



# POSGRADOS

Maestría en

---

**PSICOLOGÍA CON  
MENCIÓN EN GESTIÓN DE TALENTO  
HUMANO, CAMBIO E INNOVACIÓN**

RPC-SO-05-NO.156-2021

**Opción de Titulación:**

**Proyecto de titulación con componentes de investigación aplicada  
y/o de desarrollo**

**Tema:**

FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL Y  
SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO A TIEMPO COMPLETO DE LA  
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL,  
OCTUBRE – NOVIEMBRE 2022

**Autor(es):**

Gabriel Leonardo Carrasco Luzarraga

**Director:**

Guido Paúl Flores Sisalima

GUAYAQUIL – Ecuador  
2023



**Autor:**



**Gabriel Leonardo Carrasco Luzarraga.**

Licenciado en Psicología Organizacional  
Candidato a Magíster en Psicología con Mención en Gestión del Talento Humano, Cambio en Innovación por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Guayaquil.  
gcarrascol@ups.edu.ec

**Dirigido por:**



Guido Paúl Flores Sisalima  
Licenciado en Psicología del Trabajo  
Magister en Dirección de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional  
Magister en Administración de Empresas mención en Recursos Humanos y Marketing

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos e investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

**DERECHOS RESERVADOS**

2023 © Universidad Politécnica Salesiana.

GUAYAQUIL– ECUADOR – SUDAMÉRICA

**CARRASCO LUZARRAGA GABRIEL LEONARDO**

Factores que inciden en la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo a tiempo completo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, octubre – noviembre 2022.

## DEDICATORIA

---

Dedico este trabajo, a mi esposa y a mi hija quienes a diario me motivan a dar lo mejor de mí, a esforzarme y no decaer, por su respaldo incondicional en este proceso académico que no ha sido fácil; pero con su ayuda ha sido un proceso enriquecedor en lo académico, lo laboral y personal.

## AGRADECIMIENTO

---

Agradezco a las personas que aportaron directa e indirectamente en la realización de este trabajo, al interés brindado para poder llevar a cabo esta investigación, a los profesores y compañeros que lograron hacer más ameno este proceso y pudimos compartir muchas experiencias que hizo más fructífero el aprendizaje; a mi tutor por la paciencia y el interés en que culmine mis estudios de cuarto nivel.

# Tabla de Contenido

---

Resumen .....	11
Abstract.....	12
1. Introducción.....	13
2. Determinación del Problema .....	15
2.1 Breve Descripción del Problema .....	15
2.2 Objetivos.....	16
2.3 Objetivo General.....	19
2.4 Objetivos Específicos .....	19
3. Marco teórico referencial.....	21
3.1 Satisfacción Laboral .....	21
3.1.1 Teorías de la Satisfacción Laboral.....	21
3.2 Compromiso organizacional.....	21
3.2.1 Teorías del Compromiso Organizacional .....	22
4. Materiales y metodología .....	24
4.1 Enfoque y Alcance.....	24
4.2 Encuadre .....	24
4.3 Método.....	25
4.4 Población / Muestra .....	25
4.5 Instrumentos .....	26
4.6 Consideraciones Éticas .....	28
5. Resultados y Discusión.....	29
5.1 Análisis Factores Extrínsecos.....	31
5.2 Análisis Factores Intrínsecos .....	31

---

5.3 Resultados Principales del Compromiso Organizacional.....	32
6. Acciones que Mejoran el Ámbito de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de la Universidad.....	38
7. Conclusiones.....	39
8. Recomendaciones .....	40
9. Referencias .....	41
10. Anexos.....	44

## Lista de Tablas

---

Tabla 1 Detalle de dimensiones e ítems .....	27
Tabla 2 Coeficiente de Alfa de Cronbach de variables .....	28
Tabla 3 Correlación de Factores extrínsecos y compromiso organizacional .....	36
Tabla 4 Correlación de Factores intrínsecos y compromiso organizacional .....	37

## Lista de Figuras

---

Figura 1 Resultados de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral.....	29
Figura 2 Resultados de la aplicación del cuestionario factores extrínsecos e intrínsecos .....	29
Figura 3 Resultados de test de Satisfacción Laboral: Factores Extrínsecos.....	31
Figura 4 Resultados de test de Satisfacción Laboral: Factores Intrínsecos.....	32
Figura 5 Resultados de test de Compromiso Organizacional.....	32
Figura 6 Resultados del Estudio de las Dimensiones de Compromiso Organizacional.	33

## Lista de Anexos

---

Anexo 1. Carta de Autorización .....	44
Anexo 2. Formulario de Consentimiento Informado.....	45
Anexo 3. Encuesta realizada.....	47
Anexo 4. Resultado de Datos para cálculo de Alfa de Cronbach de Variable de Satisfacción Laboral .....	58
Anexo 5. Resultado de Datos para cálculo de Alfa de Cronbach de Variable de Compromiso Organizacional.....	60

FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO  
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
A TIEMPO COMPLETO DE LA UNIVERSIDAD  
POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL

Autor:

GABRIEL LEONARDO CARRASCO LUZARRAGA

## Resumen

---

La presente investigación busca establecer la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, en el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil. Para este estudio se ha considerado una muestra de 80 trabajadores que desempeñan su rol en el área administrativa de la universidad. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de corte transversal y con un alcance descriptivo/correlacional, con el mismo se ha podido evidenciar una relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Al personal administrativo considerado para el presente estudio, se les realizó una encuesta para conocer sus niveles de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, esta herramienta ya se encuentra validada.

**Palabras claves:** Clima Laboral, Compromiso Organizacional, Factores Extrínsecos, Factores Intrínsecos, Satisfacción Laboral.

## Abstract

---

This research seeks to establish the relationship between the variables of organizational commitment and job satisfaction in the administrative staff of Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. A sample of 80 workers who work in the administrative area of the university was considered for this study. This study has a quantitative approach of non-experimental design, cross-sectional and with a descriptive/correlational scope, with the same has been able to demonstrate a positive relationship between organizational commitment and job satisfaction. The administrative personnel considered for the present study were provided with a survey to know their levels of Job Satisfaction and Organizational Commitment, this tool is already validated.

**Keywords:** Work Climate, Organizational Commitment, Extrinsic Factors, Intrinsic Factors, Job Satisfaction.

# 1. Introducción

---

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional representan dos conceptos importantes que tiene un aporte en el ámbito comprendido por el talento humano y la psicología organizacional. No obstante, aunque están relacionados, representan aspectos diferentes de la experiencia de los empleados en su lugar de trabajo.

Las empresas que se preocupan por mantener satisfecho a su personal logran generar un ambiente de fidelidad y compromiso. Un empleado comprometido velará por el cumplimiento y metas de su organización, generando un compromiso real que trascenderá en el tiempo.

Existen diversos estudios realizados en los últimos años, los cuales hacen referencia a las variables que son claves para la investigación, centrándose en los colaboradores de las organizaciones. Por consiguiente, se expone a Meyer y Allen (1991) se centraron en el compromiso organizacional, satisfacción laboral, conjuntamente con la participación y las actitudes de trabajo que más han sido objeto de estudio.

La satisfacción laboral constituye un constructo que responde al placer y júbilo sentido por el personal durante su labor y entorno laboral donde enfoca su esfuerzo humano. Es así que, las influencias de determinadas condiciones representan factores que responde a las necesidades del personal que incluye el ambiente de trabajo, relaciones jerárquicas, compensación, gratitud, oportunidades para el desarrollo sostenible laboral, entre otros. Por tanto, la satisfacción en el personal durante sus jornadas de trabajo requiere que sea basada en la probabilidad de sentirse motivados, involucrados y productivos.

El compromiso organizacional, por otro lado, se refiere al nivel de identificación, lealtad y dedicación de un empleado hacia su organización. Representa aquel nivel comprendido entre la perspectiva emocional del personal y como se compromete con los objetivos, valores y misión de la organización. Un empleado comprometido muestra un mayor esfuerzo y dedicación en su trabajo, se preocupa por el éxito organizacional que se centra en el esfuerzo adicional para contribuir a su logro.

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional se encuentran estrechamente vinculado entre sí. Cuando los empleados experimentan elevados niveles de satisfacción laboral, siendo altamente probable que se sientan comprometidos con la organización. Del mismo modo, un mayor compromiso organizacional puede influir positivamente en la satisfacción laboral, ya que los empleados tienden a experimentar un mayor sentido de propósito y realización en su trabajo.

Las organizaciones pueden promover la satisfacción laboral y el compromiso organizacional mediante diversas estrategias centradas en brindar un favorable ambiente de trabajo, promoviendo oportunidades de desarrollo y crecimiento, fomentar la participación y la comunicación efectiva, reconocer y recompensar el desempeño sobresaliente, fomentando promover con firmeza una estabilidad laboral y personal, garantizar la equidad y la transparencia en las políticas y prácticas organizacionales.

Ambos conceptos son considerablemente valiosos cuando se trata del logro del éxito, así como promover la satisfacción de los empleados y la organización en general. Las organizaciones deben fomentar la satisfacción laboral, conjuntamente con el compromiso organizacional, a fin de tener personal motivado, productivo y leal, lo que puede conducir a una mayor retención del talento, una mejor reputación empresarial y mejores resultados en general. Por lo tanto, es importante para las organizaciones implementar estrategias prácticas estimulantes, cuando se trata de satisfacción laboral como el compromiso organizacional.

En resumen, la satisfacción laboral está enfocada a definir el nivel de satisfacción personal durante sus jornadas laborales, mientras que, el compromiso organizacional está relaciona con la conexión emocional y la dedicación hacia la organización. Denotando que ambos tienen una relevancia al incentivar el confort y rendimiento del personal dentro del entorno laboral.

## 2. Determinación del Problema

---

### 2.1 Breve Descripción del Problema

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son fundamentales al momento de implementar procesos de manera efectiva y alcanzar los objetivos en todas las empresas. Por otro lado, cabe precisar que, según los diversos planteamientos teóricos, entre las dos variables existe estrecha relación asociativa y de causalidad (Ibarra, 2019).

En 1959, Herzberg sostiene desde una perspectiva de un modelo enfocado en la teoría bifactorial enfocado en combinar la motivación e higiene. La misma que menciona que la actitud de un individuo hacia su trabajo determinará si su desempeño es favorable o no en las labores que realiza (Alromaihi, 2017).

Herzberg diseñó un prototipo bidimensional centrado en factores que contribuye en la actitud del personal en sus jornadas laborales. Primero, planteó la hipótesis de que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo están influenciadas por dos factores diferentes, por lo que la satisfacción y la insatisfacción no pueden medirse de manera confiable en el mismo continuo (Alshmemri, 2017).

Por otro lado, Herzberg cree que la insatisfacción no debe considerarse lo opuesto a la satisfacción y que eliminar los factores que se consideran insatisfactorios no conduce necesariamente a un trabajo satisfactorio (Herzberg, 1968).

La teoría propuesta por Frederick Irwin Herzberg enfatiza la diferencia entre los factores motivacionales (internos), denotan claramente una relación entre los empleados con los factores de higiene (externos) al ser determinados por las empresas. Para este autor, los factores motivacionales solo indican un aumento y mejora en la satisfacción laboral y los factores de higiene indican la ausencia o presencia de insatisfacción laboral (Guzmán, 2021).

Herzberg los llama factores de higiene por su función característica que tiene una similitud con principios de higiene médica que promueve la eliminación o prevención de riesgos para la salud. Los factores de higiene incluyen aspectos como la supervisión, las

relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo, la compensación, los beneficios, la seguridad en el lugar de trabajo, las políticas y prácticas administrativas de la empresa, etc. (Plumlee, 1991).

Según Herzberg indicó que referirse a aquellos factores que no se encuentran presentes, representando algo contraproducente cuando es aplicado inadecuadamente, no permite a los trabajadores alcanzar un acertado nivel de satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes, no provocan una fuerte motivación en los empleados, sino que solo ayudan a reducir o eliminar la insatisfacción (Manso, 2018).

Seguido se incorpora otro grupo de factores vinculados a experiencias que determinan la satisfacción que tiene el personal, lo cual tiende a ser atribuido con el contenido de su trabajo. Herzberg los denomina factores de motivación. Estos incluyen aspectos como el sentido personal de logro alcanzado en el trabajo, el reconocimiento del desempeño, el carácter emocionante e importante de la tarea realizada, una mayor responsabilidad de la gestión y oportunidades de progreso y desarrollo profesional (Manso, 2018).

Es así que, la observación basada en la teoría de Herzberg es elemental considerar aquellos principios donde la motivación laboral incorpora definiciones de satisfacción e insatisfacción de forma independiente y diferenciada. En el mejor de los casos, los factores vinculados con la higiene no potencializan los niveles de satisfacción, pero al contrario puede crear insatisfacción. Los motivadores, por otro lado, crean satisfacción, pero no pueden generar insatisfacción laboral. Herzberg argumenta que, si estos factores aparecen en el lugar de trabajo, ayudarán a crear un alto nivel de motivación en el empleado, estimulándolo así a lograr un mayor desempeño (Manso, 2018).

Por otra parte, refiriéndonos al compromiso organizacional, diversos autores buscan definirlo, pero la idea más estructurada se obtuvo por Meyer y Allen. Desde una visión que busca conceptualizar el modelo que consta de tres componentes, siendo: afectivo, continuidad y normativo, donde todos aportan en el direccionamiento de la toma de decisiones continuas que determinan el nivel de compromiso organizacional.

Betanzos, Andrade y Paz (2006), señalan la década de 1960 como el inicio de la investigación sobre este constructo y se incrementó en la década siguiente cuando se crearon modelos para entender este interesante concepto. Omar y Florencia (2008),

explican sobre la estructura de compromiso organizacional que tiene como punto de partida lo unidimensional en la década de 1990 y durante años siguientes se fue produciendo una estructura multidimensional, que toma en cuenta la propuesta de Meyer y Allen. El relato denota una segmentación para el compromiso organizacional de tres componentes, definido como “una predisposición caracterizada por el deseo, necesidad y obligación continuamente incorporada por una organización”.

De manera que, el éxito del modelo radica en identificar y combinar los enfoques más importantes presentados en un modelo que consta de tres dimensiones estrechamente relacionadas, que incluyen: afectiva, continua y normativa. Entre ellos, el más analizado es la afectividad, constituyendo un apego psicológico del empleado a partir del deseo permanente en la empresa. La segunda dimensión es determinada por el compromiso de continuidad, donde el eje central radica en la conexión material-instrumental cuyos costos se asocian con la salida de la empresa. Finalmente, la dimensión normativa que representa el sentido de compromiso de permanencia en la organización es menos estudiada, confirma (Meller y Allen).

Un conocimiento profundo del compromiso organizacional cobra importancia porque permite identificar y resolver áreas problemáticas en las organizaciones; y las percepciones de los trabajadores sobre sus respectivos trabajos. Así, su formación y comprensión conceptual ayudará a las empresas a tomar las medidas necesarias para retener y mantener el recurso humano.

El compromiso afectivo se caracteriza como una conexión emotiva que se focaliza en definir la forma en los empleados se sienten durante su jornada laboral en una organización, caracterizado por la identificación, compromiso y deseo que definen la permanencia en esta. Es esta conexión la que aporta al personal cuando disfrutan trabajando. Por lo tanto, los empleados que tienen este tipo de compromiso tienden a trabajar en beneficio y bienestar de la empresa a la que pertenecen. (Johnson y Chang, 2006).

Esto se puede atribuir a la motivación interna, porque el trabajador no recibe ninguna motivación externa y trabaja por puro placer, percibiendo una emotividad donde predomina la alegría, los logros y un fuerte deseo personal. De igual forma, esta noción

de compromiso afectivo es la que ha ganado mayor aceptación por parte de los investigadores dedicados a su estudio. (Mathieu & Zajac, 1990).

Mientras tanto, el compromiso de continuidad se refiere a los costos, como finanzas, beneficios, etc., que el empleado perdería si dejara la organización, por lo que dejar la organización representa una menor probabilidad debido a los efectos que esto tendría para el empleado (Arias, 2001).

Esta noción de compromiso ha sido objeto de una serie de observaciones efectuada por diversos autores que recomiendan que el compromiso de continuidad esté dividido en dos aspectos: el primero asociado con el sacrificio personal que hace referencia a abandonar el trabajo, otro aspecto radica en el compromiso de oportunidades limitadas, en cuanto a la búsqueda de otras oportunidades de empleo.

Asimismo, el compromiso de continuidad se vincula con denominada motivación extrínseca, donde existe una atracción por parte del trabajador que no está direccionada a no tener como actividad aquellas realizadas en sí misma, sino cuando se efectúa cambios en las actividades ejecutadas, donde el dinero u otra forma de recompensa no es predominante. Por tanto, cuando el empleado decide tener mayor permanencia en la organización, recibiendo reconocimiento que no puede sacrificar. Esto nos lleva a suponer que, en una sociedad con alto desempleo, los trabajadores tendrán un mayor compromiso de continuidad con su organización. (Vandenbergue, 1996).

Finalmente, exponer sobre el compromiso normativo es centrado en el sentir de una obligación de parte de un trabajador con la organización, también se refiere a las normas de conducta social a cumplir dentro de una organización con el único propósito de mantener un buen funcionamiento. Asimismo, este compromiso se refiere a la creencia de lealtad a la organización, basada en un sentido de la moralidad, para recibir ciertas ventajas como capacitación, pago por aprendizaje, etc., lo que lleva a despertar un sentido de reciprocidad entre los empleados para la empresa y, por lo tanto, participar en la organización hasta el tiempo señalado (Arias, 2001).

El compromiso organizacional y la satisfacción están íntimamente relacionados. “El compromiso organizacional es una variable actitudinal en el campo laboral. Tiene mucho que ver con la satisfacción laboral, aunque en realidad ambas son bastante diferente” (Tett

y Meyer, 1993, p.12). satisfacción y compromiso organizacional, son diferentes, pero están estrechamente relacionadas (Viscaíno , 2020).

Lo antes expuesto, se considera en la presente investigación es viable y se estima que pueda finalizarse en el mes de noviembre del año en curso, por cuanto se tiene los conocimientos teóricos, herramientas y los recursos necesarios. Además, siendo el objeto de estudio el personal administrativo de la UPS, se tiene una mayor apertura para aplicar las técnicas de investigación que se emplearán, es importante mencionar que, se cuenta con la autorización correspondiente para poder llevar a cabo el presente estudio y todo lo que esto implica.

La presente investigación pretende determinar aquellos factores que tienen incidencia en la satisfacción laboral y analizar la conexión con el compromiso organizacional en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, la población a considerar en esta investigación es el personal administrativo que labora a tiempo completo.

Este trabajo pretende aprovechar los constantes y actuales estudios en el campo organizacional, así como los diversos postulados teóricos y científicos, para conocer la forma adecuada de poder abordar y entender la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y aplicar aquello en el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, lo que podría contribuir a que la institución sepa cómo brindar las condiciones adecuadas para que generen un ambiente óptimo que finalmente afecten positivamente a los colaboradores.

## **2.2 Objetivos**

### **2.3 Objetivo General**

Relacionar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del área administrativa a tiempo completo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

### **2.4 Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel actual de satisfacción laboral del personal administrativo a tiempo completo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

- Identificar el nivel actual de compromiso organizacional del personal administrativo a tiempo completo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.
- Establecer la correlación entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.
- Determinar la correlación entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.
- Identificar opciones de mejora en el ámbito de satisfacción laboral y compromiso organizacional de la universidad.

## 3. Marco teórico referencial

---

En este punto abordaremos los componentes teóricos que se relacionan con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, esto con el fin de poder tener en claro las principales bases teóricas.

### 3.1 Satisfacción Laboral

Autores como Zayas, consideran que, la satisfacción laboral es un camino largo para alcanzarla, donde diversos procesos requieren un tiempo prudencial en el cual se realicen y mida el alcance que recibe el respectivo reconocimiento, se experimenta satisfacción laboral. Por lo general, la persona, al estar motivada para alcanzar una meta y lo logra, siente satisfacción (Zayas, 2018).

La satisfacción laboral está determinada por todos los factores intrínsecos o factores motivadores y la insatisfacción laboral derivados de factores externos. Estos no son elementos incompatibles; cuando una persona no está satisfecha en su trabajo porque no están satisfechas sus necesidades de desarrollo psicológico, no necesariamente desarrollarán insatisfacción laboral, sino simplemente "falta de satisfacción" (Sandoval, 2018).

La satisfacción laboral es definida como una manifestación positiva apoyada en el aspecto emocional según el carácter de cada individuo, su experiencia profesional, expectativas que debe ser cumplido. Además, la satisfacción laboral se relaciona con elementos específicos, tales como: salario, supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, reconocimiento de habilidades, evaluación de desempeño, relaciones sociales en el lugar de trabajo, pronta resolución de quejas, trato justo por parte de los empleadores y otros conceptos de entorno de trabajo similares (Zuloeta, 2018).

#### 3.1.1 Teorías de la Satisfacción Laboral

La teoría de la motivación-higiene permitió a Herzberg introducir dos ideas revolucionarias en el mundo de los negocios. En primer lugar, dado que, la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, siendo dos aspectos diferentes y autosuficientes, no es correcto emplear estrategias de motivación como mejorar las relaciones humanas,

incrementar los incentivos de salario y definir adecuadas condiciones laborales. Tales factores no crean una motivación adicional, sino que actúan solo precavando o descartando el descontento.

La segunda idea sostiene que aumentar los salarios sin que la dirección considere las condiciones de rendimiento no tendrá ningún efecto motivador.

Según Herzberg, cuando existe situaciones que genera una medición desde la perspectiva del dinero, esta se transforma en normas aplicadas en el lugar de trabajo, inmediatamente pierde su poder motivador y puede sembrar las semillas del peligro en los empleados: hacer que tengan mayores expectativas sobre la duración de los próximos ajustes.

Los factores externos pueden causar una satisfacción laboral baja o moderada (calidad de la atención, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo). Las políticas y salarios de la dirección y de la empresa no contribuyen a la satisfacción de los empleados (Gutiérrez, 2019).

En el caso de los factores intrínsecos, estos en su mayoría se califican de insatisfactorios, exceptuando la autonomía, estimulación en el trabajo, progreso y autorrealización. Mayormente, los casos donde existe una baja satisfacción, donde los principales factores están enfocados en la falta de políticas que aporten en el reconocimiento del buen trabajo dentro de la organización.

Solo los factores externos conducen a una satisfacción moderada de los empleados, que enfatiza los atributos de la supervisión, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo. Por el contrario, cuando existe una insatisfacción con la gestión y la política de la empresa, ni con el salario.

### **3.2 Compromiso organizacional**

Existe sin número de definiciones respecto al compromiso organizacional, pero básicamente todas hacen hincapié en el vínculo entre individuos y organización. Por lo tanto, el compromiso organizacional responde al vínculo que crea el colaborador con la organización. Según Sandoval, se entiende como un compromiso Organizacional la identidad y la relación que los empleados tienen con la empresa (Sandoval, 2018).

### **3.1.2 Teorías del Compromiso Organizacional**

En resumen, según Meyer y Allen, existen tres formas para que los empleados se unan a una organización: mantenerse comprometidos porque quieren y han establecido una conexión emocional con su lugar de trabajo (emocional), porque necesitan y se sienten obligados a permanecer dentro de la organización (continuidad) y porque sienten que deben hacerlo como parte de una obligación moral (normativa) (Gallardo y Triado, 2007).

Cada tipo de compromiso organizacional tiene diferentes efectos en el comportamiento de los empleados, tales como el sentimiento de apego, mantener un comportamiento consistente para evitar la pérdida de los beneficios que brinda la organización, la satisfacción común a las funciones realizadas y el compromiso que esto implica y la percepción que el trabajador siente con su organización (Betanzos, Andrade y Paz, 2006).

## 4. Materiales y metodología

---

### 4.1 Enfoque y Alcance

La metodología o marco metodológico de una investigación, se refiere a la orientación de la búsqueda o el descubrimiento de objetos de estudio a partir de teorías que permitan recopilar información. Es decir, se valida y justifica con base a criterios de la realización del proceso.

Para Arias (2012), el marco metodológico es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. La definición antes expuesta es similar a la mencionada por Franco (2018), quien definió el marco metodológico como el conjunto de acciones destinadas a permitir el análisis y descripción a fondo del problema planteado, mediante técnicas de investigación específicas. Por otra parte, Sánchez (2018) mencionó que, el enfoque de una investigación representa una estrategia que emplea el investigador para construir su realidad. Por ende, se detalla la metodología a aplicar y definir la totalidad de correspondencia con el paradigma de investigación.

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de corte transversal y con alcance descriptivo/correlacional; debido a que, las variables de investigación (satisfacción laboral y compromiso organizacional) fueron analizadas desde su entorno natural y particularmente no fueron manipuladas. Para complementar lo anterior, se cita a Sánchez (2019) quien señaló, la investigación de enfoque cuantitativo, como su nombre lo indica, busca estudiar fenómenos medibles mediante el uso de técnicas estadísticas que con los datos recopilados podrán ser posteriormente analizados.

De manera que, resultó necesario la búsqueda de identificar la posible relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional, por lo que se empleó el método correlacional. Según Cabezas et al. (2018), el alcance correlacional tiene por objetivo medir la relación entre dos variables utilizando métodos estadísticos; por lo tanto, al medir una variable para evaluar el comportamiento de las variables. Además, Cazau (2006) mencionó que, la finalidad de este tipo de estudio es determinar específicamente si existe una correlación entre dos variables, además de establecer su grado de intensidad.

---

Por consiguiente, la investigación tuvo un enfoque correlacional donde existe la necesidad de proponer una hipótesis que sugiera una relación entre 2 o más variables. A nivel cuantitativo se utilizan métodos estadísticos inferenciales, que intentan extrapolar los resultados de las pruebas en beneficio de toda la población (Ramos, 2020). Por ello, se concluye que la investigación estuvo direccionado a efectuar un análisis entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, denotando el diseño descriptivo – correlacional, porque se buscó las asociaciones entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional.

#### **4.2 Encuadre**

En el estudio realizado por Zelada (2018), determinó sobre la existencia de una correlación significativa entre la forma en se gestiona el talento humano y la satisfacción laboral en los colaboradores, cuyo índice de correlación fue aceptable. La relación existente llevó a sobrevalorar la teoría que se centró en definir que, a mayor gestión del talento humano, mayor es el desarrollo de la satisfacción laboral.

Adicionalmente, la gestión del talento humano está directamente relacionada con el compromiso organizacional de los colaboradores, existiendo una correlación significativa y positiva entre la gestión del talento humano con el compromiso organizacional, representada al ser una relación de manera directa y significativa con el compromiso afectivo y de continuidad (Carrasco, 2019).

#### **4.3 Método**

Para realizar la siguiente investigación sobre satisfacción y compromiso organizacional se utilizó el método deductivo. Es decir, se partió de las teorías generales de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de forma conjunta, centrada en las tentativas de correlación que se han encontrado en el estado del arte para llegar a conclusiones específicas del contexto de la UPS.

#### **4.4 Población / Muestra**

La población representa el conjunto de elementos u objetos de interés, sobre el cual se realiza observaciones. Por ende, los objetos que pertenecen a la población pueden ser de

naturaleza física y abstracta. Asimismo, de manera informal puede entenderse la población como el conjunto de referencia o conjunto universal (Gaviria, 2019).

Cabe mencionar que, la UPS Sede Guayaquil actualmente cuenta con alrededor de 404 colaboradores en total, de los cuales 100 corresponden al personal administrativo con una jornada laboral a tiempo completo en diferentes departamentos de la Sede. No obstante, para efecto del estudio se excluirá de la población a 7 colaboradores que forman parte de la nómina de docentes, pues cumplen funciones como jefes departamentales en el área administrativa.

A continuación, se expone los criterios de inclusión y exclusión de los sujetos que formaron parte de la población de estudio:

#### **Criterios de Inclusión:**

- Sexo Indistinto
- Formación Secundaria y Superior
- Edad Indistinta
- Sin restricción de condición física

#### **Criterios de Exclusión:**

- Personal con formación primaria.
- Personal con menos de un año de labores en la UPS Gye.
- Personal docente que cumplen funciones como jefes administrativos.

Considerando esto, se determinó definir una muestra de 80 personas del equipo de trabajo de la UPS Guayaquil, quienes fueron establecidos a través de una muestra no probabilística por conveniencia, siendo idóneos para conocer sobre sus criterios respecto al nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Cabe exponer que, los sujetos que formaron parte de la muestra fueron colaboradores de sexo masculino y femenino (34 hombres y 66 mujeres), cuyas edades oscilaron entre los 22 y 67 años.

De esta manera, se determinó que el estudio fuera llevado a cabo considerando a la muestra a través de la población total, mediante la obtención de datos certeros y fidedignos para el respectivo análisis de la situación actual, a fin de contribuir en el

establecimiento de acciones de mejora de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, para posteriormente presentar las conclusiones y recomendaciones.

#### 4.5 Instrumentos

El instrumento aplicado fue el cuestionario dirigido al personal administrativo de la universidad, Sede Guayaquil, con el fin de definir cuál era el nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional actual. Cabe mencionar que, para la elaboración del cuestionario se definió el diseño de Warr, Cook y Wall de 1979, que se fundamentó en la teoría bifactorial de Herzberg, mismo que buscó, mediante el análisis de diversos ítems, estudiar las consecuencias o resultados producidos sobre la satisfacción laboral basándose en factores propios de la empresa.

Es decir, tuvo un enfoque de establecer una revisión de los factores extrínsecos y factores intrínsecos, denotando una relación entre la variable dependiente e independiente, donde la satisfacción laboral permite tener un resultado mucho más amplio. Entre las variables se puede mencionar: funciones del trabajador, reconocimiento del trabajo realizado, entre otros, siendo los más relevantes.

Para el estudio de la satisfacción laboral, se empleó el test SA-ARG, mismo que se ha adaptado para el enfoque de investigación constando de 42 ítems, mediante una escala de medición ordinal, permitiendo abordar varias dimensiones de la satisfacción laboral, considerando tantos factores extrínsecos e intrínsecos, detallados a continuación:

**Tabla 1**

*Detalle de dimensiones e ítems*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Factores extrínsecos	Condiciones de trabajo	1,8,15,22,29,36,41
	Remuneración y beneficios sociales	2,9,16,23,30,42
	Supervisión	3,10,17,24,31,37
	Puesto de Trabajo	7,14,21,28,35
	Relaciones Humanas	4,11,18,25,32,38
Factores Intrínsecos	Desarrollo	5,12,19,26,33,39
	Comunicación	6,13,20,27,34,40

Por otro lado, para el análisis de la variable el compromiso organizacional fue empleada la herramienta por Meyer y Allen (1991), en el cual se pudo analizar tres factores considerados de importancia en la generación de compromiso organizacional incluyendo: permanencia, afectivo, normativo mediante 18 ítems. Pero, el cuestionario fue adaptado a la población ecuatoriana por Carla Hidrovo y Katia Naranjo en el año 2016.

El cuestionario de escala modificada de compromiso de Meyer, Allen y Smith, permitió tener identificada la tendencia del compromiso organizacional que predominó con un total de 18 ítems, donde seis ítems fueron orientados a evaluar cada tipo de compromiso según el esquema de evaluación que fue regido por la escala de Likert.

Además, el Alfa de Cronbach permitió evaluar la calidad inquebrantable de cada instrumento, denotando a mayor cercanía de la estimación al 1, mayor prominente fue la consistencia en cada variable (Kerlinger, 2002). Con base a lo anterior, se detalla los resultados de la fiabilidad de los instrumentos empleados, recordando que fueron dos, uno por cada variable:

**Tabla 2**

Coefficiente de Alfa de Cronbach de variables

Variable	# ítems	Alfa de Cronbach
Satisfacción laboral	42	0,967
Compromiso organizacional	18	0,931

**Fuente:** Elaboración propia. Ver Anexo 4 y Anexo 5

#### 4.6 Consideraciones Éticas

El presente estudio se regirá a los lineamientos éticos propuestos por la Universidad, además de ello se cumplirán los principios éticos necesarios, entre los cuales tenemos: la confidencialidad, que garantizará que la información obtenida no será divulgada ni usada otros fines que no sea el propósito de la investigación; se contará con el debido consentimiento informado, el mismo que se incluirá previo a responder el cuestionario, se mantendrá el anonimato de los datos del entrevistado y de los datos recabados. Por lo tanto, se respetará el principio de beneficencia, según el cual se busca el bienestar de cada uno de los investigados.

## 5. Resultados y Discusión

### 5.1 Resultados Principales de la Satisfacción

Los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral, se ha procedido a presentar los datos según las variables englobadas en la satisfacción laboral:

#### Figura 1

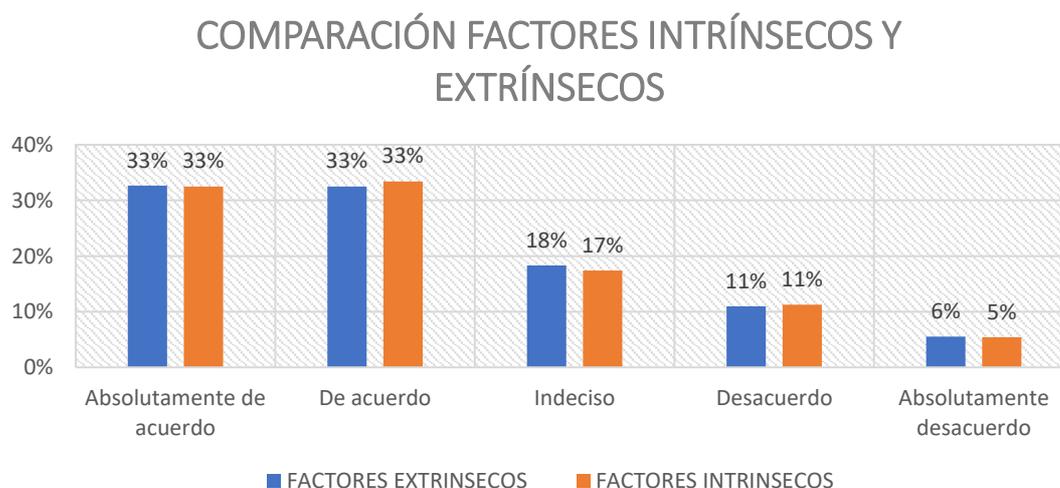
*Resultados de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral*



**Fuente:** Elaboración propia.

#### Figura 2

*Resultados de la aplicación del cuestionario factores extrínsecos e intrínsecos*



**Fuente:** Elaboración propia.

Los resultados nos proporcionaron datos que facilitaron identificar que el nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil está ligeramente por encima de un 60%, en lo referente a Condición de trabajo, Supervisión, Puesto de Trabajo y Remuneración y beneficios.

Se aprecia que el nivel de satisfacción laboral alcanzado es influenciado por múltiples factores tanto extrínsecos como intrínsecos principalmente Condición de Trabajo, donde el 38% se encuentra absolutamente de acuerdo con el entorno laboral que brinda la Universidad; Supervisión donde un 36% se encuentra de absolutamente de acuerdo con la forma en que monitorean su trabajo los jefes inmediatos; Puesto de trabajo con un 34% de encuestados absolutamente de acuerdo con todo lo que conforma su área y lugar de trabajo y de los factores intrínsecos el que destaca es Relaciones Humanas con un 35% de encuestados absolutamente de acuerdo con la manera en que se maneja la interacción con los demás colaboradores.

Uno de los principales hallazgos es el factor extrínseco de Remuneración y beneficios donde apenas el 23% de la población encuestada está absolutamente de acuerdo, además de los factores intrínsecos como Desarrollo y Comunicación donde se obtuvo solo el 31% de encuestados absolutamente de acuerdo; si contrastamos estos porcentajes con los niveles generales de satisfacción notamos que estos aspectos son los que podrían estar mermando la satisfacción de los colaboradores.

Los resultados de este estudio guardan similitud con los obtenidos por Chaparro, quien estudió la satisfacción laboral del personal administrativo en instituciones de educación superior de México, llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción de su población de estudio era intermedia, con esto se refieren a que, a pesar que el personal mostraba agrado por laborar en la institución, su satisfacción no era completa por no sentirse a gusto con la remuneración que percibían, pues consideraban que no estaba acorde con las funciones que desempeñaban (Chaparro, 2017).

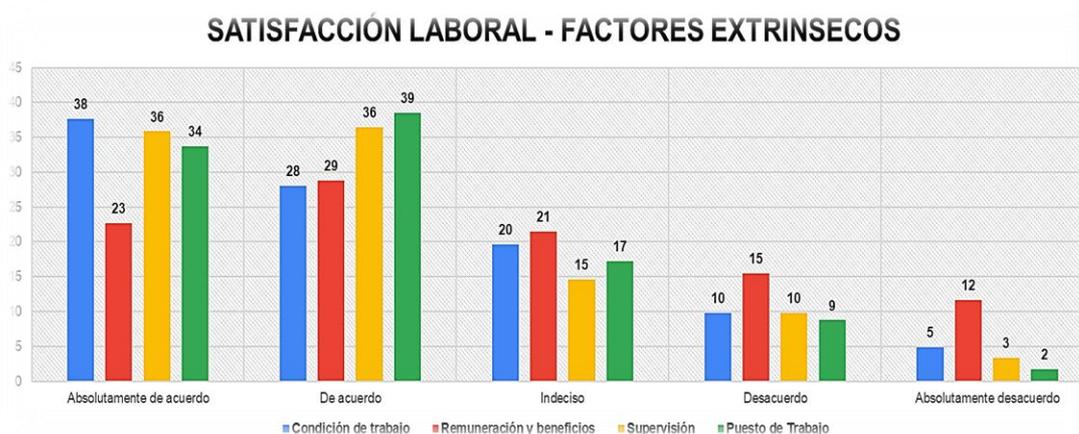
Desde la perspectiva teórica de las necesidades sociales, se determinó que cuando se trata de satisfacción esta tiene como origen un determinado grado de función donde las expectativas personales están suplidas por la situación laboral y esto produce que se desarrollen emociones en el colaborador. Por lo tanto, es importante realizar un estudio que nos permita identificar el grado de satisfacción laboral a efecto de propiciar y

mantener entornos de trabajo positivos y favorecedores de manera integral. (Hernández, C. A., & Ramos, J. R., 2018).

### 5.1.1 Análisis Factores Extrínsecos

**Figura 3**

*Resultados de test de Satisfacción Laboral: Factores Extrínsecos*



**Fuente:** Elaboración propia

El factor Puesto de trabajo alcanzó un 73% considerando al personal que está absolutamente de acuerdo y de acuerdo, este resultado es uno de los más altos, evidenciado que uno de los factores tienen incidencia favorable en la Satisfacción Laboral.

Al igual que el factor anterior, el de Supervisión con 72% sumando al personal que está absolutamente de acuerdo y de acuerdo es el segundo más alto, evidenciando un nivel de aceptación considerable con la forma de evaluar, el apoyo de compañeros y demás parámetros contemplados en este factor.

El factor Condición de Trabajo alcanzó un 66%, podemos considerar un nivel no alarmante, pero tampoco como un factor determinante, es decir no tienen un influencia considerable o significativa en la satisfacción laboral

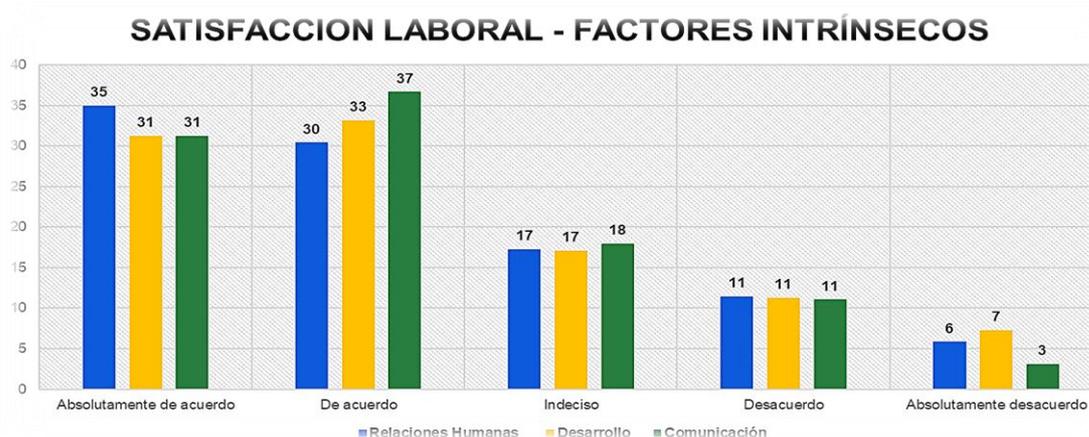
En lo que respecta al factor Remuneración y beneficios, es uno de los resultados menos favorable, sumando apenas un 51% entre los encuestados que están absolutamente de acuerdo y de acuerdo, esto valida lo mencionado en párrafos anteriores, es probable que

exista cierto malestar de parte de los colaboradores en función a la remuneración, aspectos salariales y compensaciones que maneja la institución al momento de realizar este estudio.

### 5.1.2 Análisis Factores Intrínsecos

**Figura 4**

*Resultados de test de Satisfacción Laboral: Factores Intrínsecos*



**Fuente:** Elaboración propia

Dentro de los resultados sobre los factores intrínsecos, la Comunicación alcanzó el 68% de satisfacción, el nivel más alto dentro de este tipo de factores.

El factor Relaciones Humanas el 65% de los encuestados han indicado estar satisfechos con el trato que reciben y las relaciones interpersonales.

En Desarrollo se obtuvo un 64% de encuestados que se encuentran de absolutamente de acuerdo y de acuerdo con los aspectos que intervienen en este factor.

A modo general, se puede apreciar que los resultados de los factores intrínsecos no son determinantes; porque si bien es cierto no son considerados porcentajes críticos, tampoco pueden ser indicadores favorables o altos, por lo que su incidencia en la satisfacción laboral es relativamente positiva.

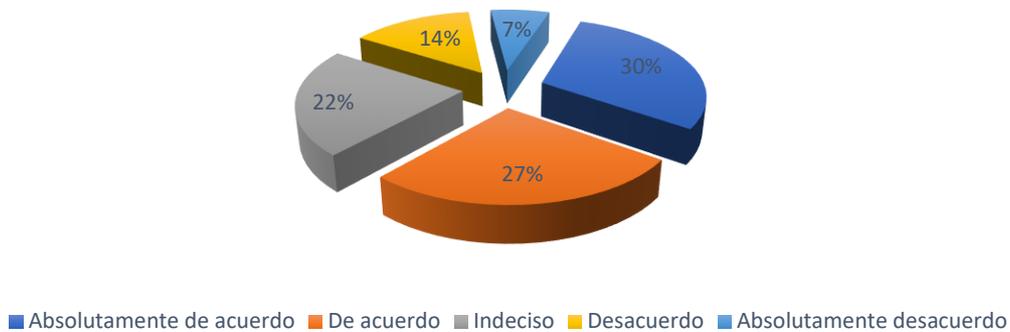
### 5.2 Resultados Principales del Compromiso Organizacional

Los puntajes obtenidos al aplicar el cuestionario facilitaron la agrupación de los datos en función a los factores de compromiso organizacional que incluyó: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

**Figura 5**

*Resultados de test de Compromiso Organizacional*

### NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL



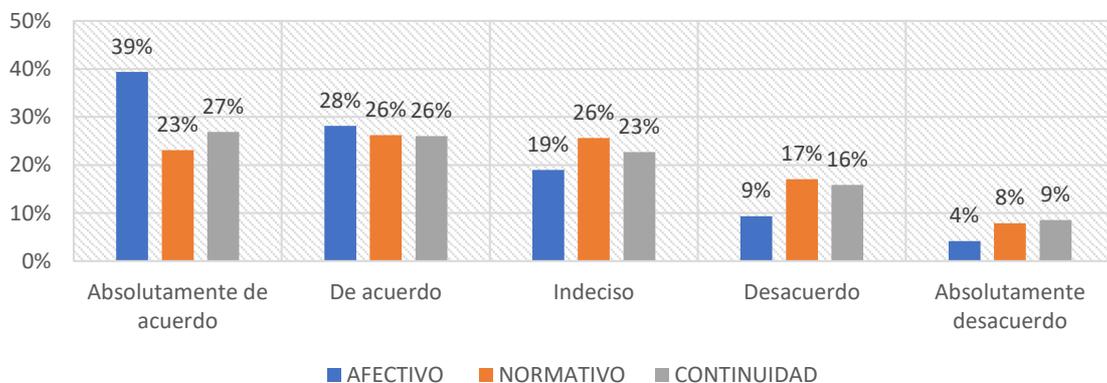
**Fuente:** Elaboración propia

En los resultados del estudio del compromiso organizacional se identifica que el 30% de los encuestados sienten un compromiso estrecho con la institución, se sienten realmente encaminados a cumplir con los objetivos establecidos por la universidad, el 27% de acuerdo, mientras que un 22% se mostraron indecisos al responder en este tema, un 14% se encuentra desacuerdo y un 7% absolutamente desacuerdo.

**Figura 6**

*Resultados del Estudio de las Dimensiones de Compromiso Organizacional*

### Compromiso organizacional - Dimensiones



**Fuente:** Elaboración Propia

En los resultados del estudio de las dimensiones del compromiso organizacional tenemos que el 39% de encuestados se encuentra absolutamente de acuerdo según el compromiso afectivo que crean con la institución, mientras que un 28% se encuentran de acuerdo, 19% se encuentra indeciso acerca de su relación afectiva con la institución, el 9% en desacuerdo y un 4% absolutamente desacuerdo.

En lo que respecta a la dimensión del compromiso normativo el 23% se encuentra absolutamente de acuerdo, el 26% de acuerdo, mientras que un porcentaje al cual se debe prestar la atención es el 26% en el cual el personal demuestra estar indeciso sobre esta dimensión, el 17% se encuentra en desacuerdo mientras que un 8% absolutamente desacuerdo.

En la dimensión del compromiso de continuidad y el deseo de los colaboradores de mantenerse dentro de la institución los resultados que obtuvimos es que el 27% se encuentra absolutamente de acuerdo, el 26% de acuerdo, el 23% indeciso, mientras que el 16% se encuentra en desacuerdo y el 9% absolutamente desacuerdo.

A nivel de dimensiones el compromiso Afectivo obtuvo un 67%, el Normativo 49% y el Continuidad 53% con esto evidenciamos que hay mayor énfasis en el compromiso organizacional generado por el vínculo emocional con la institución.

Viendo los resultados globales sobre compromiso organizacional, tenemos un 57% de encuestados que se sienten comprometidos, también se evidencia un 22% de indecisión lo que termina sesgando la información que arrojó la encuesta dejando un 21% de colaboradores no comprometidos. Este resultado nos hace pensar que hay un bajo nivel de vínculo con la institución, lo que podría no ser favorable direccionado al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Estos resultados tendrían similitud con los hallazgos encontrados en el estudio realizado por Maldonado, a los docentes de una universidad pública de México. Finalmente, concluyeron que el compromiso de los docentes se encontraba en un nivel medio y que había que realizar una pronta intervención para implementar estrategias que busquen fortalecer su sentido de pertenencia con la organización (Maldonado, 2014).

Dentro de este estudio, se evidencia que, la satisfacción laboral guarda relación directa y significativa con el compromiso organizacional. Por ende, a mayor nivel de satisfacción se incrementa el compromiso organizacional. Esta conclusión tiene concordancia los resultados obtenidos por investigaciones realizadas en instituciones de educación superior, quienes encontraron que los colaboradores de instituciones educativas que están a gusto con las condiciones laborales suelen identificarse y trabajar de manera comprometida en búsqueda del cumplimiento de los objetivos institucionales (Chiara, 2018).

También podemos citar el estudio realizado por Quispe y Paucar, donde concluyen que los trabajadores de una institución dentro de un nivel de satisfacción alto moderado, presentan mejores niveles de compromiso, lo que se verá reflejado en su trabajo y actividades realizadas. A su vez, un trabajador comprometido también tendrá la disposición de permanecer trabajando en su institución, compartirá las metas que se logren (Portilla, 2017).

El estudio demuestra que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral, así como las dimensiones de compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Representando resultados que establecen el nivel adecuado de satisfacción de los colaboradores se asocia en demostrar un alto nivel de compromiso, conduciendo a la existencia del vínculo emocional que muestran con el lugar de trabajo, lo que se verá reflejado en su permanencia y continuidad en la organización, desarrollando un sentido de compromiso con su trabajo.

Este hallazgo coincide con lo reportado por Mamani (2016), quien determinó que la satisfacción laboral de los colaboradores de instituciones educativas adventistas se encuentra relacionadas con las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, de continuidad y normativo) (Mamani, 2016).

### **5.3. Pruebas de Hipótesis**

Como parte del estudio, se determinó a través de la aplicación de la estadística inferencial comprobar las hipótesis planteadas, mismas que, para cumplir con los objetivos específicos [OE] se estimó la prueba de coeficiente de correlación de Pearson. Cabe mencionar que, se estableció medición de las variables conforme con el OE3 Establecer

la correlación entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil y OE4 Determinar la correlación entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Por consiguiente, se expone los resultados obtenidos mediante el programa estadístico SPSS, siendo expuestos a continuación:

### Primera Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

**H<sub>1</sub>:** Existe correlación entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

**Tabla 3**

*Correlación de Factores extrínsecos y compromiso organizacional*

		<b>Correlaciones</b>	
		Factores extrínsecos	V2 Compromiso organizacional
Factores extrínsecos	Correlación de Pearson	1	,698**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	80	80
V2 Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,698**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con base a los datos obtenidos a través de la encuesta que midió el nivel de satisfacción laboral, que incluyó las dimensiones de condición de trabajo, remuneración y beneficios, supervisión, puesto de trabajo; misma que fue medida con la variable de compromiso organizacional, cuyos datos favorecieron conocer la perspectiva de los encuestados. El resultado obtenido en la correlación de Pearson fue 0,698; representando una correlación positiva considerable, con un Sig. Bilateral de <,001 y una significancia de 0.001.

Es decir que, conforme con los resultados obtenidos se procede a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, conllevando a determinar que al mejorar aspectos como son condiciones de trabajo, remuneración y beneficios, supervisión y el puesto de trabajo tiene una repercusión en el nivel del compromiso organizacional del personal administrativo que labora dentro de una jornada completa en la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil.

### Segunda Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No Existe correlación entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

**H<sub>1</sub>:** Existe correlación entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

**Tabla 4**

*Correlación de Factores intrínsecos y compromiso organizacional*

		<b>Correlaciones</b>	
		Factores Intrínsecos	V2 Compromiso organizacional
Factores Intrínsecos	Correlación de Pearson	1	,712**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	80	80
V2 Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,712**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	80	80

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

A partir de los resultados de este estudio se pudo confirmar que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, cuyos resultados mediante el cálculo de estadística inferencial con ayuda del programa SPSS denotó un nivel de correlación 0,712\*\* representando un nivel positivo considerable, con una significativa de 0.001 bilateral, aumentando la confiabilidad del resultado.

## 6. Acciones que Mejoran el Ámbito de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de la Universidad.

---

A partir del análisis presentado anteriormente y habiendo confirmado que en la UPS la satisfacción laboral está relacionada al compromiso organizacional desde el enfoque de los factores extrínseco e intrínseco favorecieron emitir el criterio donde resulta notorio para promover mejoras en la satisfacción laboral, debe enfocarse la UPS sede Guayaquil en fortalecer aquellos factores que tienen una repercusión en los colaboradores. Por ende, se expone acciones a tomar en cuenta para mejorar el ámbito laboral en la UPS sede Guayaquil:

1. **Ambiente de trabajo seguro y saludable:** El personal se sienten más satisfechos cuando se les proporciona un entorno de trabajo seguro, limpio que promueva la salud y el bienestar.
3. **Relaciones positivas entre compañeros y superiores:** Un ambiente de trabajo que promueva la comunicación abierta y respetuosa, así como relaciones positivas entre los miembros del equipo, fomentando un mayor nivel de satisfacción laboral.
4. **Equilibrio trabajo-vida personal:** Contar con políticas y prácticas enfocadas en priorizar los empleados, concentrándose en equilibrar las responsabilidades que incluyan los ámbitos laborales, personales y familiares, fundamentada en el logro de una alta satisfacción laboral.
5. **Oportunidades de desarrollo y crecimiento:** Los empleados valoran las oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional dentro de la organización. Esto puede incluir capacitaciones, programas de mentoría y posibilidades de ascenso.
6. **Reconocimiento y recompensas:** Sentirse valorado y reconocido por su trabajo es esencial para la satisfacción laboral. Las organizaciones que ofrecen programas de reconocimiento y recompensas incentivan a sus empleados y contribuyen a un alto nivel de satisfacción.

7. **Autonomía y empoderamiento:** Permitir a los empleados tomar decisiones y tener cierto grado de autonomía en su trabajo genera un sentido de control y satisfacción personal.

8. **Remuneración justa:** Manejar una compensación salarial adecuada, acorde al mercado laboral de cada sede y a la complejidad de cada cargo, es importante para la satisfacción laboral. Los empleados deben sentir que su trabajo es valorado y compensado de manera equitativa, ya que el nivel remunerativo está directamente relacionado con la calidad de vida y felicidad de los colaboradores.

## 7. Conclusiones

---

El desarrollo del estudio permitió obtener como resultado definir la existencia de la relación entre la satisfacción laboral a través de la determinación de los factores intrínsecos, que incluyeron las relaciones humanas, desarrollo y comunicación tienen un aporte en positivo cuando se trata de potencializar el compromiso organizacional, llegando incluso a superar los factores extrínsecos. En consecuencia, al evidenciarse que el nivel de satisfacción laboral con el compromiso organizacional en el personal administrativo de la UPS que mantiene un contrato indefinido tiene una participación en el índice de correlación de Pearson, comprobado a través de las hipótesis planteadas expuestas anteriormente. Es importante mencionar que, estos resultados corroboran los postulados teóricos, donde las variables de estudio no fueron conceptualmente independientes. Por el contrario, las prácticas laborales están estrechamente relacionadas invitando a gestionar de mejorar forma aquellos factores extrínsecos e intrínsecos son determinantes en el nivel de satisfacción laboral y conlleva a tener un aporte positivo que puede incrementar el compromiso de los colaboradores.

## 8. Recomendaciones

---

1. Para generar un ambiente de trabajo seguro, saludable, que el potencial del personal sea gestionado y alineado a los objetivos y necesidades de la institución es pertinente crear un área o departamento cuyo propósito sea monitorear el cumplimiento de la calidad, la Universidad Politécnica Salesiana debe establecer estándares de calidad, no solo en lo académico sino en lo administrativo, esto permitirá fijar puntos de referencias e identificar aspectos que deben implementarse, mejorarse o eliminarse.
2. Establecer reuniones de trabajo de manera mensual donde se establezcan las metas, logros obtenidos y reconocimiento entre el equipo de trabajo, mejorará las relaciones positivas entre compañeros y superiores, fortalecer los canales de comunicación formales, entre directivos y demás colaboradores, afianzaría el mensaje institucional y evitaría que se distorsione la información.
3. La UPS debe contribuir al crecimiento profesional y personal de los colaboradores además de incrementar el nivel compromiso organizacional y la satisfacción laboral, a través de un Plan de Carrera, Plan de Capacitación, reconocimiento de logros, tanto para docentes como para el personal administrativo.

## 9. Referencias

- Alromaihi, M. A. (2017). Job Satisfaction and Employee Performance: A Theoretical Review of the Relationship between the Two. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 1-20.
- Alshmemri, M. S.-A. (2017). Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Science Journal*, 12-16.
- Arias. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, N°200.
- Betanzos, Andrade y Paz. (2006). *Organizational commitment in a sample of Mexican workers*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045002>
- Calles-García, J., & González-Pérez, P. (2011). *La Biblia del Footprinting*.
- Carrasco, C. (2019). *Repositorio UNASAM*. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4208/T033\\_33328484\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4208/T033_33328484_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chaparro, E. (2017). Satisfacción laboral en instituciones de educación superior en la Zona Metropolitana del Valle de Toluca, México, como factor de competitividad. *Revista de Desarrollo Económico*, 4(10), 29-42.
- Chiara, A. (2018). *Universidad César Vallejo*. Recuperado el 2023, de [http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2448-3583202100010001500013&lng=en](http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2448-3583202100010001500013&lng=en)
- Coronado, Valdivia, Aguilera. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnología*, 7-10.
- Gallardo y Triado. (6 - 8 de Junio de 2007). Revisión de las aportaciones teóricas sobre el compromiso organizativo: ¿acaso importan las actitudes? *XXI Congreso anual de la Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. Madrid.
- Gaviria, C. (2019). *Estadística Descriptiva y probabilidad*. Medellín: Bonaventuriana.
- Gutiérrez, M. (2019). *Repositorio Universidad Nacional de Piura*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1519/ADM-GUT-JUA-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, L. (2021). Teoría de factores de Herzberg: experiencia en establecimiento detallista de Ecuador. *Mundo Recursivo*, 2.

- Hernández, C. A., & Ramos, J. R. (2018). La Inteligencia emocional y la práctica docente en profesores investigadores. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-29, 9.
- Herzberg, F. (1968). *One More Time: How Do You Motivate Employees*. Boston: Harvard Business School Press.
- Ibarra, E. L. (2019). *repositorio.unjfsc.edu.p*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3284/LISSETH%20MARIELA%20IBARRA%20ESTUPI%20c3%91AN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Johnson y Chang. (2006). “I” is to continuance as “we” is to affective: The relevance of the self-concept for organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 549-570.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento: técnicas y comportamiento*. México : Interamericana.
- Maldonado, S. (2014). *Compromiso organizacional de los profesores de una universidad pública*. Aguascalientes: Conciencia Tecnológica.
- Mamani, A. (2016). *Universidad Peruana Unión*. Obtenido de [http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2448-3583202100010001500026&lng=en](http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2448-3583202100010001500026&lng=en)
- Manso, J. (08 de Marzo de 2018). *Universidad EAFIT*. Obtenido de El legado de Frederick Irvin Herzberg: [https://www.researchgate.net/profile/Juan\\_Manso3/publication/26422979\\_El\\_legado\\_de\\_Frederick\\_Irving\\_Herzberg/links/5564770908ae6f4dcc99ebb9/El-legado-de-Frederick-Irving-Herzberg.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Juan_Manso3/publication/26422979_El_legado_de_Frederick_Irving_Herzberg/links/5564770908ae6f4dcc99ebb9/El-legado-de-Frederick-Irving-Herzberg.pdf)
- Martín y Nuñez. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Chiang*.
- Mathieu & Zajac . (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 171 - 194.
- Meller y Allen. (s.f.). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 61-89.
- Pintado, D. M., & Reyes, R. C. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables-FACEAC. *Horizonte Empresarial*, 15-29.

- Pinto, E. (2020). Análisis de la calidad de vida laboral de los empleados de carrera administrativa de la Universidad de La Guajira (Colombia). *Panorama Económico*, 25.
- Portilla, P. (2017). *Universidad de Ciencias Aplicadas*. Recuperado el 2023, de [http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2448-3583202100010001500032&lng=en](http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2448-3583202100010001500032&lng=en)
- Quispe, R. (2019). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral Docente en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. Perú.
- Ramos, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *The scope of an investigation*, 3.
- Salazar, C. (2019). Obtenido de Actitudes personales y compromiso organizacional en la Municipalidad de Reque: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65479>
- Sandoval, S. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 120 - 135.
- Trauco, J. (29 de 12 de 2020). *Liderazgo del jefe de la unidad de infraestructura y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Nacional Intercultural de Quillabamba*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14039/6057>
- Vandenbergue, C. (1996). Assessing organizational commitment in a Belgian context: evidence for the three-dimensional model. *Psicología Aplicada: Una revisión internacional*, 371-386.
- Viscaíno, I. C. (Enero de 2020). *Repositorio Pucesa*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2947/1/77127.pdf>
- www.elhacker.net. (s.f.). *www.elhacker.net*. Obtenido de [https://www.elhacker.net/trucos\\_google.html](https://www.elhacker.net/trucos_google.html)
- Zayas, P. (2018). Causas De La Satisfacción Laboral En Una Organización Comercializadora Mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 315 - 322.
- Zelada, E. (2018). *Repositorio UCV*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17305/Zelada\\_FE\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17305/Zelada_FE_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zuloeta, M. (2018). *Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo*. Obtenido de [file:///C:/Users/gcarrasco/Downloads/Zuloeta\\_MMA.pdf](file:///C:/Users/gcarrasco/Downloads/Zuloeta_MMA.pdf)

## 10. ANEXOS

### Anexo 1. Carta de Autorización

Guayaquil, 20 de junio del 2022

Ing. Raúl Álvarez, PhD.  
Vicerrector Sede Guayaquil  
Universidad Politécnica Salesiana

Estimado Señor Vicerrector:

Yo, Gabriel Leonardo Carrasco Luzarraga, colaborador activo de la UPS y estudiante de la maestría de Psicología mención en Talento Humano, cambio e innovación, de la Universidad Politécnica Salesiana, como parte de mi formación académica me encuentro en proceso de elaborar mi tesis, por esta razón le solicito su autorización, para realizar un estudio investigativo en la sede, denominado "Factores que inciden en la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional del personal Administrativo a Tiempo Completo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, julio – noviembre 2022".

El estudio pretende conocer el nivel de satisfacción laboral y su incidencia en el compromiso organizacional que actualmente poseen los colaboradores del área administrativa de la Sede.

El proceso de investigación se basará en socializar y aplicar cuestionarios al personal administrativo de la Sede. De contar con su aprobación se garantiza cumplir con los lineamientos éticos establecidos por la universidad y absoluta reserva con la información que se logre recabar, los resultados de este estudio permanecerán absolutamente confidenciales y anónimos. Si el mismo se publica, solo se documentarán los resultados combinados.

Es importante destacar que, la universidad, ni el personal administrativo de la sede incurrirá en costos.

En espera de que su respuesta sea favorable, agradezco su atención.

Cordialmente,

  
Psic. Org. Gabriel Carrasco Luzarraga  
Maestrante de Psicología mención en  
Talento Humano, cambio e innovación



**Anexo 2. Formulario de Consentimiento Informado**  
**UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA**  
**SEDE GUAYAQUIL**

**FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación:

Datos del equipo de investigación:

	<b>Nombres completos</b>	<b># De cédula</b>	<b>Institución a la que pertenece</b>
Investigador Principal	Gabriel Leonardo Carrasco Luzarraga	0923964654	Universidad Politécnica Salesiana

**¿De qué se trata este documento?** *(Realice una breve presentación y explique el contenido del consentimiento informado). Se incluye un ejemplo que puede modificar*

Usted está invitado(a) a participar en este estudio que se realizará sobre la Satisfacción y el Compromiso Organizacional del personal administrativo de la UPS Gye. En este documento llamado "consentimiento informado" se explica las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación y si acepta la invitación. También se explica los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio. No tenga prisa para decidir. Si es necesario, lleve a la casa y lea este documento con sus familiares u otras personas que son de su confianza.

**Introducción**

El presente proyecto surge de la necesidad de identificar el nivel de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del personal administrativo que trabaja a tiempo completo por un año o más, en la UPS sede Guayaquil. El propósito de este estudio es conocer si la Satisfacción y el compromiso es alto o bajo y si estos tienen alguna relación entre sí y dependiendo los resultados poder proponer un plan de acción.

**Objetivo del estudio**

Relacionar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del área administrativa a tiempo completo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

**Descripción de los procedimientos**

Para determinar los niveles de Satisfacción y Compromiso Organizacional aplicaremos 2 encuestas.  
a. Charla de socialización sobre aplicación de cuestionarios.  
b. Aplicación de cuestionario de 15 ítems que mide la satisfacción laboral considerando factores intrínsecos y extrínsecos.  
c. Aplicación de cuestionario de 18 ítems que mide el compromiso organizacional considerando 3 dimensiones (afectivo, normativo y continuidad).

**Riesgos y beneficios**

En el presente proyecto NO existe la posibilidad de presentarse alguna situación de riesgo relacionada con el manejo de la información en cuanto a los datos estadísticos, se considerará la confidencialidad respectiva con respecto al nombre de los participantes lo cual permanecerá anónimo, los resultados de la aplicación de los cuestionarios van a ser utilizados para la elaboración de gráficos y cuadros estadísticos. Además, es importante recalcar que usted como participante no obtendrá ningún beneficio directo del presente estudio, sin embargo, los resultados obtenidos del mismo, permitirá conocer la situación actual de la Universidad en cuanto a la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional y poder proponer un plan de acción que aporte positivamente a la UPS.

**Otras opciones si no participa en el estudio**

La participación en esta investigación es voluntaria, pudiendo el participante retirarse en cualquier momento sin que esto ocasione algún tipo de perjuicio o penalización. Se considerarán las mismas acciones para quienes no deseen participar en este proyecto.

**Derechos de los participantes** *(debe leerse todos los derechos a los participantes)*

## UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL

<p>Usted tiene derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Recibir la información del estudio de forma clara;</li> <li>2) Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas;</li> <li>3) Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio;</li> <li>4) Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted;</li> <li>5) Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento;</li> <li>6) El respeto de su anonimato (confidencialidad);</li> <li>7) Que se respete su intimidad (privacidad);</li> <li>8) Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.</li> </ol>
<b>Manejo del material biológico recolectado</b>
La presente investigación no incurre en el uso de materiales biológicos.
<b>Información de contacto</b>
Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor envíe un correo electrónico a <a href="mailto:gcarrasco@ups.edu.ec">gcarrasco@ups.edu.ec</a> Psic. Org. Gabriel Leonardo Carrasco Luzarraga.

<p><b>Consentimiento informado</b> <i>(Es responsabilidad del investigador verificar que los participantes tengan un nivel de comprensión lectora adecuado para entender este documento. En caso de que no lo tuvieran el documento debe ser leído y explicado frente a un testigo, que corroborará con su firma que lo que se dice de manera oral es lo mismo que dice el documento escrito)</i></p>
<p>Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.</p>

Nombres completos del/a participante	Firma del/a participante	Fecha
Nombres completos del testigo <i>(si aplica)</i>	Firma del testigo	Fecha
Nombres completos del/a investigador/a	Firma del/a investigador/a	Fecha

## Anexo 3. Encuesta realizada



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA  
SALESIANA  
ECUADOR**

## Encuesta De Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Usted está cordialmente invitado(a) a participar en este estudio sobre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional del personal administrativo de la UPS Sede Guayaquil.

A continuación se explicará las razones por las que se realiza el estudio y cuál será su participación al aceptar la invitación. Después de revisar esta información y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para poder realizar las encuestas.

**Introducción:**

El presente proyecto surge de la necesidad de identificar el nivel de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del personal administrativo que trabaja a tiempo completo por un año o más, en la UPS sede Guayaquil.

**Objetivo del estudio:**

Conocer los niveles de satisfacción y el compromiso y si estos tienen alguna relación entre sí. De los resultados que se obtengan en este estudio se podrá proponer un plan de acción.

**Riesgos y beneficios:**

Al participar en este estudio NO existe la posibilidad de presentarse alguna situación de riesgo relacionada con el manejo de la información, los datos de las encuestas se utilizarán para procesos estadísticos, se considerará la confidencialidad de los participantes, los datos demográficos solicitados servirán para la elaboración de gráficos y cuadros estadísticos.

Es importante recalcar, que usted como participante no obtendrá ningún beneficio directo e individual del presente estudio, sin embargo, los resultados obtenidos del mismo, permitirá conocer la situación actual de la Universidad Politécnica Salesiana en cuanto a la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional y poder proponer un plan de acción que aporte positivamente a la Institución.

gabrielcarrasco0310@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Si ha leído y entendido el consentimiento informado, seleccionar De acuerdo y dar clic en SIGUIENTE para realizar las encuestas. \*

De acuerdo

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA  
**SALESIANA**  
ECUADOR

## Encuesta De Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

gabrielcarrasco0310@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

### Datos del encuestado

Por favor, indique su edad actual (años cumplidos) \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Por favor, indique su sexo \*

Masculino

Femenino

Indique el tiempo de servicio en la institución. (colocar los años que tiene en la  
UPS Sede Gye) \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Nivel de Instrucción académica \*

Secundaria

Tercer Nivel

Cuarto Nivel

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

[Borrar formulario](#)



## Encuesta De Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

gabrielcarrasco0310@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

 No compartido 

\* Indica que la pregunta es obligatoria

### Encuesta de Satisfacción Laboral SI-Arg

A continuación, se le presentan varios enunciados relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Absolutamente de Acuerdo (AA) a un Absolutamente en Desacuerdo (AD). Usted deberá responder a cada enunciado, eligiendo la opción que considere adecuada. Por favor, no deje ninguna pregunta sin contestar.

#### ÍTEM \*

	Absolutamente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Absolutamente desacuerdo
Mi ambiente de trabajo cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siente que forma parte de un buen equipo de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aquí tengo oportunidades para ascender.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.	<input type="radio"/>				
La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.	<input type="radio"/>				
La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.	<input type="radio"/>				
Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.	<input type="radio"/>				
Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.	<input type="radio"/>				
Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.	<input type="radio"/>				
El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.	<input type="radio"/>				
Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.	<input type="radio"/>				
El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.	<input type="radio"/>				
Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.	<input type="radio"/>				

Tengo confianza en mis compañeros de trabajo.	<input type="radio"/>				
El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.	<input type="radio"/>				
Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.	<input type="radio"/>				
El trabajo que realizo a diario represente todo un desafío para mí.	<input type="radio"/>				
Las instalaciones en el trabajo son seguras para realizar mis labores.	<input type="radio"/>				
La organización me paga puntualmente la remuneración.	<input type="radio"/>				
Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.	<input type="radio"/>				
Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.	<input type="radio"/>				
El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.	<input type="radio"/>				
Para estar informado de los que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email, cartas, etc.	<input type="radio"/>				

El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.	<input type="radio"/>				
Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.	<input type="radio"/>				
El trabajo que realizo a diario represente todo un desafío para mí.	<input type="radio"/>				
Las instalaciones en el trabajo son seguras para realizar mis labores.	<input type="radio"/>				
La organización me paga puntualmente la remuneración.	<input type="radio"/>				
Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.	<input type="radio"/>				
Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.	<input type="radio"/>				
El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.	<input type="radio"/>				
Para estar informado de los que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email, cartas, etc.	<input type="radio"/>				
En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.	<input type="radio"/>				

La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.	<input type="radio"/>				
Aquí brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.	<input type="radio"/>				
Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.	<input type="radio"/>				
Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.	<input type="radio"/>				
Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	<input type="radio"/>				
En la organización la información que se recibe acerca de los cambios y logros de metas es clara, correcta y oportuna.	<input type="radio"/>				
En el trabajo las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto, se lo que se espera de mí.	<input type="radio"/>				
La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.	<input type="radio"/>				
Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.	<input type="radio"/>				
Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.	<input type="radio"/>				

<p>Cuando se implementan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.</p>	<input type="radio"/>				
<p>La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.</p>	<input type="radio"/>				
<p>Las instalaciones de mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.</p>	<input type="radio"/>				
<p>Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.</p>	<input type="radio"/>				
<p>La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.</p>	<input type="radio"/>				



## Encuesta De Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

gabrielcarrasco0310@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



 No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

### Encuesta de Compromiso Organizacional

A continuación, se le presentan varios enunciados relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Absolutamente de Acuerdo (AA) a un Absolutamente en Desacuerdo (AD). Usted deberá responder a cada enunciado, eligiendo la opción que considere adecuada. Por favor, no deje ninguna pregunta sin contestar.

ÍTEM \*

	Absolutamente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Absolutamente desacuerdo
Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera profesional en la UPS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En realidad, siento como si los problemas del UPS fueran los míos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo un fuerte sentido de pertenencia con el UPS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento emocionalmente ligado a la UPS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento como "parte de la familia" en la UPS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La UPS tiene un gran significado personal para mí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por ahora, permanecer en la UPS refleja tanto necesidad como deseo.	<input type="radio"/>				
Sería muy difícil para mí dejar la UPS ahora, incluso si deseara hacerlo.	<input type="radio"/>				
Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la UPS.	<input type="radio"/>				
Siento que tengo muy pocas opciones si dejara la UPS.	<input type="radio"/>				
Si no hubiera invertido tanto de mí en la UPS, yo podría considerar trabajar en otro lugar.	<input type="radio"/>				
Una de las consecuencias negativas de dejar la UPS sería la escasez de otras alternativas disponibles.	<input type="radio"/>				
Siento alguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.	<input type="radio"/>				
Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la UPS ahora no sería lo correcto.	<input type="radio"/>				
Me sentiría culpable si dejo la UPS ahora.	<input type="radio"/>				
La UPS merece mi lealtad.	<input type="radio"/>				
No dejaría la UPS ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.	<input type="radio"/>				

Siento que le  
debo mucho a la  
UPS.



Atrás

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

**Anexo 4.** Resultado de Datos para cálculo de Alfa de Cronbach de Variable de Satisfacción Laboral

<b>Estadísticas de elemento</b>			
	Media	Desv. estándar	N
P1	4,06	1,071	80
P8	3,90	1,038	80
P15	2,83	1,329	80
P22	4,49	,857	80
P29	4,33	,925	80
P36	3,85	1,092	80
P41	3,43	1,016	80
P2	3,03	1,368	80
P9	2,80	1,267	80
P16	3,83	1,123	80
P23	3,74	1,133	80
P30	3,91	1,021	80
P42	2,83	1,348	80
P3	3,63	1,236	80
P10	4,09	1,058	80
P17	3,76	1,070	80
P24	3,98	1,091	80
P31	4,03	,993	80
P37	4,03	1,043	80
P7	3,96	1,061	80
P14	3,86	1,076	80
P21	4,08	,883	80
P28	3,89	1,043	80
P35	3,90	,976	80
P4	3,93	1,065	80
P11	4,04	1,049	80
P18	3,68	1,310	80
P25	3,79	1,319	80
P32	3,84	1,024	80
P38	3,38	1,354	80
P5	2,90	1,346	80
P12	4,18	,925	80
P19	4,03	1,067	80
P26	3,91	1,116	80
P33	3,59	1,177	80
P39	3,59	1,270	80
P6	3,91	,970	80
P13	3,99	1,085	80
P20	3,70	1,084	80
P27	3,80	1,163	80
P34	3,61	1,164	80
P40	3,90	1,038	80

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	153,86	918,652	,253	,968
P8	154,03	893,797	,666	,966
P15	155,10	891,003	,548	,967
P22	153,44	910,376	,486	,967
P29	153,60	899,509	,647	,966
P36	154,08	888,222	,720	,966
P41	154,50	901,646	,550	,966
P2	154,90	915,382	,229	,968
P9	155,13	900,212	,453	,967
P16	154,10	887,610	,708	,966
P23	154,19	883,699	,761	,966
P30	154,01	891,177	,722	,966
P42	155,10	888,218	,575	,966
P3	154,30	892,491	,572	,966
P10	153,84	890,391	,709	,966
P17	154,16	888,821	,725	,966
P24	153,95	893,567	,636	,966
P31	153,90	894,927	,679	,966
P37	153,90	892,775	,680	,966
P7	153,96	885,834	,781	,966
P14	154,06	887,097	,749	,966
P21	153,85	896,053	,746	,966
P28	154,04	896,872	,613	,966
P35	154,03	894,556	,698	,966
P4	154,00	890,734	,698	,966
P11	153,89	886,886	,773	,966
P18	154,25	889,405	,578	,966
P25	154,14	891,437	,547	,967
P32	154,09	892,056	,705	,966
P38	154,55	877,491	,710	,966
P5	155,03	890,784	,543	,967
P12	153,75	897,608	,682	,966
P19	153,90	889,281	,720	,966
P26	154,01	890,519	,668	,966
P33	154,34	883,492	,734	,966
P39	154,34	878,809	,742	,966
P6	154,01	902,164	,569	,966
P13	153,94	889,983	,697	,966
P20	154,23	891,291	,677	,966
P27	154,13	890,718	,637	,966
P34	154,31	887,458	,684	,966
P40	154,03	899,442	,574	,966

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
157,93	936,247	30,598	42

## Anexo 5. Resultado de Datos para cálculo de Alfa de Cronbach de Variable de Compromiso Organizacional

<b>Estadísticas de elemento</b>			
	Media	Desv. estándar	N
P1_V2	3,95	1,135	80
P2_V2	3,70	1,195	80
P3_V2	3,98	1,067	80
P4_V2	3,90	1,098	80
P5_V2	3,86	1,220	80
P6_V2	3,96	1,195	80
P7_V2	3,90	1,132	80
P8_V2	3,84	1,206	80
P9_V2	3,48	1,340	80
P10_V2	2,98	1,136	80
P11_V2	3,13	1,173	80
P12_V2	3,06	1,095	80
P13_V2	3,23	1,242	80
P14_V2	3,59	1,209	80
P15_V2	3,01	1,248	80
P16_V2	4,01	1,131	80
P17_V2	3,44	1,281	80
P18_V2	3,54	1,321	80

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1_V2	60,59	189,790	,688	,926
P2_V2	60,84	187,150	,735	,925
P3_V2	60,56	189,388	,752	,925
P4_V2	60,64	188,639	,755	,925
P5_V2	60,68	187,842	,696	,926
P6_V2	60,57	186,349	,761	,925
P7_V2	60,64	188,487	,735	,925
P8_V2	60,70	189,124	,664	,927
P9_V2	61,06	182,059	,795	,924
P10_V2	61,56	196,325	,471	,931
P11_V2	61,41	207,790	,102	,939
P12_V2	61,47	201,797	,309	,934
P13_V2	61,31	194,521	,477	,931
P14_V2	60,95	192,377	,560	,929
P15_V2	61,52	186,075	,734	,925
P16_V2	60,52	189,164	,713	,926
P17_V2	61,10	185,104	,742	,925
P18_V2	61,00	185,316	,710	,926

<b>Estadísticas de escala</b>			
Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
64,54	212,606	14,581	18