



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
SALESIANA**

**SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL OPERARIO EN
UNA EMPRESA PRIVADA EN QUITO, ECUADOR EN EL AÑO 2025.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de Licenciado en Psicología

AUTOR: ROSAS TRUJILLO GABRIEL ALEJANDRO

TUTOR: BETTI MARGARITA GUARDERAS VACA

Quito - Ecuador

2025

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, Rosas Trujillo Gabriel Alejandro con documento de identificación N° 1725621286 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 28 de Julio del año 2025.

Atentamente,



Rosas Trujillo Gabriel Alejandro

1725621286

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, ROSAS TRUJILLO GABRIEL ALEJANDRO con documento de identificación No. 1725621286, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención: LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL OPERARIO EN UNA EMPRESA PRIVADA EN QUITO, ECUADOR EN EL AÑO 2025., el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 28 de julio del año 2025

Atentamente,



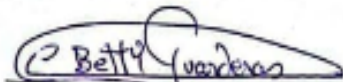
Rosas Trujillo Gabriel Alejandro
1725621286

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, BETTI MARGARITA GUARDERAS VACA con documento de identificación N° 1709713901 docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL OPERARIO EN UNA EMPRESA PRIVADA EN QUITO, ECUADOR EN EL AÑO 2025, realizado por ROSAS TRUJILLO GABRIEL ALEJANDRO con documento de identificación N° 1725621286, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 28 de julio del año 2025

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Betty Guarderas". The signature is enclosed within a simple, hand-drawn oval border.

Betti Margarita Guarderas Vaca
CI: 1709713901

Resumen

La presente investigación analiza el vínculo entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal operativo de una empresa privada en la ciudad de Quito, Ecuador. En un entorno donde la estabilidad emocional y el apego organizacional resultan esenciales para reducir rotaciones y fomentar la eficiencia, este estudio pretende comprender como las percepciones laborales influyen en la conexión del trabajador con su lugar de trabajo. Mediante una muestra de 100 operativos y la aplicación de herramientas de medición confiable, se evaluará ambas variables para identificar si existe una relación con los operativos satisfechos y su compromiso hacia la empresa. Se consideraron elementos como el reconocimiento, entorno de trabajo, las oportunidades de crecimiento y el estilo de liderazgo. Los resultados servirán de base para formular acciones que fortalezcan la gestión humana y eleven la motivación y permanencia de los empleados de la organización.

Palabras clave: *Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Bienestar, Permanencia, Personal Operativo.*

Abstract

This research analyzes the link between job satisfaction and organizational commitment among operational staff at a private company in Quito, Ecuador. In an environment where emotional stability and organizational attachment are essential for reducing turnover and promoting efficiency, this study aims to understand how job perceptions influence workers' connection to their workplace. Using a sample of 100 operational staff and reliable measurement tools, both variables were evaluated, identifying a direct association between them. Elements such as recognition, work environment, growth opportunities, and leadership style were considered. The results will serve as a basis for formulating actions to strengthen human resource management and increase employee motivation and retention within the organization.

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Commitment, Well-being, Retention, Operational Staff.*

Dedicatoria

Este trabajo de titulación va dirigido:

A mi familia que me ha brindado un cariño incondicional en las buenas y en las malas, me ha guiado y me han convertido en la persona que soy hoy en día, por ser mi raíz y mi motor, gracias por su amor incondicional, por creer en mi en los momentos más difíciles y por acompañarme en cada paso de este camino.

A mi abuelita Eulalia que me ha dado sabiduría y un gran apoyo para seguir adelante, su amor incondicional y por estar a mi lado en las buenas y en las malas, gracias por creer en mi incluso cuando yo dudaba.

A mi abuelito Germán que, aunque ya no este físicamente, vive en mi corazón y en cada uno de mis logros, gracias por tus enseñanzas, tu ejemplo y las palabras que siguen guiando mi camino.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Margarita, mi tutora de tesis por haber sido una guía invaluable en este proceso. Su compromiso, paciencia y sabiduría marcaron una diferencia esencial en cada etapa de este trabajo. Gracias por creer en mí y por compartir sus conocimientos con tanta dedicación.

De igual manera, quiero agradecer profundamente a mis amigos, quienes entre risas, desvelos y decaídas me acompañaron en este camino. Juntos hemos llegado lejos y su compañía convirtió esta experiencia en algo verdaderamente inolvidable. Mis más sinceros respetos y agradecimientos a cada uno de ustedes por ser parte esencial de este capítulo de mi vida.

ÍNDICE

1. DATOS INFORMATIVOS DEL PROYECTO	1
2. OBJETIVOS.....	4
2.1. Objetivo General.....	4
2.2. Objetivos específicos	4
3. EJE DE LA INTERVENCIÓN O INVESTIGACIÓN.....	4
3.1. Satisfacción Laboral.....	4
3.2. Satisfacción Intrínseca	8
3.3. Satisfacción Extrínseca	8
4. Compromiso Organizacional.....	11
4.1. Compromiso afectivo.....	13
4.2. Compromiso normativo	13
4.3. Compromiso de continuidad o calculado.....	13
4.4. Compromiso Conductual	13
4.1.1 Relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.....	15
5. OBJETO DE LA INTERVENCIÓN O DE LA PRÁCTICA DE INVESTIGACIÓN/INTERVENCIÓN.	17
6. EJE DE LA INVESTIGACION.....	17
7. METODOLOGIA	19
8. POBLACIÓN	20
9. ANALISIS DE DATOS	21
10. CONCLUSIONES.....	33
11. RECOMENDACIONES	34

REFERENCIAS	35
Tabla 1. Preguntas Clave	17
Tabla 2. Procesamiento de casos SL-ARG.....	22
Tabla 3. Fiabilidad SL-ARG	22
Tabla 4. Procesamiento de casos Mayer y Allen.....	22
Tabla 5. Fiabilidad Mayer y Allen.....	23
Tabla 6. Satisfacción Laboral	23
Tabla 7. Compromiso Organizacional.....	26
Tabla 8. Correlaciones	29
Tabla 9. Análisis de variables.....	31
Ilustración 1. Frecuencia del personal operativo en satisfacción laboral	24
Ilustración 2. Campana de Gauss Satisfacción Laboral	25
Ilustración 3. Frecuencia del personal operativo en compromiso organizacional.....	27
Ilustración 4. Campana de Gauss Compromiso Organizacional	41
Ilustración 5. Diagrama de dispersión	31

1. DATOS INFORMATIVOS DEL PROYECTO

La presente investigación se enfoca en estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal operativo de una empresa privada ubicada en Quito, Ecuador. El estudio abarcará a los trabajadores de las áreas operativas con el objetivo de comprender como los niveles de satisfacción laboral impacta en el grado de compromiso que estos empleados tienen hacia la organización. El problema de estudio radicara en la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los operarios?

Abraham Maslow (1943) expresa a través de la pirámide de necesidades cuales son las que el ser humano necesita satisfacer para poder vivir de manera adecuada, en el contexto laboral, aunque estas se encuentren dentro de la pirámide, no todas estas se componen del mismo material, siguen un orden lineal y ponen en relación aspectos personales (integridad propia, autorrealización y protección) junto con aspectos relacionales (reconocimiento) para crear un ambiente laboral seguro y estable (Rodriguez, S. R., 2021).

La satisfacción laboral se verá como el nivel valga la redundancia de satisfacción o insatisfacción que el empleado experimentara de acuerdo a su ambiente de trabajo, los autores Volkwein & Parmley mencionaron la existencia de factores los cuales influyen en el empleado y que corresponden al mismo o al lugar en donde se encuentra trabajando (Volkwein & Parmley, 2000, págs. 95-116).

Desde el punto de vista emocional se define como un estado placentero que se deriva de lo que el sujeto percibe en su experiencia de trabajo y que se trata además de una respuesta afectiva de un resultado de las interacciones de las

necesidades y valores de otros miembros de la empresa. Las personas no manejan esta satisfacción ya que dicho por Gonzales “son aspectos que no están bajo su control” (Canul Moje et al. , 2016).

Es además “una motivación en la cual las personas hacen énfasis en los factores asociados con el trabajo y los que se derivan de este” (Bonillo & Nieto, 2002).

Razón por la cual, el autor Zayas, considera que, “la satisfacción laboral no es solo importante desde el punto de vista económico ya que, se debe considerar el punto de vista social puesto que, los beneficios que derivan de esta van a impactar en la sociedad y abarcaran el entorno de vida” (Zayas Agüero et al., 2015). Así se logra fortalecer la vinculación emocional de los empleados con la empresa haciendo que se logre generar productividad y éxito en la organización.

Por otro lado, el compromiso organizacional es de las investigaciones más antiguas que han sido estudiadas y sus definiciones han variado en teorías y enfoques, este compromiso está vinculado a como estos se comportan y se mantenga en su lugar de trabajo teniendo en cuenta las posibles variables que se encuentran en su entorno (León Castillo, K. M., 2022).

Este será visto en diversos enfoques ya que los empleados que se logren identificar con la empresa aumentaran y mejoraran su manera de trabajar, significando que los empleados están dispuestos a beneficiar a la empresa y mejorar su sentimiento de pertenencia, esto determinara la relación que tendrá la organización y el empleado además de influir en su decisión de abandonarla o permanecer en esta.

Fue en 1979 que los autores Mowday, Steers y Porter hicieron una

investigación sobre el compromiso organizativo, lo consideraron como una fuerza por la cual el individuo se identifica con la organización y acepta los objetivos y este quiere alcanzarlos y es la fuerza que va a impulsar al profesional a hacer un mejor trabajo y no irse a otra organización a raíz de un sentimiento de obligación con la empresa en la que se encuentra actualmente y que en algunas ocasiones se muestra un exceso de horas (Richard T. M., Lyman W. P., Richard M. S., 2013).

Es el grado en el que el personal operativo se siente identificado con su organización y como este se siente identificado y alinea sus objetivos y quiere quedarse en esta, mencionan además que es de suma importancia ya que va más allá de la satisfacción en su lugar de trabajo (Robbins, S. P. & Judge, T. A., 2013).

La investigación se llevará a cabo a través de la aplicación de encuestas y entrevistas a los trabajadores operativos de la empresa para así evaluar tanto su nivel de satisfacción laboral como su compromiso organizacional para la obtención de datos objetivos, se utilizarán instrumentos psicométricos validados que permitan medir las variables de interés. Estos instrumentos ayudarán a establecer una compensación precisa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y, se ofrecerá información valiosa para mejorar las estrategias de gestión del talento humano dentro de la empresa.

En este contexto, los resultados obtenidos contribuirán a una mejor comprensión de como las condiciones laborales afectan al bienestar y el compromiso de los empleados operativos, y servirán como base para proponer intervenciones que promuevan una mayor satisfacción y, en consecuencia, mayor compromiso organizacional.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Identificar los niveles de satisfacción laboral y como influyen en el grado de compromiso organizacional y proponer estrategias que mejoren ambos aspectos en el entorno laboral.

2.2. Objetivos específicos

1. Determinar qué factores influyen en el grado de compromiso organizacional y proponer estrategias para fortalecerla.
2. Analizar el nivel de compromiso organizacional de los empleados operativos en la empresa a estudiar.
3. Establecer la relación entre los niveles de satisfacción laboral y el compromiso organizacional.
4. Proponer estrategias y recomendaciones para mejorar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados operativos.

3. EJE DE LA INTERVENCIÓN O INVESTIGACIÓN

3.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral implica que se demuestra una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo siendo definido como un juicio evaluativo ya sea negativo o positivo que el mismo individuo hace sobre la situación sobre su trabajo, es un factor clave para que las organizaciones tengan éxito ya que al momento de invertir en el bienestar de sus empleados llegaran a mejorar su productividad (Patiño Sanguano, K. E., 2025).

Por otro lado, el sentido de pertenencia tiene un rol importante para garantizar la satisfacción laboral, aparece cuando los empleados sienten que son parte de esta y

comparten los objetivos de la organización ya que al eliminar los posibles riesgos esto hará que lo empleados se sientan comprometidos y satisfechos con su trabajo (Patiño Sanguano, K. E., 2025).

De modo que, el sentido de pertenencia, es una conexión emocional que el individuo mantiene con el grupo, el cual lo motiva para que este contribuya al éxito de la empresa, es además una necesidad humana necesaria para avanzar como profesional, este sentimiento aparece cuando los empleados se alineen con los objetivos de la empresa y la cultura de esta, logrando de esta manera verse a sí mismo como una parte fundamental de esta. Uno de los beneficios que puede traer es el incremento en la satisfacción laboral, ya que si en un ambiente de trabajo en el cual se tiene en cuenta la pertenencia esta beneficia a la satisfacción y si los empleados se encuentran contentos, hablarán más positivamente de la empresa misma, incrementando así la satisfacción laboral y la lealtad.

Por otro lado, la lealtad es un factor importante a tomar en cuenta, ya que como menciona la autora Ramos “permitirá a la organización a tener confianza en el personal y que en situaciones difíciles se deban tomar decisiones en base a los valores que se hayan transmitido para afrontar crisis y ser mejores” (Ramos, 2023).

Dicho de otro modo, estos sentimientos desempeñarán un rol importante en la satisfacción del empleado ya que al compartir metas con la empresa y completar sus objetivos, estos se sienten realizados, con el interés de sacar adelante a la empresa y al mismo tiempo sentirse satisfechos.

Abraham Maslow (1945) con su teoría de las jerarquías de necesidad básicas, formula 5 necesidades que el ser humano debe cubrir para poder satisfacerse:

1. **Fisiológicas:** Incluyen, la sed, hambre, refugio

2. **Seguridad:** Protección contra el daño físico y emocional
3. **Social:** Afecto, pertenencia, aceptación y amistad
4. **Estima:** Respeto a uno mismo, la autonomía y el logro
5. **Autorrealización:** Crecimiento como uno mismo, hacer que la satisfacción sea hecha por uno mismo

En el contexto laboral esta teoría sugiere que para satisfacer al empleado es necesario cubrir las necesidades ya mencionadas, siendo un ejemplo un salario justo o un buen clima laboral junto con las oportunidades para desarrollarse de manera profesional, de este modo se entiende que al cumplir progresivamente estas necesidades se puede llegar a una satisfacción laboral completa.

La satisfacción laboral se divide en dos categorías, cognitiva y afectiva, la primera se refiere al grado general de bienestar que los empleados experimentan en relación con los aspectos psicológicos y físicos del entorno laboral y que surge a partir de las condiciones del trabajo y que, si estos en perfectas condiciones el empleado así manifestara una respuesta afectiva hacia su trabajo. Por otra parte, el ámbito cognitivo son los elementos del entorno laboral como las oportunidades de desarrollarse profesionalmente, se complementa al realizar comparaciones ya que son valores que se referenciaran para ampliar el significado de los juicios emocionales (Araujo Gutierrez et al., 2024).

Dicho de otra manera, estas dos categorías se relacionarán con un análisis que el empleado hará sobre sus habilidades de distintos elementos de su trabajo como las condiciones laborales, su salario o si tiene oportunidades para desarrollarse como persona y crecer, así expresa su satisfacción a través de valorar estos aspectos, de igual manera esto no solo depende de dichos factores ya mencionados, sino de como

el mismo crea un vínculo con su entorno de trabajo.

Desde la perspectiva del autor Luzarraga, ha mencionado que la satisfacción laboral representa una evaluación positiva que el trabajador hará de sus experiencias en su entorno de trabajo y que esta percepción será influenciada por factores internos o externos relacionados con su rol dentro de la empresa, estos factores que contribuyen a dicha satisfacción varían entre los individuos ya que esta depende de las influencias en la percepción personal ya sean por necesidades, valores o características. Es definida como la manifestación positiva que se encuentra apoyada en el aspecto emocional de cada individuo, su experiencia profesional y las expectativas que deben ser cumplidas, además, esta se relaciona con elementos como el salario, las condiciones en las que se encuentra trabajando y las relaciones sociales (Zuloeta, 2018 como se cito en Luzarraga, 2023).

Como se ha mencionado, la satisfacción laboral representa una evaluación positiva que el trabajador realiza de sus experiencias en el entorno de trabajo. Esta percepción está influenciada por diversos factores, relacionados con su rol dentro de la empresa. En este contexto, los factores que contribuyen a la satisfacción laboral pueden variar entre individuos, ya que dependen de las percepciones personales, las necesidades, los valores y las características de cada uno.

Va a estar determinada por los factores intrínsecos o motivadores y la insatisfacción laboral que se derivan de los factores externos, cuando una persona no se siente satisfecha con su trabajo es porque sus necesidades psicológicas no se encuentran cubiertas y no necesariamente se desarrollara una falta de satisfacción, sino una simple falta de satisfacción (Carrasco Luzarraga, 2023).

3.2. Satisfacción Intrínseca

Se relaciona con la naturaleza de las tareas desempeñadas, se incluyen satisfacciones como el sentido de logro, el reconocimiento del desempeño y el nivel de responsabilidad, es el interés por las actividades que se realizan ya que los empleados buscan motivación y placer en su propio trabajo y que va más allá de recompensas externas que puedan recibir (Herzberg, F., 1966). Esta definición se encuentra además respaldada por Ryan y Deci quienes en su teoría argumentan que lo intrínseco es la realización personal y el logro de objetivos, es fundamental para la satisfacción laboral (Ryan et al., 2000).

3.3. Satisfacción Extrínseca

Se vincula con los aspectos externos, como las condiciones laborales, las prestaciones, salario así también como las políticas de la organización y la calidad de las relaciones con sus compañeros, esta si depende de los incentivos y las recompensas que provienen del entorno organizacional ya que influye en la percepción del empleado sobre su empleo (Herzberg, F., 1966), fue Vroom (1964) el cual destaca que estos factores como las recompensas económicas y las condiciones de trabajo son determinantes en la satisfacción laboral.

Ambas dimensiones nos permiten comprender mejor como estos factores inciden en la satisfacción laboral teniendo en consideración los diferentes aspectos motivacionales de las tareas y como se desempeñan en estas.

Sin embargo, los autores Álvarez, G & Miles, D hablan sobre como “el grado de satisfacción laboral de un trabajador puede decidir sobre su comportamiento dentro de la empresa donde se demuestra una amplia asociación con las variables desde el punto de vista de la empresa siendo la productividad o el grado de

absentismo” (Touya Miles et al. , 2006), permitiendo que se logre comprender mejor la experiencia humana en el ámbito laboral ya que esta se encuentra afectada por la personalidad del individuo, así como también por el ambiente organizacional (Pujol-Cols, L. J., 2018).

Se puede decir entonces que, los niveles de satisfacción laboral de un empleado pueden influir en la manera en la que este se comporta dentro de la organización, esto nos ayuda a comprender como las personas viven su experiencia en el entorno laboral considerando además que son las condiciones de trabajo la que influirá en la manera de ser del trabajador.

Según los autores Venkatesh & Goh (2015), en su estudio sobre el impacto del bienestar laboral, destacan la importancia de la satisfacción laboral como un factor esencial para la motivación y la retención de empleados en el sector corporativo. En este sentido, argumentan que el bienestar y la satisfacción están íntimamente relacionados con la productividad y el rendimiento organizacional.

Al invertir en mejorar su bienestar este generará un retorno de gran importancia tanto como los empleadores o a la empresa misma, ya que un ambiente laboral positivo no solo favorece el bienestar emocional de los empleados, sino que también contribuye a la mejora de los resultados de la empresa.

De manera similar, Huang, Lee y Ashford (2018), en su estudio sobre las condiciones laborales, analizan cómo el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como las condiciones laborales, impactan directamente en la satisfacción y el bienestar de los empleados. En este sentido, estos autores sostienen que es fundamental que las empresas fomenten un entorno que favorezca tanto la satisfacción personal como profesional, ya que de esta manera se logra reducir el

estrés laboral y, a su vez, se incrementa el rendimiento.

Frederick Herzberg habla sobre la teoría de higiene y motivación que se sostiene en dos factores que se deben considerar y los cuales influyen en la satisfacción laboral, dado que satisfacción e insatisfacción son dos aspectos diferentes y no es correcto emplear estrategias de motivación como el aumento del salario ya que estos factores no crearan una motivación adicional, se lo llama higiene ya que corresponden a las condiciones mínimas indispensables mientras que la motivación serán aquellos que se relacionen con la tarea en sí y cuya ausencia no provocara insatisfacción y que son intrínsecos al trabajo mismo, de esta manera, el autor y sus colaboradores separan los factores que causan satisfacción e insatisfacción (Madero Gómez, S. M., 2020).

La segunda idea sostiene que, si se aumentan los salarios sin considerar el rendimiento de los operadores, este no tendrá ningún efecto motivador. Son externos los que pueden causar una satisfacción laboral baja o moderada ya sea en calidad de atención o en condiciones de trabajo, son también los que conducirán a la satisfacción moderada de los operarios y enfatizaran las relaciones interpersonales (Carrasco Luzurraga, 2023).

Al considerar estas ideas se puede decir que tanto una como otras son parte de la satisfacción laboral, no todo lo que parece motivar realmente lo hace y cosas como el sueldo o un buen ambiente laboral evitan que el empleado se sienta mal, pero al tener retos, aprender cosas nuevas o alcanzar las metas que se propuso hace que un empleado realmente se sienta motivado.

Para medir la satisfacción laboral, es necesario evaluar en que grado el trabajo ayuda al empleado a cumplir con sus objetivos, expectativas y deseos. Esto

implica destacar los valores importantes, factores individuales, aspiraciones y emociones que cada persona experimentara en su ambiente laboral.

4. Compromiso Organizacional

Se refiere al nivel al que el empleado se identifica y su vinculación hacia una organización específica y los objetivos de esta haciendo que influyan en su deseo de quedarse en ella a largo plazo, al tener un nivel de compromiso de alto grado se lograra tener mayor motivación y estabilidad laboral.

Para que se logre dar este compromiso los empleados deben compartir la visión, misión y objetivos de la empresa, estos vendrían a ser lo que se quiere en un futuro, el “por qué existimos” y el cómo la compañía desea una vida cotidiana favoreciendo así el desenvolvimiento de las personas para llegar a las metas que se propusieron en un principio (Blanco, M & Paola, C, 2011)

El concepto de compromiso organizacional conlleva diversos aspectos vinculados a la conexión emocional del trabajador con la empresa y la percepción de abandonar los costos asociados para abandonar la organización y lo que hace que hace que se quede en ella, para esto se logra identificar tres dimensiones claves para el compromiso:

1. **Identificación:** Es la capacidad del empleado para ver los valores y metas de la organización ya que si un trabajador comparte la visión de la empresa haciéndola parte de su ámbito profesional haciendo que su nivel de compromiso aumente
2. **Membresía:** Tiene el deseo de seguir formando parte de la organización reflejando su fuerte deseo de pertenencia y el valor de su rol en su empresa
3. **Lealtad:** Se ve a través del cumplimiento de las responsabilidades y el

respeto que tiene hacia su organización logrando impulsar al trabajador a defender los intereses de la empresa para contribuir a su propia estabilidad.

Es un factor determinante para el desempeño y la aportación del talento humano dentro de la empresa y que se diferencia de la satisfacción laboral es que pueda ser momentánea y que está ligada a un puesto específicos en cambio, el compromiso organizacional es una respuesta más estable y tiene la percepción del empleado sobre la empresa ya que un trabajador puede mostrar la insatisfacción con su cargo, pero si este mantiene un fuerte compromiso con la organización tiene más probabilidades de que este se quede, pero si la insatisfacción se extiende en general aumentara significativa la posibilidad de que el trabajador decida renunciar.

Actualmente los mayores desafíos es diseñar estrategias que aumenten el compromiso de los empleados con empresa, su nivel de lealtad y como se vinculan con el entorno laboral fomentando así un mayor sentido de pertenencia reteniendo a talentos. De esta manera se lo puede considerar como una herramienta clave para evaluar cómo es que se sienten los empleados de acuerdo a su nivel de satisfacción en la empresa en la que están (Runa).

Cumple con una función importante beneficiando tanto a la empresa como el empleado ya que se fomenta una mayor productividad llegando a reducir el índice de rotaciones del personal, se transforma en una experiencia laboral más satisfactoria, es decir con más oportunidades de desarrollo y con un mayor sentido de realización personal.

Fueron Allen y Meyer los que para comprender el compromiso organizacional identificaron tres componentes distintivos y un cuarto como una extensión del modelo que proponen los autores:

4.1. Compromiso afectivo

Es el vínculo afectivo que los trabajadores desarrollan con la organización ya sea a través de una fuerte identificación de los objetivos de la empresa, así permanecerán en la empresa porque ellos realmente quieren quedarse, esto se logra manifestar en sentimientos de pertenencia y un apego hacia la empresa de manera emocional (Runa).

4.2. Compromiso normativo

Es un sentimiento de deber hacia la empresa, los valores personales surgen gracias a la reciprocidad que ellos sienten de parte de la empresa ya sea a través de la lealtad y el sentido de responsabilidad hacia la misma sintiendo que deben quedarse en esta (Runa).

4.3. Compromiso de continuidad o calculado

Se fundamenta en la evaluación de los costos al dejar la organización teniendo en cuenta los beneficios tales como la falta de empresa, aquellos que tiene un gran compromiso se quedan porque necesitan hacerlo, entre esto se pueden ver la antigüedad laboral o el conocimiento que han enriquecido el crecimiento de los mismos (Runa).

4.4. Compromiso Conductual

Es la manifestación en acciones del vínculo con la organización como la cooperación y las iniciativas, es decir, es el apoyo hacia los empleados a través de acciones dentro de la organización, fueron Herscovitch y Meyer quienes lo presentaron como una dimensión extra en su estudio, además de las intenciones y actitudes, se deben ver las conductas que favorecen la implementación de nuevas iniciativas (Herscovitch, L. & Meyer, J. P., 2002).

Si bien esta teoría propuesta por los autores es una de las bases del compromiso organizacional ha ido evolucionando con el paso del tiempo, se menciona que se considera como un tipo de compromiso al compromiso afectivo debido a que es el único que surge como una consecuencia del nivel de satisfacción que el empleado desarrolla hacia la empresa, se puede decir que este compromiso es originado como un apego emocional del empleado hacia la organización. El compromiso de continuidad en la actualidad es más conocido como un “atrincheramiento organizacional” y al normativo como compromiso organizacional (Nieto Hidalgo, E. E., 2017).

Es importante mencionar que la salud mental también juega un papel importante en esta variable ya que el compromiso organizacional se ve influenciado por factores como el equilibrio entre su vida personal y las condiciones en las que se encuentre trabajando, un entorno laboral saludable no solo reduce el estrés, sino que fomenta el compromiso organizacional, afectivo, normativo, de continuidad y continuidad. Diversos estudios demuestran que, si se experimentan altos niveles de bienestar psicológico, son más cercanos a sentirse valorados, motivados y comprometidos con su lugar de trabajo (World Health Organization, 2022)

Dichas modificaciones al concepto de compromiso organizacional fueron realizadas por Carson, Carson y Bedeian en el año 1995, fueron quienes dieron la modificación al compromiso de continuidad al cual denominaron como atrincheramiento de carrera, lo definieron como el continuar en la misma profesión por la falta de opciones o la pérdida a tener en caso de abandonar la organización. Bestos (2008) fue quien introduce el este concepto al contexto laboral definiéndolo como una conducta que desarrolla al querer permanecer en la empresa. No fue hasta

el año 2014, el autor Pinho mencionaría que el empleado generara un atrincheramiento organizacional al sentir que no tiene alternativas o pensar que está preso al no tener expectativas de mejorarse a sí mismo o a sus necesidades (Pinho, 2015).

Al evaluar los conceptos previamente mencionados, se puede decir que el atrincheramiento organizacional se configura como el resultado de la escasez de alternativas para el empleado, conduciendo a su permanencia siendo más una necesidad que una elección.

Hoy en día las empresas buscan elevar este compromiso, esto debido a que si el empleado acepta las metas, valores y la cultura organizacional pueden llegar a convertirse en personal clave para la entidad en la que trabajen (Nieto Hidalgo, E. E., 2017).

Esto implica que, si se tiene un buen compromiso, metas claras y alienadas a la empresa en la cual el empleado se quiere quedar, es necesario que se eleve este factor para que puedan llegar a puestos de trabajo claves y que sean de apoyo para la organización en la que están realizando sus actividades laborales.

Se puede decir entonces que el compromiso organizacional es la clave para la productividad y la estabilidad de una empresa ya que si los empleados se sienten motivados y estos están alineados con los valores de la organización contribuirán al crecimiento y éxito de la empresa y del empleado mismo (AcademiaLab, 2025).

4.1.1 Relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional

Para descubrir la relación de estas variables, se tomara en cuenta la teoría de las diferencias individuales en la satisfacción del Motowidlo (1996), en esta se habla sobre como las actitudes laborales, como lo son estas variables, son en si

juicios valorativos que los colaboradores dicen sobre sus experiencias en el ambiente laboral, las características de cada colaborador son las que afectarán a como se valoran sus experiencias, desarrollando una calificación favorable o desfavorable y generando un lazo positivo o negativo con la organización. Por otro lado, la satisfacción y el compromiso serán sentimientos que los empleados tendrán hacia la organización a la que pertenecen, si se tienen altos niveles de las dos variables donde la satisfacción es una respuesta afectiva hacia aspectos del trabajo y el compromiso, una reacción emocional que durara a largo plazo basando en cómo se percibe a la empresa en general.

Se puede concluir que aquel con un alto nivel de desempeño y con metas claras será lo que le llevará a ver de manera positiva su experiencia laboral, produciendo así una opinión positiva de la empresa de la cual forma parte y un lazo afectivo hacia esta, esto se traduciría a altos niveles de compromiso organizacional y laboral (Barreto, L. B & Lagos Camila G. L., 2022).

En definitiva, la satisfacción laboral se verá afectada por factores externos y la influencia del empleado mismo, si estos aspectos en la mayoría se encuentran satisfechos y alineados, el individuo progresara con un nivel alto de compromiso organizacional y en consecuencia se involucrar más en participar en proyectos asumiendo un rol activo facilitando así un éxito colectivo.

5. OBJETO DE LA INTERVENCIÓN O DE LA PRÁCTICA DE INVESTIGACIÓN/INTERVENCIÓN.

El objeto de la presente es analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal operario de una empresa privada ubicada en el cantón de Quito, provincia de Pichincha, durante el año 2025. La investigación se enfoca en comprender cómo las percepciones y las actitudes hacia el entorno laboral influyen en el grado de compromiso de los empleados hacia la organización, considerando variables como las condiciones de trabajo, el reconocimiento, el salario, y las oportunidades de desarrollo profesional.

El propósito de la intervención será identificar las áreas clave dentro de la organización que afectan tanto la satisfacción como el compromiso de los empleados, con el fin de ofrecer recomendaciones para mejorar estos aspectos y optimizar el rendimiento y la retención del personal.

6. EJE DE LA INVESTIGACION

Se analizaría la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa privada de Quito, en el sector de Santa Lucia en la Av. 6 de diciembre, para esto se plantearán las siguientes preguntas por categorías:

Tabla 1. Preguntas Clave

Categoría	Preguntas
General	¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa privada de Quito en el sector de Santa Lucia?

Satisfacción laboral	¿Qué factores de satisfacción laboral tienen mayor impacto en el compromiso afectivo de los empleados?
Compromiso Organizacional	¿Como se identifican los empleados con los valores y objetivos institucionales de la organización?
Relación entre ambas variables	¿Qué factores de satisfacción laboral tienen mayor impacto en el compromiso afectivo de los empleados?

Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo

La investigación se regirá a través del modelo de psicología organizacional, ya que se enfoca en los aspectos psicológicos que afectan el comportamiento de los empleados de la organización para comprender cuales son los posibles problemas que pueden afectar su comportamiento, las condiciones de trabajo o las remuneraciones juegan un papel importante ya que la organización es la que influirá en lo emocional y el factor subjetivo, además de incluir los sentimientos de pertenencia y de reconocimiento junto con lo más importante siendo este el bienestar psicológico. Para abordar estas cuestiones se obtendrán datos cuantitativos sobre los empleados para obtener datos más complejos sobre la experiencia de los empleados dentro de la organización

Se hará uso de un método que se relacione con el modelo propuesto para hacer uso de los principios psicológicos para explorar como el comportamiento humano influye en el lugar de trabajo, así como en el éxito para la empresa misma.

Durante el estudio se observarán a ambos conceptos y como se vinculan y tiene un impacto en el empleado, es decir, aunque estos son dos factores completamente diferentes si estos se logran gestionar de manera adecuada se creara

un ambiente de trabajo donde las personas no solo se sientan contentas si no que perciban que están contribuyendo con su trabajo.

Por ende, se llega a la siguiente pregunta: ¿Existen diferencias en los niveles de compromiso organizacional entre los empleados que constan con altos niveles de satisfacción laboral que con aquellos que tienen un nivel bajo en estos factores?

7. METODOLOGIA

El estudio se realizará bajo un enfoque cuantitativo, lo que permitirá recolectar datos numéricos y analizarlos mediante técnicas estadísticas para obtener resultados objetivos y medibles, se centrará en la observación y medición de variables específicas relacionadas con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y tiene como propósito identificar patrones y relaciones entre estas variables en un contexto empresarial concreto.

Sera observable debido a su característica estadística, esta investigación no se limitará solo a la medición de variables, sino que se tendrán en cuenta diferentes estudios para llegar a una relación entre las variables propuestas. Dichas variables no serán manipuladas y los hechos se observarán tal y como se dan de manera natural.

La investigación será además de alcance correlacional ya que se demuestra como dos variables se relacionan, recolectando información y determinando en términos estadísticos, como se vinculan dichas variables. De acuerdo con los autores Hernández, Fernández y Baptista es “analizar la relación entre dos o más categorías para que tales correlaciones sean basadas en hipótesis sometidas a pruebas” (Hernández, 2003).

Sera cuantitativa porque se usará la interpretación objetiva y amplia de los

fenómenos esto incluyendo las conductas sociales haciendo uso de un método más estricto y científico, además se centra más en la recolección de información mediante técnicas como las entrevistas y otros instrumentos cuantitativos haciendo el uso de las relaciones causales basadas en la recolección de los datos y para su uso posterior en la formulación de hipótesis durante su análisis. Dupuis menciona que “es un enfoque fundamental para tener comprensión de los fenómenos haciendo el uso de análisis de datos numéricos y la aplicación de herramientas estadísticas, es útil cuando se busca medir o generalizar resultados de grandes poblaciones” (Dupuis, 2020).

Es no experimental ya que no se manipularán las variables, condiciones ni a los sujetos, las variables se observarán tal y como ocurren de manera natural

Esta investigación se basará en evaluar la recopilación de información numérica y cuantificable haciendo uso de las correctas herramientas, se generarán conclusiones para que estas se puedan aplicar hacia una población más amplia, además se incluirá la recolección de datos para diseñar una investigación más estandarizada generando así una confiabilidad válida para los datos recolectados (Dupuis, 2020).

8. POBLACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación la población se definirá en una empresa privada de Quito con 100 operativos distribuidos en áreas en las que trabajan, su edad, género, su nivel académico y los años que llevan en la empresa en la que actualmente se encuentran.

En cuanto a la distribución de los operativos por áreas de trabajo, se observa que la mayoría pertenece al área de administración, con un total de 78 personas.

Siguiendo esta el área de Comercial/Ventas y Talento humano con 9 operativos en cada una y finalmente en el área de producción con 4 operativos.

Respecto a la edad de los operativos, el grupo más numeroso se encuentra en un rango de 26 a 34 años, con 56 operarios, seguido por el grupo de 35 a 44 años con 28 operativos, se identificaron a 10 personas entre los 45 y 55 años, 4 menores de 25 años y únicamente 2 personas con 55 años o más.

En relación con el género, la muestra se compone de 56 hombres y 44 mujeres, mostrando una ligera mayoría masculina.

Sobre el nivel educativo alcanzado, se evidencio que 45 operativos cuentan con educación superior o título de grado, 34 tienen bachillerato, 16 poseen formación técnica o tecnológica y solo 5 han cursado estudios de posgrado como maestrías o doctorados.

En cuanto al tiempo de servicio en la organización, el mayor grupo corresponde a aquellos con una antigüedad de 1 a 3 años con 47 operativos, siguiendo aquellos que tienen menos de 1 años con 20 operativos, 4 a 6 años con 12, 7 a 10 años con 11 personas y finalmente más de 10 años con 10 personas.

9. ANALISIS DE DATOS

Al haber aplicado los cuestionarios de satisfacción laboral SL-ARG y compromiso organizacional de Mayer y Allen a los operarios de una empresa privada en Quito, se obtuvieron datos relevantes que permitirán un análisis de la percepción que tienen los empleados acerca de su entorno laboral.

La confiabilidad se midió a través del alfa de Cronbach, dando para el instrumento SL-ARG lo siguiente:

Tabla 2. Procesamiento de casos SL-ARG

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo

Tabla 3. Fiabilidad SL-ARG

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	25

Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo

Se usaron todos los datos disponibles para el análisis, lo que significa que no hubo respuestas incompletas ni datos que se hayan perdido. Además, ningún caso fue eliminado por lo que se aprovechó al 100% toda la información.

El resultado de la muestra que el cuestionario utilizo es confiable, ya que obtuvo un valor de .838 en la prueba de consistencia, esto quiere decir que las 25 preguntas se relacionan entre sí y funcionan adecuadamente para medir la variable que se va a estudiar

Para el instrumento de Mayer y Allen, el alfa de Cronbach dio el siguiente resultado:

Tabla 4. Procesamiento de casos Mayer y Allen

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo

Tabla 5. Fiabilidad Mayer y Allen

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	18

Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo

De igual manera, se usaron el 100% de los datos queriendo decir que no hubo respuestas incompletas ni errores. Todos los casos fueron correctamente ingresados y fueron válidos para hacer el análisis. El resultado de la prueba de confiabilidad fue muy alto, el cuestionario obtuvo un .952 indicando una excelente consistencia y que según los autores George y Mallery (2003), un valor superior a 0.9 indica una consistencia interna excelente, este nivel de confiabilidad nos indica que todos los ítems de este cuestionario están correlacionados de gran manera entre sí, siendo apropiados para evaluar la variable de este caso de estudio.

Tabla 6. Satisfacción Laboral

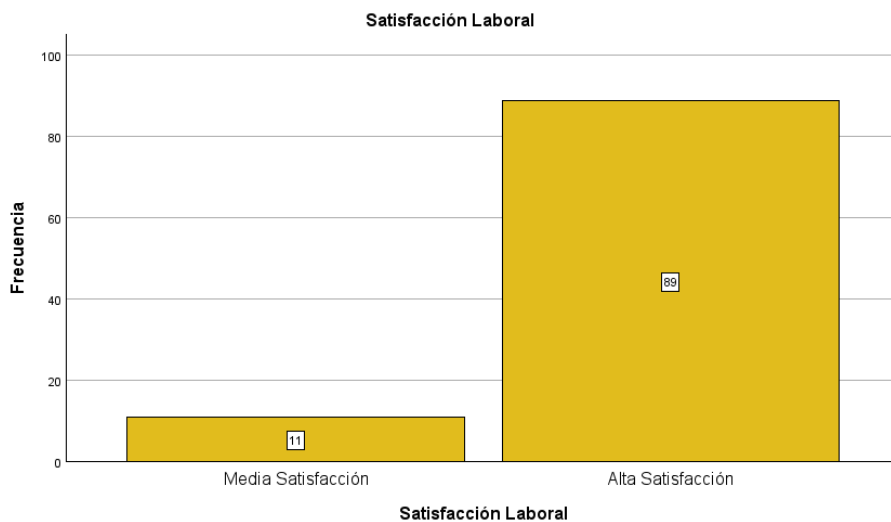
Satisfacción Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media Satisfacción	11	11,0	11,0	11,0
	Alta Satisfacción	89	89,0	89,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo

Se encontró que el 89% de los operativos se sienten muy satisfechos con su trabajo mientras que el 11% se encuentra con una satisfacción media, no hubo casos de baja satisfacción, lo cual es una señal positiva del ambiente laboral en la

empresa. Estos resultados nos reflejan que los operativos perciben buenas condiciones de trabajo, como la estabilidad, el reconocimiento, las oportunidades de crecer y un buen ambiente donde se valoran sus esfuerzos, además esta satisfacción está muy relacionada con las habilidades blandas como la comunicación, el respeto mutuo, el trabajo en equipo y la empatía que se tiene en el entorno laboral. Una alta satisfacción laboral no solo mejora el estado de ánimo y la motivación, sino que influye directamente en otros aspectos importantes como el compromiso organizacional y el rendimiento del operativo, la ausencia de los niveles bajos de la empresa indica que se está respondiendo de manera adecuada a las necesidades y expectativas de los operarios.

Ilustración 1. Frecuencia del personal operativo en satisfacción laboral



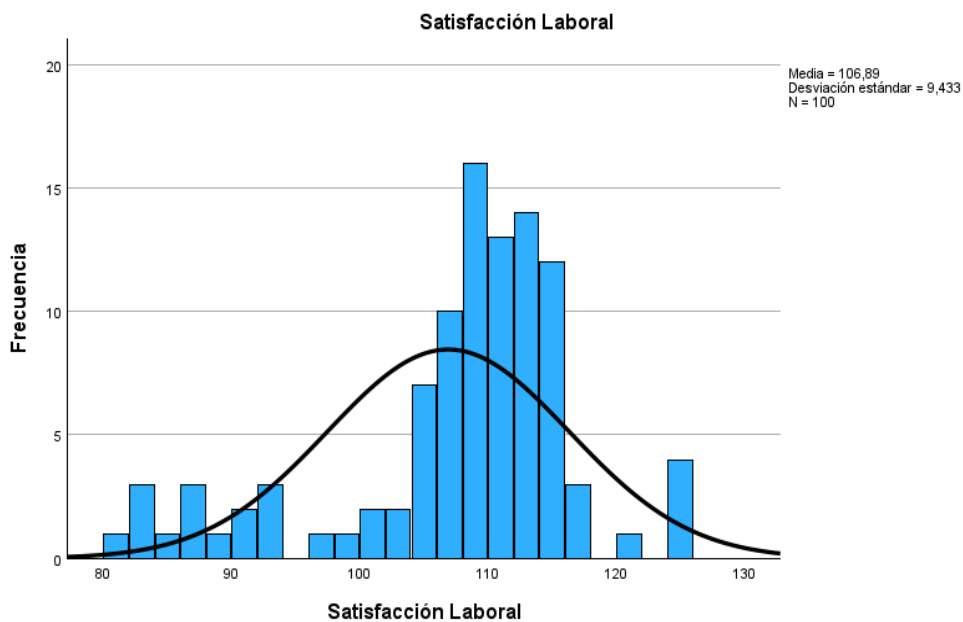
Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo.

Se observa que 89% de los operarios tienen una satisfacción alta y solo un 11% presentan una satisfacción media.

Esto nos indica que en general los trabajadores tienen una percepción muy

positiva de su entorno de trabajo, la ausencia de niveles bajos de satisfacción laboral nos refuerza la idea de que lo operativos se sienten cómodos con aspectos importantes como las condiciones físicas y de seguridad del trabajo, el trato entre compañeros y la estabilidad laboral. Estos ámbitos son fundamentales para generar un ambiente positivo, fortalecer la satisfacción laboral y motivar para un mejor desempeño ya que cuando los empleados se sienten satisfechos en estas áreas, es posible que se trabaje con entusiasmo y aporten al logro de los objetivos que se propusieron.

Ilustración 2. Campana de Gauss Satisfacción Laboral



Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo.

En esta representación se pueden observar los niveles de satisfacción obtenidos por los 100 operativos evaluados, se puede notar que la mayoría de los participantes se concentran en la parte central de la curva, específicamente en los valores 100 y 115, donde se alcanza la mayor frecuencia de respuestas.

Esto indica una tendencia equilibrada entre los datos, ya que la distribución

de la curva es normal, siendo simétrica y centrada, la media que se obtuvo es de 106,89 mostrando que los niveles de satisfacción son altos entre los trabajadores y a su vez una desviación estándar fue de 9,433, lo que sugiere que la mayoría de los resultados se agrupan en el centro, mientras que son pocos los casos que se agrupan a los lados.

Se puede decir entonces que es una señal positiva en un contexto laboral, ya que indica que la percepción del ambiente es favorable para la mayoría del personal, la ausencia de desviaciones o de asimetrías sugiere que no hay grandes diferencias entre los grupos de trabajadores, esto se puede interpretar como un indicador de estabilidad en las condiciones laborales que la empresa ofrece.

Tabla 7. Compromiso Organizacional

Compromiso Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Compromiso Organizacional Medio	16	16,0	16,0	16,0
	Compromiso Organizacional Alto	84	84,0	84,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo

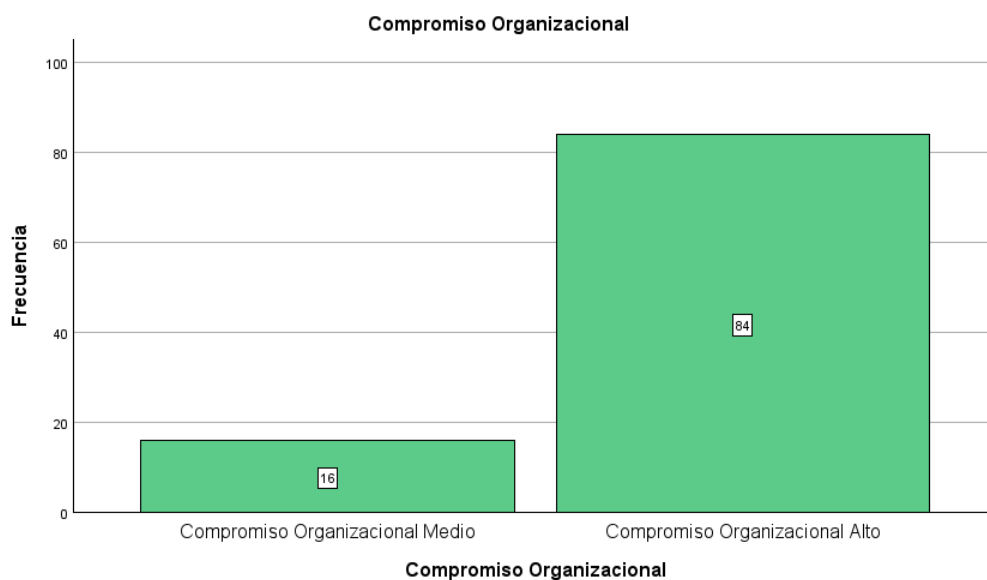
La mayoría de los operativos tiene un alto nivel de compromiso con la empresa siendo esto un 84% mientras que el 16% muestra un compromiso medio, no se presentaron casos de compromiso organizacional bajo indicando que los trabajadores se sienten identificados y conectados con la organización. Esto es una señal positiva del ambiente laboral que sugiere que las acciones que se toman en el

área de recursos humanos funcionan de tal manera que los operativos se sienten comprometidos con la empresa, esto se ve acompañado de menos renuncias y que sus objetivos se encuentran alineados con los de la empresa.

El hecho de que no se hubieran visto casos de un compromiso bajo nos indica que las condiciones laborales son buenas y ayudan que los empleados se sientan parte de la empresa ya que valoran las habilidades blandas, el respeto y la motivación. Estas condiciones permiten que los operativos se conecten emocionalmente con su trabajo, sientan que son parte de los logros de la organización y que se mantengan motivados para mejorar continuamente. Es importante que la satisfacción laboral influye en este compromiso, cuando los trabajadores se sienten escuchados y apoyados, su compromiso crecerá.

Es clave que se sigan fortaleciendo los espacios donde se promuevan la comunicación, el liderazgo positivo y la orientación al servicio ya sea externo o interno.

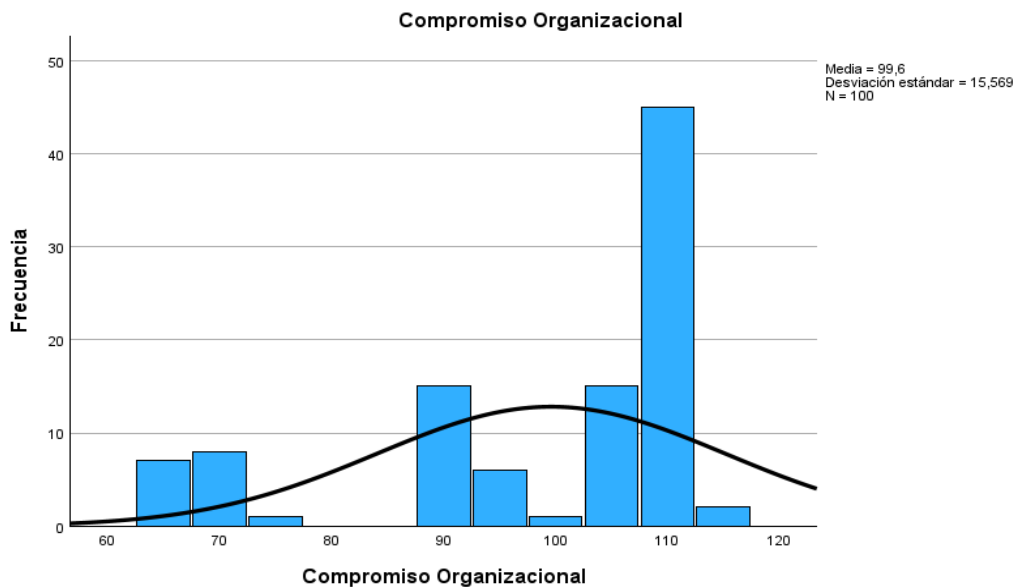
Ilustración 3. Frecuencia del personal operativo en compromiso organizacional



Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo.

El presente grafico demuestra que, de los 100 operadores, 84 presentan un nivel alto de compromiso organizacional y un 16% de los operativos un nivel medio, Esta imagen confirma lo que ya se mencionó antes, la mayoría de los operativos tienen una fuerte conexión con la empresa, no solo de manera emocional, sino también en su actitud frente al trabajo reflejándose esto en su responsabilidad, sentido de pertenencia, iniciativa, trabajo en equipo y la disposición que tiene para dar un buen servicio.

Ilustración 4. Campana de Gauss Compromiso Organizacional



Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo

Se indica además que la media del compromiso organizacional fue de 99,6 puntos con una desviación estándar de 15,569, indicando una dispersión moderada de los datos, a diferencia del grafico de satisfacción laboral, aquí se demuestra una ligera asimetría hacia la derecha ya que existe una concentración de datos en el

intervalo de 110, se observa el pico más alto con 40 respuestas sugiriendo que una parte significativa de los operativos presenta un nivel elevado de compromiso organizacional.

No obstante, también se identifican grupos con niveles moderados e incluso bajos de compromiso organizacional entre los rangos 60 a 90 implicando que existe una diversidad en las percepciones y actitudes hacia la organización, reflejando que no todos los operativos comparten el mismo grado de vinculación emocional con la empresa.

La línea de tendencia indica que existen variaciones en el nivel de compromiso organizacional, lo cual podría estar influenciado por factores de permanencia, la percepción que se tiene del reconocimiento, el orgullo de marca y las condiciones que varían dependiendo de cada área.

Se puede decir entonces que, los datos muestran una tendencia positiva en el compromiso organizacional concertándose en los operativos con altos niveles del mismo, sin embargo, la asimetría hacia la derecha nos sugiere que existen diferencias internas que se deben considerar para fortalecer el compromiso de manera más igualitaria para la organización.

Tabla 8. Correlaciones

Correlaciones				
			Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,388**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	100	100

	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,388**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	100	100

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

Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo

El análisis muestra que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, esto significa que cuando los trabajadores estén más satisfechos con su trabajo, también se sienten comprometidos con la empresa.

El valor del coeficiente de Spearman fue de .388, indicando una relación moderada, es decir que, aunque hay una conexión clara entre ambas variables, también pueden influir otros factores como el estilo de liderazgo, la comunicación, la motivación o el ambiente laboral. Este resultado refuerza lo que se plantea en modelos organizacionales, cuando los empleados se sienten valorados, escuchados y tiene buenas condiciones laborales, se fortalece su sentido de pertenencia y el compromiso con la organización. Además, el valor $p < 0,001$ confirma que esta relación no se debe al azar, sino que es estadísticamente confiable, subrayando la importancia de seguir fortaleciendo factores como el reconocimiento, el trabajo en equipo, la empatía y el liderazgo para mejorar tanto la satisfacción como el compromiso de los trabajadores.

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Variable dependiente: Compromiso Organizacional

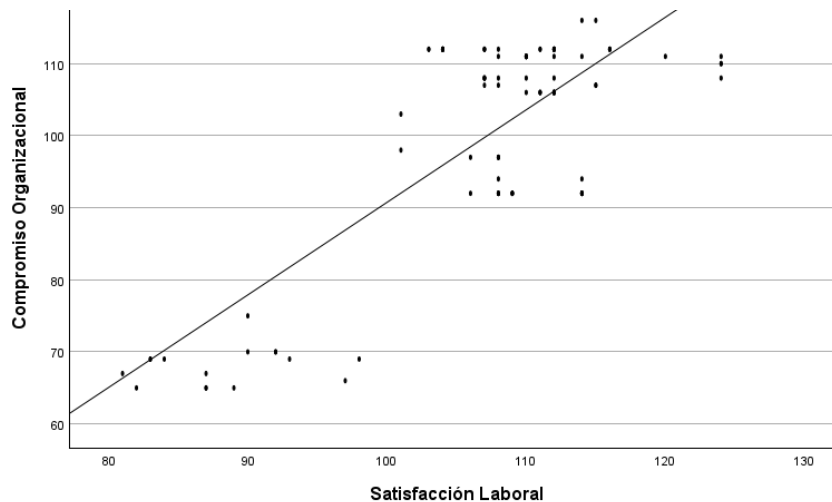
Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,606	150,536	1	98	<,001	-37,693	1,284

La variable independiente es Satisfacción Laboral.

Tabla 9. Análisis de variables

Elaborado por: Gabriel Alejandro Rosas Trujillo

Ilustración 5. Diagrama de dispersión



Elaborado por: Rosas Trujillo Gabriel Alejandro

El análisis de diagrama de dispersión evidencia una correlación moderada entre **satisfacción laboral** y el **compromiso organizacional**. Esto significa que, si los operarios tienen una satisfacción laboral acorde a sus necesidades, sus niveles de compromiso organizacional tienden a aumentar, esto se refleja en la línea que atraviesa por los puntos, mostrando una relación entre ambas variables.

Los puntos entre 90 y 70 en el gráfico representan al personal operativo que,

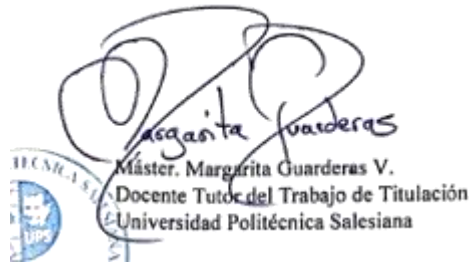
aunque tiene un cierto nivel de satisfacción laboral, su nivel de compromiso es más bajo de lo esperado en relación con la tendencia general, las posibles razones siendo la falta de identificación con la cultura organizacional, problemas de comunicación o la falta de oportunidades de desarrollo personal.

Se puede notar que los puntos en medio de la línea de regresión denotan casos que siguen la tendencia general, es decir, son operativos cuyos niveles de compromiso están en línea con lo que estadísticamente se espera. A medida que aumenta la satisfacción, también aumentara el compromiso organizacional representando un comportamiento neutral y esperado. Estos casos reflejan una relación equilibrada donde los factores que influyen en la satisfacción como el reconocimiento, la comunicación efectiva y el ambiente laboral saludable se traducen a un mayor compromiso emocional con la organización generando un vínculo más estable, duradero y emocional.

De esta manera, los puntos que se encuentran en la arriba de la línea de tendencia representan al personal operativo con un compromiso mayor al esperado teniendo en cuenta su nivel de satisfacción laboral, las razones siendo una alta motivación personal o un sentido de deber hacia la organización, la identificación emocional con la empresa y los valores personales están alineados con los de la organización. Los operativos pueden estar influenciados por factores externos como el fuerte sentido de responsabilidad personal, la lealtad emocional o las experiencias positivas dentro de la organización como los ascensos y un clima positivo dentro de su equipo. Si bien la satisfacción laboral es un factor importante, no es el único determinante que influye en el compromiso organizacional, lo cual nos demuestra que otras variables como la cultura organizacional o la autonomía pueden influir en

esta.

Estos hallazgos nos demuestran la importancia de fortalecer tanto los componentes de compromiso organizacional como los de satisfacción laboral ya sea en clima laboral y oportunidades de crecimiento o en caso de que los empleados se sientan comprometidos, pero poco satisfechos y viceversa, incrementando la satisfacción laboral en conjunto con el compromiso organizacional.



Margarita Guarderas V.
Máster, Margarita Guarderas V.
Docente Tutor del Trabajo de Titulación
Universidad Politécnica Salesiana

10.

CONCLUSIONES

La investigación evidencio que, los niveles de satisfacción laboral influyen directamente en el grado de compromiso organizacional, pero, aunque esta sea una relación positiva no indica que estas sean las únicas variables que afecten al compromiso organizacional dado que se ve influenciado por otros factores.

El análisis del compromiso organizacional de los empleados operativos revelo un nivel moderado, indicando que, si bien existe una cierta identificación con la empresa, aun se tiene aspectos que resolver.

Se evidencio además una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, a mayor satisfacción en su trabajo y en sus demandas, mayor será el compromiso del operativo.

Los resultados demuestran que se deben implementar estrategias para el desarrollo profesional ya que esto podría contribuir significativamente a mejorar tanto a la satisfacción como el compromiso de los empleados.

11. RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa contemple el ambiente laboral y el reconocimiento de los operativos para mejorar los indicadores de satisfacción y compromiso como incentivos no monetarios para reforzar estos valores.

Se propone fortalecer los canales de comunicación para garantizar una interacción transparente garantizando que los operativos se sientan escuchados.

Se aconseja realizar evaluaciones mensuales a través de herramientas confiables para la detección de áreas de mejora dentro de la organización.

Establecer jornadas que se centren en el autocuidado de los operativos para un mejor manejo entre su vida privada y profesional evitando así un desbalance que pueda afectar su rendimiento.

Se sugiere tener en cuenta otras variables que puedan influir en la satisfacción y el compromiso como lo son clima organizacional o la salud mental.

Se plantea aplicar instrumentos de evaluación cada cierto periodo de tiempo para identificar las zonas de mejora en la organización.

REFERENCIAS

- Zayas Agüero et al. (18 de Junio de 2015). *ScieLo*. doi: <https://doi.org/10.18359/rfce.1606>
- AcademiaLab. (2025). Obtenido de Compromiso Organizacional : <https://academia-lab.com/enciclopedia/compromiso-organizacional/>
- Agüero, P. M., Ortiz, M. A., & Santos, L. Á. (2014). Instrumentos para el estudio y la evaluación de la satisfacción laboral en una organización. *Revista Cribeña de las Ciencias Sociales*, <https://www.eumed.net/rev/caribe/2014/02/satisfaccion-laboral.pdf>. Obtenido de EUMED-NET.
- Araujo Gutierrez et al. (Febrero de 2024). *Repositorio Universidad de Lima*. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/20353/T018_76277152_T.pdf?sequence=1
- Barreto, L. B & Lagos Camila G. L. (Marzo de 2022). *Repositorio Universidad de Lima*. Obtenido de RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN PROFESIONALES.
- Blanco, M & Paola, C. (Agosto de 2011). *SciElo*. Obtenido de Análisis comparativo del compromiso organizacional: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Bonillo, D., & Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revista Andaluza de Relaciones Laborales*, 189-200. Obtenido de Revista Andaluza de Relaciones Laborales.
- Canul Moje et al. . (2016). *STUDYLIB*. Obtenido de <https://studylib.es/doc/4689798/factores-motivacionales-e-higi%C3%A9nicos-de-herzberg-en-las-e...>

- Carrasco Luzurraga, G. L. (2023). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de 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:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27916/1/UPS-GT005403.pdf>
- Dupuis, A. (1 de Marzo de 2020). *Técnicas de Investigación*. Obtenido de Investigación Cuantitativa: <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-cuantitativa/>
- George, D. &. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Boston: MA: Allyn & Bacon.
- Hernández, R. F. (2003). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Herscovitch, L. & Meyer, J. P. (2002). *APA PsycNet*. Obtenido de Commitment to organizational change: Extension of a three-component:
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.87.3.474>
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.
- León Castillo, K. M. (2022). *Repositorio Institucional de la Unversidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Asociación entre el marketing interno y compromiso organizacional en colaboradores operativos-públicos, del sector de tránsito y movilidad, Guayaquil, 2022:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25121/4/UPS-GT004441.pdf>
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 69.
- Madero Gómez, S. M. (11 de Septiembre de 2020). *ScieLo*. Obtenido de Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los

trabajadores: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194

Moorman, R. H. (1993). *APA PsycNet*. Obtenido de The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. : <https://psycnet.apa.org/record/1993-47411-001>

Nieto Hidalgo, E. E. (Noviembre de 2017). *Repositorio Nacional PUCE*. Obtenido de ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CENTRAL TÉCNICO, EN EL AÑO 2017: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2efd2607-c6e9-4aab-a24c-e804f133a8ed/content>

Patiño Sanguano, K. E. (1 de Febrero de 2025). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de SALARIO NO MONETARIO EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29879/1/TTQ2048.pdf>

Pinho, A. P. (25 de Abril de 2015). *ScieLo Brasil*. Obtenido de Diferentes vínculos organizacionales: exploración de concepciones, factores organizacionales, antecedentes y prácticas de gestión: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/K739XbfBL4Sg4pNR5NxrBXd/>

Pujol-Cols, L. J. (18 de Marzo de 2018). *SciElo*. Obtenido de Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Ramos, A. B. (9 de Junio de 2023). *Universidad Galileo*. Obtenido de

<https://biblioteca.galileo.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/1571/18003785%20Alejandra%20Berenice%20Cardona%20Ramos.pdf?sequence=1>

Richard T. M., Lyman W. P., Richard M. S. (2013). *Employee organization linkages: The psychology of commitment absenteeism, and turnover*. Academic Press.

Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

Rodriguez, S. R. (12 de Noviembre de 2021). *Ifeel*. Obtenido de La pirámide de Maslow cuando trabajamos: ¿de verdad funciona?: <https://ifeelonline.com/salud-laboral/piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>

Runa. (s.f.). *Compromiso organizacional: ¿Qué es? ¿Cuáles son sus dimensiones?* Obtenido de <https://runahr.com/mx/recursos/hr-management/compromiso-organizacional/#:~:text=El%20compromiso%20organizacional%20representa%20el%20v%C3%ADnculo%20psicol%C3%B3gico%20y,ganado%20relevancia%20significativa%20en%20el%20C3%A1mbito%20empresarial%20contempor>

Ryan et al. (2000). *La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el bienestar*. Obtenido de selfdeterminationtheory: https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SpanishAmPych.pdf

Staw, B. M., & Ross, J. (1985). *APA PsycNET*. Obtenido de Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes.: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.70.3.469>

Thompson, E., & Phua, F. (2012). *A Brief Index of Affective Job Satisfaction*. Sage Journals.

Touya Miles et al. . (2006). EL PAPEL DE LA EMPLEABILIDAD EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES TEMPORALES.

Revista Galega de Economía, 3.

Volkwein, I., & Parmley, K. (2000). *Comparing administrative satisfaction in public and private universities*. Research in Higher Education.

World Health Organization. (2022).

<https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>. Obtenido de

<https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>