....	90
Tabla 66 Análisis de Correlación SL-CON (ME).....	91
Tabla 67 Análisis de Correlación SL-COC (ME).....	91
Tabla 68 Análisis de Regresión SL-CO (ME)	92
Tabla 69 Análisis de Regresión SL-COA (ME)	92
Tabla 70 Análisis de Regresión SL-CON (ME)	93
Tabla 71 Análisis de Regresión SL-COC (ME).....	93
Tabla 72 Estrategias De Mejora.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variables de clasificación: Tamaño de empresas	7
Figura 2 Participación En Ventas Según Tamaño de Empresa.....	8
Figura 3 Sectores Económicos	9
Figura 4 Participación En Ventas Según Sector Económico	10
Figura 5 Modelo De Compromiso Organizacional.....	11
Figura 6 Características de las Teorías X /Y.....	22
Figura 7 Pirámide De Necesidades De Maslow.....	15
Figura 8 Factores Motivadores y De Higiene	16
Figura 9 Esquema de la Teoría de Equidad	17
Figura 10 Teoría de las expectativas.....	19
Figura 11 Teoría Ajuste de trabajo	20
Figura 12 Variable demográfica Género (Pequeñas Empresas)	45
Figura 13 Variable demográfica Cargo (Pequeñas Empresas)	45
Figura 14 Variable demográfica Edad (Pequeñas Empresas).....	46
Figura 15 Variable demográfica Estado Civil (Pequeñas Empresas)	46
Figura 16 Variable demográfica Nivel Educativo (Pequeñas Empresas).....	47
Figura 17 Variable demográfica Años de trabajo (Pequeñas Empresas).....	47
Figura 18 Variable Satisfacción Laboral (Pequeñas Empresas)	48
Figura 19 Variable Compromiso Organizacional (Pequeñas Empresas).....	48
Figura 20 Variable Compromiso Afectivo (Pequeñas Empresas)	49
Figura 21 Variable Compromiso Normativo (Pequeñas Empresas).....	49
Figura 22 Variable Compromiso Continuo (Pequeñas Empresas)	50
Figura 23 Variable demográfica Género (Medianas Empresas).....	70
Figura 24 Variable demográfica Cargo (Medianas Empresas).....	70
Figura 25 Variable demográfica Edad (Medianas Empresas)	71
Figura 26 Variable demográfica Estado Civil (Medianas Empresas).....	71
Figura 27 Variable demográfica Nivel Educativo (Medianas Empresas).....	72
Figura 28 Variable demográfica Años de Trabajo (Medianas Empresas)	72
Figura 29 Variable Satisfacción Laboral (Medianas Empresas).....	73
Figura 30 Variable Compromiso Organizacional (Medianas Empresas)	73

Figura 31 Variable Compromiso Afectivo (Medianas Empresas).....	74
Figura 32 Variable Compromiso Normativo (Medianas Empresas)	74
Figura 33 Variable Compromiso Continuo (Medianas Empresas).....	75

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad analizar la incidencia de la satisfacción laboral en las tres dimensiones del compromiso organizacional; compromiso afectivo (CA), compromiso continuo (CC) y compromiso normativo (CO), como variables determinantes en la mejora del rendimiento laboral dentro de un contexto empresarial nacional. La naturaleza del estudio es cuantitativo por lo cual se formularon hipótesis, mismas que fueron puestas a prueba a través de análisis estadísticos para aceptarlas o rechazarlas. Los datos se obtuvieron de la aplicación de escalas de satisfacción laboral y compromiso organizacional al recurso humano de las pequeñas y medianas empresas del Sector Comercial del Cantón Quito. Una muestra de 205 trabajadores (116 trabajadores de las pequeñas empresas y 89 trabajadores de las medianas empresas) completaron el cuestionario. Los resultados revelaron que la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional del recurso humano, es decir que al aumentar la percepción de satisfacción laboral incrementaremos el mayor compromiso organizacional de los empleados, traducido en un mejor desempeño de los mismos dentro de las organizaciones. Además al considerar las tres dimensiones del compromiso organizacional; el análisis estadístico indicó que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo y compromiso organizacional normativo, pero no existe una dependencia entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo.

PALABRAS CLAVE:

SATISFACCIÓN LABORAL

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

COMPROMISO AFECTIVO

COMPROMISO NORMATIVO

COMPROMISO CONTINUO

ABSTRACT

The present study aimed to analyze the incidence of job satisfaction in the three dimensions of organizational commitment; Affective commitment (CA), continuous commitment (CC) and normative commitment (CO), as determinant variables in improving work performance within a national business context. The nature of the study is quantitative so that hypotheses were formulated, which were tested through statistical analysis to accept or reject them. The data were obtained from the application of scales of work satisfaction and organizational commitment to the human resource of the small and medium enterprises of the Commercial Sector of the Canton Quito. A sample of 205 workers (116 workers from small enterprises and 89 workers from medium-sized enterprises) completed the questionnaire. The results revealed that the job satisfaction affects the organizational commitment of the human resource that is to say that increasing the perception of job satisfaction will increase the greater organizational commitment of the employees, translated into a better performance of the same within the organizations. Furthermore, when considering the three dimensions of organizational commitment; the statistical analysis indicated that there is a positive relationship between job satisfaction and affective organizational commitment and normative organizational commitment, but there is no dependence between job satisfaction and continuous organizational commitment.

KEYWORDS:

JOB SATISFACTION

ORGANIZATIONAL COMMITMENT

AFFECTIVE COMMITMENT

REGULATORY COMMITMENT

CONTINUOUS COMMITMENT

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Introducción

En los últimos años, variables de comportamiento como la satisfacción laboral y compromiso organizacional considerando sus tres dimensiones; compromiso afectivo o vínculo emocional, compromiso normativo o deber moral y compromiso continuo o de necesidad, son cada vez más importantes dentro de la vida laboral, principalmente porque están relacionadas con el desempeño del recurso humano en las organizaciones.

El recurso humano aporta su intangible (conocimientos, habilidades, experiencias, etc.) a las organizaciones, por ello es un gran promotor del desarrollo de las mismas, así como un factor importante para el funcionamiento y logro de los objetivos. Pero actualmente es una realidad que a las organizaciones, se les hace cada vez más difícil retener a sus trabajadores en un mercado representado por la alta movilidad laboral, por esta razón es imprescindible que las organizaciones logren integrar y mantener a su recurso humano satisfecho y comprometido, y para verificar si mediante el incremento de la satisfacción laboral se puede lograr un mayor compromiso organizacional se presenta el siguiente trabajo bajo el título de **INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL RRHH DE LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN QUITO.**

Es así que las organizaciones en el actual entorno cambiante y cada vez más competitivo, deben considerar y poner mayor atención al recurso humano tomando en cuenta sus actitudes y comportamientos, ya que ellos son quienes aportan habilidades mentales y físicas y su tiempo para desarrollar sus labores, además porque muchos de ellos tratan de hacer una diferencia en sus vidas y en las vidas de otros a través del trabajo.

1.2. Planteamiento del problema

Las organizaciones se han desarrollado a través de los siglos, debido a que a nivel mundial se han generado cambios sociales, económicos, políticos, culturales, tecnológicos, entre otros (Werther & Davis, 2008) y un motor fundamental de este desarrollo es el recurso humano, el cual juega un papel fundamental a la hora de otorgar a las empresas de ventaja competitiva (Castillo & Daza, 2011), esto debido a que el intangible que aportan los miembros de una organización es su elemento diferenciador más importante y por ello es necesario retener a aquellos altamente eficaces.

Pero la capacidad de capitalizar estos activos se reduce cuando el personal se vuelve insatisfecho con sus entornos de trabajo y pierden la motivación para llevar a cabo con éxito sus actividades; su compromiso organizacional puede verse afectado y en consecuencia pueden salir de la organización (Metek, Sokmen, & Biyik, 2016).

Bajo esta premisa el objeto del presente estudio es analizar la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional tomando en cuenta sus tres dimensiones, considerando al recurso humano de las pequeñas y medianas empresas del Sector del Comercio del Cantón Quito.

1.3. Pregunta de Investigación

Por lo mencionado anteriormente la investigación busca dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Es la insatisfacción laboral la principal causa de la deficiente retención del RRHH lo que provoca un reducido compromiso organizacional en las PYMES del sector comercial del cantón Quito?, para ello se analizarán las variables dependientes e independientes que se muestran en la Tabla 1 denominada *Variables de estudio*.

Tabla 1

Variables de Estudio

Variable Independiente	Variable Dependiente	Categoría de las variables
Satisfacción laboral	Compromiso organizacional	-Compromiso afectivo - Compromiso continuo - Compromiso normativo

Fuente: Variables de la investigación, recuperado de Yura.

1.4. Operacionalización de las variables**Tabla 2**

Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Categorías o Dimensiones	Medida	Instrumento
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es un estado de ánimo positivo resultante de la evaluación de las obras y experiencias de trabajo de los empleados (Brief, 1998).	-Relación con los superiores y compañeros. -Supervisión o control. - Promoción. -Carga de trabajo -Condiciones de trabajo. -Sueldo.	Likert	Encuesta
Compromiso Afectivo	El compromiso afectivo se ha definido como el vínculo emocional de un empleado	-Permanencia en la organización. -Empatía con la	Likert.	Encuesta

Continua 

	<p>con la identificación y la participación en la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo permanecerán en la organización porque quieren (Meyer & Allen, 1991).</p>	<p>organización. -Apego emocional con la organización. -Relación emocional -Identificación con la organización. -Sentido de pertenencia con la organización. -Participación en la organización.</p>		
Compromiso Normativo	<p>El compromiso normativo se define como el sentimiento de obligación con la organización basada en las normas y valores personales. Los empleados cuyo compromiso con la organización es del tipo normativo permanecen en la organización simplemente porque creen que deberían hacerlo (Meyer & Allen, 1991).</p>	<p>-Lealtad a la empresa. -Sentido de obligación.</p>	Likert	Encuesta
Compromiso Continuo	<p>El compromiso de continuidad, tiene que ver con la conciencia de los costos asociados con dejar la organización actual. Los empleados cuyo compromiso está en la naturaleza de la</p>	<p>-Percepción de alternativas. -Percepción de abandonar la organización</p>	Likert	Encuesta

Continua 

continuidad permanecerán en la organización porque tienen que (Meyer & Allen, 1991).

1.5. Justificación

Muchas son las variables que afectan al empleado dentro de la organización y a su vez son de alto impacto en el desarrollo y funcionamiento de las mismas. Entre estas variables están la satisfacción laboral y compromiso organizacional y su importancia radica en que son elementos primordiales con los que se puede pronosticar la eficiencia de la organización (Herzberg, 1959).

Varios estudios han analizado a estas dos variables, por ejemplo Topa, Lisbona, Palací y Morales (2003) analizaron la satisfacción y compromiso en la cultura de grupos; García y Brás (2008) realizaron un estudio de satisfacción laboral y compromiso organizacional a través del análisis de correlaciones; Caramollah & Kokab investigaron sobre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en la Universidad Islámica Azad; Agulló, Boada, González, Mañas & Salvador (2007) encontraron en su estudio que la variable que en mayor medida pronostica el compromiso organizacional es la satisfacción laboral, es así que en los últimos años, la cuestión de la satisfacción laboral y del compromiso organizacional es cada vez más importante en la vida laboral (Mehmet, Demet, & Serdar, 2012), sin embargo en el Ecuador no existen investigaciones que incluyan el estudio de la satisfacción laboral considerando las tres dimensiones del compromiso organizacional, es por ello que se han tomado en cuenta al recurso humano de las pequeñas y medianas empresas, mismas que tienen una gran relevancia en el impulso económico del país debido a su aporte en la generación de trabajo y crecimiento económico.

Asimismo los resultados de la presente investigación ayudarán a los mandos altos de las organizaciones para que lo mismos creen y fomenten estrategias y tácticas que permitan aumentar el apego de sus empleados hacia sus organizaciones para de esta manera los mismos se predispongan a trabajar hacia el logro de la meta de sus organizaciones.

1.6. Objetivo General

Analizar la satisfacción laboral y su relación con las tres dimensiones del compromiso organizacional del RRHH de las Pymes del Sector Comercial del Cantón Quito.

1.7. Objetivos Específicos

- a) Enunciar las teorías que den sustento a las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional.
- b) Establecer la metodología a ser empleada en la presente investigación.
- c) Realizar el análisis estadístico de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional.
- d) Establecer conclusiones, recomendaciones y futuras líneas de investigación.

1.8. Descripción del objeto de estudio

Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)

Se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas (SRI, 2017).

La CAN (2009) clasifica a las empresas de acuerdo a las variables de volumen de ventas anual (V) y el número de personas ocupadas (P), ver figura 1 denominada *Variables de clasificación: Tamaño de empresas* (INEC, 2015), donde se presenta los datos de las pequeñas y medianas empresas.

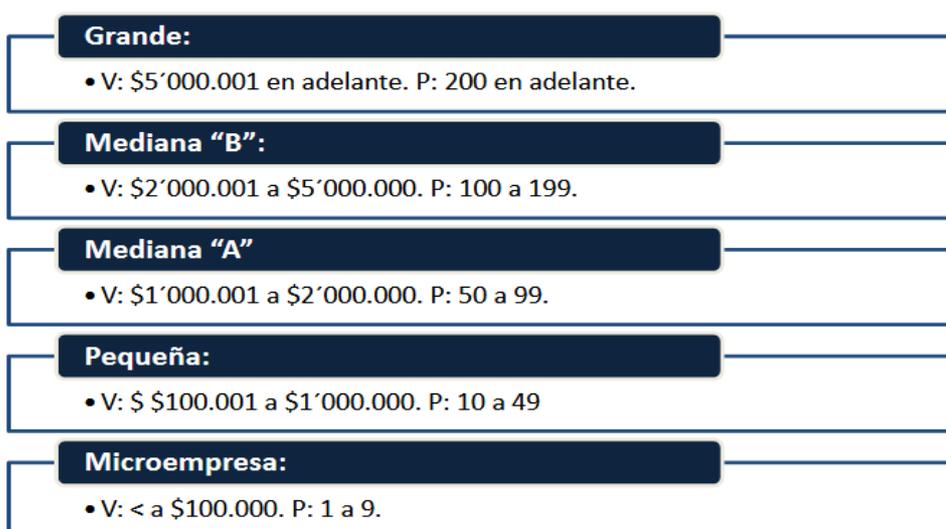


Figura 1 Variables de clasificación: Tamaño de empresas

Fuente: (INEC, 2015)

Nuestro país tiene un gran número de PYMES y su dinámica participación en el actual mercado ecuatoriano es sumamente importante puesto que fortalecen la generación de empleo y el desarrollo económico, mediante la creación de oportunidades y transformaciones productivas y sociales en el país.

Entre las actividades a las que se dedican mayormente las PYMES se destacan las siguientes; a) actividades comerciales al por mayor y al por menor, b) actividades de agricultura, silvicultura y pesca, c) actividades industriales manufactureras, d) actividades de construcción, e) actividades de transporte, almacenamiento, y comunicaciones, entre otras (SRI, 2017).

Las pequeñas y medianas empresas en el Ecuador representan alrededor del 75% de las compañías concentrando a más del 70% de los empleos (Ekos Negocios, 2012).

Al contar la PYMES con estructuras más pequeñas se le hace más sencillo ajustarse a los requerimientos del mercado y de los clientes e igualmente pueden tener un trato más cercano con sus clientes (Negocios, 2012).

Dentro de las importantes evoluciones de las pequeñas y medianas empresas se puede mencionar: a) la generación de empleo, b) el avance tecnológico y c) la capacitación del recurso humano (Revista Líderes, 2015).

Asimismo al considerar el aporte en ventas de las pequeñas y medianas empresas el porcentaje de representación es del 26,23%. Ver figura 2 denominada *Participación En Ventas Según Tamaño de Empresa* (INEC, 2015).

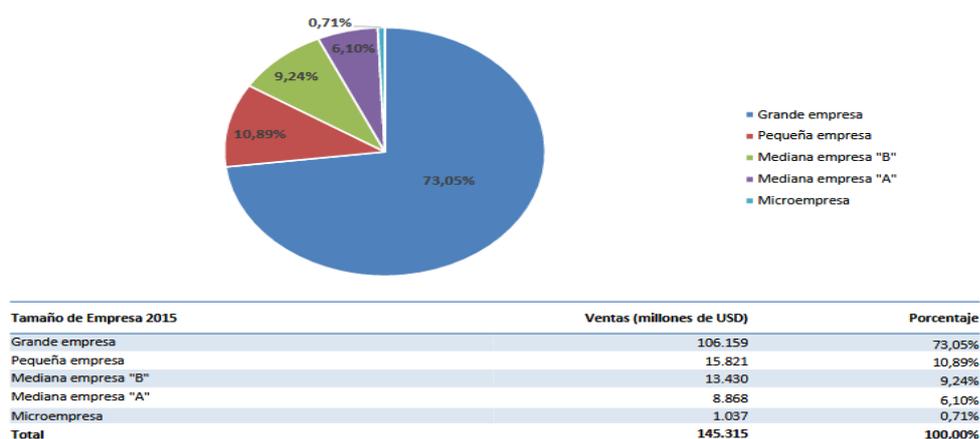


Figura 2 Participación En Ventas Según Tamaño de Empresa

Fuente: (INEC, 2015)

Sector Comercial

El crecimiento económico mundial ha ido de la mano con el incremento de las actividades comerciales. Tener comercio en un país significa comprar y vender productos, invertir y estimular tanto a los compradores como a los productores (Arias, 2012).

El comercio tiene como actividad principal la compra y venta de productos, mismos que pueden ser usados para transformarlos o comercializarlos. En el mercado interno de acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), el sector comercial corresponde a la sección G y está organizado por el comercio al por mayor y al por menor e incluye la reparación de vehículos automotores y motocicletas. El comercio mayorista consiste en el intercambio entre productores y comerciantes que compran grandes cantidades, mientras que el comercio minorista se refiere al intercambio entre productores y consumidores que adquieren mercadería en reducidas cantidades.

Según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2015), el Sector Comercial es el segundo con mayor número de empresas respecto a todos los sectores económicos a nivel país, representado por un porcentaje del 37,83%. Ver figura 3 denominada *Sectores Económicos* (INEC, 2015).

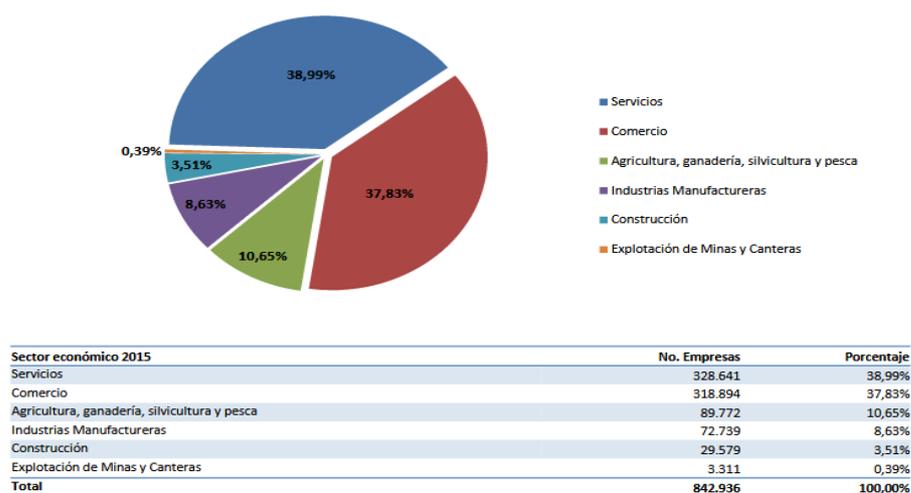
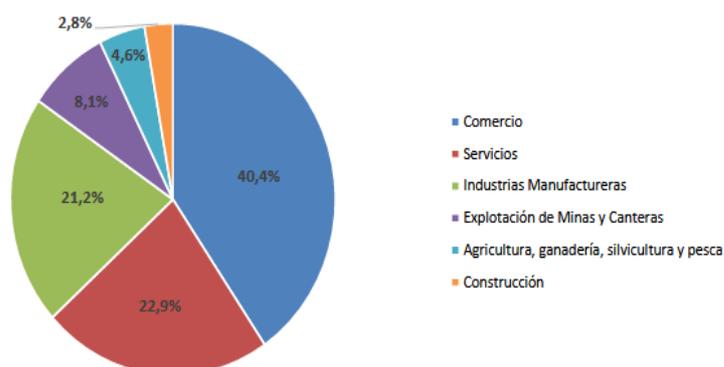


Figura 3 Sectores Económicos

Fuente: (INEC, 2015)

Así también al considerar la participación de ventas de cada uno de los sectores económicos, se puede señalar que el sector del comercio es el más representativo con un porcentaje de 40,4% respecto a las demás actividades productivas, como se muestra en la figura 4 denominada *Participación En Ventas Según Sector Económico* (INEC, 2015).



Sector Económico 2015	Ventas (millones de USD)	Porcentaje
Comercio	58.778	40,4%
Servicios	33.215	22,9%
Industrias Manufactureras	30.762	21,2%
Explotación de Minas y Canteras	11.816	8,1%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	6.657	4,6%
Construcción	4.086	2,8%
Total	145.315	100,0%

Figura 4 Participación En Ventas Según Sector Económico

Fuente: (INEC, 2015)

CAPÍTULO II

2. REFERENTES TEÓRICOS

2.1. Marco teórico

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

En el compromiso organizacional, el esquema de mayor relevancia es el desarrollado por Meyer y Allen (1991). De acuerdo a este modelo, hay tres "conjuntos mentales" que pueden caracterizar el compromiso de un empleado con la organización: el deseo, la necesidad y la obligación, los cuales dan lugar a las tres dimensiones del compromiso organizacional que son: afectivo, continuo y normativo (Meyer & Allen, 1991). Ver figura 5 denominada *Modelo De Compromiso Organizacional* (Ríos, Téllez, & Ferrer, 2010), mismas que serán explicadas posteriormente.

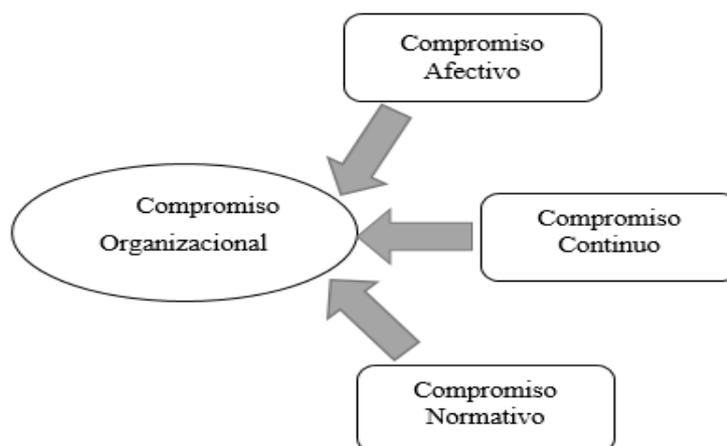


Figura 5 Modelo De Compromiso Organizacional

Fuente: (Ríos, Téllez, & Ferrer, 2010)

Compromiso afectivo

El compromiso afectivo se define como el vínculo emocional de un empleado con la identificación y la participación en la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo seguirán en la organización porque desean. (Meyer & Allen, 1991).

De igual forma las categorías que tienen que ver con el compromiso organizacional afectivo son las siguientes: características personales, características estructurales y experiencias de trabajo.

- Características personales.- Las características demográficas tales como la edad, la tenencia, el sexo y la educación se han relacionado con el compromiso (por ejemplo, Angle y Perry, 1981; Glisson & Durick, 1988; Morris & Sherman, 1981).

Otro enfoque para examinar los efectos de las características personales sobre el compromiso ha sido considerar su interacción con factores como la necesidad de logro, afiliación, autonomía y también elementos ambientales. Los individuos cuyas experiencias de trabajo son compatibles con sus disposiciones personales (es decir, proveer satisfacción de necesidades, uso de capacidades, expresión de valores, etc.) deben tener actitudes de trabajo más positivas que aquellos cuyas experiencias son menos compatibles (Hackman y Oldham, 1976; Hulin & Blood, 1968).

- Estructura organizativa.- Es posible que la influencia de las características estructurales sobre el compromiso no sea directa (Podsakoff et al., 1986), sino que está mediada por esas experiencias de trabajo tales como las relaciones de empleado / supervisor, la claridad del trabajo y los sentimientos de importancia personal.
- Experiencias de trabajo.- El compromiso se desarrolla como resultado de experiencias que satisfacen las necesidades de los empleados y / o son compatibles con sus valores, estas experiencias pueden estar relacionadas con las competencias que incluyen el logro de los objetivos (Angle y Perry, 1983), Autonomía (Colarelli, Dean y Konstans, 1987; DeCotiis y Summers, 1987), la imparcialidad de las recompensas basadas en el desempeño (Brooke et al., 1988; Curry, Wakefield, Price, y Mueller, 1986), el desafío del trabajo (Buchanan, 1974; Meyer & Allen, 1987, 1988), la oportunidad de avance (O'), el trabajo (Blau, 1987; Buchanan, 1974; Glisson y Durick, 1988; Pierce & Dunham, 1987; Steers & Spencer, 1977; Reilly y Caldwell, 1980), la oportunidad para la autoexpresión (Meyer y Allen 1987, 1988), la participación en la toma de

decisiones (DeCotiis & Summers, 1987; Rhodes & Steers, 1981), y la importancia personal de la organización (Buchanan, 1974).

Compromiso normativo

El compromiso normativo tiene que ver con el sentimiento de las obligaciones con la organización basada en las normas y valores personales (Meyer & Allen, 1991).

Wiener (1982) sugirió que el sentimiento de obligación de permanecer con una organización puede resultar de la internalización de las presiones normativas ejercidas sobre un individuo antes de entrar en la organización (es decir, socialización familiar o cultural) o después de la entrada (es decir, Socialización organizacional). Sin embargo, el compromiso normativo también puede desarrollarse cuando una organización proporciona al empleado "recompensas por adelantado" (por ejemplo, pagar matrícula universitaria) o incurre en costos significativos al proporcionar empleo (por ejemplo, costos asociados con capacitación laboral). El reconocimiento de estas inversiones por parte de la organización puede crear un desequilibrio en la relación empleado / organización y hacer que los empleados sientan la obligación de corresponder comprometiéndose a la organización hasta que la deuda haya sido pagada (Scholl 1981).

Compromiso de continuidad

El compromiso de continuidad, tiene que ver con la conciencia de los costos asociados con dejar la organización actual. Los empleados cuyo compromiso está en la naturaleza de la continuidad permanecerán en la organización porque tienen que (Meyer & Allen, 1991).

Becker (1960) indicó que el compromiso con un curso de acción se desarrolla a medida que se hacen apuestas laterales que se perderían si se interrumpe la acción. Estas apuestas laterales pueden tomar muchas formas y pueden estar relacionadas con el trabajo o no relacionados con el trabajo. Por ejemplo, la amenaza de perder el tiempo y el esfuerzo dedicados a adquirir habilidades no transferibles, perder beneficios atractivos, renunciar a los privilegios basados en la antigüedad, o tener que desarraigar a la familia e interrumpir las relaciones personales, puede percibirse como los costos potenciales de dejar una empresa.

Es así que estos tres temas representan componentes del compromiso y cada empleado tiene un perfil de compromiso que refleja su grado de deseo, necesidad y obligación de permanecer en la organización. Además hay que recalcar que aunque la probabilidad de abandonar la organización disminuye a medida que aumenta cada uno de los tres componentes, los efectos de los tres componentes sobre el comportamiento en el trabajo pueden ser muy diferentes (Meyer & Allen, 1991).

Por lo tanto, el compromiso organizacional es una condición psicológica que configura la relación entre el empleado y la organización y que permite al individuo tomar la decisión de seguir trabajando en la misma (Wieselsberger, 2004).

SATISFACCIÓN LABORAL

En la literatura se pueden identificar diferentes marcos teóricos de satisfacción laboral:

Teorías del Contenido:

Los teóricos del contenido asumen que el cumplimiento de las necesidades y el logro de los valores pueden conducir a la satisfacción en el trabajo (Locke, 1976).

Entre las teorías del contenido más destacadas tenemos:

- Teoría de las necesidades de Maslow

Esta teoría menciona que la satisfacción laboral existe cuando las necesidades de un individuo son satisfechas por el trabajo y su entorno. La jerarquía de las necesidades se centra en cinco categorías ordenadas en forma ascendente de importancia: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de afiliación, necesidades de reconocimiento y necesidades de autorrealización, es así que cuando una necesidad es satisfecha, surge otra necesidad de nivel superior y motiva a la persona a hacer algo para satisfacerla (Maslow, 1954). Ver figura 7 denominada *Pirámide De Necesidades De Maslow* (López, 2013).



Figura 6 Pirámide De Necesidades De Maslow

Fuente: (López, 2013)

De la misma manera al modelo de Jerarquía de Necesidades de Maslow de las cinco etapas se lo puede dividir en necesidades básicas o deficientes (fisiológicas, seguridad, amor y estima) y en necesidades de crecimiento (autorrealización), de allí que cada persona debe comenzar a satisfacer las necesidades básicas más bajas antes de progresar para satisfacer las necesidades de crecimiento de nivel más alto, ya que una vez que estas necesidades han sido razonablemente satisfechas, pueden ser capaz de alcanzar el nivel más alto llamado autorrealización, es decir la persona debe comenzar a satisfacer las necesidades inferiores de bienestar físico y emocional para luego satisfacer las necesidades de orden superior de influencia y desarrollo personal (McLeod, 2016).

- Teoría Bifactorial de Herzberg o Teoría Motivador-Higiene

Esta teoría se centra en la atención en el trabajo propio como una fuente principal de satisfacción en el trabajo, además menciona que el concepto de satisfacción en el trabajo tiene dos dimensiones: factores intrínsecos y extrínsecos. Los factores intrínsecos hacen referencia a los motivadores los cuales se relacionan con el contenido del trabajo e incluyen el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y el progreso; mientras que los factores extrínsecos o de higiene se relacionan con el contexto laboral (entorno de

trabajo) e incluyen, por ejemplo, la política y la administración de la empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo (Herzberg, 1959). Ver figura 8, denominada *Factores Motivadores y De Higiene* (Fernández, 2014), la cual muestra que elementos causan satisfacción o insatisfacción laboral.



Figura 7 Factores Motivadores y De Higiene

Fuente: (Fernández, 2014)

Justamente Herzberg (1959) construyó un paradigma bidimensional de factores que afectan las actitudes de las personas en el trabajo. Los motivadores se asocian con efectos positivos a largo plazo en el desempeño laboral, mientras que los factores de higiene producen consistentemente sólo cambios a corto plazo en las actitudes y desempeño laboral, que rápidamente retroceden (Gawel, 1997).

Básicamente esta teoría propone que el deterioro de los factores motivadores e higiénicos causa insatisfacción (Herzberg, 1959).

Teorías de procesos:

Los teóricos del proceso asumen que la satisfacción en el trabajo puede ser explicada investigando la interacción de variables tales como expectativas, valores y necesidades (Gruneberg, 1979). Entre las diversas teorías existentes, nos centraremos en dos de ellas:

- La teoría de la equidad de Adams

Esta teoría propone que los trabajadores comparen su propia relación entre los resultados y los insumos a la relación resultado / ingreso de otra persona, es decir que cada trabajador realiza ciertos aportes en su trabajo (conocimientos, experiencia, tiempo, esfuerzo, dedicación) y percibe un conjunto de resultados (salario, beneficios socioeconómicos, prestigio, estima, afecto) (Adams, 1963), pero a su vez ellos los comparan con los resultados de otras personas o grupos de referencia, lo cual se muestra en la figura 9 denominada *Esquema de la Teoría de Equidad* (Emaze, 2017); por ello el resultado de la comparación puede presentarse de tres formas distintas: a) sensación de equidad donde la comparación entre los resultados y los aportes propios es equivalente o semejante a la relación entre los resultados y aportes de la persona o grupo referente; b) sensación de inequidad negativa, la cual significa que la persona se siente subretribuido porque sus recompensas son menores que el de la persona o grupo referente con el mismo rendimiento y; c) inequidad positiva, misma que representa que el individuo observa un resultado injusto pero favorable para él, es decir desarrolla cierto sentimiento de culpa e igualmente asume conductas para restablecer la equidad (por lo general, incrementando sus aportes o disminuyendo sus resultados) (Esther, 2010).

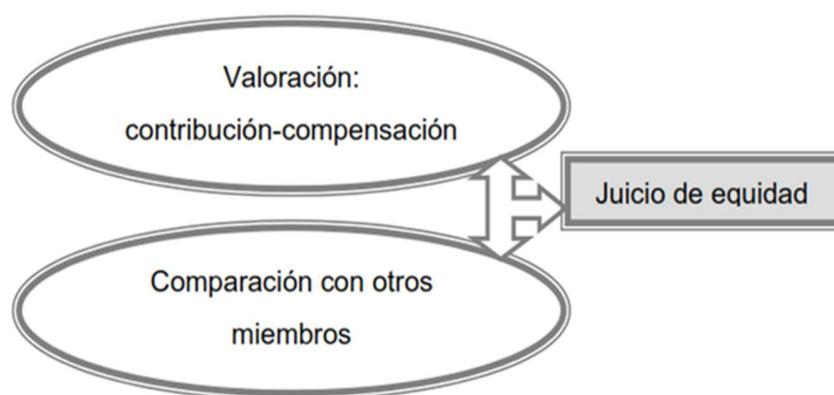


Figura 8 Esquema de la Teoría de Equidad

Fuente: (Emaze, 2017)

- La teoría de las expectativas de Vroom

Esta teoría sostiene que las personas no sólo son impulsadas por las necesidades, sino que también toman decisiones sobre lo que harán o no harán, asimismo menciona que los individuos toman decisiones relacionadas con el trabajo sobre la base de sus habilidades percibidas para realizar tareas y recibir recompensas, es decir Vroom se dio cuenta que el desempeño de un empleado se basa en factores individuales como personalidad, habilidades, conocimientos, experiencia y habilidades y afirmó que el esfuerzo, el rendimiento y la recompensa están vinculados en la estimulación de una persona y para explicar ello estableció una ecuación con tres variables (Vroom, 1964).

Las tres variables son expectativa, instrumentalidad y valencia, siendo la expectativa el grado de confianza que una persona tiene en su capacidad para realizar una tarea con éxito o es la creencia de que un mayor esfuerzo conducirá a un mayor rendimiento, es decir, si trabajo más duro, entonces esto será mejor. Esto se ve afectado por cosas tales como: a) tener los recursos adecuados disponibles, b) tener las habilidades adecuadas para hacer el trabajo y c) tener el apoyo necesario para realizar el trabajo; la instrumentación es el grado de confianza que una persona tiene que por sus tareas realizadas será recompensado o es el grado en que un resultado de primer nivel conducirá al resultado del segundo nivel, es decir si hago un buen trabajo, hay algo en él para mí. Esto se ve afectado por cosas tales como: a) una clara comprensión de la relación entre el rendimiento y los resultados y b) transparencia del proceso que decide quién obtiene el resultado y valencia es el valor que una persona pone en las recompensas esperadas (Vroom, 1964). Ver figura 10 denominada *Teoría de las expectativas* (López, 2013), misma que indica en forma resumida la misma.

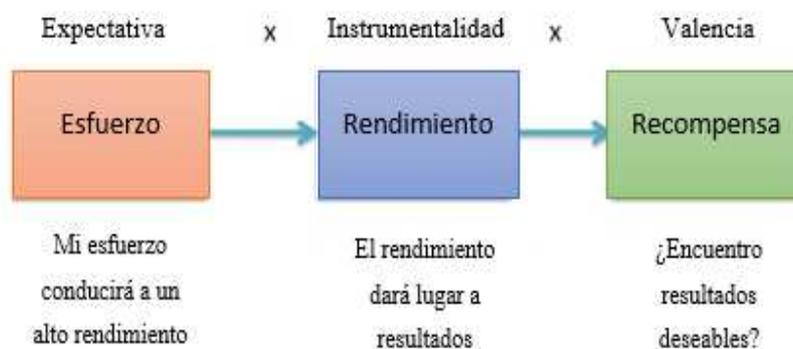


Figura 9 Teoría de las expectativas

Fuente: (López, 2013)

Teoría de los eventos situacionales

Quarstein, McAfee y Glassman (1992) propusieron la teoría de la ocurrencia situacional de la satisfacción en el trabajo, en la cual los dos componentes principales de la teoría son las características situacionales y los sucesos situacionales.

Las características situacionales se refieren a factores como el pago, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, las políticas de la empresa y la supervisión, mismos que son evaluados por los antes de aceptar un trabajo, mientras que los sucesos situacionales tienden a ser evaluados después de aceptar un trabajo y pueden ser positivos o negativos. Sucesos positivos incluyen, por ejemplo, dar a los empleados un tiempo libre debido a un trabajo excepcional o colocar un microondas en el lugar de trabajo. Las ocurrencias negativas incluyen, por ejemplo, mensajes de correo electrónico confusos, comentarios groseros de compañeros de trabajo (Quarstein, McAfee y Glassman, 1992).

Teoría de ajuste al trabajo

Esta teoría fue desarrollada por Dawis, England y Lofquist (1969) la cual describe la relación del individuo con su ambiente de trabajo, por lo cual cuando más se aproximen las capacidades de una persona (habilidades, conocimientos, experiencia, actitud,

comportamientos, etc.) a las necesidades de la función o de la organización, más probable es que desempeñarán bien el trabajo y serán percibidos como satisfactorios.

Entre los puntos principales de esta teoría podemos mencionar que el trabajo se conceptualiza como una interacción entre un individuo y un entorno de trabajo. El entorno de trabajo requiere que se realicen ciertas tareas, y el individuo trae habilidades para realizarlas. A cambio, el individuo requiere una compensación por el rendimiento laboral y ciertas condiciones preferidas, como un lugar seguro y cómodo para trabajar. Por otro lado el medio ambiente y el individuo deben seguir cumpliendo con los requisitos de la interacción. El grado en que se cumplen los requisitos de ambos se puede llamar correspondencia (Dawis, England y Lofquist, 1969). Ver figura 11 denominada *Teoría Ajuste de trabajo* (Dawes & Lofquist, 1984).

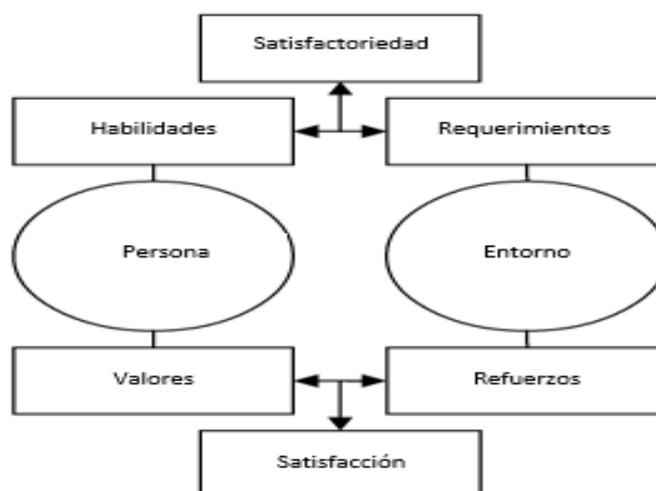


Figura 10 Teoría Ajuste de trabajo

Fuente: (Dawes & Lofquist, 1984)

Es así que el ajuste del trabajo es el proceso de lograr y mantener la correspondencia. El ajuste del trabajo se indica por la satisfacción del individuo con el entorno de trabajo y por la satisfacción del entorno de trabajo con el individuo, por la satisfacción del individuo.

Teoría X / Y

Estas teorías representan modelos opuestos referentes a la motivación de la fuerza laboral, la teoría X supone que el trabajador tiene aversión al trabajo, son poco ambiciosos, prefieren evitar responsabilidades por lo que necesitan dirección en la que son castigados o recompensados económicamente por una persona a cargo, para así lograr alcanzar los objetivos de la organización. Por otro lado, la teoría Y considera al trabajador como activo más importante de la organización, supone que dichos trabajadores son optimistas, dinámicos, disfrutan de su trabajo y tienen la capacidad para resolver problemas, no es necesario el castigo para que se esfuercen, se comprometan y mientras sus logros son recompensados se alcancen así los objetivos organizacionales (McGregor, 1960).

De manera más detallada la Teoría X, enuncia que el deber de la gerencia es organizar, dirigir, controlar y modificar el comportamiento de los empleados, ya que de lo contrario podrían volverse pasivos o incluso resistentes al trabajo.

Así McGregor (1957) sostuvo que los fundamentos de este punto de vista eran que las personas eran aversas al trabajo, carecían de ambición y de deseo de responsabilidad, eran egoístas, resistentes al cambio y crédulas. Por lo tanto, la sabiduría convencional manifestaba que las personas necesitaban y preferían estar dirigida por otros. En respuesta a estas suposiciones, el estilo de gestión resultó en los enfoques de manejo "duro" y "suave". El enfoque "duro" hacía referencia a que era coercitivo, requiriendo una estrecha supervisión y un control estricto que a menudo resultaba en resistencia y obstrucción y el enfoque "suave" que se consideraba como resultado del abandono de la gestión y el rendimiento indiferente. La estrategia entonces que se desarrolló entre los gerentes, fue "firme pero justa" (McGregor, 1957).

En contraste con la Teoría X o el enfoque convencional de la gestión, McGregor (1957) propuso un enfoque alternativo basado en "suposiciones más adecuadas sobre la naturaleza humana", que denominó Teoría Y. En esta perspectiva, el papel de las gerencias no era simplemente la dirección, sino la organización de los recursos como medio para que una empresa alcance sus objetivos, ya sean humanos o materiales. Es así que aquí se considera que la gente no es pasiva, y es responsabilidad de la dirección proporcionar oportunidades para el desarrollo de sus empleados, para liberar su potencial, creando las condiciones para que la gente pueda aprovechar sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización (McGregor, 1957). Ver figura 6 denominada *Características de las Teorías X /Y* (Dudovskiy, 2013), la cual indica la diferencia entre las dos teorías.

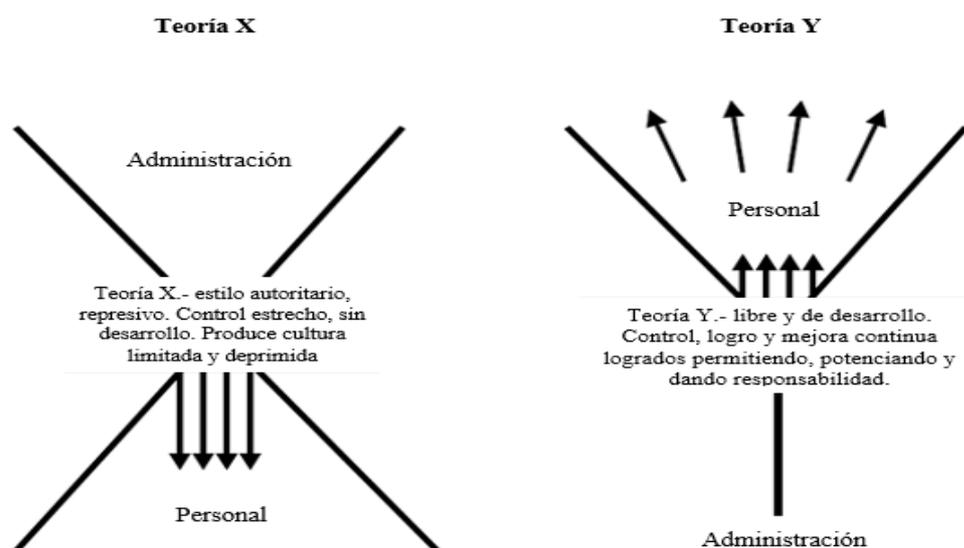


Figura 11 Características de las Teorías X /Y

Fuente: (Dudovskiy, 2013)

Teoría Z

La teoría de la gestión de William Ouchi, también llamado el método japonés de gestión, agrega un componente adicional a las Teorías X e Y de Douglas McGregor, de allí su nombre teoría Z (Dininni, 2017).

Así pues mientras que la teoría X se refiere al enfoque anticuado y autocrático de la gestión denominada gestión "dura" y la teoría Y representa un estilo de gestión más "iluminado" y potenciador, generalmente considerado como gestión "blanda", la teoría Z incorpora elementos que lo convierten en un estilo aún más participativo que la teoría Y. Algunas características de la teoría de William Ouchi incluyen:

1. La toma de decisiones colectiva es un principio fundamental.
2. Es importante el empleo a largo plazo y la seguridad en el empleo.
3. La rotación de puestos de trabajo, comprensión general de las operaciones de la empresa y reemplazar la especialización de puestos de trabajo es un componente clave del modelo.
4. Es esencial el avance lento y la promoción.
5. Hace énfasis en la formación y la mejora continua del producto y el rendimiento.
6. Existe una preocupación holística por el trabajador y su familia.
7. Hay medidas explícitas y formalizadas, que pesar del control implícito e informal, garantizan la eficiencia de las operaciones (Dininni, 2017).

Es decir Ouchi, se centró en aumentar la lealtad y compromiso de los empleados a la empresa, proporcionando un trabajo para la vida con un fuerte enfoque en el bienestar del empleado, tanto dentro como fuera del trabajo. Además su trabajo estaba basado en los siguientes tres valores: confianza, intimidad y sutileza. La confianza, se entiende que las personas se van a comportar correctamente y van a producir sin tantos controles, por lo que se promueve la confianza y el autocontrol en el recurso humano; la intimidad, se orienta a que el ser humano debe ser abarcado en su totalidad en lugar de considerarlo sólo como trabajador de la empresa, el autoritarismo es poco factible; la sutileza, hace referencia al trato personalizado que cada individuo debe recibir al ser cada persona diferente de otra (ManagersHelp.com, 2015).

Las teorías mencionadas anteriormente son importantes para sustentar a cada uno de los constructos, además porque consideran al recurso humano uno de los principales motores para el cumplimiento y consecución de objetivos dentro de una organización, tomando en cuenta la influencia de su comportamiento en la organización en su conjunto y las perspectivas de las personas frente a la misma.

2.2. Marco referencial

Para el desarrollo del proyecto de investigación se han considerado estudios realizados anteriormente relacionados al objeto de estudio, entre los cuales podemos mencionar:

El efecto de la satisfacción laboral de los empleados talentosos en el compromiso organizacional: una investigación de campo

Esta investigación tuvo como propósito determinar si la satisfacción laboral es efectiva en la formación del compromiso organizacional y en cada una de sus componentes (afectivo, normativo y continuo) e investigar el efecto de las características demográficas de los empleados talentosos que participaron en la investigación sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. La población objeto de estudio fueron los empleados de nivel medio y alto de una institución pública que presta servicios en Ankara y que tiene autonomía administrativa y financiera. Dentro del alcance de la investigación, se aplicó cuestionarios a los empleados y se realizó un análisis estadístico de los datos utilizando pruebas no paramétricas, considerando variables como compromiso organizacional, la percepción de satisfacción laboral de los participantes, su género, estado civil, edad y tiempo de trabajo. Los resultados mostraron una relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así también al analizar la relación entre la satisfacción laboral con las tres dimensiones del compromiso organizacional se identificó una relación moderada positiva entre el satisfacción laboral y el compromiso normativo y afectivo y una relación positiva débil con el compromiso de continuidad, es así que la satisfacción laboral es efectiva en todas las dimensiones del compromiso, pero es aún más efectiva para el compromiso normativo. Y respecto al análisis del compromiso organizacional y la percepción de satisfacción laboral de los participantes considerando las variables demográficas, los resultados mostraron una diferencia significativa, es decir en términos de género las mujeres estaban más comprometidas y satisfechas con su trabajo, de acuerdo al estado civil los solteros tenían mayor compromiso y mayor satisfacción laboral, en relación a la edad los empleados entre 35-39 años gozaban de mayor compromiso y satisfacción y finalmente tomando en cuenta el tiempo de trabajo, el

compromiso organizacional y satisfacción laboral eran más fuerte en los empleados que tenían alrededor 21 años en la organización (Altinoz, Cakiroglu, & Serdar, 2012).

Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la Universidad Azad Islámica

Este estudio fue de tipo descriptivo y correlacional y tuvo como objetivo principal comparar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados, directivos y miembros de la delegación en la Universidad Islámica Azad de la provincia de Kogiluyeh & Boyer Ahmad. Dentro de la investigación se plantearon hipótesis mismas que señalaban si existe una diferencia significativa entre la cantidad de satisfacción laboral de gerentes, profesores y empleados, si existe una diferencia significativa entre la cantidad de compromiso organizacional de gerentes, profesores y empleados y también si existe una correlación significativa entre la cantidad de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los tres grupos considerando la escala afectiva, continua y normativa. Los datos se recolectaron utilizando el cuestionario de Meyer & Allen que incluyen los 3 aspectos (afectivos, de continuidad y normativos) para la medición del compromiso organizacional y para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario (MSQ). Para verificar la diferencia entre la cantidad de satisfacción y compromiso organizacional de la muestra se empleó el análisis de varianza y para encontrar la relación y la intensidad entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional con sus respectivos componentes entre los gerentes, profesores y los empleados se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral de los profesores es más que los empleados, la satisfacción laboral de los empleados es igual que los gerentes y el compromiso organizacional de los tres grupos es el mismo. Asimismo los resultados indicaron que cuando aumenta la satisfacción laboral también aumenta el compromiso organizacional (compromiso afectivo y normativo) de los profesores, gerentes y empleados o cuando disminuye la satisfacción laboral de la misma forma el compromiso organizacional (compromiso afectivo y normativo) disminuye y que no existe correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (compromiso continuo) de los profesores, gerentes y empleados (Daneshfard & Ekvaniyan, 2012).

La relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional: el caso de los empleados del hospital

Esta investigación se centró en la satisfacción en el trabajo y compromiso organizacional. En este marco, el objetivo del estudio es investigar la relación entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad) en las empresas hospitalarias de la ciudad de Konya, Turquía.

Para este tipo de empresas (hospitales) es necesario planificar y gestionar eficazmente los recursos humanos mediante la coordinación de diferentes servicios como el principal, el apoyo y la facilitación simultánea en las condiciones ambientales en rápido desarrollo. La obtención de ventajas competitivas sostenibles se basa en el uso efectivo del capital humano que tienen en la actual condición comercial, donde los competidores imitan fácilmente los componentes físicos. Por lo tanto la satisfacción y compromiso organizacional tiene un papel crucial. Dado que la producción de servicios básicamente depende del rendimiento humano, siendo esta situación sumamente vital para el negocio hospitalario.

El estudio plantea tres hipótesis H1: Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo. H2: Existe una relación positiva entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso normativo. H3: Existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad.

Para probar las hipótesis planteadas se consideró a los empleados de hospitales pagados en la ciudad de Konya, Turquía. Diez hospitales tienen lugar en Konya. Se estimó que cerca de 1394 empleados sirven en estos hospitales. Se distribuyeron 1394 cuestionarios. Se devolvieron 362 cuestionarios. Esto representó una tasa de respuesta global del 26%. Esta tasa es una tasa de respuesta aceptable para este tipo de estudio (Pierce y Henry, 1996).

Para la investigación se utilizó el cuestionario de Compromiso Organizacional de 20 ítems desarrollado por Meyer y Allen (1997). Los ítems fueron clasificados en términos de las tres dimensiones de compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso

de continuidad. Los participantes respondieron en una escala de tipo Likert de 5 puntos que dictaba hasta qué punto estaban de acuerdo con cada afirmación, ya que reflejaba su ambiente de trabajo actual (1 = muy en desacuerdo, 5 = muy de acuerdo). Los alfas de Corbacho fueron los siguientes: 0,90 para compromiso afectivo, 0,82 para compromiso normativo y 0,77 para compromiso de continuidad. Por otro lado, la satisfacción en el trabajo se midió con la forma corta del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ), 20 ítems de escala de Likert de 5 puntos (1 = muy en desacuerdo, 5 = muy de acuerdo). La escala mostró una fiabilidad adecuada. El coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,91. En general, un valor de 0,70 en el alfa de Cronbach se considera adecuado para asegurar la confiabilidad de la consistencia interna de una escala (Nunnally 1978).

Los resultados de la investigación indicaron que la satisfacción laboral estaba positivamente y significativamente correlacionada con el compromiso afectivo. Además, la satisfacción laboral estaba positivamente relacionada con el compromiso normativo. De acuerdo con el análisis de correlación; no se encontró relación significativa entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso de continuidad. De la misma manera los análisis de regresión mostraron que la satisfacción laboral tuvo un efecto positivo en el compromiso afectivo y en el compromiso normativo, pero ningún efecto en el compromiso de continuidad (Kaplan, Ogut, Kapla, & Aksay, 2012).

La relación entre el compromiso organizacional, identificación organizacional, ajuste persona-organización y satisfacción laboral: un estudio sobre los profesionales de tecnologías de la información

En este trabajo se presenta un estudio realizado a los empleados de tecnologías de la información (IT) que trabajan en el Ministerio de Gobierno turco, en el cual se examinó la relación entre los constructos; ajuste persona-organización, la identificación organizacional, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. En el desarrollo del estudio se pudo evidenciar el sustento teórico de cada uno de los constructos y las hipótesis formuladas sobre la base de la literatura relevante, mismas que posteriormente fueron puestas a prueba estadísticamente. En la investigación, el compromiso organizacional se evaluó con el cuestionario de 15 preguntas desarrollado por Mowday,

Steers y Porter (1979), y la satisfacción laboral se evaluó con el cuestionario de 6 ítems desarrollado por Agho y Müller (1992). Las preguntas en los cuestionarios fueron evaluados con escala Likert (1 = muy en desacuerdo, 5 = muy de acuerdo). Los datos recopilados dentro del alcance del estudio fueron analizados e interpretados de acuerdo con los objetivos fijados mediante el uso de la estadística descriptiva y empleando la frecuencia de análisis y correlación. Los resultados son importantes y para referencia de nuestra investigación mostraron que los profesionales están comprometidos con su organización y tienen una alta satisfacción laboral, de igual forma indicaron la existencia de una relación positiva entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional, siendo el nivel de satisfacción laboral y de compromiso organizacional de los profesionales de TI transcendental para minimizar el volumen de negocios, mejorar el rendimiento en el trabajo, reduciendo al mínimo el absentismo y aumentando el nivel de implicación con el trabajo (Mete, Sokmen , & Biyic, 2016).

Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Efecto de las variables de personalidad

El propósito del estudio fue explorar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional e investigar los efectos moderadores de la confianza y el lugar de control sobre la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional.

En el estudio se menciona que existen numerosos estudios que utilizan diferentes facetas de satisfacción para predecir los atributos de los empleados, tales como el desempeño, el compromiso organizacional y la calidad del servicio (Dienhart y Gregoire, 1993, Oshagbemi, 2000a, 200b, Yousef, 1998). Es una cuestión discutible si la satisfacción laboral es variable predictora del compromiso organizacional o viceversa. Varios investigadores han argumentado que la satisfacción en el trabajo es una variable predictora del compromiso organizacional.

Así pues, en el desarrollo del estudio se planteó las siguientes hipótesis H1: La satisfacción laboral y el compromiso organizacional mostrarán una relación positiva H2:

La confianza modera el efecto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional. H3: El control interno modera el efecto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional.

La población de la investigación fueron los gerentes de nivel medio los cuales pertenecían a BPO, Bancos y Sectores de TI. El tamaño de la muestra fue de 247. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva junto con el análisis exploratorio de factores, la correlación de Pearson y el análisis de regresión.

El cuestionario utilizado para la variable de Compromiso Organizacional fue la escala de 15 ítems desarrollada por Mowdy, Steers y Porter (1979), con alfa de Cronbach de 0.76, en el mismo se examina los posibles sentimientos que las personas pueden tener sobre la organización para la que trabajan y se mide en un escalamiento de siete puntos de Likert, que pasa de "totalmente en desacuerdo" (1) a "totalmente de acuerdo". (7); para satisfacción laboral la escala utilizada fue la desarrollada por Paul E.Spector (1985) con un alfa de Cronbach de 0.84, este cuestionario cuenta con 36 ítems en el que se evalúa las actitudes de los empleados sobre el trabajo y aspectos del trabajo.

Los resultados del estudio han demostrado las hipótesis, puesto que los mismos indicaron que la satisfacción laboral está positivamente relacionada con el compromiso organizacional. Estos resultados son similares a estudios realizados en el pasado. Los roles moderadores de la confianza y el lugar de control entre la satisfacción en el trabajo y la relación de compromiso organizacional no han recibido mucha atención en estudios anteriores (Srivastava, 2013).

El vínculo entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional: Diferencias entre empleados públicos y privados

Este estudio examinó el vínculo entre satisfacción laboral y compromiso organizacional respecto a las diferencias entre empleados del sector privado y del sector público, dicho estudio supone que los empleados del sector público y sector privado son diferentes entre sí en cuanto a sus condiciones de trabajo y relaciones laborales.

La investigación también menciona que las teorías recientes y las investigaciones empíricas han reconocido que el significado del compromiso organizativo difiere según el contexto organizacional y el entorno en el que se evalúa. Por ejemplo, los empleados del sector privado tienen, en promedio, actitudes organizativas y laborales diferentes de las de los empleados del sector público (Karl y Sutton 1998, Naff y Crum 1999 y Kelman 2007), asimismo según Spector (1997), la satisfacción laboral hace referencia a cómo se sienten las personas en su trabajo y los diferentes aspectos de su trabajo.

En el desarrollo del estudio se plantearon 2 hipótesis que miden la relación de las dos variables H1: La relación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo será más fuerte para el sector público que para los empleados del sector privado y H2: La relación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo será más fuerte para el sector público que para los empleados del sector privado.

El estudio se realizó con una muestra de 617 empleados griegos (257 del sector privado y 360 del sector público) del norte de Grecia quienes completaron cuestionarios estandarizados. Las empresas del sector privado eran empresas industriales o comerciales de tamaño medio, mientras que los empleados del sector público trabajaban en los mandos regionales y locales. Los resultados confirmaron las diferencias hipotéticas de la relación: La satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca están más relacionadas con el compromiso afectivo y el compromiso normativo para los empleados del sector público que con los del sector privado. Los empleados del sector público y del sector privado trabajan bajo diferentes contextos organizacionales y de empleo, y estas diferencias influyen en sus actitudes laborales. En particular, la naturaleza de las recompensas parece importante. Cuando las satisfacciones extrínsecas e intrínsecas aumentan, los empleados del sector público tienden a desarrollar un compromiso afectivo y normativo más fuerte hacia sus organizaciones que los empleados del sector privado (Markovits, Davis, Fay, & Dick, 2010).

2.3. *Marco conceptual*

Para un mejor entendimiento de la presente investigación es necesario tener claro ciertos conceptos relacionados a la misma:

Compromiso:

Deseo de realizar esfuerzos discrecionales (nivel de esfuerzo por encima y más allá del requerido) hacia el logro de los objetivos de la organización (Saini, 2014).

Compromiso de los empleados:

Relación o Actitud de un empleado con su organización en la cual desempeña sus funciones (Blau, 1985).

Compromiso Organizacional:

Compromiso organizacional es el comportamiento que fusiona la identidad de la persona con la organización, por lo que los objetivos de la organización y los del individuo están en armonía (Meyer & Allen, 1997).

Porter et al. (1974) definieron el compromiso organizacional como una "creencia fuerte y aceptación de los objetivos y valores de la organización, voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en nombre de la organización y un deseo definido de mantener la membresía de la organización" (p.604)

Así también el compromiso organizacional se define como la identificación con las metas y los valores de la organización libres de las preocupaciones materiales como el objetivo principal deseando permanecer dentro de la organización (Gaertner & Nollen, 1989).

Compromiso afectivo:

El compromiso afectivo se ha definido como el vínculo emocional de un empleado con la identificación y la participación en la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo permanecerán en la organización porque quieren (Meyer & Allen, 1991)-

Compromiso normativo:

El compromiso normativo se define como el sentimiento de obligación con la organización basada en las normas y valores personales. Los empleados cuyo compromiso con la organización es del tipo normativo permanecen en la organización simplemente porque creen que deberían hacerlo (Meyer & Allen, 1991).

Compromiso de continuidad:

El compromiso de continuidad, por otro lado, tiene que ver con la conciencia de los costos asociados con dejar la organización actual. Los empleados cuyo compromiso está en la naturaleza de la continuidad permanecerán en la organización porque tienen que (Meyer & Allen, 1991).

Gestión del recurso humano:

Es un enfoque distintivo de la gestión del empleo que busca lograr una ventaja competitiva a través del despliegue estratégico de una mano de obra altamente comprometida y capaz, utilizando una variedad de técnicas culturales, estructurales y de personal (Storey, 1995).

Recurso Humano:

Individuos con las que cuenta una organización, mismos que realizan y ejecutan labores, acciones, actividades, y tareas para lograr los objetivos organizacionales. (Definición, 2017).

Satisfacción Laboral:

La satisfacción laboral es un estado de ánimo positivo resultante de la evaluación de las obras y experiencias de trabajo de los empleados (Brief, 1998).

Estado emocional positivo o placentero resultante de un percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados (Locke, 1976).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación Cuantitativo

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, mismo que se describe como un proceso secuencial y probatorio que parte de una idea delimitada y de la cual se derivan los objetivos y preguntas de investigación, para luego revisar la literatura y a partir ello establecer las hipótesis y determinar las variables de estudio que serán puestas a prueba a través de métodos estadísticos, para finalmente aceptar o rechazar las hipótesis planteadas (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Lo que procura alcanzar la presente investigación al usar el enfoque cuantitativo es medir el objeto de estudio, es decir la incidencia que tiene la satisfacción laboral en las tres dimensiones del compromiso organizacional del recurso humano de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector comercial del Cantón Quito, para lo cual se realizará la medición de las variables establecidas en las hipótesis, recolectando datos y realizando análisis estadísticos para obtener resultados que nos permitan decidir si las variables están o no relacionadas, en otras palabras aceptar o rechazar la hipótesis.

3.2. Tipología de investigación

3.2.1. *Por su finalidad Aplicada*

La tipología de la presente investigación es aplicada, dado que se pretende determinar la incidencia que tiene la satisfacción laboral en las tres dimensiones del compromiso organizacional del recurso humano de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector comercial del cantón Quito.

Se dice que es aplicada ya que se pretende resolver y conocer por que existen problemas con el recurso humano de las organizaciones del Sector Comercial.

Así “Investigación aplicada sirve para tomar acciones y establecer políticas y estrategias “ (Namakforoosh, 2005).

3.2.2. *Por las fuentes de información Mixto*

Las fuentes a utilizarse en esta investigación serán de campo y documental, esto debido a que es fundamental conocer los referentes teóricos acerca del objeto de estudio, por lo cual realizamos la revisión literaria de las variables de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional considerando artículos científicos de bases digitales como: Science Direct, Emerald, Taylor & Francis y Springer; así como en libros, revistas, tesis, sitios web, etc.

Así también decimos que la investigación por las fuentes de información es de campo ya se empleará un cuestionario estructurado para levantar la información del recurso humano de las PYMES del sector comercial del Cantón Quito.

3.2.3. *Por las unidades de análisis Insitu*

Hernández et al., (2010) definieron a las unidades de análisis como “los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio, lo cual depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio” (p.172).

La presente investigación se realizará Insitu (en campo) para lo cual la unidad de análisis de la presente investigación la constituye el recurso humano de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector comercial del Cantón Quito.

3.2.4. *Por el control de las variables No experimental*

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definieron a la investigación no experimental cuantitativa como “aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p.149). Es así que el presente estudio es de tipo no experimental ya que no se ejercerá ningún tipo de manipulación sobre las variables de investigación.

Además la investigación es de tipo transeccional o transversal debido a que los datos serán recogidos en un único momento con el objetivo de describir las variables en cuestión y analizar su incidencia en un momento determinado.

3.2.5. *Por el alcance Correlacional*

Este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Asimismo las investigaciones correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas y, después, cuantifican y analizan la vinculación, por lo las correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

La investigación tiene un enfoque correlacional, debido que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables; satisfacción y compromiso organizacional considerando al recurso humano de las pequeñas y medianas empresas del sector comercial del Cantón Quito.

3.3. Hipótesis

La satisfacción laboral es uno de los conceptos más importantes considerado junto con el compromiso organizacional. Dado que la satisfacción laboral, al igual que el compromiso organizacional, influye significativamente el rendimiento de las organizaciones, así como en los empleados, estas variables se emplean juntos en varios estudios. En los estudios empíricos realizados, se observa una relación generalmente positiva que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Tett, y Meyer, 1993; Russ y McNeilly, 1995; Testa, 2001; Schwepker Jr., 2001; Williams y Anderson, 1991). En consecuencia, las siguientes hipótesis se desarrollan sobre la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional pero considerando sus tres dimensiones (afectivo, normativo y continuo):

H1: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

H1a: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo.

H1b: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo.

H1c: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso continuo.

3.4. Instrumentos de recolección de información

Revisión bibliográfica

En la presente investigación se utilizaron fuentes bibliográficas relacionadas al tema de estudio que permitieron desarrollar el marco teórico que sustente la misma.

Encuestas

Para el desarrollo del presente estudio, se aplicará un cuestionario estructurado al recurso humano de las pequeñas y medianas empresas del sector comercial del Cantón Quito, mismo que contendrá inicialmente preguntas demográficas. Ver Anexo 1

El cuestionario para medir la satisfacción laboral, es el desarrollado por Babakus, E., Yavas, U., Karatepe, O.M., Avci, T. (2003). Este instrumento ha sido empleado en la investigación realizada por Fernández, Gavilán & Avel (2016) el cual incluye 4 ítems. Considerando que el valor de 0,70 en el alfa de Cronbach es el adecuado para asegurar la confiabilidad de la consistencia interna de una escala (Nunnally 1978), la escala mostró una fiabilidad adecuada teniendo un alfa de Cronbach de 0,79. Además para este instrumento los participantes utilizaron una escala de tipo Likert de 5 puntos, siendo 5 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo. Los ítems del cuestionario son los siguientes:

Tabla 3

Medición de la Satisfacción Laboral

Ítems de medición
1. Estoy satisfecho con mi trabajo.
2. Estoy satisfecho con mis condiciones de trabajo.
3. Estoy satisfecho con la cantidad de pago que recibo por el trabajo que hago.
4. Teniendo en cuenta el trabajo que realizo, siento que me pagan bastante.

Fuente: Babakus et al., 2003y tomado de Fernández Lores, S., Gavilan, D., & Avel, M. (2016). Affective commitment to the employer brand: Development and validation of a scale. *BRQ Business Research Quarterly*, 19, 40-54.

Por otro lado para medir la variable de Compromiso Organizacional se utilizó el desarrollado por Meyer y Allen (1990), en donde los ítems están clasificados en términos de las tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. Esta escala ha sido utilizada en varias investigaciones y una de ellas es en la realizada por Fernández, Gavilán & Avel (2016), quienes validaron la escala que incluye 15 preguntas en total; 7 ítems de compromiso afectivo, 4 ítems de compromiso normativo y 4 ítems de compromiso de continuidad, con alfa de Cronbach 0.91; 0.75 y 0.81 respectivamente. De la misma forma los participantes respondieron con una escala de tipo Likert de 5 puntos, siendo 5 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo. Los ítems del cuestionario son los siguientes:

Tabla 4

Medición del Compromiso Organizacional

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Compromiso Afectivo

1. Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.
2. Realmente siento los problemas de la organización como si fueron míos.
3. Siento “apego emocional” a esta organización.
4. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.
5. Disfruto conversar acerca de mi organización con personas fuera de ella.
6. Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia mi organización.
7. Me siento como “parte de la familia” en mi organización.

Compromiso Normativo

1. Ir de una organización a otra, me parece poco ético
 2. Creo que una persona deba siempre ser leal a su organización
 3. Una de las mayores razones por las que continúo trabajando en esta organización es porque creo que la lealtad es importante y por lo tanto tengo un sentido de obligación moral de seguir.
 4. Pienso que las personas de hoy en día cambian de organización con mucha frecuencia.
-

Continua 

Compromiso de continuidad

1. Muchas cosas en mi vida se verían afectadas, si decido dejar mi organización ahora.
2. Tengo miedo de que podría suceder, si renuncio a mi trabajo sin tener otra opción.
3. Sería muy difícil dejar mi organización ahora, aún si lo deseo.
4. Me costaría mucho dejar mi organización ahora.

Fuente: Allen y Meyer (1990) y tomado de Fernández Lores, S., Gavilan, D., & Avel, M. (2016). Affective commitment to the employer brand: Development and validation of a scale. *BRQ Business Research Quarterly*, 19, 40-54.

Cabe recalcar que para utilizar los mencionados cuestionarios solicitamos autorización para aplicarlos en la presente investigación a las autoras Fernández, Gavilán y Avel, este procedimiento lo realizamos vía correo electrónico, al cual tuvimos respuesta favorable por parte de Diana Gavilán manifestando que estaban gustosas de saber que usaremos sus escalas y que les gustaría que les enviemos el trabajo final, para conocer los resultados. Ver nexos 2

Los cuestionarios anteriormente mencionados se ajustaban a las subvariables a ser medidas en cada una de las variables de estudio; Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional con sus tres dimensiones. Ver anexo 3

3.5. Procedimiento para recolección de datos

Una vez definido y estructurado el cuestionario se procede a la recolección de datos, a través de la aplicación del mismo de forma personal al recurso humano de las distintas pequeñas y medianas empresas del sector comercial del Cantón Quito.

También se utilizarán varios procedimientos como la técnica documental y bases de datos.

3.6. Cobertura de las unidades de análisis

3.6.1. Unidad de análisis

El recurso humano de las pequeñas y medianas empresas del Sector del Comercio del Cantón Quito, es la unidad de análisis de la presente investigación.

3.6.2. Marco Muestral

Listado de todos los empleados de las pequeñas y medianas empresas del Sector Comercial del Cantón Quito.

3.6.3. Muestra

De acuerdo a la clasificación mostrada en la figura 1 denominada *Variables de clasificación: Tamaño de Empresa* (INEC, 2015), las pequeñas empresas de acuerdo al personal ocupado tienen de 10 a 49 personas, mientras que las medianas empresas tienen de 50 a 199 personas.

De acuerdo a la información contenida en la página oficial de la Superintendencia de Compañías, la cantidad total de trabajadores de las PYMES del sector comercial del cantón Quito suman 7440, cuya división se muestra en la tabla 4.

Tabla 5

Personal Pymes del Cantón Quito

Tipo de empresa	Número de trabajadores
Personal Pequeña Empresa	4209
Personal Mediana Empresa	3231
Total personal pymes	7440

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2012).
Directorio de Empresas

Tipo de muestreo: Estratificado

El universo que se tomó en cuenta para ejecutar el cálculo de la muestra fue fraccionada en dos estratos, el primero corresponde al personal de las pequeñas empresas y el segundo corresponde a los trabajadores de las medianas empresas.

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra fue tomada del libro denominado “*Elementos de muestreo*” de Scheaffer, Mendenhall & Ott (1987).

$$n = \frac{\sum_{i=1}^L N_i \sigma_i^2}{ND + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^L N_i \sigma_i^2}$$

Cálculo de la muestra

Para la muestra se consideró la cifra de trabajadores de cada uno de los estratos y su varianza promedio obtenida con la aplicación de la prueba piloto (35 encuestas).

Tabla 6

Número de personal y varianza por estrato

Estratos	Ni	varianza (σ^2)
Pequeñas	4209	0.509
Medianas	3231	0.547
TOTAL	7440	

Posteriormente para un mejor entendimiento de los cálculos, la fórmula de la muestra fue descompuesta y desarrollada en partes para su aplicación.

Se calculó el numerador, mismo que indica la suma obtenida de la multiplicación del número de trabajadores por la varianza de cada estrato.

$$\sum_{i=1}^L N_i \sigma^2_i$$

Tabla 7

Producto por estrato del personal y varianza

Estratos	Ni	varianza (v)	Ni* V
Pequeñas	4209	0.509	2144,26
Medianas	3231	0.547	1767,52
TOTAL	7440		3911,78

A continuación se desarrolló el denominador, separando sus cálculos de la siguiente forma:

$$ND + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^L N_i \sigma^2_i$$

$$D = d^2 / Z_{1-\alpha/2}^2$$

$$D = (0.1)^2 / (1.96)^2 = 0,0025$$

$$N * D = 7440 * 0,0025 = 19$$

$$\frac{1}{N} \sum_{i=1}^L N_i \sigma^2 = \frac{1}{7440} * 3911,78 = 0,52577$$

Finalmente con todos los cálculos realizados aplicamos la fórmula:

$$n = \frac{\sum_{i=1}^L N_i \sigma_i^2}{ND + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^L N_i \sigma_i^2}$$

$$n = \frac{3911,78}{19 + 0,52577}$$

$$n = 205$$

La muestra total de los dos estratos, es 205 pero ahora es obligatorio definir la muestra correspondiente a cada uno de ellos, para lo cual se realizó la asignación proporcional con la fórmula de los autores Scheaffer, Mendenhall & Ott (1987).

$$n_i = n \frac{N_i}{N}$$

Tabla 6

Muestra por Estrato

Tipo de empresa	Número de trabajadores	Ni/N	ni
Pequeñas	4209	0,57	116
Medianas	3231	0,43	89
	7440	n	205

Elaborado: Autoras

3.7. Procedimiento para tratamiento y análisis de información

Una vez recolectada toda la información en las encuestas el procedimiento para tratar y analizar los datos se lo realizara mediante lo siguiente:

- Tabulación de las encuestas aplicadas al recurso humano.
- Prueba de hipótesis mediante el Chi-cuadrado.
- Análisis de correlación y regresión lineal

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Resultados Pequeñas Empresas

La recolección de datos se realizó al recurso humano de las siguientes pequeñas empresas:

- Comsupplie.- venta de accesorios y productos para computadoras y equipos.
- Botica Alemana.- actividades de farmacia y droguería.
- Almacenes el globo de quito.- venta al por menor de gran variedad de productos entre los que no predominan prendas de vestir, muebles, aparatos, artículos de ferretería, cosméticos, artículos de joyería y bisutería, juguetes, artículos de deporte (bazar) etcétera.
- Pescadería Fishgourmet.-Compra, venta, importación y exportación, de productos del mar y bebidas.
- Globaluni S.A.- venta de equipos de computación y comunicaciones.
- Akromega S.A.- venta al por menor de artículos de oficina y papelería como lápices, bolígrafos, papel, etcétera, en establecimientos especializados.
- Tecompartes Cía Ltda.- venta de tecnología electrónica como repuestos e implementos electrónicos, resistencias, potenciómetros, capacitores, switches, cables de audio y video, cables USB, entre otros.
- Almacenes Rickie.- Comercialización de productos nacionales y extranjeros.
- Almacén Olga Cía. Ltda.- Distribución y venta de toda clase de artículos nacionales y extranjeros especialmente de tejido.
- Techcomputer Cía. Ltda.- Comercialización y distribución de toda clase de equipo de computación y comunicación.

4.1.1. Análisis Descriptivo

La información estadística descriptiva sobre los datos personales de los encuestados de las pequeñas empresas, se muestran a continuación:

Según las características personales de los 116 encuestados, 66 son mujeres y 50 son hombres.

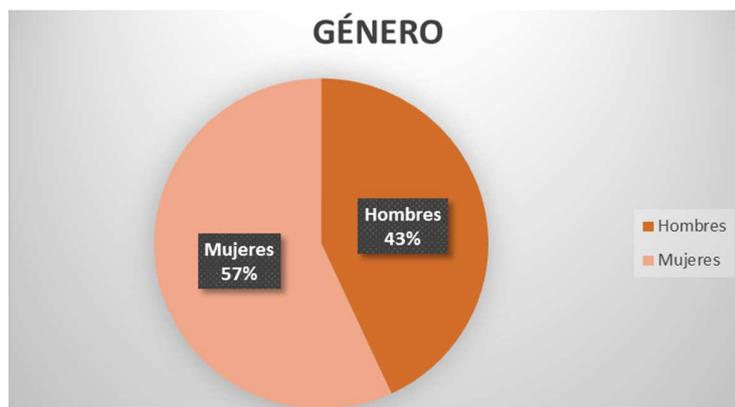


Figura 12 Variable demográfica Género (Pequeñas Empresas)

Cuando se considera el cargo que ocupan las personas dentro de las organizaciones del sector comercial, 107 pertenecen a cargos operativos y 9 a mandos medios.

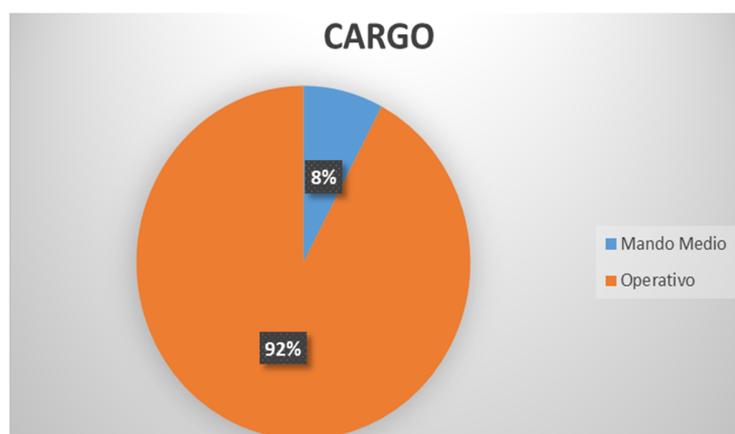


Figura 13 Variable demográfica Cargo (Pequeñas Empresas)

Observando los rangos de edad, las personas de 25 a 31 años tienen el porcentaje más alto (50%) en relación a los otros grupos de clasificación.

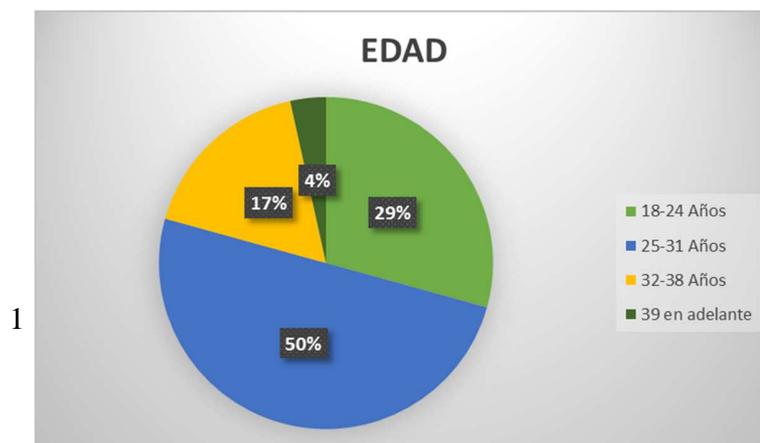


Figura 14 Variable demográfica Edad (Pequeñas Empresas)

Considerando el estado civil de los participantes, el 50% son solteros, el 42% casados, el 4% divorciado y el 4% se encuentra en unión libre.



Figura 15 Variable demográfica Estado Civil (Pequeñas Empresas)

Cuando se considera el nivel académico de los encuestados, la mayoría de ellos con un 53% cuenta con educación superior y un 47% posee educación secundaria.

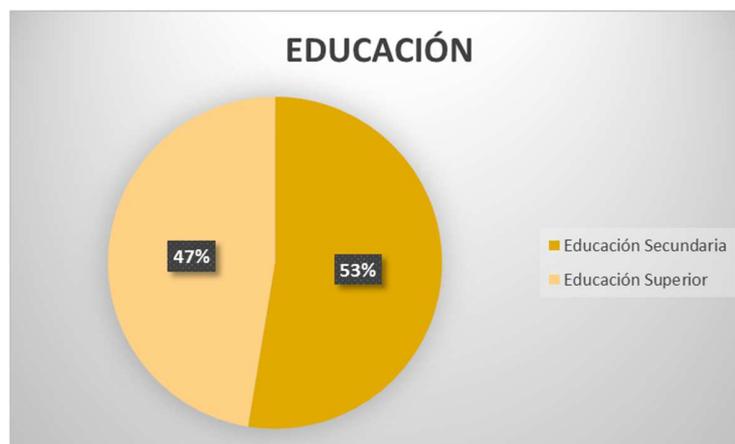


Figura 16 Variable demográfica Nivel Educativo (Pequeñas Empresas)

En términos de tiempo de trabajo, la proporción de los empleados en el rango de 1 a 5 años es el 54% y la proporción de los empleados con más de 10 años de trabajo representa tan solo el 4%.



Figura 17 Variable demográfica Años de trabajo (Pequeñas Empresas)

Por otro lado la información estadística descriptiva sobre las variables de estudio indican los siguientes resultados:

El 70% del recurso humano respondió que está de acuerdo con la existencia de satisfacción en su entorno de trabajo.



Figura 18 Variable Satisfacción Laboral (Pequeñas Empresas)

El 73% del recurso humano respondió que está de acuerdo con la existencia de compromiso organizacional.



Figura 19 Variable Compromiso Organizacional (Pequeñas Empresas)

El 66% del recurso humano respondió que está de acuerdo con la existencia de compromiso organizacional afectivo.



Figura 20 Variable Compromiso Afectivo (Pequeñas Empresas)

El 47% del recurso humano respondió que está de acuerdo con la existencia de compromiso organizacional normativo.

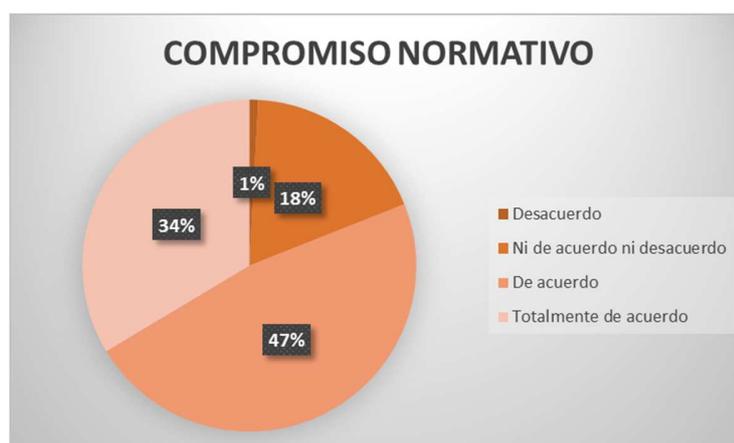


Figura 21 Variable Compromiso Normativo (Pequeñas Empresas)

El 61% del recurso humano respondió que está totalmente de acuerdo con la existencia de compromiso organizacional continuo.



Figura 22 Variable Compromiso Continuo (Pequeñas Empresas)

4.1.2. Prueba Kruskal Wallis y Comparación de Medias

Aplicamos esta prueba Kruskal Wallis para conocer si la percepción de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los participantes demuestran una diferencia significativa según las variables demográficas. La prueba se desarrolló con un nivel de confianza del 95%.

- Género y satisfacción laboral

H0: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados no demuestran una diferencia según el género

H1: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados demuestran una diferencia según el género

Tabla 8

Prueba Kruskal Wallis Género-SL (PE)

Variable	Edad	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Satisfacción Laboral	Hombre	50	47,04	15,68	1	0,000	< 0,05	Rechaza H0
	Mujer	66	67,18					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre hombre y mujeres respecto a la percepción de satisfacción laboral.

- Género y compromiso organizacional

H0: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados no demuestran una diferencia según el género

H1: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados demuestran una diferencia según el género

Tabla 9

Prueba Kruskal Wallis Género-CO (PE)

Variable	Edad	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Compromiso Organizacional	Hombre	50	50,1	9,27	1	0,000	< 0,05	Rechaza H0
	Mujer	66	64,86					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre hombre y mujeres respecto a la percepción de compromiso organizacional.

Por otro lado al considerar los promedios de acuerdo a los hallazgos obtenidos, se observa que los empleados de género femenino tienen mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional en el trabajo respecto al género masculino.

Tabla 10

Comparación de Medias Género-SL (PE)

	Género	
	Hombre	Mujer
Media SL	3,86	4,27
Media SL total	4,09	

Fuente: Resultados SPSS

Tabla 11

Comparación de Medias Género-CO (PE)

	Género	
	Hombre	Mujer
Media CO	4,08	4,35
Media CO total	4,23	

Fuente: Resultados SPSS

- Edad y satisfacción laboral

H0: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados no demuestran una diferencia según la edad.

H1: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados demuestran una diferencia según la edad.

Tabla 12

Prueba Kruskal Wallis Edad-SL (PE)

Variable	Edad	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Satisfacción Laboral	18-24 años	34	45,12	12,27	3	0,007	< 0,05	Rechaza H0
	25-31 años	58	64,84					
	32-38 años	20	63,68					
	39 en adelante	4	54,38					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de edad respecto a la percepción de satisfacción laboral.

- Edad y compromiso organizacional

H0: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados no demuestran una diferencia según la edad.

H1: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados demuestran una diferencia según la edad.

Tabla 13

Prueba Kruskal Wallis Edad-CO (PE)

Variable	Edad	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	
Compromiso Organizacional	18-24 años	34	49,15	9,021	3	0,029	< 0,05	Rechaza H0
	25-31 años	58	61,71					
	32-38 años	20	67,8					
	39 en adelante	4	45					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de edad respecto a la percepción de compromiso organizacional.

En cambio al considerar los promedios de acuerdo a los hallazgos obtenidos, se observa que los empleados de edad comprendida entre 25 a 31 años de edad tienen mayor satisfacción laboral mientras que los empleados de edad comprendida entre 32 a 38 años tienen mayor compromiso organizacional respecto a los otros grupos analizados.

Tabla 14

Comparación de Medias Edad-SL (PE)

	Edad			
	18-24 años	25-31 años	32-38 años	39 en adelante
Media SL	3,82	4,22	4,2	4
Media SL total	4,09			

Fuente: Resultados SPSS

Tabla 15

Comparación de Medias Edad-CO (PE)

	Edad			
	18-24 años	25-31 años	32-38 años	39 en adelante
Media CO	4,06	4,29	4,4	4
Media CO total	4,23			

Fuente: Resultados SPSS

- Estado Civil y satisfacción laboral

H0: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados no demuestran una diferencia según el estado civil.

H1: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados demuestran una diferencia según el estado civil

Tabla 16

Prueba Kruskal Wallis Estado Civil-SL (PE)

Variable	Estado Civil	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	
Satisfacción laboral	Soltero	58	66,54	11,7	3	0,008	< 0,05	Rechaza H0
	Casado	48	49,7					
	Divorciado	6	46,17					
	Unión Libre	4	66					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de estado civil respecto a la percepción de satisfacción laboral.

- Estado Civil y compromiso organizacional

H0: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados no demuestran una diferencia según el estado civil.

H1: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados demuestran una diferencia según el estado civil.

Tabla 17

Prueba Kruskal Wallis Estado Civil-CO (PE)

Variable	Estado Civil	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Compromiso Organizacional	Soltero	58	64,89	7,85	3	0,049	< 0,05	Rechaza H0
	Casado	48	52,41					
	Divorciado	6	45					
	Unión Libre	4	59,25					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de estado civil respecto a la percepción de compromiso organizacional.

Al referirnos a los promedios tomando en cuenta el estado civil de los encuestados, se observa que los empleados solteros tienen mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional respecto a los otros grupos analizados.

Tabla 18

Comparación de Medias Estado Civil-SL (PE)

	Estado Civil			
	Soltero	Casado	Divorciado	Unión Libre
Media SL	4,26	3,92	3,83	4,25
Media SL total	4,09			

Fuente: Resultados SPSS

Tabla 19

Comparación de Medias Estado Civil-CO (PE)

	Estado Civil			
	Soltero	Casado	Divorciado	Unión Libre
Media CO	4,34	4,13	4	4,25
Media CO total	4,23			

Fuente: Resultados SPSS

- Nivel Académico y satisfacción laboral

H0: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados no demuestran una diferencia según el nivel académico.

H1: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados demuestran una diferencia según el nivel académico.

Tabla 20

Prueba Kruskal Wallis Nivel Académico-SL (PE)

Variable	Educación	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Satisfacción Laboral	Secundaria	61	53,05	5,19	1	0,023	< 0,05	Rechaza H0
	Superior	55	64,55					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de nivel académico respecto a la percepción de satisfacción laboral.

- Nivel Académico y compromiso organizacional

H0: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados no demuestran una diferencia según el nivel académico.

H1: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados demuestran una diferencia según el nivel académico.

Tabla 21

Prueba Kruskal Wallis Nivel Académico-CO (PE)

Variable	Educación	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Compromiso Organizacional	Secundaria	61	53,85	4,15	1	0,041	< 0,05	Rechaza H0
	Superior	55	63,65					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de nivel académico respecto a la percepción de compromiso organizacional.

Al considerar los promedios sobre el nivel educativo de las personas encuestadas, se obtuvo que los empleados con educación superior tienen mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional respecto a los empleados con una educación secundaria.

Tabla 22

Comparación de Medias Nivel Académico-SL (PE)

	Nivel Educativo	
	Secundaria	Superior
Media SL	3,98	4,22
Media SL total	4,09	

Fuente: Resultados SPSS

Tabla 23

Comparación de Medias Nivel Académico-CO (PE)

	Nivel Educativo	
	Secundaria	Superior
Media CO	4,15	4,33
Media CO total	4,23	

Fuente: Resultados SPSS

- Años de Trabajo y satisfacción laboral

H0: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados no demuestran una diferencia según los años de trabajo.

H1: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados demuestran una diferencia según los años de trabajo.

Tabla 24

Prueba Kruskal Wallis Años de Trabajo-SL (PE)

Variable	Años de trabajo	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Satisfacción Laboral	Menos a 1 año	40	47,6	10,13	3	0,017	< 0,05	Rechaza H0
	1 a 5 años	63	64,82					
	6 a 10 años	8	59,5					
	Más de 10 años	5	64,5					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los según los años de trabajo respecto a la percepción de satisfacción laboral.

- Nivel Académico y compromiso organizacional

H0: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados no demuestran una diferencia según los años de trabajo.

H1: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados demuestran una diferencia según los años de trabajo.

Tabla 25

Prueba Kruskal Wallis Años de Trabajo-CO (PE)

Variable	Años de trabajo	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Compromiso Organizacional	Menos a 1 año	40	47,1	15,7	3	0,001	< 0,05	Rechaza H0
	1 a 5 años	63	64,9					
	6 a 10 años	8	73,5					
	Más de 10 años	5	45					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos los años de trabajo respecto a la percepción de compromiso organizacional.

Al considerar los promedios sobre los años de trabajo del recurso humano en las organizaciones, se evidencia que los empleados con años de servicio de 1 a 5 años tienen mayor satisfacción laboral mientras que los empleados con años de servicio de 6 a 10 años tiene mayor compromiso organizacional.

Tabla 26

Comparación de Medias Años de Trabajo-SL (PE)

	Años de trabajo			
	Menos a 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	Más de 10 años
Media SL	3,87	4,22	4,13	4,2
Media SL total	4,09			

Fuente: Resultados SPSS

Tabla 27

Comparación de Medias Años de Trabajo-CO (PE)

	Años de trabajo			
	Menos a 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	Más de 10 años
Media CO	4,03	4,35	4,50	4,0
Media CO total	4,23			

Fuente: Resultados SPSS

4.1.3. Prueba de hipótesis: Chi-Cuadrado

Satisfacción laboral - Compromiso Organizacional

H0: No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

H1: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Tabla 28

Prueba Chi-Cuadrado SL-CO (PE)

SL Y CO							
Hipótesis	Chi cuadrado		Valor tabla X ²	Grados de libertad	Valor P	α	Resultado
H1	16,67	>	9,49	4	0,002	< 0,05	Rechaza H0

Fuente: Resultados SPSS

El estadístico Chi-cuadrado, tiene un valor de 16,67; el cual al comparar con el valor 9,49 obtenido de la tabla de distribución Chi-cuadrado, se puede constatar que es menor por lo cual se rechaza la hipótesis nula. De la misma manera al considerar el valor $p=0,002$; es menor al $\alpha=0,05$, lo cual corrobora que si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Satisfacción laboral - Compromiso Afectivo

H0: No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo.

H1a: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo.

Tabla 29

Prueba Chi-Cuadrado SL-COA (PE)

SL Y COA							
Hipótesis	Chi cuadrado		Valor tabla X2	Grados de libertad	Valor P	α	Resultado
H1a	10,25	>	9,49	4	0,036	< 0,05	Rechaza H0

Fuente: Resultados SPSS

El estadístico Chi-cuadrado, tiene un valor de 10,25; el cual al comparar con el valor 9,49 obtenido de la tabla de distribución Chi-cuadrado, se puede constatar que es menor por lo cual se rechaza la hipótesis nula. De la misma manera al considerar el valor $p=0,036$; es menor al $\alpha=0,05$, lo cual corrobora que si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo.

Satisfacción laboral - Compromiso Normativo

H0: No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo.

H1b: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo.

Tabla 30

Prueba Chi-Cuadrado SL-CON (PE)

SL Y CON							
Hipótesis	Chi cuadrado		Valor tabla X2	Grados de libertad	Valor P	α	Resultado
H1b	22,37	>	12,59	6	0,001	< 0,05	Rechaza H0

Fuente: Resultados SPSS

El estadístico Chi-cuadrado, tiene un valor de 22,37; el cual al comparar con el valor 12,59 obtenido de la tabla de distribución Chi-cuadrado, se puede constatar que es menor por lo cual se rechaza la hipótesis nula. De la misma manera al considerar el valor $p=0,001$; es menor al $\alpha=0,05$, lo cual corrobora que si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo.

Satisfacción laboral - Compromiso Continuo

H0: No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso continuo.

H1c: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso continuo.

Tabla 31

Prueba Chi-Cuadrado SL-COC (PE)

SL Y COC							
Hipótesis	Chi cuadrado		Valor tabla X2	Grados de libertad	Valor P	α	Resultado
H1c	9,93	<	12,59	6	0,128	> 0,05	Acepta H0

Fuente: Resultados SPSS

El estadístico Chi-cuadrado, tiene un valor de 9,93; el cual al comparar con el valor 12,59 obtenido de la tabla de distribución Chi-cuadrado, se puede constatar que es menor por lo cual se acepta la hipótesis nula. De la misma manera al considerar el valor $p=0,128$; es mayor al $\alpha=0,05$, lo cual corrobora que no existe relación entre satisfacción laboral y compromiso continuo.

4.1.4. Correlación de Spearman

Para establecer la relación existente entre las variables, se realizó la correlación de Spearman, dando los siguientes resultados:

Satisfacción Laboral – Compromiso Organizacional

Tabla 32

Análisis de Correlación SL-CO (PE)

		SL	CO
SL	Coef de correlación	1,000	0,359
	Sig(Bilateral)		0,000
	N	116	116
CO	Coef de correlación	0,359	1,00
	Sig(Bilateral)	0,000	
	N	116	116

Fuente: Resultados SPSS

El valor de correlación 0,359 evidencia que existe una relación significativa entre la Satisfacción y el Compromiso Organizacional a un nivel de confianza del 99%.

Satisfacción Laboral – Compromiso Afectivo

Tabla 33

Análisis de Correlación SL-COA (PE)

		SL	COA
SL	Coef de correlación	1,000	0,280
	Sig(Bilateral)		0,002
	N	116	116
COA	Coef de correlación	0,280	1,00
	Sig(Bilateral)	0,002	
	N	116	116

Fuente: Resultados SPSS

El valor de correlación 0,280 evidencia que existe una relación significativa entre la Satisfacción y el Compromiso Afectivo a un nivel de confianza del 99%.

Satisfacción Laboral – Compromiso Normativo

Tabla 34

Análisis de Correlación SL-CON (PE)

		SL	CON
SL	Coef de correlación	1,000	0,336
	Sig(Bilateral)		0,000
	N	116	116
CON	Coef de correlación	0,336	1,00
	Sig(Bilateral)	0,000	
	N	116	116

Fuente: Resultados SPSS

El valor de correlación 0,336 evidencia que existe una relación significativa entre la Satisfacción y el Compromiso Normativo a un nivel de confianza del 99%.

Satisfacción Laboral – Compromiso Continuo

Tabla 35

Análisis de Correlación SL-COC (PE)

		SL	COC
SL	Coef de correlación	1,000	0,087
	Sig(Bilateral)		0,354
	N	116	116
COC	Coef de correlación	0,087	1,00
	Sig(Bilateral)	0,354	
	N	116	116

Fuente: Resultados SPSS

El valor de correlación 0,087 evidencia que existe una relación positiva débil entre la Satisfacción y el Compromiso Continuo a un nivel de confianza del 99%.

4.1.5. Análisis de Regresión

Para establecer cómo influye la variable independiente (Satisfacción Laboral) en la variable dependiente (Compromiso Organizacional), se realizó el análisis de regresión, dando los siguientes resultados:

Satisfacción Laboral – Compromiso Organizacional

Tabla 36

Análisis de Regresión SL-CO (PE)

SL Y CO		
R	R Cuadrado	Valor P
0,360	0,130	0,000

Fuente: Resultados SPSS

Los hallazgos obtenidos indican que la satisfacción laboral influye sobre el compromiso organizacional, con un porcentaje de incidencia del 13% ($R^2 = 0,130$). En conclusión se puede asegurar que a medida que la satisfacción laboral aumenta en el recurso humano, el compromiso organizacional también se incrementa.

Satisfacción laboral - Compromiso Afectivo

Tabla 37

Análisis de Regresión SL-COA (PE)

SL Y COA		
R	R Cuadrado	Valor P
0,279	0,078	0,002

Fuente: Resultados SPSS

Los hallazgos obtenidos indican que la satisfacción laboral influye sobre el compromiso organizacional, con un porcentaje de incidencia del 7,8% ($R^2 = 0,078$). En conclusión se puede asegurar que a medida que la satisfacción laboral aumenta en el recurso humano, el compromiso afectivo también se incrementa.

Satisfacción laboral - Compromiso Normativo

Tabla 38

Análisis de Regresión SL-CON (PE)

SL Y CON		
R	R Cuadrado	Valor P
0,338	0,114	0,000

Fuente: Resultados SPSS

Los hallazgos obtenidos indican que la satisfacción laboral influye sobre el compromiso organizacional, con un porcentaje de incidencia del 11,4% ($R^2 = 0,114$). En conclusión se puede asegurar que a medida que la satisfacción laboral aumenta en el recurso humano, el compromiso normativo también se incrementa.

Satisfacción laboral - Compromiso Continuo

Tabla 39

Análisis de Regresión SL-COC (PE)

SL Y COC		
R	R Cuadrado	Valor P
0,074	0,005	0,432

Fuente: Resultados SPSS

Los hallazgos obtenidos indican que la satisfacción laboral no influye significativamente sobre el compromiso continuo, con un porcentaje de 0,5% ($R^2 = 0,005$). En conclusión se puede asegurar que a medida que la satisfacción laboral aumenta en el recurso humano, el compromiso continuo no incrementa.

4.2. Resultados Medianas Empresas

La recolección de datos se realizó al recurso humano de las siguientes pequeñas empresas:

- **Petróleos y Servicios PyS C.A.**
Comercialización y distribución de combustible de manera directa o a través de terceros.
- **Kindred Asociados Oversea S.A**
Importación, exportación y comercialización de artículos de cualquier clase de regalos, juguetes, artículos y accesorios de deporte, equipos y máquina de gimnasia, bicicletas.
- **Importadora Espinoza S.A.**
Comercialización de equipos industriales tales como cocinas, freidoras, molinos, entre otros.
- **Omnilife del Ecuador S.A.**
Producción, importación, exportación y comercialización de cosméticos, productos dietéticos y suplementos alimenticios.
- **Inducorte del Ecuador Inducortec S.A.**
Fabricación de prendas de vestir y accesorios complementarios en general.

4.2.1. Análisis Descriptivo

La información estadística descriptiva sobre los datos personales de los encuestados de las medianas empresas, se muestran a continuación:

Según las características personales de los 89 encuestados, 55 son mujeres y 34 son hombres.



Figura 23 Variable demográfica Género (Medianas Empresas)

Cuando se considera el cargo que ocupan las personas dentro de las organizaciones del sector comercial, 58 pertenecen a cargos operativos y 31 a mandos medios.

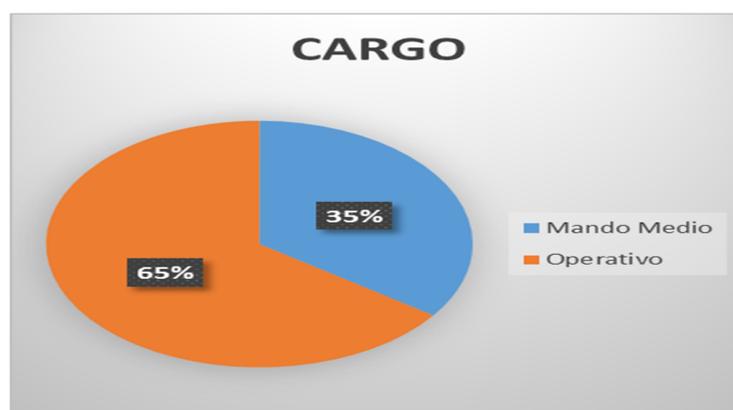


Figura 24 Variable demográfica Cargo (Medianas Empresas)

Observando los rangos de edad, las personas de 25 a 31 años tienen el porcentaje más alto (58%) en relación a los otros grupos de clasificación.

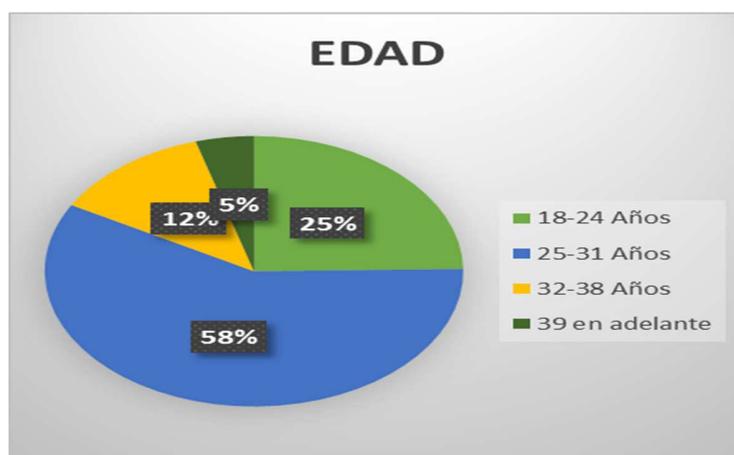


Figura 25 Variable demográfica Edad (Medianas Empresas)

Considerando el estado civil de los participantes, el 28% son solteros, el 59% casados, el 7% divorciado y el 6% se encuentra en unión libre.



Figura 26 Variable demográfica Estado Civil (Medianas Empresas)

Cuando se considera el nivel académico de los encuestados, la mayoría de ellos con un 62% cuenta con educación secundaria y un 38% posee educación superior.

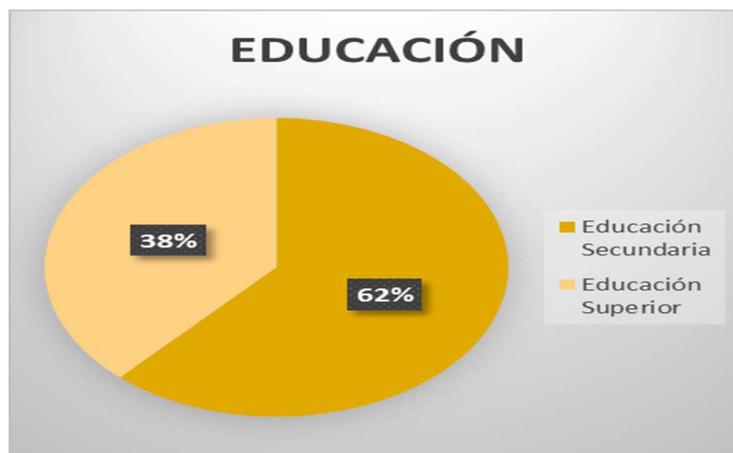


Figura 27 Variable demográfica Nivel Educativo (Medianas Empresas)

En términos de tiempo de trabajo, la proporción de los empleados en el rango de 1 a 5 años es el 54% y la proporción de los empleados con más de 10 años de trabajo representa tan solo el 6%.



Figura 28 Variable demográfica Años de Trabajo (Medianas Empresas)

Por otro lado la información estadística descriptiva sobre las variables de estudio indican los siguientes resultados:

El 72% del recurso humano respondió que está de acuerdo con la existencia de satisfacción en su entorno de trabajo.



Figura 29 Variable Satisfacción Laboral (Medianas Empresas)

El 86% del recurso humano respondió que está de acuerdo con la existencia de compromiso organizacional.



Figura 30 Variable Compromiso Organizacional (Medianas Empresas)

El 79% del recurso humano respondió que está de acuerdo con la existencia de compromiso organizacional afectivo.



Figura 31 Variable Compromiso Afectivo (Medianas Empresas)

El 73% del recurso humano respondió que está de acuerdo con la existencia de compromiso organizacional normativo.



Figura 32 Variable Compromiso Normativo (Medianas Empresas)

El 51% del recurso humano respondió que está totalmente de acuerdo con la existencia de compromiso organizacional continuo.



Figura 33 Variable Compromiso Continuo (Medianas Empresas)

4.2.2. Prueba Kruskal Wallis y Comparación de Medias

Aplicamos esta prueba Kruskal Wallis para conocer si la percepción de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los participantes demuestran una diferencia significativa según las variables demográficas. La prueba se desarrolló con un nivel de confianza del 95%.

- Género y satisfacción laboral

H0: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados no demuestran una diferencia según el género.

H1: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados demuestran una diferencia según el género.

Tabla 40

Prueba Kruskal Wallis Género-SL (ME)

Variable	Edad	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Satisfacción Laboral	Hombre	34	34,13	15,61	1	0,000	< 0,05	Rechaza H0
	Mujer	55	51,72					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre hombre y mujeres respecto a la percepción de satisfacción laboral.

- Género y compromiso organizacional

H0: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados no demuestran una diferencia según el género.

H1: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados demuestran una diferencia según el género.

Tabla 41

Prueba Kruskal Wallis Género-CO (ME)

Variable	Edad	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Compromiso Organizacional	Hombre Mujer	34 55	39,18 48,60	7,946	1	0,005	< 0,05	Rechaza H0

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre hombre y mujeres respecto a la percepción de compromiso organizacional.

Por otro lado al considerar los promedios de acuerdo a los hallazgos obtenidos, se observa que los empleados de género femenino tienen mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional en el trabajo respecto al género masculino.

Tabla 42

Comparación de Medias Género-SL (ME)

	Género	
	Hombre	Mujer
Media SL	3,68	4,16
Media SL total	3,98	

Fuente: Resultados SPSS

Tabla 43

Comparación de Medias Género (ME)

	Género	
	Hombre	Mujer
Media CO	3,88	4,11
Media CO total	4,02	

Fuente: Resultados SPSS

- Edad y satisfacción laboral

H0: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados no demuestran una diferencia según la edad.

H1: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados demuestran una diferencia según la edad.

Tabla 44

Prueba Kruskal Wallis Edad-SL (ME)

Variable	Edad	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Satisfacción Laboral	18-24 años	22	45,50	9,58	3	0,022	< 0,05	Rechaza H0
	25-31 años	52	47,69					
	32-38 años	11	42,05					
	39 en adelante	4	15,38					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de edad respecto a la percepción de satisfacción laboral.

- Edad y compromiso organizacional

H0: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados no demuestran una diferencia según la edad.

H1: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados demuestran una diferencia según la edad.

Tabla 45

Prueba Kruskal Wallis Edad-CO (ME)

Variable	Edad	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Compromiso Organizacional	18-24 años	22	44,00	21,62	3	0,029	< 0,000	Rechaza H0
	25-31 años	52	48,87					
	32-38 años	11	40,27					
	39 en adelante	4	13,25					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de edad respecto a la percepción de compromiso organizacional.

En cambio al considerar los promedios de acuerdo a los hallazgos obtenidos, se observa que los empleados de edad comprendida entre 25 a 31 años de edad tienen mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional respecto a los otros grupos analizados.

Tabla 46

Comparación de Medias Edad-SL (ME)

	Edad			
	18-24 años	25-31 años	32-38 años	39 en adelante
Media SL	4,00	4,06	3,91	3,00
Media SL total	3,98			

Fuente: Resultados SPSS

Tabla 47

Comparación de Medias Edad-CO (ME)

	Edad			
	18-24 años	25-31 años	32-38 años	39 en adelante
Media CO	4,00	4,12	3,91	3,25
Media CO total	4,02			

Fuente: Resultados SPSS

- Estado Civil y satisfacción laboral

H0: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados no demuestran una diferencia según el estado civil.

H1: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados demuestran una diferencia según el estado civil

Tabla 48

Prueba Kruskal Wallis Estado Civil-SL (ME)

Variable	Estado Civil	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Satisfacción laboral	Soltero	25	45,50	13,64	3	0,003	< 0,05	Rechaza H0
	Casado	53	48,37					
	Divorciado	6	39,17					
	Unión	5	13,80					
	Libre							

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de estado civil respecto a la percepción de satisfacción laboral.

- Estado Civil y compromiso organizacional

H0: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados no demuestran una diferencia según el estado civil.

H1: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados demuestran una diferencia según el estado civil.

Tabla 49

Prueba Kruskal Wallis Estado Civil-CO (ME)

Variable	Estado Civil	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Compromiso Organizacional	Soltero	25	42,36	17,93	3	0,000	< 0,05	Rechaza H0
	Casado	53	48,77					
	Divorciado	6	44,00					
	Unión Libre	5	19,40					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de estado civil respecto a la percepción de compromiso organizacional.

Al referirnos a los promedios tomando en cuenta el estado civil de los encuestados, se observa que los empleados casados tienen mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional respecto a los otros grupos analizados.

Tabla 50

Comparación de Medias Estado Civil-SL (ME)

	Estado Civil			
	Soltero	Casado	Divorciado	Unión Libre
Media SL	4,00	4,08	3,83	3,00
Media SL total			3,98	

Fuente: Resultados SPSS

Tabla 51

Comparación de Medias Estado Civil-CO (ME)

	Estado Civil			
	Soltero	Casado	Divorciado	Unión Libre
Media CO	3,96	4,11	4,00	3,40
Media CO total			4,02	

Fuente: Resultados SPSS

- Nivel Académico y satisfacción laboral

H0: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados no demuestran una diferencia según el nivel académico.

H1: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados demuestran una diferencia según el nivel académico.

Tabla 52

Prueba Kruskal Wallis Nivel Académico-SL (ME)

Variable	Educación	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Satisfacción Laboral	Secundaria	55	50,34	9,85	1	0,002	< 0,05	Rechaza H0
	Superior	34	36,37					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de nivel académico respecto a la percepción de satisfacción laboral.

- Nivel Académico y compromiso organizacional

H0: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados no demuestran una diferencia según el nivel académico.

H1: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados demuestran una diferencia según el nivel académico.

Tabla 53

Prueba Kruskal Wallis Nivel Académico-CO (ME)

Variable	Educación	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Compromiso Organizacional	Secundaria	55	47,84	4,93	1	0,026	< 0,05	Rechaza H0
	Superior	34	40,41					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos de nivel académico respecto a la percepción de compromiso organizacional.

Al considerar los promedios sobre el nivel educativo de las personas encuestadas, se obtuvo que los empleados con educación secundaria tienen mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional respecto a los empleados con una educación superior.

Tabla 54

Comparación de Medias Nivel Académico-SL (ME)

	Nivel Educativo	
	Secundaria	Superior
Media SL	4,13	3,74
Media SL total	3,98	

Fuente: Resultados SPSS

Tabla 55

Comparación de Medias Nivel Académico-CO (ME)

	Nivel Educativo	
	Secundaria	Superior
Media CO	4,09	3,91
Media CO total	4,02	

Fuente: Resultados SPSS

- Años de Trabajo y satisfacción laboral

H0: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados no demuestran una diferencia según los años de trabajo.

H1: La percepciones de satisfacción laboral de los empleados demuestran una diferencia según los años de trabajo.

Tabla 56

Prueba Kruskal Wallis Años de Trabajo-SL (ME)

Variable	Años de trabajo	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Satisfacción Laboral	Menos a 1 año	28	49,57	10,42	3	0,015	< 0,05	Rechaza H0
	1 a 5 años	48	43,13					
	6 a 10 años	8	55,00					
	Más de 10 años	5	21,40					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los según los años de trabajo respecto a la percepción de satisfacción laboral.

- Nivel Académico y compromiso organizacional

H0: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados no demuestran una diferencia según los años de trabajo.

H1: La percepciones de compromiso organizacional de los empleados demuestran una diferencia según los años de trabajo.

Tabla 57

Prueba Kruskal Wallis Años de Trabajo-CO (ME)

Variable	Años de trabajo	N	Rango Promedio	χ^2	Grados de libertad	P	α	Resultado
Compromiso Organizacional	Menos a 1 año	28	47,00	17,00	3	0,001	< 0,05	Rechaza H0
	1 a 5 años	48	47,52					
	6 a 10 años	8	38,88					
	Más de 10 años	5	19,40					

Fuente: Resultados SPSS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe diferencia significativa entre los grupos los años de trabajo respecto a la percepción de compromiso organizacional.

Al considerar los promedios sobre los años de trabajo del recurso humano en las organizaciones, se evidencia que los empleados con años de servicio de 6 a 10 años tienen mayor satisfacción laboral mientras que los empleados con años de servicio de 1 a 5 años tiene mayor compromiso organizacional.

Tabla 58

Comparación de Medias Años de Trabajo-SL (ME)

	Años de trabajo			
	Menos a 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	Más de 10 años
Media SL	4,11	3,94	4,25	3,20
Media SL total		3,98		

Fuente: Resultados SPSS

Tabla 59

Comparación de Medias Años de Trabajo-CO (ME)

	Años de trabajo			
	Menos a 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	Más de 10 años
Media CO	4,07	4,08	3,87	3,40
Media CO total		4,02		

Fuente: Resultados SPSS

4.2.3. Prueba de hipótesis: Chi-Cuadrado

H0: No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

H1: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Satisfacción laboral – Compromiso Organizacional

Tabla 60

Prueba Chi-Cuadrado SL-CO (ME)

SL Y CO							
Hipótesis	Chi cuadrado		Valor tabla X2	Grados de libertad	Valor P	α	Resultado
H1	26,70	>	12,59	6	0,000	< 0,05	Rechaza H0

Fuente: Resultados SPSS

El estadístico Chi-Cuadrado, tiene un valor de 26,70; el cual al comparar con el valor 12,59 obtenido de la tabla de distribución de Chi-cuadrado, se puede constatar que es menor por lo cual se rechaza la hipótesis nula. De la misma manera al considerar el valor $p=0,000$; es menor al $\alpha =0,05$ lo cual corrobora que si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Satisfacción laboral – Compromiso Afectivo

H0: No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo

H1a: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo.

Tabla 61

Prueba Chi-Cuadrado SL-COA (ME)

SL Y COA							
Hipótesis	Chi cuadrado		Valor tabla X2	Grados de libertad	Valor P	α	Resultado
H1	27,347	>	12,59	6	0,000	< 0,05	Rechaza H0

Fuente: Resultados SPSS

El estadístico Chi-Cuadrado, tiene un valor de 27,347; el cual al comparar con el valor 12,59 obtenido de la tabla de distribución de Chi-cuadrado, se puede constatar que es menor por lo cual se rechaza la hipótesis nula. De la misma manera al considerar el valor $p=0,000$; es menor al $\alpha =0,05$ lo cual corrobora que si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo.

Satisfacción laboral – Compromiso Normativo

H0: No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo.

H1b: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo.

Tabla 62

Prueba Chi-Cuadrado SL-CON (ME)

SL Y CON							
Hipótesis	Chi cuadrado		Valor tabla X2	Grados de libertad	Valor P	α	Resultado
H1	17,121	>	12,59	6	0,009	< 0,05	Rechaza H0

Fuente: Resultados SPSS

El estadístico Chi-Cuadrado, tiene un valor de 17,121; el cual al comparar con el valor 12,59 obtenido de la tabla de distribución de Chi-cuadrado, se puede constatar que

es menor por lo cual se rechaza la hipótesis nula. De la misma manera al considerar el valor $p=0,009$; es menor al $\alpha =0,05$ lo cual corrobora que si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo.

Satisfacción laboral – Compromiso Continuo

H0: No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo.

H1c: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo.

Tabla 63

Prueba Chi-Cuadrado SL-COC (ME)

SL Y COC						
Hipótesis	Chi cuadrado		Valor tabla X2	Grados de libertad	Valor P	α Resultado
H1	7,968	<	12,59	6	0,240	> 0,05 Acepta H0

Fuente: Resultados SPSS

El estadístico Chi-Cuadrado, tiene un valor de 12,067; el cual al comparar con el valor 12,59 obtenido de la tabla de distribución de Chi-cuadrado, se puede constatar que es menor por lo cual se rechaza la hipótesis nula. De la misma manera al considerar el valor $p=0,060$; es menor al $\alpha =0,05$ lo cual corrobora que si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso continuo.

4.2.4. *Correlación de Spearman*

Para establecer la relación existente entre las variables se realizó la correlación de Spearman dando los siguientes resultados:

Satisfacción laboral – Compromiso Organizacional

Tabla 64

Análisis de Correlación SL-CO (ME)

		SL	CO
SL	Coef de correlación	1,000	0,297
	Sig. (bilateral)		0,005
	N	89	89
CO	Coef de correlación	0,297	1,000
	Sig. (bilateral)	0,005	
	N	89	89

Fuente: Resultados SPSS

El valor de correlación 0,297 evidencia que existe una relación significativa entre la Satisfacción y el Compromiso Organizacional a un nivel de confianza del 99%.

Satisfacción laboral – Compromiso Afectivo

Tabla 65

Análisis de Correlación SL-COA (ME)

		SL	COA
SL	Coef de correlación	1,000	0,376
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	89	89
COA	Coef de correlación	0,376	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	89	89

Fuente: Resultados SPSS

El valor de correlación 0,376 evidencia que existe una relación significativa entre la Satisfacción y el Compromiso Afectivo a un nivel de confianza del 99%.

Satisfacción laboral – Compromiso Normativo

Tabla 66

Análisis de Correlación SL-CON (ME)

		SL	CON
SL	Coef de correlación	1,000	0,259
	Sig. (bilateral)		0,014
	N	89	89
CON	Coef de correlación	0,259	1,000
	Sig. (bilateral)	0,014	
	N	89	89

Fuente: Resultados SPSS

El valor de correlación 0,259 evidencia que existe una relación significativa entre la Satisfacción y el Compromiso Normativo a un nivel de confianza del 95%.

Satisfacción laboral – Compromiso Continuo

Tabla 67

Análisis de Correlación SL-COC (ME)

		SL	COC
SL	Coef de correlación	1,000	0,07
	Sig. (bilateral)		0,295
	N	89	89
COC	Coef de correlación	0,07	1,000
	Sig. (bilateral)	0,295	
	N	89	89

Fuente: Resultados SPSS

El valor de correlación 0,07 evidencia que existe una relación débil entre la Satisfacción y el Compromiso Continuo a un nivel de confianza del 95%.

4.2.5. Análisis de Regresión

Para ver cómo influye la variable independiente (satisfacción laboral) en la variable dependiente (compromiso organizacional) se realizó un análisis de regresión dando los siguientes resultados:

Satisfacción laboral – Compromiso Organizacional

Tabla 68

Análisis de Regresión SL-CO (ME)

SL Y CO		
R	R Cuadrado	Valor P
0,331	0,109	0,002

Fuente: Resultados SPSS

Los hallazgos obtenidos indican que la satisfacción laboral influye sobre el compromiso organizacional, con un porcentaje de incidencia del 11% ($R^2 = 0,109$). En conclusión se puede asegurar que a medida que la satisfacción aumenta en el recurso humano, el compromiso organizacional también se incrementa.

Satisfacción laboral – Compromiso Afectivo

Tabla 69

Análisis de Regresión SL-COA (ME)

SL Y CO		
R	R Cuadrado	Valor P
0,398	0,159	0,000

Fuente: Resultados SPSS

Los hallazgos obtenidos indican que la satisfacción laboral influye sobre el compromiso organizacional, con un porcentaje de incidencia del 16% ($R^2 = 0,159$).

En conclusión se puede asegurarse que a medida que la satisfacción aumenta en el recurso humano, el compromiso afectivo también se incrementa.

Satisfacción laboral – Compromiso Normativo

Tabla 70

Análisis de Regresión SL-CON (ME)

SL Y CON		
R	R Cuadrado	Valor P
0,281	0,079	0,008

Fuente: Resultados SPSS

Los hallazgos obtenidos indican que la satisfacción laboral influye sobre el compromiso organizacional, con un porcentaje de incidencia del 8% ($R^2 = 0,079$). En conclusión se puede asegurarse que a medida que la satisfacción aumenta en el recurso humano, el compromiso normativo también se incrementa.

Satisfacción laboral – Compromiso Continuo

Tabla 71

Análisis de Regresión SL-COC (ME)

SL Y COC		
R	R Cuadrado	Valor P
0,07	0,016	0,242

Fuente: Resultados SPSS

Los hallazgos obtenidos indican que la satisfacción laboral no influye significativamente sobre el compromiso continuo, con un porcentaje de 1,6% ($R^2 = 0,016$). En conclusión se puede asegurar que a medida que la satisfacción laboral aumenta en el recurso humano, el compromiso continuo no incrementa.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN

5.1. Conclusiones

El presente estudio muestra hallazgos para los dos estratos; pequeñas empresas y medianas empresas, los mismos concuerdan y muestran que efectivamente existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el recurso humano de las pequeñas y medianas empresas del sector comercial del Cantón Quito, es así que podemos afirmar que al aumentar la percepción de satisfacción laboral lograremos un mayor compromiso organizacional de los empleados, traducido en un mejor desempeño de los mismos dentro de las organizaciones.

Al considerar las tres dimensiones del compromiso organizacional, el análisis estadístico indicó que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo y normativo, pero no existe una dependencia entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo.

Además se pudo evidenciar que en las pequeñas empresas la satisfacción laboral tuvo una mayor correlación y regresión con el compromiso organizacional normativo, mientras que en las medianas empresas la mayor correlación y regresión fue la satisfacción laboral con el compromiso organizacional afectivo.

5.2. Futuras Líneas de Investigación

La realización del trabajo de investigación permitió identificar nuevas variables que afectan las actitudes y comportamientos de los trabajadores, por lo que podrían ser consideradas para explicar el compromiso organizacional de una forma más amplia, estas variables podrían ser ajuste persona-organización, identificación organizacional, motivación intrínseca e extrínseca.

Además una nueva investigación podría considerar a otro sector por ejemplo el sector de servicios, de industrias manufactureras, de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca de la construcción, los cuales tienen relevancia en la economía del país.

CAPÍTULO VI

6. ESTRATEGIAS DE MEJORA

6.1. Panteamiento de estrategias

Tabla 72

Estrategias De Mejora

OBJETIVOS	ACCIONES/ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Incrementar el nivel de motivación de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas motivacionales. • Integración entre compañeros. • Políticas institucionales que favorezcan tanto a empleador como trabajador. • Reconocimiento por un buen trabajo. • Trabajo en Equipo: Entender que una sola persona no puede lograr sola los objetivos empresariales, pero un grupo de personas puede cumplir objetivo logrando optimizar el trabajo. • Actividades recreativas (deporte, yoga etc.) 	Dueño de la Organización / Departamento Talento Humano
Brindar y	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un espacio para que los empleados puedan tomar un 	Dueño de la Organización /

Continua

proporcionar un espacio adecuado.	descanso.	Departamento Talento Humano
	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar el material necesario para cumplir con sus obligaciones. • Proveer uniformes. 	
OBJETIVOS	ACCIONES/ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Realizar capacitaciones al personal	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitación el momento que ingresa a la organización (Inducción) • Capacitación sobre seguridad y salud ocupacional. • Capacitación trato al cliente. • Capacitación estrategias de ventas. 	Departamento Talento Humano Profesionales en capacitaciones
Gratificar los logros de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Gratificación económica. • Reconocimiento verbal por un trabajo bien hecho. • Notificación escrita. • Planes de Carrera. 	Dueño de la Organización / Departamento Talento Humano

BIBLIOGRAFÍA

- Adams, J. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 422-436.
- Agulló, E., Boada, J., González, E., Mañas, M., & Salvador, C. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 395-400.
- Allen, N., & Grisaffe, D. (2001). Employee commitment to the organization and customer reactions: mapping the linkages. *Human Resource Management Review*, 209-236.
- Altinoz, M., Cakiroglu, D., & Serdar, C. (2012). The effect of job satisfaction of the talented employees on organizational commitment: a field research. *Science Direct*, 323-330.
- Blau, G. J. (1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 277-288.
- Brief, A. P. (1998). Attitudes in Around Organizations. *California: SAGE Publications*, 32.
- Castillo, E. F., & Daza, J. M. (2011). Influencia de la Cultura Organizacional en la Competitividad de las Empresas. *Dialnet*, 18-23.
- Chen, C. (2006). Satisfacción en el trabajo, compromiso organizacional y asistentes de vuelo. *Journal of Air Transport Management*, 274-276.
- Conductismo.es. (2017). *Teoría comportamental de la administración*. Retrieved from <http://www.conductismo.es/teoria-comportamental-de-la-administracion/>
- Correa, R. (2012, Agosto 31). *América Economía*. Retrieved from <http://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/el-compromiso-organizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>
- Daneshfard, C., & Ekvanian, K. E. (2012). Organizational Commitment and job satisfaction in Islamic Azad University. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 168-181.
- Dawes, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *Teoría de ajuste de trabajo*. Retrieved from https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Definición. (2017). Retrieved from <http://definicion.mx/recursos-humanos/>

- Dininni, J. (2017, Febrero 22). *Management Theory of William Ouchi*. Retrieved from <https://www.business.com/articles/management-theory-of-william-ouchi/>
- Disha. (2017). *David C. McClelland Teoría de Motivación*. Retrieved from <http://www.yourarticlelibrary.com/motivation/david-c-mcclelland-theory-of-motivation/45067/>
- Dudovskiy, J. (2013, Marzo 21). *Research Methodology*. Retrieved from <http://research-methodology.net/theory-x-and-theory-y/>
- Ekos. (2016, Septiembre). Retrieved from <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=8091>
- EKOS NEGOCIOS. (2012, Octubre 31). *III Edición Ekos Pymes*. Retrieved from <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=1184>
- Ekos Negocios. (2012, Octubre 31). *Tercera edición Ekos PYMES Ecuador 2012*. Retrieved from <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=1184>
- Emaze. (2017). *Motivación*. Retrieved from <https://www.emaze.com/@AIRRQRIO/La-Motivaci%C3%B3n>
- Enciclopedia. (2005, Julio 18). *Simon's Theory of Administrative Behavior*. Retrieved from http://faculty.babson.edu/krollag/org_site/encyclp/simon.html
- Esther. (2010, Enero 18). *Tiempos Modernos*. Retrieved from <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-teorias-de-procesos/>
- FarbioPharma S.A. (2016, Septiembre 09). *FARBIO PHARMA S.A.* Retrieved from [FARBIO PHARMA S.A.: http://nkanime.com/farbiopharma/quienes-somos/](http://nkanime.com/farbiopharma/quienes-somos/)
- Fernández, E. (2014, Mayo 06). *Práctica 6 Motivación*. Retrieved from <https://elenafernandeznavarro.wordpress.com/2014/05/06/practica-6-motivacion/>
- Gaertner, K. N., & Nollen, S. D. (1989). Career experiences, perceptions of employment practices and psychological commitment to the organization. *Human Relations*, 975-991.
- Gawel, J. E. (1997, Noviembre). *Herzberg's theory of motivation and Maslow's hierarchy of needs*. Retrieved from http://pareonline.net/getvn.asp?v=5&n=11&iforg_highlight=Computer

- González, A. (2004). Investigación Básica y Aplicada en e Campo de las Ciencias Económico Administrativas. *Universidad Cristóbal Colón. Veracruz. México*, 39-50. Retrieved from <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/basica2004-1.pdf>
- Gruneberg, M. (1979). Understanding job satisfaction . *The New York Macmillan*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México : McGraw-HILL.
- Herzberg, F. (1959). The Motivation to Work. *New York: Jonhn Wiley and Sons*.
- INEC. (2015). *Ecuador en Cifras*. Retrieved from http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2015/Principales_Resultados_DIEE2015.pdf
- Kaplan, M., Ogut, E., Kapla, A., & Aksay, K. (2012). The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment: The Case of Hospital Employees. *World Journal of Management*.
- Karl, k., & Sutton, C. (1998). Valores de trabajo en la fuerza de trabajo de hoy: una comparación de empleados del sector público y privado. *Public Personnel Management*.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand Mc.Nally.
- López, A. (2013, Noviembre 18). *Managers Magazine*. Retrieved from <http://managersmagazine.com/index.php/2013/11/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion/>
- LosRecursosHumanos.com. (2016, Abril 10). *Principales teorías administrativas: enfoques y representantes*. Retrieved from <http://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>
- ManagersHelp.com. (2015, Julio 29). *La teoría Z*. Retrieved from <http://www.managershelp.com/la-teoria-z.htm>
- Manene, L. M. (2012, Septiembre 16). *La motivacion y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. Retrieved from <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>

- Markovits, Y., Davis, A., Fay, D., & Dick, R. (2010). The Link Between Job Satisfaction and Organizational Commitment: Differences Between Public and Private Sector Employees. *International Public Management Journal*.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers Publishers.
- McGregor. (1957). The Human Side Of Enterprise. *Management Review*, 22-28.
- McGregor. (1960). The Human Side of Interprise. 166.
- McLeod, S. (2016). *Maslow's Hierarchy of Needs*. Retrieved from <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>
- Mehmet, A., Demet, C., & Serdar, C. (2012). The effect of job satisfaction of the talented employees on organizational commitment: A fiel Research. *Procedia-social and behavioral sciences*, 322-330.
- Mete, E., Sokmen , A., & Biyic, Y. (2016). The Relationship between Organizational Commitment, Organizational Identification, Person-Organization Fit and Job Satisfaction: A Research on IT Employees. *International Review of Management and Business Research*, 32.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A tree component conceptualization of organizational commitment*. . Elseiver.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Commitment in the workplace. *Human Resource Development Quartely*, 309-311.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.
- Negocios, E. (2012, Noviembre 07). *Ekos Negocios*. Retrieved from <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=1229>
- Pierce, M., & Henry, J. (1996). La ética informática: el papel de los códigos personales, informales y formales. *Journal of Business Ethics*, 425-437.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Aplplied Psychology*, 603-609.
- Porter, L., & Lawer, E. (1968). Managerial attitudes and performance . *Homewood, III: R.D.Irwin*.

- Revista Líderes. (2015, Julio 15). *En América Latina el 99% de las empresas son pymes*. Retrieved from <http://www.revistalideres.ec/lideres/america-latina-cifras-empresas-pymes.html>
- Ríos, M., Téllez, M., & Ferrer, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Scielo*.
- Saini, D. S. (2014, Marzo 15). *Commitment*. Retrieved from https://www.researchgate.net/post/What_is_the_difference_between_employee_commitment_and_employee_engagement
- Scheaffer, R. L., Mendenhall, W., & Ott, L. (1987). *Elementos de Muestreo*. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Seguridad Minerva. (2016, Octubre 10). *Teorías del comportamiento organizacional*. Retrieved from <http://www.revistaseguridadadminera.com/comportamiento/teorias-del-comportamiento-organizacional/>
- Srivastava, S. (2013). Job Satisfaction and Organizational Commitment Relationship: Effect of Personality Variables.
- SRI. (2017). *SRI*. Retrieved from <http://www.sri.gob.ec/de/32>
- Storey, J. (1995). *Human Resource Management: A Critical Text*. London: Routledge.
- Study.com. (2017). Retrieved from <http://study.com/academy/lesson/organizational-behavior-theory-in-business.html>
- Suárez, M. M. (2008, Noviembre 06). *Teoría del Comportamiento*. Retrieved from <http://www.monikmurillos.blogspot.com/2008/11/teoria-del-comportamiento.html>
- Thompson, D., & McNamara, J. (1997). Job satisfaction in educational organizations: A synthesis of research findings. *Educational Administration Quarterly*, 1-31.
- Van Scotter. (2000). Relaciones de desempeño de tareas y desempeño contextual con rotación, satisfacción en el trabajo y compromiso afectivo. *Human Resource Management Review*, 79-95.
- Vroom. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Vroom, V. (n.d.). *Work and Motivation*. New York: Wiley, 1964.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas*. México: McGraw Hill.

Wieselsberger, K. (2004). The psychological contract is dead, long live the psychological contract: issues of talent management and retention in the context of the new employment relationship, London school on economics.