

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Tabla de contenido .....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de ilustraciones.....	x
1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Pregunta de Investigación .....	2
1.2. Objetivo General .....	2
1.3. Objetivos Específicos .....	2
2. PLANTEAMIENTO Y ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	3
2.1. Planteamiento del Problema.....	3
2.2. Definición de Hipótesis de Investigación.....	4
2.3. Antecedentes del Problema .....	4
2.4. Contexto del Clima Laboral de los empleados del ISNA.....	6
3. MARCO CONCEPTUAL.....	9
3.1. Definición de Satisfacción Laboral .....	9
3.1.1. La importancia de medir la satisfacción laboral.....	12
3.2. Definición de Factores .....	13
3.2.1. Clima Organizacional.....	13
3.2.2. Compromiso .....	15
3.2.3. Confianza .....	17
3.2.4. Imagen.....	19
3.2.5. Motivación .....	20
3.2.6. Reconocimiento.....	21
3.2.7. Relaciones Interpersonales .....	22
3.2.8. Valor Percibido .....	22
4. METODOLOGÍA .....	23
4.1. Metodología de los modelos de ecuaciones estructurales (MEE) con PLS .....	23
4.2. Estimación general de los modelos de ecuaciones estructurales con PLS .....	25
4.2.1. Evaluación del modelo de medida aplicando la técnica PLS .....	25
4.2.1.1. Fiabilidad del ítem.....	26
4.2.1.2. Fiabilidad del constructo .....	26
4.2.1.3. Validez convergente .....	27

4.2.1.4.	Validez discriminante.....	28
4.2.2.	Evaluación del modelo estructural aplicando la técnica PLS.....	28
4.2.2.1.	Varianza explicada o coeficiente de determinación ( $R^2$ ).....	28
4.2.2.2.	Significancia de las relaciones (Bootstrap) .....	28
4.2.2.3.	Relevancia Predictiva ( $Q^2$ ) .....	29
4.2.2.4.	Peso de regresión estandarizado o coeficientes path.....	30
4.3.	Propuesta del modelo estructural conceptual .....	30
4.3.1.	Evaluación Final.....	30
4.3.2.	Definición de Hipótesis para el Modelo PLS .....	31
5.	DISEÑO PRELIMINAR Y APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL (PRUEBA PILOTO).....	31
5.1.	Instrumento de Medición .....	32
5.2.	Aplicación de la Prueba Piloto de la Encuesta de Satisfacción Laboral .....	32
5.2.1.	Determinación de la muestra para la Prueba Piloto del Instrumento .....	33
5.2.2.	Análisis general, comentarios del instrumento y acciones realizadas.....	34
5.2.2.1.	Análisis General .....	34
5.2.2.2.	Comentarios, observaciones al instrumento y el proceso.....	35
5.2.2.3.	Ajustes metodológicos realizados al instrumento. ....	36
5.2.3.	Síntesis de los resultados de la Prueba Piloto.....	37
6.	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN Y ANALISIS DESCRIPTIVO DE LA MUESTRA FINAL.....	39
6.1.	Instrumento de Medición .....	39
6.1.1.	Determinación de la muestra para la encuesta a los colaboradores del ISNA. ....	39
6.2.	Análisis general de los resultados. ....	40
6.2.1.	Análisis General .....	40
6.3.	Ajustes para el Modelo PLS y los análisis descriptivos en SPSS .....	45
6.4.	Análisis descriptivo por constructo .....	47
6.4.1.	Clima Organizacional (Condiciones de Trabajo, Estilo de Dirección y Funcionamiento Laboral) 48	
6.4.2.	Compromiso .....	51
6.4.3.	Confianza .....	52
6.4.4.	Imagen.....	53
6.4.5.	Motivación .....	54
6.4.6.	Reconocimiento.....	55
6.4.7.	Relaciones Interpersonales (Con el equipo de trabajo y con la jefatura) .....	56
6.4.8.	Valor Percibido .....	58
6.5.	Análisis descriptivos de las preguntas directas.....	59

6.5.1.	Satisfacción Laboral .....	59
6.5.2.	De la pregunta S5- Estoy satisfecho de trabajar en esta institución. ....	60
6.6.	Síntesis de los resultados de la Evaluación Final .....	62
7.	DESARROLLO DEL MODELO DE SATISFACCIÓN LABORAL A COLABORADORES DEL ISNA MEDIANTE PLS .....	64
7.1.	Estimaciones del modelo PLS.....	64
7.1.1.	Evaluación del modelo de medida.....	65
7.1.1.1.	Fiabilidad de los Ítems .....	65
7.1.1.2.	Fiabilidad del constructo .....	66
7.1.1.3.	Validez convergente .....	67
7.1.1.4.	Validez discriminante.....	67
7.1.2.	Evaluación del modelo estructural .....	68
7.1.2.2.	Varianza explicada o coeficiente de determinación ( $R^2$ ).....	70
7.1.2.3.	Relevancia Predictiva ( $Q^2$ ) .....	70
7.1.2.4.	Peso de regresión estandarizado o coeficientes path.....	71
7.2.	Efectos directos e indirectos sobre la Satisfacción Laboral de acuerdo con los resultados del modelo con PLS .....	72
8.	RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN.....	73
8.1.	Recomendaciones.....	73
8.2.	Conclusiones .....	81
8.3.	Limitaciones .....	83
8.4.	Futuras líneas de investigación .....	84
	BIBLIOGRAFÍA.....	85
	Anexo A .....	95
	Anexo B .....	102
	Anexo C .....	105
	Anexo D .....	113
	Anexo E.....	116