



# **UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**

## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO**

### **CARRERA DE PSICOLOGÍA**

#### **TEMA:**

---

**CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN  
EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN  
FINANCIERA.**

---

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciadas en Psicología.

#### **Autor(a)**

Martina Daniela España Rivadeneyra

#### **Tutor(a)**

Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain  
Pozo, MSc.

AMBATO– ECUADOR  
2024

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Martina Daniela España Rivadeneyra, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA”, como requisito para optar al grado de Licenciada en Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 22 días del mes de julio de 2024, firmo conforme:

Autor: Martina Daniela España Rivadeneyra

Firma:



Número de Cédula: 1501221657

Dirección: Tena, Amazonas y Rocafuerte

Correo Electrónico: marti\_espa@outlook.es

Teléfono: 0981922489

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA” presentado por Martina Daniela España Rivadeneyra, para optar por el Título de Licenciadas en Psicología,

### **CERTIFICO**

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 22 de julio de 2024

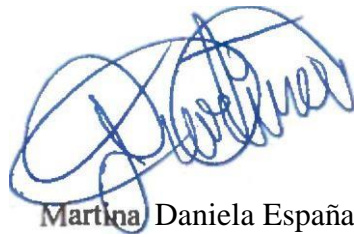


Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo MSc.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada de Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 22 de julio de 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Martina Daniela España Rivadeneyra', written in a cursive style.

Martina Daniela España Rivadeneyra

1501221657

## APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA previo a la obtención del Título de Licenciada en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 19 de agosto de 2024



Psc. Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez, Mg.

LECTOR

Psc. Ind. José Miguel Acuña Mayorga, Mg.

LECTOR

## **DEDICATORIA**

Primeramente, a Dios y a mis queridos padres Erick y Patricia, quienes, con su amor incondicional desde el primer día, han sido mi fuente de inspiración y mi ejemplo a seguir. A mi hermano Martin, quien me acompaña en cada desafío y triunfo. A Anderson por ser mi fuente de inspiración y mi apoyo. A mi abuela Carmita, por su amor incondicional a lo largo de los años. A mi abuelo Clide, que ha sido mi ejemplo de fortaleza y sabiduría. A mi abuela Betty, que su cariño y su amor han sido un regalo invaluable que atesoro profundamente, y sin dejar atrás a toda mi familia por confiar en mí, a mis tíos y primos, gracias por ser parte de mi vida y acompañarme en todos los momentos especiales.

Con todo mi corazón, les dedico esta tesis como muestra de mi profunda gratitud y amor eterno.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo, MSc., por su compañía invaluable durante este trayecto académico, brindándome valiosas recomendaciones y enseñanzas que han convertido esta experiencia en algo gratificante y productivo.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	1
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	2
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	3
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	4
APROBACIÓN DE LECTORES.....	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	11
ABSTRACT.....	12
1. Introducción.....	15
2. MARCO METODOLÓGICO.....	20
3. RESULTADOS.....	25
3.1 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL.....	26
3.2 NIVELES DE LOS TIPOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	31
3.3 TIPO DE COMPROMISO PREDOMINANTE EN RELACIÓN AL SEXO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	32
3.4 RELACIÓN ENTRE CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	33
4.DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS.....	39



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables Demográficas .....	26
Tabla 2 Dimensiones del Clima Laboral .....	26
Tabla 3 .....	28
Tabla 4 Escala de Compromiso Laboral (OCQ) .....	31
Tabla 5 Compromiso Predominante en relación al sexo .....	32
Tabla 6 Relación entre el Clima Laboral y el Compromiso Organizacional.....	33

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO NO. 1 Dimensión Autorrealización .....	28
GRÁFICO NO. 2 Dimensión Involucramiento Laboral .....	29
GRÁFICO NO. 3 Dimensión Supervisión .....	29
GRÁFICO NO. 4 Dimensión Comunicación.....	30
GRÁFICO NO. 5 Dimensión Condiciones Laborales .....	30
GRÁFICO NO. 6 Escala de Compromiso Laboral .....	31
GRÁFICO NO. 7 Compromiso Predominante en relación al sexo.....	33

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA: CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA**

**AUTOR(A):** Martina Daniela España Rivadeneyra

**TUTOR (A):** Ps.Ind. Luis Fernando  
Taruchain Pozo,Mg

**RESUMEN EJECUTIVO**

El clima laboral se refiere al ambiente generado entre colaboradores dentro de un contexto de trabajo. Así mismo, el compromiso organizacional se expresa como el sentimiento de fidelización y pertenencia del personal de la organización. Como objetivo general, se estableció el relacionar el clima laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una institución financiera. Como diseño metodológico, se consideró un paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, y alcance correlacional. Como muestra no probabilística de estudio se tomó en cuenta a 50 colaboradores del personal administrativo de una institución financiera, a quienes se aplicó el test de escala de clima laboral CL-SPC y la Escala de Compromiso Organizacional (OCQ) como medios de producción de datos. Los resultados revelaron una correlación significativa entre ambas variables. Se encontró que el 40% del personal administrativo está satisfecho con su crecimiento y reconocimiento, mientras que el 52% muestra un alto nivel de involucramiento laboral, indicando un buen clima laboral. Sin embargo, el 58% muestra un bajo compromiso de continuidad. Además, el 64% demostró un compromiso afectivo elevado y el 52% mostró un fuerte compromiso normativo. En conclusión, un clima laboral favorable puede mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores.

**DESCRIPTORES:** Clima organizacional, Colaboradores, Compromiso organizacional, organización, Trabajo.

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA: WORK ENVIRONMENT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT  
AMONG ADMINISTRATIVE STAFF IN A FINANCIAL INSTITUTION**

**AUTOR (A):** Martina Daniela España  
Rivadeneira

**TUTOR (A):** Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain  
Pozo MSc.

**ABSTRACT**

The work environment refers to the atmosphere generated among collaborators within a work context. Likewise, organizational commitment is expressed as the feeling of loyalty and belonging of the organization's personnel. The general objective was to establish a relationship between work climate and organizational commitment in the administrative staff of a financial institution. As methodological design, a positivist paradigm was considered, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, and correlational scope. As a non-probabilistic study sample, 50 collaborators of the administrative staff of a financial institution were taken into account, to whom the CL-SPC work climate scale test and the Organizational Commitment Scale (OCQ) were applied as means of data production. The results revealed a significant correlation between both variables. It was found that 40% of the administrative staff are satisfied with their growth and recognition, while 52% show a high level of work involvement, indicating a good work climate. However, 58% show a low commitment to continuity. In addition, 64% showed high affective commitment and 52% showed strong normative commitment. In conclusion, a favorable work climate can improve employees' organizational commitment.

**KEYWORDS:** Organizational climate, collaborators, organizational commitment, worker organization.

# CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA

*Work environment and organizational commitment among administrative staff in a financial institution*

*Autor:* Martina Daniela España Rivadeneyra  
[mespana@indoamerica.edu.ec](mailto:mespana@indoamerica.edu.ec)

*Tutor:* Luis Fernando Taruchain Pozo  
[fernandotaruchain@uti.edu.ec](mailto:fernandotaruchain@uti.edu.ec)

*Lector:* Paul Bladimir Acosta Pérez  
[paulacosta@uti.edu.ec](mailto:paulacosta@uti.edu.ec)

*Lector:* José Miguel Acuña Mayorga  
[joseacuña@uti.edu.ec](mailto:joseacuña@uti.edu.ec)

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Modalidad:  
Investigación Cuantitativa.

Ambato, Ecuador.  
Julio de 2024.

## RESUMEN

El clima laboral se refiere al ambiente generado entre colaboradores dentro de un contexto de trabajo. Así mismo, el compromiso organizacional se expresa como el sentimiento de fidelización y pertenencia del personal de la organización. Como objetivo general, se estableció el relacionar el clima laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una institución financiera. Como diseño metodológico, se consideró un paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, y alcance correlacional. Como muestra no probabilística de estudio se tomó en cuenta a 50 colaboradores del personal administrativo de una institución financiera, a quienes se aplicó el test de escala de clima laboral CL-SPC y la Escala de Compromiso Organizacional (OCQ) como medios de producción de datos. Los resultados revelaron una correlación significativa entre ambas variables. Se encontró que el 40% del personal administrativo está satisfecho con su crecimiento y reconocimiento, mientras que el 52% muestra un alto nivel de involucramiento laboral, indicando un buen clima laboral. Sin embargo, el 58% muestra un bajo compromiso de continuidad. Además, el 64%

## ABSTRACT

The work environment refers to the atmosphere generated among collaborators within a work context. Likewise, organizational commitment is expressed as the feeling of loyalty and belonging of the organization's personnel. The general objective was to establish a relationship between work climate and organizational commitment in the administrative staff of a financial institution. As methodological design, a positivist paradigm was considered, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, and correlational scope. As a non-probabilistic study sample, 50 collaborators of the administrative staff of a financial institution were taken into account, to whom the CL-SPC work climate scale test and the Organizational Commitment Scale (OCQ) were applied as means of data production. The results revealed a significant correlation between both variables. It was found that 40% of the administrative staff are satisfied with their growth and recognition, while 52% show a high level of work involvement, indicating a good work climate. However, 58% show a low commitment to continuity. In addition, 64% showed high affective commitment and 52% showed strong normative commitment. In conclusion, a favorable work climate

demostró un compromiso afectivo elevado y el 52% mostró un fuerte compromiso normativo. En conclusión, un clima laboral favorable puede mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores.

can improve employees' organizational commitment.

**Palabras Clave:** *Clima organizacional, Colaboradores, Compromiso organizacional, organización, Trabajo.*

**Keywords:** *Organizational climate, collaborators, organizational commitment, worker organization.*

## 1. Introducción.

La presente investigación se adentra en el campo temático de la psicología organizacional, entendida por Kozlowski y Salas (2021) como el análisis del comportamiento humano en contextos organizacionales, destacando el liderazgo, la gestión del cambio y el fomento del bienestar laboral en un entorno globalizado y digitalizado. Esta concepción se ve enriquecida por Ryan y Silvestri (2023), quienes enfatizan la interdisciplinariedad de la psicología organizacional al integrar métodos y teorías de disciplinas como la economía del comportamiento, la neurociencia y la inteligencia artificial para abordar los retos emergentes en el ámbito organizacional, mejorando el rendimiento y el bienestar de los colaboradores. Por otro lado, Mastretta (2006) la define como un campo de estudio que investiga la actitud, los procesos mentales, el comportamiento y la cognición en entornos laborales. De esta manera, la psicología organizacional contribuye al presente estudio al explorar y valorar la variable de clima laboral, que se refiere a la percepción colectiva de los colaboradores sobre su entorno laboral y la variable del compromiso organizacional, que trata del vínculo emocional y la dedicación de los colaboradores a su organización, también, aporta con una perspectiva especializada al emplear métodos para comprender la conducta humana en un entorno laboral. Así mismo, la presente investigación se centra en un enfoque epistemológico humanista, el cual Rogers (1961), lo define como el reconocimiento de la dignidad y el potencial de cada individuo, fomentando la

autenticidad y el crecimiento personal, además, enfatiza la relevancia del autoconocimiento, la aceptación incondicional y el respeto hacia uno mismo y a los demás. En consecuencia, mediante los criterios de la teoría de la equidad de Adams, la cual es fundamentada por el origen de la idea de cómo el empleado percibe la equidad de compensación en comparación con los otros empleados, la cual, lo ejemplifica como si un colaborador siente una inquietud, podría reducir la motivación y modificar su comportamiento laboral, en contraste, al sentir la sobrecompensación, probablemente esta aumente (Truxillo et al., 2016). El enfoque teórico humanista contribuye a este estudio debido a que, resalta la relevancia de fomentar la fidelización laboral, respalda la relevancia de asegurar el bienestar y la calidad de vida laboral, mejorar la integración de los colaboradores en las organizaciones, entre otros aspectos. De igual manera, puntualiza la importancia de tener conocimiento referente a las necesidades sociales, emocionales y psicológicas de los colaboradores dentro de la entidad de trabajo, destacando las alternativas estratégicas para promover el crecimiento personal, profesional de los trabajadores.

Como variables para el presente estudio investigativo, se consideró, el clima laboral, en el cual, dentro del extenso contexto literario y teórico, es esencial comprender su historia. A fines del siglo XIX, autores como Frederick Taylor (1856-1915) y Henri Fayol (1845-1925) hacían referencia a la importancia de seleccionar individuos adecuados para asumir responsabilidades

dentro de la organización, conceptualizando este concepto como iluminación ambiental (Etecé, 2023).

Posteriormente, en 1958, Argyris introdujo el concepto de clima organizacional, el cual surge de la interacción de variables entre los colaboradores y la organización, siguiendo a Judge y Heller (2017) que resaltan que el clima laboral se basa en la percepción compartida por los empleados sobre aspectos como la cultura organizacional, el liderazgo y las políticas de la empresa, por otro lado, Lord y Barrera (2017) coinciden en que el clima laboral puede ser medido y gestionado para mejorar el rendimiento y la satisfacción de los asociados laborales. En el ámbito del clima laboral, diversos autores como Litwing, Mayo (1968), Taylor (1970), Fayol, Lewin (1973), Moos (1974) y Likert (1991) han identificado diez criterios dimensionales para gestionar un entorno de trabajo adecuado. Estos criterios abordan aspectos clave para promover un ambiente laboral positivo y productivo. En primer lugar, se destaca la orientación al servicio, que implica cómo los empleados interactúan con los clientes y se esfuerzan por cumplir con los objetivos y valores de la empresa, empleando estrategias de marketing. Como segundo criterio es el estilo de liderazgo, dirigido a los líderes superiores, que influye en el comportamiento y la motivación de los empleados en la organización. Mientras que, el trabajo en equipo surge como el tercer aspecto crucial, permitiendo presentar resultados organizacionales de manera efectiva y creando modelos de trabajo colaborativo que faciliten el liderazgo y promuevan el logro de metas colectivas. Posteriormente, la comunicación efectiva se

erige como el cuarto criterio, fundamental para el intercambio de ideas entre los colaboradores, la resolución de problemas y el mantenimiento de relaciones laborales saludables, basadas en la confianza y la cooperación. Por otro lado, las condiciones de trabajo constituyen un quinto criterio esencial, abordando tanto el aspecto físico como el psicológico del entorno laboral, con especial atención a la seguridad y la salud del trabajador, evitando sobrecargas laborales, discriminaciones y situaciones de acoso.

Concerniente a la segunda variable de interés investigativo hace alusión al compromiso organizacional, comenzando desde la raíz de la terminología, pasando por los puntos de vista presentados por distintos autores, por lo tanto, resulta relevante explicar cómo ha evolucionado la terminología a lo largo del tiempo y qué avances se han producido en este sentido. Los primeros estudios del compromiso organizacional surgieron alrededor de la mitad de la década de 1960, impulsados por las investigaciones realizadas por Lodhal y Kejner en 1965. Sin embargo, fue principalmente durante la década de 1970 cuando este tema comenzó a ser ampliamente estudiado en el ámbito norteamericano y, posteriormente, se extendió a otros países occidentales. En consecuencia, (Báez Santana et al., 2019) define el compromiso organizacional como la representación de un lazo significativo que une a la organización con sus empleados. Se extiende a una relación laboral, siendo más bien un sentimiento arraigado de lealtad, identificación y dedicación hacia la empresa. Este vínculo implica un compromiso emocional y



psicológico por parte de los trabajadores hacia los objetivos, valores y metas de la organización. Una vez entendido el concepto, es relevante destacar la diversidad de modelos que han sido desarrollados para comprender el compromiso organizacional.

Entre estos encontramos el modelo propuesto por Meyer y Allen (1991), que es ampliamente reconocido en el ámbito del compromiso organizacional debido a su capacidad para prever resultados cruciales para la organización, como la productividad y la actitud de los empleados (Bernal, 2018). En su análisis, estos autores identifican tres formas distintas de compromiso. En primer lugar, está el compromiso afectivo, que surge cuando los empleados se sienten valorados y tratados equitativamente por la organización, lo que fortalece su vínculo emocional con ella. En segundo lugar, encontramos el compromiso de continuidad, que se refiere a la tendencia de los empleados a permanecer en la empresa debido a la inversión personal realizada en ella y a la escasa probabilidad de encontrar oportunidades laborales similares en otros lugares (Meyer y Allen, 1991). Por último, está el compromiso normativo, que surge de El sentido de deber moral que tiene el individuo de quedarse en la organización se basa en un contrato psicológico, así como en normas sociales y expectativas mutuas creadas tanto por la organización como por el colaborador. Respecto a estudios científicos desarrollados, en relación con las variables, en las cuales se enfatiza la relevancia por su análisis e investigación, se ha obtenido lo siguiente; en cuanto, al clima laboral, según la Organización Mundial de la

Salud (OMS, 2017) estima que el 85% de los trabajadores experimentan deficiencias en aspectos como el clima laboral, la provisión de equipos de protección, la estabilidad de los horarios y los beneficios, lo que conlleva riesgos laborales como la dorsalgia, la pérdida de audición y la depresión. Estas condiciones adversas no solo afectan el bienestar individual, sino que también generan pérdidas significativas en el ámbito laboral, con un impacto estimado del 4% al 6% en el Producto Interno Bruto (PIB). En América Latina, la crisis sanitaria derivada del COVID-19 ha provocado un aumento del desempleo del 8,5% al 11,0% en comparación con el trimestre previo a la pandemia. Este aumento se relaciona con el hecho de que, durante la pandemia, el 45% de los trabajadores de la región experimentaba un clima laboral deficiente.

Esta situación se debe al cambio del trabajo presencial al virtual, lo que causó una falta de habilidades tecnológicas entre los empleados, generando conflictos en sus tareas laborales y haciéndolos más susceptibles a riesgos físicos y psicológicos en el trabajo (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2020). Por otro lado, en Corea del Sur se percibe un ambiente laboral negativo debido a la carga excesiva de trabajo, donde los colaboradores trabajan un total de 168 horas al mes. Esto conduce a problemas como depresión, ansiedad y estrés. Además, el 20% de los colaboradores admiten consumir más de 10 vasos de alcohol a la semana como resultado de las tensiones laborales (Morgade, 2018). De manera similar, en México, un análisis del Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía [INERGI] muestra que, el país

enfrenta problemas significativos en su clima laboral. Este análisis muestra que el 54% de los colaboradores están insatisfechos con sus trabajos. Entre las razones citadas, el 64% atribuye su insatisfacción al desinterés de la empresa hacia ellos, el 14% menciona malos tratos por parte de sus superiores, el 41% indica que no reciben reconocimiento por sus logros, y un abrumador 86% percibe un ambiente laboral negativo. (Infobae, 2019). Con relación a Ecuador, se realizó un estudio sobre el ambiente laboral por el Banco Central del Ecuador, encuestando a 816 empleados. En dicho estudio se evaluaron aspectos como el liderazgo, el compromiso y el clima laboral. Los resultados revelaron que el 86% de los participantes calificaron el liderazgo como muy bueno, el 88% manifestaron un alto clima laboral, y el 88% reportaron condiciones laborales adecuadas (Banco Central del Ecuador [BCE], 2021). No obstante, en la ciudad de Ambato se realizó una investigación con 196 docentes, quienes fueron evaluados mediante pruebas psicométricas. Los resultados revelaron que el 21% de los docentes perciben su clima laboral como muy favorable, indicando una satisfacción elevada con su entorno de trabajo. En contraste, solo el 3% de los docentes considera que su clima laboral es desfavorable, lo que refleja una percepción negativa de sus condiciones laborales. (Acosta-Pérez, P. & Taruchaín-Pozo, L.F., 2022).

Concerniente a la segunda variable, referente al compromiso organizacional, Hewitt (2017) enfatiza que la tasa de compromiso organizacional global ha

experimentado un aumento del 61% al 62%, lo que indica un incremento significativo en comparación con períodos anteriores. Esta tendencia refleja el reconocimiento por parte de las organizaciones de la importancia del compromiso de sus empleados para el éxito general. A pesar de estos desafíos, los índices de compromiso organizacional se mantienen altos y estables, con aproximadamente 7 de cada 10 empleados comprometidos con sus tareas y funciones. Un análisis realizado por Cone Communications en el año 2021 reveló que el 89% de los colaboradores en compañías con sólidos programas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) experimentan un mayor compromiso y lealtad hacia sus empleadores. En Unilever, esta estrategia ha resultado en un notable incremento en la retención de empleados y en la atracción de talento, especialmente entre las generaciones más jóvenes, quienes valoran la oportunidad de trabajar para empresas con una clara misión y propósito. La integración de iniciativas de RSC no solo beneficia la imagen de la empresa, sino que también fortalece el vínculo entre los empleados y la organización, impulsando así un ambiente laboral más positivo y comprometido (Monje, 2021).

En Brasil, muchas empresas están adoptando estrategias para cultivar una cultura de innovación y desarrollo profesional continuo como medio para elevar el compromiso organizacional. Grandes corporaciones como Natura y Embraer han establecido programas sólidos de capacitación y desarrollo, además de políticas de reconocimiento y recompensa. Natura, en particular, ha sido elogiada por su

atención al bienestar de los empleados y su compromiso con la sostenibilidad, lo que se refleja en niveles elevados de compromiso y satisfacción laboral. Según un estudio de la consultora Great Place to Work en 2022, las empresas que invierten en programas de liderazgo y bienestar de los empleados suelen tener un 20% más de empleados comprometidos en comparación con aquellas que no lo hacen. En México, el compromiso organizacional se ha fortalecido en empresas que promueven la inclusión y la diversidad en sus entornos laborales. Empresas como Grupo Bimbo y Femsa han implementado políticas inclusivas diseñadas para integrar a personas de diferentes orígenes y fomentar un ambiente de respeto y colaboración. Este enfoque no solo mejora la percepción de equidad y justicia entre los empleados, sino que también aumenta su sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Un informe de McKinsey en 2021 señaló que las empresas mexicanas que adoptan políticas de inclusión y diversidad tienen un 25% más de probabilidad de registrar altos niveles de compromiso entre sus empleados. En el contexto ecuatoriano, Gonzales y Rodas (2018) determinaron que el nivel de satisfacción laboral del personal de un banco ecuatoriano en 2017 fue del 70,96%, mientras que el nivel de compromiso organizacional alcanzó el 69,91%. Además, el estudio reveló una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Así mismo en Ecuador, según cifras del INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos), la tasa de empleo adecuado en Ecuador en el año 2023 rondó el 32%, lo que señala un panorama laboral desafiante que podría

incidir en el grado de compromiso de los colaboradores. Las políticas gubernamentales dirigidas a promover la estabilidad laboral y el desarrollo de habilidades profesionales desempeñan un papel crucial en este contexto, si bien aún hay áreas que requieren mejoras sustanciales para elevar el compromiso a nivel nacional.

Después de examinar fuentes bibliográficas primarias, esta investigación identificó un vacío metodológico significativo, evidenciando una escasez de producción científica desde una postura cuantitativa. Por lo tanto, se consideró necesario llevar a cabo esta investigación para proporcionar al lector una comprensión experiencial de la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional.

Basándose en lo argumentado previamente, el interés de la presente investigación radica en explorar las dimensiones del clima laboral y los tipos de compromiso organizacional. Estas variables constituyen la base fundamental de las relaciones laborales contemporáneas. Al profundizar en estos aspectos, las organizaciones no solo enriquecen el clima laboral y el compromiso organizacional, sino que también obtienen una orientación detallada sobre la influencia emocional y psicológica de estas relaciones laborales.

Una investigación exhaustiva no solo conduce a resultados beneficiosos para mejorar la productividad y la eficiencia, sino que también allana el camino para construir culturas organizacionales que fomenten la equidad, el respeto y la colaboración. Además, el estudio del clima laboral y el compromiso organizacional va más allá de

entender simples métricas; implica abordar la complejidad de las relaciones humanas en el entorno laboral. Al indagar en este tema, se podría comprender cómo afecta el ambiente de trabajo a la innovación y la productividad, e identificar intervenciones para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores. Esta investigación no solo revela los factores clave para construir una cultura organizacional sólida, sino que también propone estrategias para promover la equidad, la inclusión y la diversidad.

Por lo tanto, al investigar las dimensiones del clima laboral, se buscó comprender la percepción de los colaboradores sobre varios aspectos laborales, permitiendo identificar áreas de fortaleza y debilidad en el entorno empresarial, con el fin de aumentar la satisfacción y el rendimiento de los empleados. Del mismo modo, al estudiar el compromiso organizacional, se intentó comprender la conexión emocional, cognitiva y conductual de los colaboradores con la organización, incluido su nivel de compromiso con los objetivos, valores y metas de la misma. De todo esto, se pueden mencionar las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del clima laboral y los tipos de compromiso organizacional en el personal administrativo de una institución financiera?, ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones del clima laboral que se presentan en el personal administrativo de una institución financiera?, ¿Cuáles son los niveles de los tipos de compromiso organizacional que se presentan en el personal administrativo de una institución financiera?, ¿Cuál es el tipo de compromiso predominante en relación al sexo en el

personal administrativo de una institución financiera?

Por consiguiente, el objetivo general de la presente investigación es relacionar el clima laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una institución financiera. Los objetivos específicos son: a) Estimar las dimensiones del clima laboral en el personal administrativo de una institución financiera.

b) Estimar los niveles de los tipos de compromiso organizacional en el personal administrativo de una institución financiera.

c) Establecer el tipo de compromiso predominante en relación al sexo en el personal administrativo de una institución financiera.

## **2. MARCO METODOLÓGICO.**

La presente investigación se centró en el paradigma positivista, que, según Andrade & Carreño (2022), se define por su enfoque objetivo y tangible, permitiendo la división del fenómeno en partes para su estudio. Este paradigma respalda investigaciones que buscan corroborar hipótesis a través del análisis estadístico. Guamán et al. (2020) refirieron que el positivismo busca demostrar una hipótesis utilizando métodos estadísticos o estableciendo medidas de una variable mediante expresiones numéricas. Estas medidas se fundamentan en instrucciones específicas de análisis de datos, lo que justificó considerarlo como una ciencia exacta. El positivismo se compone de tres dimensiones: onto-epistemológica, metodológica y ético-política, las cuales delimitan esta perspectiva

filosófica y metodológica en la investigación científica (Guamán et al., 2020).

La dimensión onto-epistemológica sostiene la concepción de una realidad objetiva accesible a través de la observación empírica y el método científico. Desde un enfoque epistemológico, se destaca la validez del conocimiento obtenido mediante la experiencia sensorial y la aplicación del método científico para comprender dicha realidad objetiva. Según Guamán et al. (2020), la dimensión metodológica enfatiza la importancia de la observación empírica y la recopilación de datos objetivos en la investigación científica, dando preferencia a los enfoques cuantitativos y buscando objetividad y neutralidad en la investigación mediante métodos rigurosos para obtener un conocimiento confiable del mundo (Hernández et al., 2010). La dimensión ético-política considera las implicaciones éticas y políticas de la investigación científica, la responsabilidad del investigador en la recolección y uso de datos, así como las posibles repercusiones sociales de la investigación. Reflexiona sobre el rol de la ciencia en la sociedad y su influencia en la formulación de políticas y decisiones sociales, abordando las relaciones entre el conocimiento científico y el poder político.

El paradigma positivista contribuyó a esta investigación estableciendo una base sólida para la recopilación de datos imparciales, el análisis de conexiones causales y la producción de información útil para la gestión de las organizaciones.

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, fundamentado en la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticos. Se emplearon herramientas

como encuestas y técnicas estadísticas para obtener información objetiva y establecer relaciones causales entre variables (Monje, 2017). Este enfoque, según Guillen (2019), enfatiza la medición y cuantificación de fenómenos mediante el uso de instrumentos estandarizados para recolectar datos numéricos. Su objetivo principal es generalizar resultados a partir de una muestra representativa y emplear análisis estadísticos para relacionar variables. El enfoque cuantitativo contribuyó significativamente a esta investigación mediante su metodología rigurosa y objetiva, permitiendo identificar tendencias y patrones, garantizar la objetividad en la interpretación de resultados y facilitar la toma de decisiones.

En relación al diseño de la investigación, se optó por un diseño no experimental de corte transversal, el cual, de acuerdo con Gómez (2017), es una metodología utilizada para recolectar datos en un único momento sin manipular variables. Este diseño se emplea en investigaciones descriptivas y correlacionales, que buscan examinar la relación entre variables o describir características de una población en un instante específico. A diferencia de los diseños experimentales, donde se manipula una variable independiente para estudiar su efecto en una variable dependiente, el diseño no experimental transversal observa simplemente las relaciones entre las variables tal como se presentan naturalmente. Enríquez (2017) manifiesta que una de las principales ventajas del diseño transversal es su eficiencia en términos de tiempo y recursos, permitiendo recopilar datos de forma rápida y relativamente económica, lo que lo

convierte en una opción atractiva para estudios con limitaciones de tiempo y presupuesto. Este diseño es útil para explorar relaciones entre variables en una etapa inicial de la investigación, proporcionando una visión general de un fenómeno o problema. Sin embargo, presenta limitaciones, ya que los datos se recopilan en un solo punto en el tiempo y no se pueden establecer relaciones causales entre variables.

El diseño no experimental de tipo transversal contribuyó de manera efectiva a esta investigación para la recolección de información sobre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores en un instante determinado. Este enfoque permitió a los investigadores examinar conexiones, detectar patrones y realizar comparaciones entre distintos grupos dentro de la organización.

Asimismo, el alcance de la investigación fue de tipo correlacional. Según Peña y Villon (2018), este método analiza la relación entre variables sin intervenir en ellas, con el objetivo de comprender la naturaleza y la fuerza de las relaciones entre dos o más variables, observando y analizando patrones y tendencias en los datos recolectados. La relevancia del método correlacional radica en su capacidad para examinar relaciones entre variables en contextos del mundo real, facilitando la exploración de fenómenos complejos y multifacéticos que pueden no ser adecuados para manipulación experimental. Además, los estudios correlacionales pueden sentar bases sólidas para investigaciones posteriores, contribuyendo a la formulación de hipótesis y teorías que podrían ser evaluadas en

estudios experimentales subsiguientes.

Capitán y García (2022) enfatizan que es crucial considerar que la investigación correlacional no permite establecer relaciones causales entre variables. Aunque puede detectar asociaciones significativas entre estas, no puede afirmar si una variable produce cambios directos en otra. Por ende, los hallazgos de estudios correlacionales deben interpretarse cuidadosamente y ser complementados con evidencia de otros diseños de investigación para obtener conclusiones más sólidas.

El alcance correlacional contribuyó a esta investigación al permitir examinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores sin intervenir en estas variables directamente. Al adoptar un enfoque correlacional, los investigadores pudieron determinar si existe una relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional, con una comprensión más profunda de cómo estas variables interactúan en el contexto de la organización.

Como población en esta investigación se identificó al personal administrativo de la Cooperativa Tena Limitada donde la cantidad total de colaboradores es de 300, cabe mencionar que, Davis, (2019) define al personal administrativo como los responsables de actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control en una empresa, cumplen funciones de gestión, coordinación y supervisión para garantizar el óptimo funcionamiento de la organización, ocupando roles como gerentes, supervisores, jefes de departamento, coordinadores de proyectos y otros profesionales implicados en la

administración y manejo de los recursos de la empresa.

Para el presente estudio, se consideraron 50 colaboradores del personal administrativo de una institución financiera, utilizando una muestra no probabilística por conveniencia. Este tipo de muestra, definida por Bryman (2016), implica seleccionar participantes en función de su disponibilidad durante el período de investigación, sin considerar su representatividad respecto a la población objetivo. Esta metodología permitió la obtención eficiente y rápida de datos de individuos fácilmente accesibles para el investigador. respecto a la población objetivo. Por tal razón, contribuyó a esta investigación ya que permitió una obtención eficiente y rápida de datos de individuos fácilmente accesibles para el investigador.

Se establecieron criterios de inclusión y exclusión para asegurar que la muestra estuviera compuesta por individuos relevantes para el estudio, garantizando la obtención de datos significativos sobre el clima laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Cooperativa Tena Limitada. Una vez mencionadas las definiciones sobre los criterios de inclusión y exclusión, se detallan de la siguiente manera los criterios de inclusión: 1) Pertenencia a la Institución: Personal que pertenece a la Cooperativa Tena Limitada, 2) Rol Administrativo: Colaboradores que desempeñan funciones administrativas dentro de institución financiera, 3) Consentimiento Informado: Colaboradores que hayan firmado el consentimiento informado, indicando su acuerdo para participar voluntariamente en el estudio. Por otra parte, se considerarán como criterios de exclusión: 1) No

Pertenencia a la Institución: Personal que no pertenece a la Cooperativa Tena Limitada, 2) Rol Operativo: Colaboradores que desempeñan funciones operativas dentro de la Cooperativa Tena Limitada, 3) colaboradores que no hayan firmado el consentimiento informado. Las técnicas de recolección de datos en la presente investigación se llevaron a cabo mediante una encuesta sociodemográfica. Sánchez et al. (2022) la define como un documento diseñado para recolectar información relevante sobre los aspectos demográficos y sociales de una persona. En este caso particular, la ficha sociodemográfica contiene preguntas sobre la edad, sexo, ciudad de residencia, sector domiciliario, estado civil, nivel educativo, antigüedad en la institución y tipo de contrato. Estas preguntas permiten obtener un perfil detallado de la persona en términos de su situación personal, laboral y económica, lo que resulta útil para realizar análisis estadísticos, estudios poblacionales, y para la planificación de políticas públicas, entre otros propósitos, además, consta de 8 preguntas con respuestas que consisten en preguntas cerradas con opciones de respuesta predefinidas.

Para la evaluación de la variable de clima laboral se tomó en cuenta el test de escala de clima laboral CL-SPC, desarrollado por Carlos M. Hernández-Mendo y su equipo de investigación. Este test mide diversas dimensiones del clima laboral en organizaciones, incluyendo liderazgo, comunicación, satisfacción laboral, cooperación, entre otras. Es una herramienta ampliamente utilizada en estudios de psicología organizacional y recursos humanos para evaluar el ambiente

de trabajo y sus efectos en el desempeño y bienestar de los empleados. El test de escala de clima laboral CL-SPC consta de 51 ítems. Cada ítem es valorado mediante una escala Likert de 5 puntos, donde las opciones de respuesta van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Las dimensiones estimadas fueron: Autorrealización, evaluada en los ítems 1, 4, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46; involucramiento laboral con los ítems 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47; supervisión que correspondió a los ítems 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48; comunicación evaluada en los ítems 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49; y, finalmente las condiciones laborales cuyos ítems de evaluación fueron 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50. La forma de valoración de los resultados se realiza sumando las puntuaciones obtenidas en cada ítem. Cada dimensión del clima laboral se evalúa por separado, permitiendo identificar áreas específicas de fortaleza y debilidad dentro de la organización. La puntuación total para cada dimensión se obtiene sumando las respuestas correspondientes a los ítems que la componen, lo que permite una interpretación del clima laboral. Las puntuaciones altas en una dimensión indican un clima laboral favorable en ese aspecto, mientras que puntuaciones bajas señalan áreas que pueden necesitar intervención y mejora.

Para la medir la siguiente variable que es el compromiso organizacional, se empleará la Escala de Compromiso Organizacional (OCQ) la cual fue desarrollada por Meyer y Allen en 1991, la misma que consta de 18 preguntas en inglés, pero se recomienda usar las versiones traducidas al español. Todas las preguntas requieren respuestas en una escala

de Likert de 7 opciones, que van desde *Totalmente en desacuerdo* hasta *totalmente de acuerdo*. con 18 reactivos que miden las dimensiones: compromiso afectivo (ítems 6, 9, 12, 14, 15, 18) normativo (ítems 1, 3, 4, 5, 16 y 17) de continuidad (ítems 2, 7, 8, 10, 11, 13). Además, hay ítems inversos cuyos puntajes deben invertirse. La confiabilidad general del test es de 0.90, con valores específicos para los distintos factores (Montoya, 2014).

Al considerar la metodología de análisis de datos, se empleó la correlación de Pearson, desarrollada por Karl Pearson a finales del siglo XIX y principios del XX, como una herramienta esencial en estadística para evaluar la relación lineal entre dos variables continuas. Según Pearson (1909), este coeficiente es una medida matemática que varía entre -1 y 1, indicando una correlación positiva fuerte cuando los valores se acercan a 1 (ambas variables aumentan juntas), una correlación negativa fuerte cerca de -1 (una variable aumenta mientras la otra disminuye), y una correlación débil o nula cerca de 0. La utilidad de la correlación de Pearson reside en su capacidad para proporcionar una medida cuantitativa precisa de cómo las variables están relacionadas entre sí, facilitando la comprensión de patrones y la predicción en diversas áreas científicas y empresariales. No obstante, es fundamental recordar que *correlación no implica causalidad* (Pearson, 1897). Este principio subraya que, aunque dos variables estén correlacionadas, no se puede asumir que una causa directamente la otra sin una evaluación cuidadosa de las posibles relaciones causales.

El concepto de consentimiento informado,



que se origina en los principios establecidos en la Declaración de Helsinki, según Castro y Rodríguez (2023), implica que las persona deben conceder de manera voluntaria su aceptación para participar como voluntarios en la investigación. Esta aceptación debe seguir a la provisión obligatoria de información exhaustiva acerca de los propósitos, procedimientos, ventajas, riesgos y otros aspectos pertinentes del estudio. Es esencial que esta información se presente de manera comprensible y adaptada a las necesidades específicas de cada participante. Una vez que la persona ha comprendido la información facilitada, se solicitará su consentimiento por escrito. En situaciones en las que un participante no esté en condiciones de otorgar su consentimiento debido a limitaciones, será el representante legal quien lo conceda en su nombre.

### **3. RESULTADOS.**

En esta sección se presentan los resultados que se obtuvieron con la tabulación de la ficha sociodemográfica y los instrumentos de medición de las variables utilizadas en la investigación. La ficha sociodemográfica permitió recopilar datos esenciales sobre las características sociodemográficas de los participantes, tales como edad, género, nivel educativo, estado civil, y antigüedad en la organización. Estos datos proporcionan un contexto valioso para interpretar los resultados del estudio y entender mejor el perfil de la muestra seleccionada. Además, se describen los resultados del test de escala de clima laboral CL-SPC y la Escala de Compromiso Organizacional (OCQ), que se emplearon para evaluar las dimensiones del

clima laboral y los tipos de compromiso organizacional, respectivamente. Los resultados aportan para la identificación de patrones, tendencias y relaciones significativas entre las variables. Con respecto a los datos obtenidos de la ficha socio demográfica, se estableció que la muestra investigada está compuesta por 50 colaboradores administrativos cuyo rango de edades oscila entre los 19 y 55 años ( $X=8,73$ ;  $DS=37,72$ ).

Se determinó que el 64% del personal evaluado es femenino ( $n=31$ ), el 36% es masculino ( $n=18$ ) y el 2% prefiere no revelar su género ( $n=1$ ). En la tabla 1 se presentan los resultados de la ficha demográfica. Para la variable estado civil, se estableció que el 56% de la muestra ( $n=28$ ) son solteros, mientras que el 44% están casados ( $n=22$ ). En cuanto al lugar de residencia se observa que el 94% de la muestra ( $n=47$ ), pertenecen al área urbana, mientras que el 6% ( $n=3$ ) tienen como lugar de residencia el área rural. Los resultados del nivel académico de la población investigada, estos indican que el 70% de los encuestados ( $n=35$ ) tienen títulos de tercer nivel, seguido de un segmento del 16% ( $n=8$ ) de encuestados que han hecho un posgrado, y el 14% ( $n=7$ ) han terminado el bachillerato.

Los resultados de la tabla 1 muestran la distribución de los años de antigüedad entre el personal administrativo de la institución financiera. El 12% del personal administrativo ( $n=6$ ) tienen entre 0 y 1 año de antigüedad en la organización. El 8% de los encuestados ( $n=4$ ) tienen entre 2 y 3

años de antigüedad en la organización. La siguiente categoría abarca al 12% del personal (n=6) que tienen entre 4 y 5 años de antigüedad en la organización. Finalmente, el segmento más representativo que corresponde al 68% de la población indica que la mayoría de los empleados (n=34) tienen más de 5 años de antigüedad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Limitada.

Más de 5 años	34	68%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Estos resultados pueden tener implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizacional, ya que la experiencia y la estabilidad laboral pueden influir en varios aspectos del desempeño y la cultura organizacional.

### 3.1 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL.

Por otro lado, en relación con los resultados obtenidos referente al primer objetivo específico el mismo, que corresponde a estimar los niveles de las dimensiones del clima laboral en el personal administrativo de una institución financiera. Para comenzar el análisis de los datos recopilados, primero se identificaron los baremos de calificación para cada una de las dimensiones del clima laboral. Los rangos de calificación empleados con la escala de Likert fueron: desde muy desfavorable (1) hasta muy favorable (5).

Tabla 1 Variables Demográficas

Variable	Opciones	Frecuencia	%
Sexo	Femenino	32	64%
	Masculino	18	36%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
Estado Civil	Casado	22	44%
	Solteros	28	56%
	Divorciado	0	0%
	Unión Libre	0	0%
	Viudo	0	0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
Sector de Residencia	Urbano	47	94%
	Rural	3	6%
Nivel Académico	Bachillerato	8	16%
	Tercer Nivel	35	70%
	Posgrado	7	14%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	
Antigüedad	0 a 1 años	6	12%
	2 a 3 años	4	8%
	4 a 5 años	6	12%

Tabla 2 Dimensiones del Clima Laboral

Variable	Evaluación	Casos	%
Autorrealización	Muy Favorable	3	6%
	Favorable	20	40%
	Medio	11	22%

Variable	Evaluación	Casos	%
	Desfavorable	11	22%
	Muy desfavorable	5	10%
	Total	50	100%
Involucramiento Laboral	Muy Favorable	14	28%
	Favorable	26	52%
	Medio	7	14%
	Desfavorable	2	4%
	Muy desfavorable	1	2%
	Total	50	100%
Supervisión	Muy Favorable	9	18%
	Favorable	17	34%
	Medio	16	32%
	Desfavorable	5	10%
	Muy desfavorable	3	6%
	Total	50	100%

Tabla 3

Comunicación	Muy Favorable	7	14%
	Favorable	25	50%
	Medio	12	24%
	Desfavorable	6	12%
	Muy desfavorable	0	0%
	Total	0	100%
Condiciones laborales	Muy Favorable	5	10%
	Favorable	18	36%
	Medio	18	36%
	Desfavorable	9	18%
	Muy desfavorable	0	0%
	Total	0	100%

La interpretación de la tabla de dimensiones de Clima Laboral evidencia los resultados del test aplicado al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Limitada. A continuación, se analizan la distribución de casos y porcentajes en cada una de las categorías evaluadas.

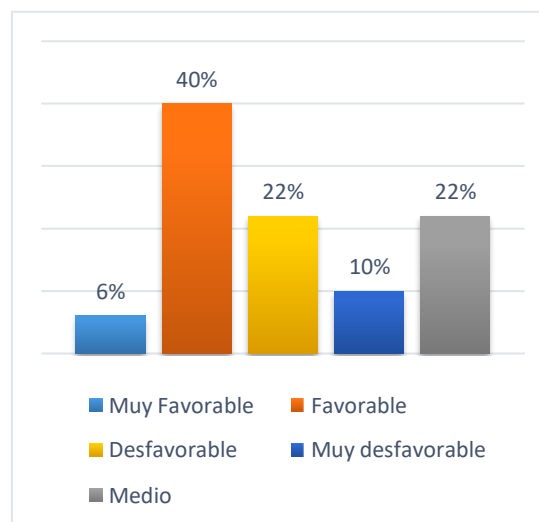


GRÁFICO NO. 1 Dimensión Autorrealización

El análisis de la dimensión de autorrealización del clima laboral en el personal administrativo muestra una distribución variada en las percepciones, con predominancia de lo favorable, pero con áreas significativas de mejora.

El 40% (n=20) de respuestas favorables representa que una proporción considerable de la población se siente satisfecha en términos de crecimiento y reconocimiento, aunque no en el nivel más alto posible. Sin embargo, existe un 54% (sumando medio, desfavorable y muy desfavorable) que tenga percepciones que no son plenamente positivas, indica una necesidad clara de mejorar las oportunidades de desarrollo y reconocimiento.

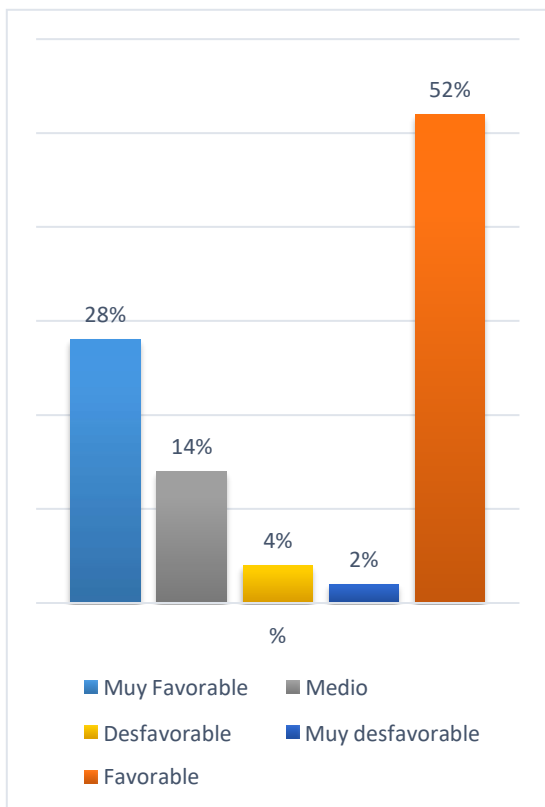


GRÁFICO NO. 2 Dimensión Involucramiento Laboral

En el gráfico 5 se observan los resultados de la evaluación del involucramiento laboral estableciéndose que el 52% del personal (n=26) evalúa su involucramiento laboral como favorable. La distribución de respuestas indica que la mayor parte del personal tiene una percepción positiva de su involucramiento laboral. Este análisis sugiere que, aunque una porción significativa del personal se siente comprometido con su trabajo, existe un porcentaje considerable que no lo está. Para mejorar el clima laboral y aumentar el compromiso organizacional, la institución financiera debería enfocarse en abordar las razones detrás del bajo involucramiento de los empleados en los niveles desfavorable y muy desfavorable, así como buscar maneras

de elevar a aquellos que se encuentran en el nivel medio hacia niveles más altos de compromiso.

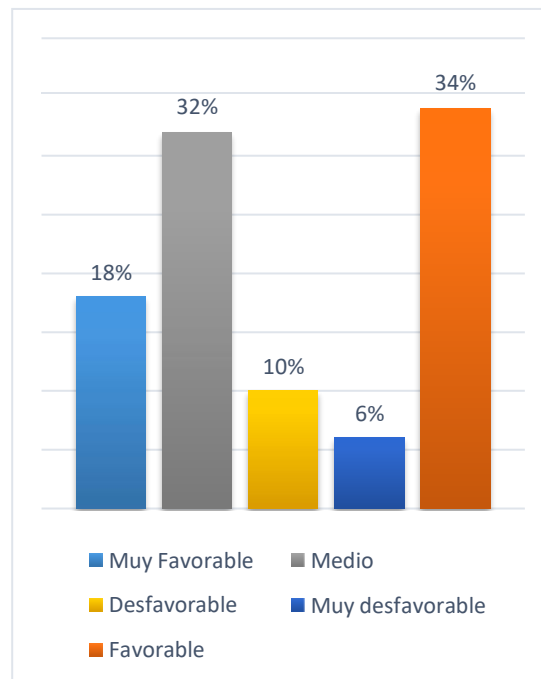


GRÁFICO NO. 3 Dimensión Supervisión

Al evaluar la dimensión supervisión que se presenta en el gráfico 6, se estableció que el 34% del personal (n=17) evalúa la supervisión como favorable. Un 32% (n=16) percibe la supervisión en un nivel medio. Es decir que la supervisión puede ser positiva, pero no debería ser constante debido a que posiblemente se podría caer en hostigamiento laboral, por lo que es recomendable ofrece al personal administrativo un entorno de autonomía. Para lo cual pueden fortalecerse las prácticas de supervisión consideradas como positivas y fomentar una cultura de feedback continuo donde los empleados puedan expresar sus inquietudes sobre la

supervisión y recibir respuestas adecuadas para mejorar su experiencia laboral.

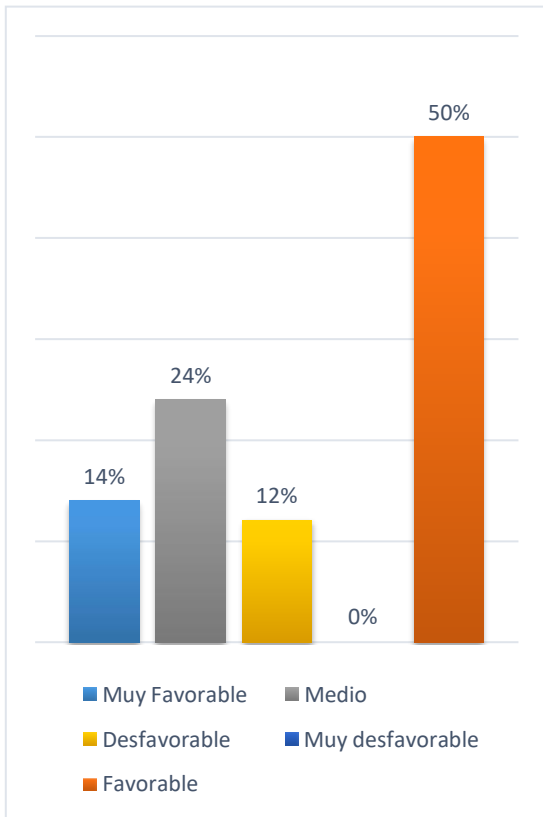


GRÁFICO NO. 4 Dimensión Comunicación

En la figura 7 se presenta la evaluación de la dimensión comunicación a la que el 50% del personal (n=25) califica como favorable. Es importante resaltar que ningún empleado (n=0) tiene una percepción muy desfavorable de la comunicación. Este análisis sugiere que, aunque la mayoría del personal administrativo está satisfecho con la comunicación en la organización, la comunicación podría mejorar a través del fortalecimiento de prácticas de que ya son percibidas favorablemente por la mayoría de los empleados e incrementando la transparencia y la frecuencia de las

comunicaciones internas para abordar las necesidades de los empleados y ofreciendo capacitación en habilidades comunicativas para todos los niveles de la organización, con enfoque en la escucha activa.

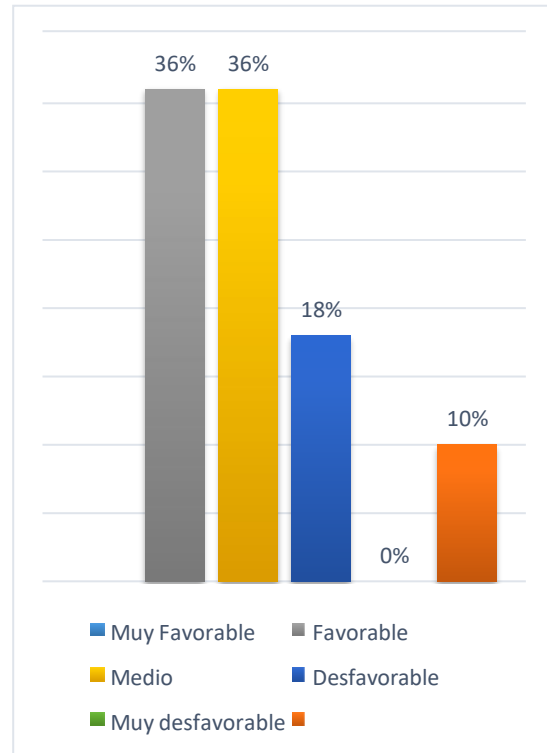


GRÁFICO NO. 5 Dimensión Condiciones Laborales

En el gráfico 8 se presentan resultados de la dimensión Condiciones laborales en los que se observa que el 36% del personal (n=18) evalúa las condiciones laborales como favorables y un porcentaje similar de los empleados (n=18) percibe las condiciones laborales en un nivel medio. Ningún empleado (n=0) tiene una percepción muy negativa de las condiciones laborales. La distribución de respuestas indica que un 46% del personal (sumando muy favorable y favorable) tiene una percepción positiva.

### 3.2 NIVELES DE LOS TIPOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Se presentan los resultados de la aplicación de la Escala de Compromiso Organizacional (OCQ)

Tabla 4 Escala de Compromiso Laboral (OCQ)

Variable	Evaluación	Casos	%
Compromiso Afectivo	Alto	32	64%
	Medio	8	16%
	Bajo	10	20%
	Total	50	100%
Compromiso de Continuidad	Alto	16	32%
	Medio	5	10%
	Bajo	29	58%
	Total	50	100%
Compromiso Normativo	Alto	26	52%
	Medio	8	16%
	Bajo	16	24%
	Total	50	100%

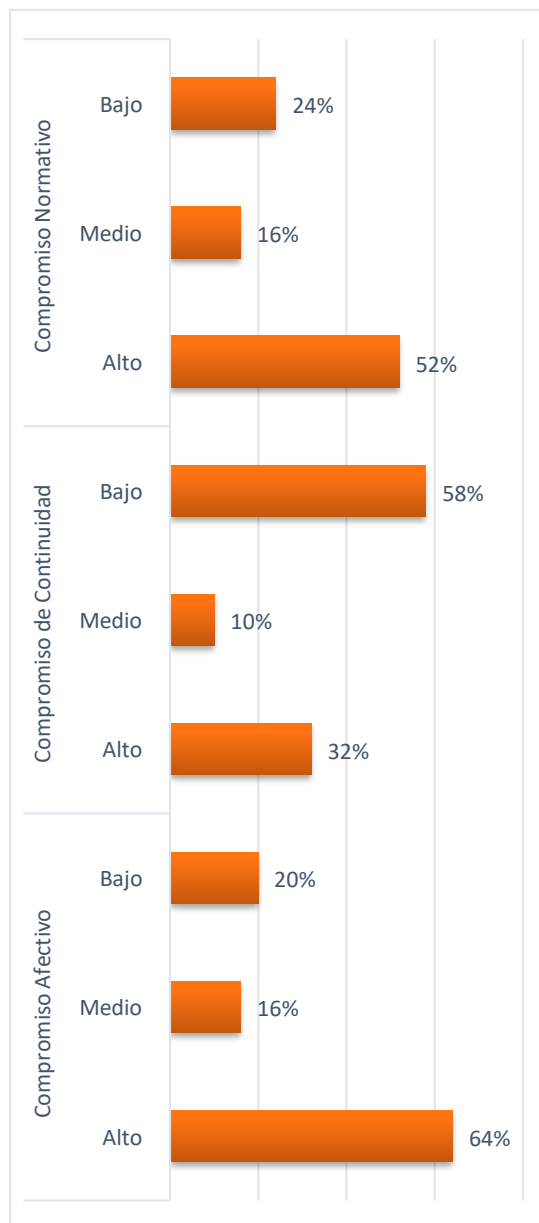


GRÁFICO NO. 6 Escala de Compromiso Laboral

#### Compromiso Normativo

Alto (52%): El 52% de los encuestados (n=26) demuestra un alto compromiso normativo, indicando un fuerte sentido de obligación moral hacia la cooperativa y un deseo de permanecer por principios éticos o morales.

Los resultados permiten inferir que el compromiso afectivo es predominantemente alto, este factor positivo indica una fuerte conexión emocional del personal administrativo con la institución financiera. Por otra parte, el compromiso de continuidad es bajo, lo que podría indicar problemas potenciales en la retención del personal, ya que muchos empleados no perciben significativos costos asociados a abandonar la cooperativa. Finalmente, el compromiso normativo es también alto, lo que refleja un fuerte sentido de obligación moral y lealtad hacia la cooperativa.

### **Compromiso de Continuidad**

Bajo (58%): Solo el 32% del personal (n=16) presenta un alto compromiso de continuidad, lo que significa que consideran valiosas las inversiones personales (como el tiempo y esfuerzo) hechas en la organización y perciben altos costos en caso de dejar la empresa. Mientras que, el 58% del personal (n=29) tiene un bajo compromiso de continuidad. Esto sugiere que muchos empleados no perciben significativos costos personales o materiales asociados a dejar la cooperativa, lo cual puede ser un indicativo de riesgo para la retención del personal.

### **Compromiso Afectivo**

Alto (64%): Una mayoría significativa del personal (n=32) muestra un alto nivel de compromiso afectivo. Esto indica que estos empleados tienen un fuerte apego emocional con la institución financiera y se sienten identificados con la organización.

Estos resultados sugieren que, aunque los empleados tienen un alto apego emocional y sentido de obligación moral hacia la cooperativa, la percepción de costos asociados a dejar la organización es baja, lo cual podría afectar la estabilidad laboral a largo plazo. Es necesario que la cooperativa implemente estrategias que aumenten la percepción de beneficios y costos de permanencia para mejorar el compromiso de continuidad del personal.

### **3.3 TIPO DE COMPROMISO PREDOMINANTE EN RELACIÓN AL SEXO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Con relación al tercer objetivo: Establecer el tipo de compromiso predominante en relación al sexo en el personal administrativo de una institución financiera se presentan los resultados en la tabla 6.

*Tabla 5 Compromiso Predominante en relación al sexo*

<b>Variable</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Casos</b>	<b>%</b>
Compromiso	Hombre	18	36%
Afectivo	Mujer	32	64%
Alto	Total	50	100%

Los valores expuestos en la tabla 7, Estos valores indican la fuerza y la dirección de la relación entre cada tipo de compromiso organizacional y el sexo del personal administrativo. Se determinó que existe un compromiso afectivo alto en relación al sexo se determinó que el 64% de las mujeres tiene un alto compromiso afectivo. Esto indica que un número significativo de mujeres en



la organización tiene un fuerte apego emocional y una identificación elevada con la organización.

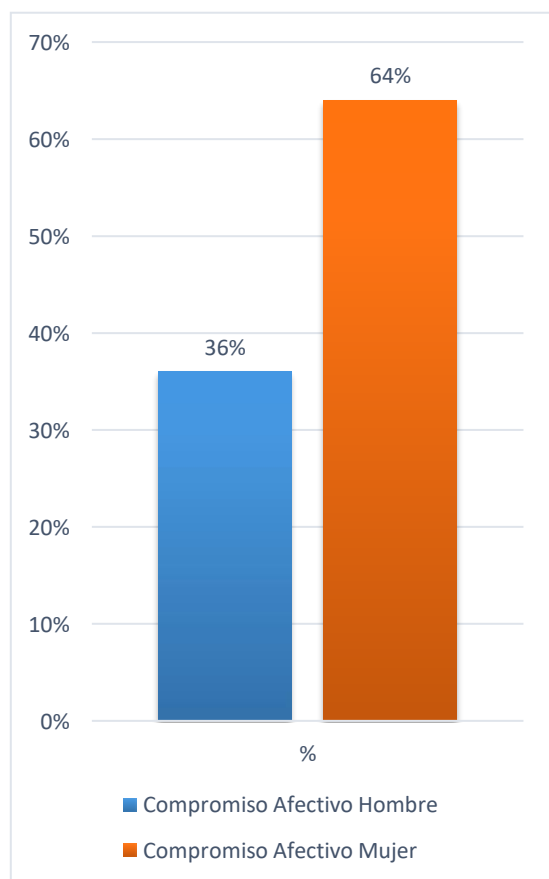


GRÁFICO NO. 7 Compromiso Predominante en relación al sexo

El hecho de que una mayor proporción de mujeres tenga un alto compromiso afectivo podría indicar que las estrategias actuales de la organización, el entorno de trabajo y las políticas pueden estar más alineadas con las expectativas y necesidades de las empleadas. Este alto nivel de compromiso afectivo en mujeres puede traducirse en una mayor retención y satisfacción laboral entre las

empleadas, lo que es beneficioso para la estabilidad y desempeño de la organización. Podría ser de utilidad realizar estudios adicionales para entender mejor las necesidades y motivaciones específicas de los hombres para aumentar su nivel de compromiso afectivo.

### 3.4 RELACIÓN ENTRE CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Para dar cumplimiento al objetivo general de relacionar el clima laboral el compromiso organizacional en el personal administrativo de una institución financiera se presentan los resultados en la tabla 7.

Tabla 6 Relación entre el Clima Laboral y el Compromiso Organizacional

Dimensiones	C.	C.	C.
	Afect.	Normat	Contin.
<b>Autorrealización</b>	0,45	0,20	0,10
<b>Involucramiento</b>	0,60	0,30	0,25
<b>Laboral</b>			
<b>Supervisión</b>	0,25	0,15	-0,15
<b>Comunicación</b>	0,35	0,40	0,20
<b>Condiciones</b>	0,20	0,25	0,30
<b>Laborales</b>			

Los resultados indican que a medida que los colaboradores se sienten más autorrealizados y satisfechos en su organización, su compromiso emocional con la organización aumenta. Además, un

alto nivel de involucramiento laboral se asocia fuertemente con un mayor compromiso afectivo, lo que significa que los colaboradores que están más comprometidos con sus tareas también muestran una mayor lealtad hacia la organización. Por otro lado, aunque la supervisión estricta tiene una correlación negativa muy débil con el compromiso de continuidad, la comunicación efectiva en el trabajo muestra una relación positiva moderada con el compromiso normativo. Esto sugiere que una buena comunicación dentro de la organización puede fomentar un sentido de obligación y responsabilidad hacia la misma. En conjunto, estos hallazgos indican que un clima laboral positivo, caracterizado por oportunidades de autorrealización, alto involucramiento y buena comunicación, está estrechamente relacionado con un mayor compromiso organizacional, lo que puede resultar en una mayor motivación, lealtad y retención de los empleados.

#### **4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.**

La investigación ha demostrado que un clima laboral positivo se correlaciona fuertemente con un alto compromiso organizacional entre el personal administrativo de nuestra institución financiera. Un entorno de trabajo caracterizado por buena comunicación, reconocimiento, oportunidades de desarrollo y equilibrio entre vida laboral y personal fomenta la lealtad y el deseo de contribuir al éxito organizacional. En el estudio desarrollado por Soberanes y de la Fuente (2019) se presenta una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional. Un clima

organizacional favorable fomenta el apego de los empleados y su compromiso con el éxito de la empresa. Asegurar un buen clima laboral es crucial para que los empleados desarrollen una conexión afectiva, cognitiva y de comportamiento con la organización, lo cual es fundamental para el compromiso organizacional, esto quiere decir, que existe una compaginación entre resultados. Continuando con la dirección convergente, (Dominguez et al., 2016, p8) concluyeron en su estudio que sí existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en las instituciones de educación superior de Puerto Vallarta. Un clima organizacional favorable se correlaciona con mayores niveles de compromiso entre los empleados administrativos. Esto implica que mejorar el clima organizacional, a través de un liderazgo efectivo y un entorno de trabajo positivo, puede aumentar el compromiso de los empleados con la institución.

Por otro lado, la presente investigación reveló un alto compromiso afectivo y normativo, pero un bajo compromiso de continuidad. Esto indica un fuerte apego emocional y sentido de obligación ética hacia la organización, pero una percepción limitada de los costos de dejarla. Estos datos convergen a las conclusiones elaboradas por (Chiang et al., 2016, p4) donde se encontró una diferencia significativa en el compromiso afectivo y normativo entre las dos municipalidades, pero no en el compromiso de continuidad, que es similar en ambas. El compromiso afectivo se relaciona con el agrado de trabajar en la institución, y el normativo con el sentido de reciprocidad por los beneficios recibidos. Ambos compromisos son altos en ambas

municipalidades. En cambio, el compromiso de continuidad, basado en la necesidad de seguir en el trabajo debido a los costos de dejarlo, es alto, pero no presenta diferencias entre las municipalidades.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se observa un clima laboral positivo en aspectos como el crecimiento y reconocimiento satisfactorios para un porcentaje significativo del personal. Sin embargo, también se identifican áreas críticas que requieren mejoras, como la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales. Estos datos divergen con los resultados establecidos por Castro y Espinoza (2019) donde hubo múltiples deficiencias en su clima laboral, incluyendo la falta de oportunidades de autorrealización y desarrollo profesional, bajo involucramiento laboral motivado principalmente por necesidades económicas, supervisión desordenada que afecta la calidad del servicio, comunicación deficiente, y condiciones laborales insatisfactorias. En la misma línea el estudio divergente a esta investigación, Larrain (2017) identifica puntos positivos como el aprendizaje moderado y el apoyo adecuado de los jefes en la autorrealización y supervisión. Sin embargo, persisten áreas críticas como la falta de reconocimiento a los logros, la carencia de orgullo por los servicios institucionales, y problemas en la definición de roles y comunicación entre áreas.

En cuanto a las limitaciones de este estudio, se establece que el tamaño de la muestra se circunscribe a una empresa en la ciudad de Tena, Ecuador. Por ello, se recomienda

ampliar la muestra para poder estandarizar los resultados obtenidos.

Posteriormente, como proyecciones de estudio, es importante señalar que esta investigación proporciona una base para futuros trabajos científicos dentro del campo laboral, relacionadas con el sector financiero y del área administrativa que poseen. Estas investigaciones deberán tener en cuenta el clima organizacional y compromiso organizacional, lo que contribuirá a un mejor desempeño laboral de los colaboradores en organizaciones de servicios financieros.

Finalmente, como conclusiones, se estableció que, al evaluar el clima laboral y los niveles de compromiso organizacional en el personal administrativo de una institución financiera revela fortalezas y áreas de mejora. La satisfacción en crecimiento, reconocimiento, involucramiento laboral, supervisión y comunicación son aspectos positivos. Sin embargo, se necesita mejorar la autonomía, transparencia y condiciones laborales. Un clima laboral positivo, con oportunidades de autorrealización y buena comunicación, está estrechamente relacionado con un mayor compromiso organizacional. Los empleados autorrealizados y satisfechos muestran mayor compromiso emocional. Un alto involucramiento laboral se asocia con mayor lealtad hacia la organización. Aunque la supervisión estricta tiene una correlación negativa con el compromiso de continuidad, la comunicación efectiva en el trabajo fomenta el compromiso normativo. Además, el compromiso afectivo es predominante en las mujeres, con un 64%

reportando alto compromiso afectivo. Esto sugiere que las estrategias actuales podrían resonar más con las colaboradoras femeninas. Mejorar la percepción de los costos de separación y considerar enfoques diferenciados para todos los grupos demográficos es crucial para fomentar un compromiso organizacional equilibrado y sostenido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Acosta, P., & Taruchaín-Pozo, L. F. (2022). Personalidad y clima laboral en docentes universitarios. *Veritas & Research*, 4(1), 33-45.

Aguirre, L. R. D., Campos, Á. F. R., & Méndez, A. G. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70.

Arnau Sabatés, L., & Sala Roca, J. (2020). La revision literaria científica. *Revliltcie*.  
[https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/20/222109/revliltcie\\_a2020.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/20/222109/revliltcie_a2020.pdf)

Báez Santana, R. A., Zayas-Agüero, P. M., Velázquez-Zaldívar, R., & Lao-León, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 1, 14-23.

Bernal, O. (2018). *Planeacion estrategica. Conocimiento Global*.  
[HTTP://CONOCIMIENTOGLOBAL.ORG/REVISTA/INDEX.PHP/CGLOBAL/ARTICLE/VIEW/27](http://CONOCIMIENTOGLOBAL.ORG/REVISTA/INDEX.PHP/CGLOBAL/ARTICLE/VIEW/27)

Bryman, A. (2016). *Social research methods. Ilustrada*.

Capitán, Á. J. O., & García, P. O. (2022). *CÓMO LOGRAR UN BUEN CLIMA LABORAL: Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. Esic Editorial.

Chiang Vega, María M, Gómez Fuentealba, Nelly M, & Wackerling Patiño, Lissette M. (2016). Organization commitment of rural municipal workers. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 134-138.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200010>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Cristóbal Andrade Girón, D., & Octavio Carreño Cisneros, E. (2022). Reflexiones sobre los paradigmas de la investigación científica; la geometría fractal un enfoque sistémico para la investigación interdisciplinar.  
[HTTPS://ORCID.ORG/0000-0002-9746-3583](https://ORCID.ORG/0000-0002-9746-3583)

- Davis, J. (2019). *Administración de Empresas: Conceptos y Aplicaciones Prácticas*. Editorial Empresarial.
- del Carmen Morales-Ruán, M., Mayorga-Borbolla, E., Arango-Angarita, A., Méndez-Gómez-Humaran, I., & Vizuet-Vega, N. I. (2023). Características sociodemográficas de hogares y población de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición Continua 2022. *Salud pública de México*, 65, s7-s14.
- Enriquez, M. C.-S. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal. *PODIUM*, 131.
- Golembiewski, R. A. (2018). *Handbook of Organizational Behavior and Change: A Micro Perspective*. Springer.
- Gomez, C. (2017). La experiencia. *Scielo*. <https://www.redalyc.org/pdf/140/14042022002.pdf>
- Guamán Chacha, K. A., Hernández Ramos, E. L., & Lloay Sánchez, S. I. (2020). El positivismo y el positivismo jurídico. *Revista universidad y sociedad*, 12(4), 265-269.
- Hewitt, A. (2015). Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados. *Performance, Reward & Talet*, 12.
- Judge, T. A., & Heller, D. (2017). Clima laboral: Fundamentos y aplicaciones en la gestión de recursos humanos. *Editorial Pirámide*, 15(2), 12-98.
- Kozlowski, S. W. J., & Salas, E. (2021). *The Oxford Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
- Larraín Olivos, A. S. (2017). El clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Salas.
- Lord, R. G., & Barbera, K. M. (2017). Medición y gestión del clima laboral: Una perspectiva organizacional. *Editorial Pirámide*, 1(1), 61-98.
- Mastretta, G. (2006). *Psicología del trabajo en la organización*. México: Limusa.
- Mendizabal, R. (2009). *Clima Organizacional: Teoría, Investigación y Práctica*. México: Trillas.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-98.

- Morales, J., González, M., & Rodas, P. (2018). Factores que influyen en el compromiso organizacional de los empleados en el sector bancario ecuatoriano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 14(1), 87-106.
- Morgade, A. (2018). El lado oscuro de Corea del Sur. *BBC NEWS*.  
[HTTPS://WWW.BBC.COM/MUNDO/NOTICIAS-INTERNACIONAL-44874358](https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-44874358)
- Pearson, K. (1909). On the criterion that a given system of deviations from the probable in the case of a correlated system of variables is such that it can be reasonably supposed to have arisen from random sampling. *Philosophical Magazine Series 6*, 50(302), 157-175.  
<https://doi.org/10.1080/14786440208636581>
- Peña, H. C., & Villon, S. (2018). Motivación Laboral. *Dialnet*.  
<file:///C:/Users/hp/Downloads/DialnetMotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan7011913.pdf>
- Taruchain, L. F. P., Palacios, V. A. F., & Álvarez, M. D. L. Á. M. (2020). Bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de Ambato, aplicando el cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-12. *Ciencia Digital*, 4(1.1), 32-44.
- Taruchaín-Pozo, L. F., & Acosta-Pérez, P. (2022). Burnout en docentes de la provincia de Tungurahua durante la pandemia Covid-19. *Veritas & Research*, 24-32.
- Rogers, C. R. (1961). *On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy*. Houghton Mifflin.
- Roy - Garcia, I., Rivas - Ruiz, R., Pérez - Rodríguez, M., & Palacios - Cruz, L. (2019). Correlación: No toda correlación implica causalidad.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902019000300354](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000300354)
- Ryan, A. M., & Silvestri, R. A. (Eds.). (2023). *Handbook of Organizational Psychology*.
- Truxillo, D. M., Bauer, T. N., & Erdogan, B. (2016). *Psychology and Work: Perspectives on Industrial and Organizational Psychology*. Nueva York: Psychology Press.

## **ANEXOS.**

[https://drive.google.com/drive/folders/1QnTDqG3EwGBWsQIhlL5hBnBqLMlkYdR-?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1QnTDqG3EwGBWsQIhlL5hBnBqLMlkYdR-?usp=drive_link)