



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PÚBLICA

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

Autor(a)

José Isaías López Solís.

Mateo Sebastián Robayo Calvopiña.

Tutor(a)

Psc. Ind. José Miguel Acuña Mayorga
Msc.

AMBATO– ECUADOR
2025

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

Nosotros, José Isaías López Solís y Mateo Sebastián Robayo Calvopiña, declaramos ser autores del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PÚBLICA”, como requisito para optar al grado de Licenciados 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, aceptamos que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos por nosotros y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaremos 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 23 días del mes julio de 2025, firmo conforme:

Autor: Mateo Sebastián Robayo Calvopiña.

Firma:



Número de Cédula: 1805326277
Dirección: Calles Sucre y Urbina-Píllaro
Correo Electrónico:
teor45@hotmail.com
Teléfono: 0982844326

Autor: José Isaías López Solís.

Firma:



Número de Cédula: 0604576272
Dirección: San Gabriel del Aeropuerto-
Riobamba
Correo Electrónico:
isaiaslopezsolos@gmail.com
Teléfono: 0988576069

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PÚBLICA” presentado por José Isaías López Solís y Mateo Sebastián Robayo Calvopiña, para optar por el Título de Licenciados 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, 23 de julio de 2025

Psc. Ind. José Miguel Acuña Mayorga 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 Licenciados en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 23 de julio de 2025



.....
José Isaías López Solís.
0604576272



.....
Mateo Sebastián Robayo Calvopiña.
1805326277

APROBACIÓN DE LECTORES

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

Ambato, 12 de agosto de 2025

Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo. Msc.
LECTOR

Psc. Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez. Msc.
LECTOR

DEDICATORIA

José Isaías López Solís.

Dedico esta tesis a mí mismo, como testimonio del esfuerzo constante, de las madrugadas de estudio, de las decisiones difíciles y de la convicción de seguir adelante incluso cuando la duda parecía más fuerte que la certeza. Es también un reconocimiento a la disciplina silenciosa, a la perseverancia que no se ve y al compromiso profundo con el conocimiento.

A mis padres, pilares de fortaleza y generosidad, que con su ejemplo me enseñaron que el saber se cultiva con paciencia, humildad y entrega; su apoyo incondicional ha sido el motor invisible detrás de cada logro. A mi abuela, cuya ternura, consejos sencillos y presencia serena han sido faro en los momentos de incertidumbre; su amor sin condiciones ha dejado una huella profunda en este camino. Cada página de este trabajo lleva impresa la calidez de su compañía y el consuelo de sus abrazos. Y a quienes, desde el silencio o la distancia, creyeron en mí sin pedir nada a cambio, les dedico también este logro, porque en cada paso recorrido hay fragmentos de su fe, su aliento y su confianza.

Mateo Sebastián Robayo Calvopiña.

Dedico esta tesis en primer lugar a mi padre, Franklin Romeo Robayo y mi madre, Mónica Paulina Calvopiña, por brindarme su apoyo, cariño y sabiduría en el transcurso de mi carrera universitaria y sobre todo por confiar en todo momento en mí para poder alcanzar mis metas. A Dios por siempre cuidarme y brindarme su cuidado y sabiduría en los momentos difíciles que han sido de vital importancia para alcanzar mis objetivos como estudiante, hijo etc. A mis hermanos Juan Esteban y Valentina por ser una motivación extra diariamente para poder cumplir con mis objetivos y ser un ejemplo a seguir para ellos. A mis abuelitas, Marcía Tamayo y Gloria Zurita, por preocuparse diariamente por mí y por sus muestras de cariño que fueron muy indispensables para seguir con mi camino universitario. También a mis tíos Hernán Calvopiña, Rocío Robayo y Geovanna Robayo que gracias a su apoyo y palabras de aliento me han motivado a continuar día a día a pesar de los momentos de dificultad. Asimismo, a mi abuelito Héctor Calvopiña que me ha cuidado desde el cielo y con su sabiduría y entendimiento impartido a lo largo de los años sigue vigente, conscientemente sé que estará orgulloso de lo que he alcanzado. También expreso mi más profundo y sincero agradecimiento a Jeniffer Paredes, quien ha sido un apoyo incondicional en todo momento. Su comprensión, amor y valiosos consejos han sido fundamentales y han dejado una huella imborrable a lo largo de este proceso. Muchísimas gracias a todos quienes formaron parte a lo largo de mi carrera universitaria, con todo mi amor y cariño les dedico este logro porque sé que cada uno contribuyó con su granito de arena para alcanzar esta meta.

AGRADECIMIENTO

José Isaías López Solís.

Agradezco a mí mismo, como acto de reconocimiento al esfuerzo sostenido, a la disciplina cultivada en los momentos más complejos y a la convicción, aunque intermitente de que cada paso en este camino tenía propósito. Este logro es también fruto de la perseverancia silenciosa, de las decisiones difíciles y del compromiso personal con el aprendizaje.

Extiendo mi gratitud a la Universidad Indoamérica por ofrecer una formación académica rigurosa, humana y transformadora, así como un entorno propicio para el crecimiento intelectual y profesional. A sus docentes, por su entrega generosa, por sembrar en nosotros el pensamiento crítico, el respeto por la evidencia y el compromiso ético con nuestra labor.

De manera especial, agradezco al Ps. José Acuña, Msc., por su acompañamiento cercano, por sus tutorías oportunas y exigentes, y por impulsar con paciencia, claridad y rigor cada etapa de este proceso investigativo, convirtiéndose en un referente de guía académica y humana. Cada avance en esta tesis lleva impresa la huella de quienes creyeron, orientaron y acompañaron este recorrido.

Mateo Sebastián Robayo Calvopiña.

Un sincero agradecimiento a la Universidad Indoamérica por los conocimientos impartidos por parte de todo el personal docente a lo largo de la carrera y por brindarnos un ambiente de estudio excelente para poder expandir nuestro conocimiento y poder prepararnos para el

futuro laboral. Al personal docente que han contribuido con su conocimiento para el desarrollo correcto de la carrera y su apoyo incondicional para impartir el aprendizaje. De igual manera un especial agradecimiento al Ps. José Acuña. Msc. tutor de tesis quien nos guio con paciencia y motivación para las correcciones y mejoramiento de nuestro trabajo final. Asimismo, agradecemos al Abg. Israel Chicaiza Toapanta por darnos la apertura para realizar nuestra investigación, de igual manera al Dr. Adolfo Barriga encargado de Talento Humano por guiarnos y colaborarnos en todo lo que podíamos necesitar para alcanzar con el objetivo de nuestra investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

TEMA.....	1
AUTORIZACIÓN.....	2
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	3
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	4
APROBACIÓN DE LECTORES.....	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO.....	7
ABSTRACT 1.....	8
ABSTRACT 2.....	9
1. INTRODUCCIÓN.....	17
2. MARCO METODOLÓGICO.....	25
3. RESULTADOS.....	30
3.1 NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	31
3.2 NIVELES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	32
3.3 INTERPRETAR LA CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES.....	33
3.4 CORRELACIÓN ENTRE LOS PUNTAJES DE LAS VARIABLES.....	34
4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
AGRADECIMIENTOS.....	42
DEDICATORIA.....	43
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: SEXO.....	30
TABLA 2: EDAD.....	31
TABLA 3: ÁREA LABORAL.....	31
TABLA 4: NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	32
TABLA 5: NIVELES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	32
TABLA 6: CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES.....	33
TABLA 7: CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES.....	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

FIGURA 1: NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL.	32
FIGURA 2: NIVELES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.	33

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PÚBLICA

AUTOR(A):

José Isaías López Solís.

Mateo Sebastián Robayo Calvopiña.

TUTOR (A):

Psc. Ind. José Miguel Acuña Mayorga Msc.

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación se centra en el ámbito de la psicología organizacional, evaluando la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal administrativo de una empresa pública, el objetivo general de la investigación es relacionar los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Se utilizó un enfoque positivista, metodología cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal, alcance correlacional y muestreo no probabilístico intencional. La muestra estuvo conformada por 49 trabajadores administrativos, a los cuales se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para medir satisfacción, mientras que para medir compromiso la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados muestran que el 63,25% de los empleados muestran una satisfacción laboral regular, por otra parte, con relación al compromiso el 97,95% muestran un compromiso regular. El análisis de correlación de Spearman mostró una relación negativa leve entre ambas variables. En conclusión, se determinó que, al existir un aumento de la satisfacción laboral, se reducirá el compromiso levemente y viceversa, por ende, es importante tomar en consideración la práctica de estrategias empresariales para promover un mejoramiento de ambas variables y un correcto desarrollo organizacional y personal.

DESCRIPTORES: Condiciones de trabajo, Empleados de oficina, Empresa Pública, Organización del trabajo, Satisfacción en el trabajo.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

Psychology

AUTHOR: LOPEZ SOLIS JOSE ISAIAS

TUTOR: ESP. ACUÑA MAYORGA JOSE MIGUEL

ABSTRACT

JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF ADMINISTRATIVE STAFF IN A PUBLIC COMPANY

The research focuses on the field of organizational psychology, evaluating the relationship between job satisfaction and organizational commitment of administrative personnel of a public company. The study aims to investigate the relationship between job satisfaction and organizational commitment. A positivist approach, quantitative methodology, non-experimental cross-sectional design, correlational scope, and non-probabilistic purposive sampling were used. The sample consisted of 49 administrative workers, to whom the Job Satisfaction Scale SL-SPC was applied to measure satisfaction, while the Organizational Commitment Scale of Meyer and Allen was used to measure commitment. The results indicate that 63.25% of employees have regular job satisfaction, while 97.95% display regular commitment. Spearman's correlation analysis showed a slight negative relationship between variables. In conclusion, the findings suggest that an increase in job satisfaction may lead to a slight reduction in commitment, and vice versa. Therefore, it is essential to implement business strategies that enhance both job satisfaction and commitment, while also fostering organizational and personal development.

KEYWORDS: Job satisfaction, office employees, public company, work organization, working conditions.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

Psychology

AUTHOR: ROBAYO CALVOPIÑA MATEO SEBASTIAN

TUTOR: ESP. ACUÑA MAYORGA JOSE MIGUEL

ABSTRACT

JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF ADMINISTRATIVE STAFF IN A PUBLIC COMPANY

The research focuses on the field of organizational psychology, evaluating the relationship between job satisfaction and organizational commitment of administrative personnel of a public company. The study aims to investigate the relationship between job satisfaction and organizational commitment. A positivist approach, quantitative methodology, non-experimental cross-sectional design, correlational scope, and non-probabilistic purposive sampling were used. The sample consisted of 49 administrative workers, to whom the Job Satisfaction Scale SL-SPC was applied to measure satisfaction, while the Organizational Commitment Scale of Meyer and Allen was used to measure commitment. The results indicate that 63.25% of employees have regular job satisfaction, while 97.95% display regular commitment. Spearman's correlation analysis showed a slight negative relationship between variables. In conclusion, the findings suggest that an increase in job satisfaction may lead to a slight reduction in commitment, and vice versa. Therefore, it is essential to implement business strategies that enhance both job satisfaction and commitment, while also fostering organizational and personal development.

KEYWORDS: Job satisfaction, office employees, public company, work organization, working conditions



SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PÚBLICA

*JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT IN THE ADMINISTRATIVE STAFF
IN A PUBLIC COMPANY*

Autor: José Isaías López Solís.
jlopez52@indoamerica.edu.ec

Autor: Mateo Sebastián Robayo
Calvopiña.
mrobayo2@indoamerica.edu.ec

Tutor: Psc. Ind. José Miguel Acuña
Mayorga Msc.
joseacuna@uti.edu.ec

Lector: Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain
Pozo. Msc.
fernandotaruchain@uti.edu.ec

Lector: Psc. Ind. Paúl Bladimir Acosta
Pérez. Msc.
paulacosta@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Licenciado/a en Psicología de
la Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Ambato, Ecuador.
Agosto de 2025.

RESUMEN

La investigación se centra en el ámbito de la psicología organizacional, evaluando la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal administrativo de una empresa pública, el objetivo general de la investigación es relacionar los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Se utilizó un enfoque positivista, metodología cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal, alcance correlacional y muestreo no probabilístico intencional. La muestra estuvo conformada por 49 trabajadores administrativos, a los cuales se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para medir satisfacción, mientras que para medir compromiso la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados muestran que el 63,25% de los empleados muestran una satisfacción laboral regular, por otra parte, con relación al compromiso el 97,95% muestran un compromiso

ABSTRACT

The research focuses on the field of organizational psychology, evaluating the relationship between job satisfaction and organizational commitment of administrative personnel of a public company. The study aims to investigate the relationship between job satisfaction and organizational commitment. A positivist approach, quantitative methodology, non-experimental cross-sectional design, correlational scope, and nonprobabilistic purposive sampling were used. The sample consisted of 49 administrative workers, to whom the Job Satisfaction Scale SL-SPC was applied to measure satisfaction, while the Organizational Commitment Scale of Meyer and Allen was used to measure commitment. The results indicate that 63.25% of employees have regular job satisfaction, while 97.95% display regular commitment. Spearman's correlation analysis showed a slight negative relationship between variables. In conclusion, the

regular. El análisis de correlación de Spearman mostró una relación negativa leve entre ambas variables. En conclusión, se determinó que, al existir un aumento de la satisfacción laboral, se reducirá el compromiso levemente y viceversa, por ende, es importante tomar en consideración la práctica de estrategias empresariales para promover un mejoramiento de ambas variables y un correcto desarrollo organizacional y personal.

findings suggest that an increase in job satisfaction may lead to a slight reduction in commitment, and vice versa. Therefore, it is essential to implement business strategies that enhance both job satisfaction and commitment, while also fostering organizational and personal development.

Palabras Clave: *Condiciones de trabajo, Empleados de oficina, Empresa Pública, Organización del trabajo, Satisfacción en el trabajo.*

Keywords: *Job satisfaction, Office employees, Public company, Work organization, Working conditions.*

1. INTRODUCCIÓN

Para el presente estudio se ha considerado el estudio de las variables de satisfacción laboral y el compromiso organizacional, lo cual cada uno de ellos son constructos fundamentales en el estudio del comportamiento organizacional, dado su impacto directo en el desempeño, la retención de talento y el bienestar general de los colaboradores. La satisfacción laboral puede entenderse como el grado en que las experiencias laborales cumplen con las expectativas y necesidades personales del trabajador, mientras que el compromiso organizacional se refiere al vínculo emocional y psicológico que un empleado desarrolla hacia su organización, favoreciendo su permanencia y contribución activa (Carrillo, 2023).

La importancia de investigar estas variables radica en que niveles elevados de satisfacción y compromiso se asocian con actitudes laborales más positivas, la influencia en una mayor productividad y reducción de conductas contraproducentes dentro de los lugares de trabajo (García et al. 2024).

Estudiar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional permite no solo diagnosticar el estado actual de la fuerza laboral, sino también diseñar estrategias efectivas para fortalecer la motivación y el sentido de pertenencia. Como destacan Robbins y Judge (2013), las organizaciones que invierten en comprender y mejorar estos factores logran ambientes laborales más saludables, elevando el desempeño organizacional y reduciendo tasas de rotación. En este sentido, el análisis de ambas variables adquiere relevancia

estratégica para la sostenibilidad y el éxito organizacional a largo plazo.

La investigación se enfoca como campo temático en la psicología organizacional donde Kurt Lewin (1947) definió la psicología organizacional como el estudio del comportamiento humano dentro de las organizaciones, enfatizando la interacción entre los individuos y su entorno laboral. Su enfoque se basó en la Teoría del Campo, que sostiene que el comportamiento es el resultado de fuerzas internas y externas que actúan sobre el individuo en un momento determinado. También destacó la importancia de la dinámica de grupos y el liderazgo en la productividad y el cambio organizacional, estableciendo que la transformación dentro de una empresa ocurre en tres fases: descongelamiento, cambio y recongelamiento, lo que permite modificar actitudes y estructuras de manera efectiva.

Así mismo, Chiavenato (2001) define a la psicología organizacional como una disciplina que estudia el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, enfocándose en la influencia y las relaciones entre individuos y grupos para alcanzar los objetivos organizacionales. Destacando que las organizaciones buscan un equilibrio en el que sus miembros sean eficaces al lograr sus objetivos personales y eficientes al cumplir con las metas organizacionales, promoviendo así el crecimiento tanto individual como colectivo (Valero, 2019).

Por otro lado, la teoría epistemológica que fundamenta el presente estudio se ha considerado a la teoría humanista la cual considera el estudio de la Teoría de las necesidades sustentada en la pirámide de

necesidades de Maslow, que se define tomando en consideración las experiencias vividas siendo estas las bases del conocimiento del ser humano, lo describe en cinco categorías donde cada una de las necesidades desde las más básicas deben satisfacerse de manera progresiva para subir paulatinamente de nivel y alcanzar la autorrealización (Restrepo, 2016).

Cada una de las necesidades de la pirámide se organizan jerárquicamente en cinco categorías, empezando por las necesidades fisiológicas básicas como la alimentación indispensable para la supervivencia. Después surgen las necesidades de seguridad donde está la estabilidad y protección; posteriormente, las necesidades de afiliación, relacionadas con el afecto y las relaciones interpersonales. También están las necesidades de estima, como es el reconocimiento y la valoración por parte de los demás y finalmente la autorrealización, que implica el desarrollo pleno del potencial personal para poder alcanzar la plenitud (Angarita, 2007).

La teoría humanista de Maslow guarda una relación con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional al reflejar la progresión de las necesidades humanas dentro del entorno de trabajo. La satisfacción laboral está vinculada al cumplimiento de necesidades fisiológicas y de seguridad, como salario adecuado, estabilidad y un ambiente físico confortable, lo que influye directamente en la disposición del trabajador para comprometerse con la organización. A medida que se cubren las necesidades sociales, a través de relaciones interpersonales positivas y un sentido de pertenencia, el compromiso organizacional

se fortalece. Cuando los empleados reciben reconocimiento y oportunidades de crecimiento, alcanzan niveles de estima que refuerzan su vinculación con la empresa. La autorrealización, lograda mediante la posibilidad de desarrollar habilidades y contribuir significativamente, impulsa un compromiso organizacional, donde el trabajador se identifica con los valores y la misión de la organización.

Según Salessi y Omar (2018) la satisfacción laboral se define como la forma de actuar que tienen los trabajadores hacia la actividad que realizan dentro de las organizaciones, tomando como referencia las creencias y valores impartidas por los colaboradores que influirán de manera directa en el actuar dentro de su entorno laboral (Zambrano y Montesdeoca, 2022).

Marín y Placencia (2017) definen a la satisfacción laboral como un estado emocional adecuado como resultado de como percibe cada empleado sus vivencias dentro de las organizaciones, que en ocasiones puede verse afectado por no tener el equilibrio del cargo o puesto que aspira poder tener y cumplir, con el que realmente ocupa dentro de su puesto de trabajo.

Además, Castell (2008) refiere que los factores positivos para la existencia de la satisfacción laboral permiten al trabajador crecer profesional e individualmente. A su vez, el reconocimiento constante ya sea económico y emocional permite reforzar el sentido de pertenencia indispensable para un mejor rendimiento de los trabajadores. Por ello es importante señalar que un clima laboral adecuado con relaciones interpersonales colaborativas entre superiores y compañeros posibilita un

equilibrio entre la vida laboral y personal tomando en cuenta la flexibilidad de horarios que benefician el compromiso y bienestar. También, Hannoun (2011) define a la insatisfacción laboral como distintas condiciones o factores que interfieren en el correcto desenvolvimiento de los empleados en su trabajo. Las condiciones de trabajo deficientes, la falta de promoción o reconocimiento y un desequilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores genera una disminución considerable de la producción y la calidad del trabajo realizado llegando a afectar no solo a los trabajadores sino también a los clientes y superiores de las organizaciones.

Por otro lado, Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un vínculo psicológico entre el empleado y la organización, compuesto por tres dimensiones: compromiso afectivo, normativo y de continuidad. El compromiso afectivo se basa en la identificación emocional con la empresa, fortalecido por un ambiente laboral positivo y liderazgo efectivo, pero debilitado por la falta de reconocimiento y conflictos internos. El compromiso normativo surge de un sentido de obligación moral hacia la organización, influenciado por normas culturales y expectativas personales, aunque puede verse afectado negativamente por percepciones de injusticia organizacional.

Mathieu y Zajac (1990) sostienen que el compromiso organizacional es resultado de diversos factores internos y externos que afectan la motivación y permanencia del empleado en la empresa. Identificaron factores negativos como la inseguridad laboral, la sobrecarga de trabajo y la falta de

participación en la toma de decisiones, que reducen la sensación de pertenencia y aumentan la rotación. En contraste, factores positivos como incentivos adecuados, una cultura organizacional sólida y el reconocimiento de los logros individuales pueden fortalecer el compromiso.

Palacios-Sarmiento et al. (2023) señalan que el compromiso organizacional es un factor clave en la satisfacción laboral y el desempeño del personal. Su estudio indica que un alto nivel de compromiso no solo mejora la productividad y la estabilidad dentro de la organización, sino que también fortalece la reputación empresarial. No obstante, advierten que un compromiso excesivo, sin estrategias adecuadas de bienestar laboral, puede generar agotamiento y afectar la calidad del trabajo.

Hernández et al., (2021) analizan la relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal, destacando su impacto en la gestión del talento. Su estudio confirma que un mayor compromiso organizacional está asociado con una reducción en la rotación y una mejora en el desempeño laboral. Sin embargo, advierten que un compromiso excesivo, sin estrategias adecuadas de bienestar, puede generar agotamiento y estrés laboral, afectando la salud mental de los empleados y la estabilidad organizacional.

Según el más reciente índice de Satisfacción Laboral en Latinoamérica, únicamente el 41% de los trabajadores de la región considera que su empleo les resulta satisfactorio, mientras que el 59% expresa diversos grados de descontento. En lo que respecta al compromiso organizacional, el informe señala que solo el 33% de los

empleados se siente genuinamente alineado con los valores y objetivos de la empresa en la que trabaja, lo que representa un desafío significativo para las organizaciones en cuanto a la motivación y la retención de talento (Colombo, 2022)

El informe de la OIT sobre condiciones laborales a nivel mundial, basado en datos de 1,200 millones de trabajadores en 41 países, indica que la satisfacción laboral depende de factores como el entorno social y la calidad del liderazgo. Aproximadamente el 70% de los empleados valora positivamente el respaldo de sus superiores y compañeros. Asimismo, se destaca que la satisfacción en el trabajo influye en el compromiso organizacional, ya que quienes se sienten satisfechos suelen mostrar mayor lealtad y alineación con los objetivos de la empresa. Los estudios citados en el informe reflejan que un alto nivel de satisfacción laboral (en torno al 70%) se asocia con niveles equivalentes de compromiso organizacional (entre el 69% y el 70%), evidenciando una conexión significativa entre ambas variables (Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019).

Recientemente, un estudio sobre compromiso organizacional reveló en América Latina, reportado por el estudio Better Work, indica que solo el 50% de los colaboradores se consideran altamente comprometidos con sus organizaciones, mostrando un nivel moderado de compromiso y áreas clave de mejora en la región. Este nivel de compromiso refleja desafíos importantes para las empresas en términos de retención de talento humano y productividad, ya que empleados menos comprometidos suelen presentar mayor

rotación y menor desempeño lo que generalmente desencadena en afectaciones internas y externas de la organización como en los niveles de desempeño, y productividad. Por ello, muchas organizaciones están invirtiendo en estrategias de liderazgo inclusivo, bienestar laboral y desarrollo profesional para fortalecer el vínculo emocional y el alineamiento con los objetivos corporativos (Betterfly, 2024).

Un estudio realizado en China buscó analizar los factores que influyen en el compromiso organizacional del profesorado. Utilizando un modelo de ecuaciones estructurales, se evaluaron variables como la conectividad social, el control del trabajo y el compromiso laboral. La población fueron 506 docentes de escuelas públicas de enseñanza media y secundaria. Donde se obtuvieron resultados que mostraban relación directa entre la autonomía laboral con el compromiso organizacional, además este último sirve para que los docentes se sientan conectados socialmente y con mayor control sobre su trabajo también reportan mayor compromiso laboral, lo cual influye positivamente en su compromiso con la institución (Li et al.,2025).

También, un estudio realizado en Polonia analizó cómo la identificación organizativa de los empleados influye en la efectividad de las prácticas de recursos humanos centrada en el compromiso y su impacto sobre la satisfacción laboral. Se utilizó un enfoque cuantitativo con modelamiento de ecuaciones estructurales, con una población de 208 especialistas e ingenieros de filiales manufactureras en Polonia. Dando como

resultado que las prácticas basadas en el compromiso se relacionan positivamente con la satisfacción laboral, esta relación se debilita en empleados altamente identificados con la organización. Sin embargo, la identificación organizativa moderada o fuerte potencia la relación entre la satisfacción laboral y la búsqueda activa de conocimientos (Rudawska, 2024).

Un análisis realizado en Alemania examinó cómo el compromiso organizacional influye en la productividad y el bienestar de los empleados en empresas tecnológicas. Utilizando un enfoque cuantitativo con encuestas a más de 300 profesionales, los resultados indicaron que un alto compromiso organizacional está directamente relacionado con una mayor eficiencia y satisfacción laboral. Sin embargo, también se identificó que un compromiso excesivo sin estrategias de bienestar puede generar agotamiento y reducir la creatividad en el trabajo (Schmidt & Bauer, 2023).

Un estudio en España exploró la relación entre el compromiso organizacional y la retención de talento en el sector financiero. A través de un modelo de ecuaciones estructurales aplicado a una muestra de 250 empleados, se encontró que las prácticas de gestión basadas en el compromiso fortalecen la lealtad y reducen la intención de rotación. No obstante, los investigadores señalaron que el compromiso organizacional debe equilibrarse con incentivos de desarrollo profesional para evitar la desmotivación a largo plazo (Martínez & López, 2024).

Otro estudio examinó el impacto de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el desempeño del personal en Latinoamérica. Se utilizó un enfoque mixto con análisis bibliométrico de 92 artículos publicados en los últimos años. Los hallazgos revelaron que ambas variables tienen un impacto positivo en la productividad y la imagen organizacional. La investigación destacó la importancia de estrategias de gestión que fortalezcan la percepción de los empleados sobre su entorno laboral, promoviendo un mayor compromiso y bienestar. Mamani-Guzmán et al. (2023).

A partir del estudio Calidad de vida del trabajador: El caso de Latinoamérica (Frias & Acuña, 2020), se evidencia que la calidad de vida laboral en la región presenta marcadas desigualdades entre países, siendo Uruguay uno de los referentes positivos con altos niveles de participación laboral (83,48%) y formalidad (59,73%), mientras que Guatemala y Honduras muestran los índices más bajos en ocupación y salario suficiente, respectivamente. Estas brechas reflejan desafíos estructurales que afectan directamente el bienestar de los trabajadores, generando consecuencias como rotación, desmotivación y disminución del desempeño. En respuesta, se destaca la necesidad de implementar políticas centradas en la mejora de condiciones ergonómicas, ambientales y económicas, así como en el fortalecimiento del salario emocional y el desarrollo profesional, reconociendo que la calidad de vida laboral no solo impacta en la productividad, sino también en la salud física y mental del colaborador, y en la sostenibilidad organizacional.

Así mismo, un estudio realizado en adultos latinoamericanos analizó la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Se llevó a cabo una revisión sistemática de artículos científicos siguiendo la metodología PRISMA, seleccionando 10 estudios relevantes. Los resultados indicaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables, destacando que la satisfacción laboral influye en la retención del talento y la productividad. Además, se identificó que la literatura en la región es limitada y se enfoca principalmente en el sector educativo, lo que sugiere la necesidad de ampliar el análisis a otros sectores (Pérez y Terán 2024).

En un estudio realizado en México, se analizó la relación entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la competencia del capital humano y como es el impacto en el desempeño de instituciones de educación superior. La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal y con alcance explicativo. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 84 directivos de instituciones públicas y privadas, cuyos datos fueron analizados mediante ecuaciones estructurales con la técnica de mínimos cuadrados parciales. Donde se obtuvieron resultados donde se evidenciaron que tanto el capital humano como la satisfacción laboral influyen de manera positiva en el desempeño, ya que se vinculan con factores clave como el trabajo en equipo, el reconocimiento laboral y las oportunidades de desarrollo profesional (Pedraza, 2020).

En Argentina, realizaron un estudio sobre la relación entre satisfacción laboral,

compromiso organizacional y capital psicológico en docentes durante la pandemia de COVID-19. Se utilizó un diseño empírico, cuantitativo y transversal con alcance descriptivo-correlacional. La muestra incluyó 244 docentes argentinos, con una edad promedio de 39.29 años y una antigüedad laboral de 12.77 años. Se aplicaron cuestionarios estandarizados para medir satisfacción laboral y compromiso organizacional. Los resultados indicaron que los docentes con mayor capital psicológico mostraban niveles más altos de satisfacción y compromiso organizacional. Además, se observó que la antigüedad laboral influía positivamente en el compromiso afectivo, lo que sugiere que la estabilidad laboral fortalece la identificación con la institución. Salessi et al. (2022).

Así mismo, un estudio realizado en el MINSA de Perú se investigó la correlación entre la satisfacción y el compromiso organizacional, utilizando una metodología cuantitativa, no experimental transversal y de alcance correlacional-descriptivo, tomando como muestra 78 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicaron dos instrumentos revalidados: la escala SL-SPC y la encuesta adaptada por Cerdeño y Pirela para evaluar el compromiso organizacional, basada en Allen y Meyer. Dando como resultado que existe una correlación de Pearson positiva, moderada y significativa ($p=0.387$) entre ambas variables, lo que indica que a mayor satisfacción existe mayor compromiso y viceversa (Aguilar y Olivera, 2020).

También, un estudio realizado en Perú en una universidad se buscaba evaluar la relación entre el compromiso organizacional

y la satisfacción laboral de docentes. Por lo cual se utilizó un enfoque mixto con diseño explicativo secuencial, tomando como población 256 docentes. El análisis cuantitativo incluyó estadísticas descriptivas y regresión logística multivariada, mientras que el análisis cualitativo se realizó a través de técnicas etnográficas. Los resultados mostraron que los docentes satisfechos tienen 3.39 veces más probabilidades de presentar compromiso organizacional en comparación con los insatisfechos. Además, se identificó que el 48.3% de los docentes manifestaron insatisfacción laboral y el 70.2% por distintos aspectos. No obstante, el 82.5% presentaron compromiso afectivo y el 57% compromiso normativo, en reconocimiento a la oportunidad laboral brindada (Flores y Sullca, 2019).

Además, un estudio realizado en MISTI Perú investigó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el cual se utilizó una metodología cuantitativa, se aplicó el cuestionario compuesto por una Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral y la Escala de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen a 65 trabajadores. Los resultados mostraron una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($p < 0.05$), indicando que mientras la una variable aumenta la otra también lo hará (Molina, 2020).

Por otro lado, un estudio realizado en Ecuador analizó la relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral y como ambas tienen un impacto en el compromiso organizacional. Se utilizó un enfoque cuantitativo de diseño transversal y

deductivo, donde se utilizaron los cuestionarios MLQ de Bass y Avolio para evaluar el liderazgo, la herramienta de Meyer y Allen para medir el compromiso organizacional y el cuestionario de Paul Spector para la satisfacción laboral. Con una población de 386 personas mediante un muestreo por conveniencia. Los resultados mostraron como el liderazgo transformacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral. Además, se evidenció que la satisfacción laboral influye significativamente en el compromiso organizacional (Guerrero et al. 2021).

En Latacunga-Ecuador, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo, no experimental y correlacional para evaluar el impacto del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del sector florícola. Se trabajó con una muestra total de 139 empleados de la empresa Jardines Piaveri Cía. Ltda., quienes respondieron dos instrumentos: la Escala de Compromiso Organizacional. El cuestionario abordó aspectos clave como el compromiso afectivo, normativo y de continuidad, así como factores intrínsecos y extrínsecos de satisfacción. Los resultados evidenciaron una correlación significativa entre ambas variables, destacando la necesidad de implementar un modelo estratégico que fortalezca el vínculo emocional, los valores organizacionales y las políticas salariales para mejorar el desempeño y reducir la rotación laboral. (Paucarima Cajas, 2021).

Además un estudio realizado por Acuña (2023), investigó la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los docentes en la Universidad Indoamérica

sede Ambato, donde se utilizó un enfoque mixto con métodos exploratorios y de campo, la muestra fue de 120 docentes y los resultados obtenidos demuestran la existencia de una influencia de la edad y el tipo de trabajo que desempeñan en relación a la satisfacción laboral y como de esta manera existe incidencia en como perciben los docentes universitarios su trabajo y su nivel de satisfacción.

Por otro lado, en el estudio de (Espinosa et al. 2023), investigó como el modelo de regresión logística ordinal predice la satisfacción de empleados tomando como punto de partida el clima organizacional, se utilizó un enfoque cuantitativo en una muestra compuesta por personal operativo de la industria textil, se aplicó la prueba CL-SPC desarrollada por Sonia Palma para evaluar la satisfacción laboral, permitiendo categorizar la satisfacción en niveles “bajo-medio” y “alto”. A través del análisis factorial exploratorio, se identificaron factores significativos como el compromiso, la autonomía, el liderazgo, las relaciones interpersonales, el aprendizaje y desarrollo personal, la claridad en las expectativas laborales, la motivación y el desempeño. Entre ellos, la motivación, el desempeño y la claridad de funciones emergen como los predictores más influyentes. El estudio recomienda fortalecer la cultura de compromiso, empoderar la toma de decisiones y definir con precisión las responsabilidades laborales.

Un estudio realizado en la empresa Baldoré a sus colaboradores del cantón Patate de la Provincia de Tungurahua, su objetivo era identificar la influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral. Se

utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y con alcance descriptivo-correlacional, que tuvo como población a 56 empleados Para la medición del compromiso organizacional se utilizó el cuestionario de Meyer y Allen (1991), con 18 ítems. Para medir la satisfacción laboral fue evaluada con la escala S/21-26 de Melía y Peiró (1991), compuesta por 26 ítems. Dando como resultado una correlación positiva alta ($r = 0.837$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, destacando que el compromiso afectivo es la dimensión que más se asocia con la satisfacción laboral, y el compromiso de los trabajadores se relaciona con su participación e integración al recibir reconocimientos (Romo, 2023).

Por otro lado, en base a toda la revisión bibliográfica desarrollada se ha considerado el vacío de participantes ya que en los estudios encontrados han reflejado un enfoque en una población de docentes específicamente, personal de salud, obreros, trabajadores bancarios, dejando poco explorado el estudio en el personal administrativo de empresas públicas. Esta población representa directamente en la dinámica organizacional y en los niveles de compromiso laboral. El personal administrativo en las empresas cumple un rol fundamental en la gestión de procesos internos, facilitando la coordinación entre departamentos y optimizando la comunicación corporativa. Además, suelen estar directamente involucrados en la implementación de políticas organizacionales, la administración de recursos y la supervisión de tareas operativas, lo que les otorga un papel clave

en el mantenimiento de la estabilidad y eficiencia empresarial.

Por ello, surge el interés de investigar sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional porque ambas variables influyen de manera directa en el rendimiento, la permanencia y el comportamiento de los empleados dentro de una empresa. A su vez esto podría permitir comprender cómo se relacionan estos factores e identificar los elementos que motivan o desmotivan a los trabajadores, además de analizar el impacto en el cumplimiento de metas individuales y colectivas. Además, estudiar esta relación puede ofrecer herramientas valiosas para fomentar un entorno laboral más productivo y comprometido con los objetivos organizacionales.

Por lo tanto, a partir del interés generado por la investigación, se contemplaron las siguientes interrogantes.

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional que presenta el personal administrativo de una empresa pública?

¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral que presenta el personal administrativo de una empresa pública?

¿Cuáles son los niveles de compromiso organizacional que presenta el personal administrativo de una empresa pública?

¿Cuál es el grado de correlación que existe entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional que presenta el personal administrativo de una empresa pública?

Objetivo General

Relacionar los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa pública.

Objetivos específicos

- a) Estimar los niveles de satisfacción laboral que presenta el personal administrativo de una empresa pública.
- b) Estimar los niveles de compromiso organizacional que presenta el personal administrativo de una empresa pública.
- c) Interpretar el grado de correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional que presenta el personal administrativo de una empresa pública.

2. MARCO METODOLÓGICO.

Este estudio se fundamenta en el enfoque positivista, el cual busca generar conocimiento basado en la observación sistemática y la verificación empírica, utilizando métodos científicos rigurosos para garantizar la objetividad de los hallazgos.

Según Cascante (2003), el paradigma positivista considera las teorías como verdades absolutas y enfatiza la necesidad de aplicar metodologías estructuradas para comprender los fenómenos de la realidad. En su estudio, destacan que este enfoque ha sido clave en la evolución de la investigación educativa, permitiendo la formulación de modelos predictivos basados en datos cuantificables. Por su parte, señala que el positivismo se basa en la búsqueda de leyes

generales mediante el análisis de datos cuantificables, lo que permite establecer patrones replicables en distintos contextos científicos. En su trabajo, enfatiza la importancia de la medición objetiva y la sistematización de los procesos de investigación, argumentando que este enfoque ha sido fundamental en estudios sobre desarrollo social y políticas públicas. De tal forma a continuación es importante señalar que en base al paradigma positivista se compone de tres dimensiones: onto epistemológica, metodológica y ético política. Primero, la dimensión epistemológica, estableciendo rutas metodológicas para fortalecer la investigación en América Latina y España. En su estudio, identifica siete categorías clave en la construcción del conocimiento y destaca la relevancia del holismo y la innovación disruptiva para avanzar en el desarrollo epistemológico de la investigación. Segundo, la dimensión metodológica, analiza la cientificidad de distintas metodologías, enfatizando la necesidad de orientar la producción del conocimiento hacia el bienestar social. Propone criterios actualizados para evaluar la validez metodológica y resalta la importancia de la integración teórica y epistemológica para sustentar la aplicabilidad empírica. Tercero, la dimensión ético-política, donde la ética y la política en la investigación deben integrarse para garantizar la protección de los participantes y la aplicación responsable de los hallazgos en la formulación de políticas públicas. Su estudio examina cómo la formación en psicología comunitaria ha fortalecido la reflexión sobre estos aspectos, promoviendo la equidad y el impacto positivo en la sociedad.

Esta investigación se desarrolló mediante una metodología cuantitativa, la cual se basa en la utilización de métodos numéricos y estadísticos medibles. Además, permite tener una precisión al momento de realizar las mediciones ya que usa herramientas estadísticas y matemáticas para el análisis de los datos, produciendo resultados numéricos. Los procedimientos deben estar estandarizados para reducir la subjetividad y el error (Neill et al. 2018).

Así mismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que la metodología cuantitativa se basa en la recolección de datos mediante análisis estadísticos y mediciones numéricas con la finalidad de poder comprobar hipótesis, validar teorías e identificar patrones de comportamiento, destacan también que al tener un proceso riguroso se obtiene información sistemática y estructurada (Del Canto y Silva, 2013).

Por esta razón, se consideró una metodología cuantitativa, ya que permite analizar de manera objetiva y precisa las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Esta metodología se basa en el uso de datos numéricos y análisis estadísticos que facilitan la identificación de relaciones entre las variables, reduciendo la subjetividad en los resultados. Además, su aplicación es adecuada ya que se utilizará test psicométricos estandarizados, los cuales permiten medir con fiabilidad y validez cada una de las variables involucradas en el estudio. De esta forma, se busca obtener información estructurada y sistemática que facilite la interpretación de los resultados dentro del contexto organizacional de una empresa pública.

El diseño de investigación que se consideró fue el no experimental, el cual refiere a que al momento de realizar la investigación no existirá manipulación intencional de las variables a investigar, por el contrario, se realizará un análisis y observación de los fenómenos a ocurrir dentro de su contexto natural, cabe mencionar, que las variables no se pueden modificar ni controlar y tiene como finalidad poder describir si existe relación sin la intervención del investigador (Sampieri, 2020).

Por otro lado, Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación no experimental es un proceso sistemático y empírico en el que no se manipulan las variables, ya que estas han ocurrido previamente, se realiza el análisis sin intervención directa del investigador, permitiendo observar los fenómenos tal como se presentan en su entorno natural, por su parte el diseño transversal es el cual recolecta la información en un determinado tiempo y momento, para poder describir las variables en un punto específico, presenta ventajas como su bajo costo, la rapidez en la obtención de resultados y la ausencia de problemas relacionados con el abandono de los participantes (Mousalli, 2015).

Se utilizará un diseño de investigación no experimental transversal, ya que las variables del estudio no serán manipuladas de forma intencional al momento de realizar la investigación, sino que serán observadas tal como ocurren en su contexto natural, además que se la va a realizar en un momento y tiempo determinado. Lo que permite analizar la relación entre las variables sin intervenir directamente.

La investigación de alcance correlacional permite examinar la relación entre variables sin manipularlas, lo cual resulta esencial en contextos educativos donde se busca comprender fenómenos complejos sin alterar su dinámica natural. Este tipo de estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo y postpositivista, aportando evidencia empírica útil para la toma de decisiones pedagógicas.

El alcance de la investigación es de tipo correlacional el cual según explican que la investigación correlacional busca establecer relaciones entre dos o más variables sin manipularlas directamente. Este tipo de estudio permite identificar patrones y tendencias que pueden servir como base para investigaciones explicativas más avanzadas (Guillen Valle et al. 2020)

Este tipo de investigación busca comprender cómo se relacionan las dos variables seleccionadas de satisfacción laboral y compromiso organizacional, además como diversos factores dentro de un fenómeno se correlacionan entre sí, para poder identificar patrones y tendencias que permitan explicar su comportamiento. A través de un análisis detallado, con la finalidad de examinar su impacto en el contexto estudiado, estableciendo conexiones significativas.

La población en una investigación se define como el conjunto de individuos que comparten características específicas y sobre los cuales se pretende extraer conclusiones relevantes. En este sentido, la población objeto de estudio se compone del personal administrativo de una empresa pública, quienes desempeñan funciones clave en la gestión organizativa y operativa de la institución (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, según la Real Academia Española (2017), corresponde al conjunto de trabajadores cuya labor es gestionar y organizar las tareas relacionadas con la administración de una organización, como la documentación, la atención al público y el apoyo operativo (RAE, 2017).

Por otro lado, el personal administrativo se refiere a los trabajadores encargados de mantener el orden documental, gestionar tareas de apoyo y coordinar actividades dentro de una entidad, además se encarga de la planificación, ejecución y supervisión de procesos administrativos esenciales. (Euroinnova, 2024). Para la estimación de la población en este estudio, se ha considerado un total aproximado de 65 trabajadores administrativos del Municipio del Cantón Pillaro. La estimación de población se basa en la recopilación de datos y registros administrativos, permitiendo obtener cifras representativas para el análisis. Este número de participantes es adecuado para garantizar la validez de los resultados y la aplicabilidad de las conclusiones en el ámbito administrativo de la empresa pública.

En este estudio se ha seleccionado un muestreo no probabilístico intencional, ya que permite una selección dirigida de participantes sin requerir aleatoriedad en la muestra. Según Velasco y Martínez (2017), este tipo de muestreo es apropiado cuando la accesibilidad y disponibilidad de los sujetos son determinantes para la investigación, facilitando la recolección de datos sin restricciones de un marco muestral rígido. En este caso, se ha optado por este enfoque para garantizar la obtención de información de manera eficiente y adaptada a las condiciones del estudio.

Para la selección de los participantes en la investigación a continuación, se establecen los siguientes criterios de inclusión: a) formar parte del personal administrativo de la organización de estudio, b) empleados que tengan una antigüedad de mínimo un año, c) empleados que cumplan con jornada laboral completa, d) personal administrativo que haya considerado ser parte de la investigación y aceptado el consentimiento informado.

Por otro lado, con respecto a los criterios de exclusión se ha considerado los siguientes aspectos para asegurar la validez y coherencia de los datos: a) personal que haya sido diagnosticado previamente con un trastorno b) personal con discapacidad, c) trabajadores que tengan doble vínculo laboral con otra organización.

Dentro de las técnicas de producción de datos se consideró la aplicación de un cuestionario sociodemográfico en el cual se recolectarán los siguientes datos: sexo, edad, área en la que desempeñan sus actividades, tiempo laborando en la institución, tipo de contratación y la jornada laboral que cumplen.

Para medir la satisfacción laboral se utilizará la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que fue desarrollado por Sonia Palma en el año 1999. La población a la que está dirigida el test es adultos de 18 años en adelante y su tiempo de aplicación es de alrededor de 20 minutos, lo cual se lo realiza de forma individual. El test se encuentra compuesto por 36 ítems, con una escala de Likert de 5 puntos, las puntuaciones son: 1 total desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indeciso, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, es importante destacar que las puntuaciones

serán inversas además que el test evalúa 7 dimensiones que son: Condiciones Físicas o materiales, Beneficios laborales/remunerativos, Políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, y dependiendo de cada dimensión se podrá conocer la puntuación individual y total ya que cada una de las dimensiones que evalúa el test tiene ítems correspondientes a cada una de ellas, ya que la escala tiene un puntaje que oscila entre los 36 y 180 puntos dependiendo el caso y la dimensión, además que la Escala de Satisfacción Laboral cuenta con un Alpha de Cronbach de 0.79 (Palma, 2004).

Para evaluar el compromiso organizacional se consideró la utilización de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, desarrollada en 1997. Este instrumento evalúa el grado de compromiso de los empleados con su organización a través de tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. La población a la que está dirigida la escala comprende trabajadores de diversas áreas organizacionales, y su aplicación se realiza de manera individual, con un tiempo estimado de 15 a 20 minutos.

La escala está compuesta por 18 ítems, distribuidos en las tres dimensiones mencionadas, utilizando una escala de Likert de 7 puntos, donde las puntuaciones oscilan entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo). Es importante destacar que la escala permite evaluar el nivel de compromiso organizacional de los empleados, proporcionando información

clave sobre su apego emocional, su percepción de costos asociados a dejar la organización y su sentido de obligación hacia la misma. Dependiendo de cada dimensión, se podrá conocer la puntuación individual y total, ya que cada una de ellas tiene ítems específicos que reflejan distintos aspectos del compromiso organizacional. La escala ha sido validada en diversos estudios y cuenta con un Alpha de Cronbach de 0.82, lo que garantiza su fiabilidad y consistencia interna en la medición del compromiso organizacional (Montoya, 2018).

Por otro lado, el análisis de datos en este estudio se apoyó en herramientas digitales que facilitaron la recopilación, organización y procesamiento de la información. Se empleó Google Forms para la digitalización de los datos obtenidos a través de los test aplicados, permitiendo la sistematización eficiente de las respuestas. Posteriormente, se utilizó Microsoft Excel para la organización preliminar de los datos, generando tablas y gráficos que facilitaron su interpretación y permitieron una visión general del comportamiento de las variables.

Además, se recurrió al uso de JASP, un software estadístico gratuito y de código abierto que posibilita la realización de análisis avanzados sin necesidad de licencia. Su interfaz intuitiva y visual lo convierte en una herramienta accesible incluso para quienes no poseen formación estadística especializada. A través de JASP se podrán ejecutar pruebas estadísticas como regresiones lineales, correlaciones y análisis exploratorios de datos, permitiendo el cruce de variables de forma eficiente y visualmente comprensible. En cuanto a las técnicas estadísticas, se consideraron medidas de

tendencia central como la media, con el objetivo de describir la distribución de los datos. La media aritmética indica el promedio general y es útil cuando los datos no presentan valores extremos.

Asimismo, se aplicarán pruebas estadísticas en función de la naturaleza de los datos. En función de los casos, se empleará la correlación de Spearman, una prueba no paramétrica que evalúa la fuerza y dirección de la relación lineal entre dos variables cuantitativas. Su coeficiente varía entre -1 y 1, donde valores próximos a los extremos indican mayor asociación lineal. Por otro lado, cuando exista duda sobre la normalidad de los datos, se aplicará la prueba de Shapiro-Wilk, la cual permite verificar la adecuación de los datos a una distribución normal, siendo indispensable para decidir la viabilidad de aplicar procedimientos paramétricos.

Cabe mencionar que para realizar la investigación se debe tomar en cuenta las consideraciones éticas para poder garantizar un correcto desarrollo de la investigación y la confidencialidad de los resultados. Como primer paso, se debe desarrollar el consentimiento informado para cada uno de los empleados administrativos, donde se debe detallar cuales son los objetivos de nuestra investigación, que los datos no serán revelados y de manera anónima. Además, se debe mencionar que la participación de cada uno de los empleados es voluntaria.

El Código de Ética de la Asociación Americana de Psicología (APA) establecen los principios básicos de: beneficencia y no maleficencia; fidelidad y responsabilidad; integridad; justicia; y respeto por los derechos y la dignidad de las personas.

Destacando la necesidad de obtener el consentimiento informado de los participantes; la confidencialidad de la información; la prevención de cualquier daño; y la protección de sus derechos, de tal forma que se aseguran los derechos de las personas que participan en los estudios. También pone en consideración que la investigación y la práctica se desarrollen siguiendo principios de responsabilidad, de honestidad y de transparencia (APA, 2010).

En investigación científica, La Ley Orgánica de Protección de Derechos, la cual tiene como finalidad garantizar los derechos fundamentales de las personas (autonomía, privacidad y dignidad), impone el consentimiento informado como requisito que debe ser lo suficientemente completa como para que las personas puedan verse envueltas en la investigación de forma voluntaria y libre de coerción, tras proporcionarles toda la información relativa a la finalidad, procedimientos, riesgos y beneficios del estudio. Asimismo, la Ley Orgánica de Derechos, incluye requerimientos de protección de la confidencialidad de los datos personales para asegurar que la investigación se realice en el ámbito de la ética, garantizando los derechos humanos y el bienestar colectivo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

3. RESULTADOS.

Tabla 1

Sexo

Sexo	F	%
Masculino	26	53.06
Femenino	23	46.93

Nota. f=frecuencia; %=porcentaje

En esta investigación participaron 49 profesionales administrativos de diferentes áreas de una empresa pública. Se consideró obtener ciertos datos sociodemográficos de los participantes en los que la muestra se encuentra distribuida según el sexo, con un 53,06% de hombres ($n=26$) y un 46,93% de mujeres ($n=23$), lo que permite tener una representación equilibrada. Esta distribución ayuda a evitar que los resultados estén inclinados hacia un solo grupo y permite recopilar de forma más justa las respuestas, entre hombres y mujeres, especialmente en las variables de Satisfacción laboral y Compromiso organizacional.

Tabla 2

Edad

Edad	F	%
20-25 años	0	0
26-30 años	3	6.12
31-40 años	20	40.81
41-50 años	17	34.69
Más de 50 años	9	18.36

Nota. F= frecuencia; %=porcentaje

En cuanto a la edad, la muestra refleja una diversidad generacional importante. El grupo más numeroso está compuesto por personas entre 31 y 40 años, con un 40,81% ($n=20$), seguido por el rango de 41 a 50 años con 34,69% ($n=17$), y el grupo de más de 50 años con 18,36% ($n=9$). En menor proporción se encuentran los profesionales entre 26 y 30 años, con 6,12% ($n=3$), mientras que no se registraron participantes en el rango de 20 a 25 años, 0% ($n=0$). Esta distribución permite observar cómo las distintas etapas de vida y experiencia profesional pueden influir en las

percepciones, actitudes y formas de relacionarse dentro del entorno laboral.

Tabla 3

Área Laboral

Área	F	%
Administrativo	11	22.44
Contabilidad	11	22.44
Junta Cantonal	3	6.12
Planificación	14	28.57
Registro Propiedad	4	8.16
Obras Públicas	6	12.24

Nota. f= frecuencia; %=porcentaje

En esta investigación participaron 49 profesionales administrativos de distintas áreas de una empresa pública. El área con mayor representación fue Planificación con un 28,57% ($n=14$), por otro lado, los departamentos de Administrativo y Contabilidad con un 22,44% ($n=11$) respectivamente. El área de Obras Públicas contó con un 12,24% ($n=6$), mientras que el área de Registro de la Propiedad tuvo una participación de 8,16% ($n=4$) y finalmente el departamento de Junta Cantonal con el 6,12% ($n=3$). Dicha distribución refleja una muestra diversa que permite obtener perspectivas diferentes y representativas de cada una de las áreas que conforman la institución.

3.1 NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Para describir los niveles que conforman la *Satisfacción Laboral* se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) desarrollado por Sonia Palma, las respuestas obtenidas son interpretadas con base en cinco puntajes en la escala de Likert que son: a) *Alta*

satisfacción b) Parcial Satisfacción c) Regular d) Parcial Insatisfacción e) Alta insatisfacción.

Tabla 4

Niveles de Satisfacción Laboral.

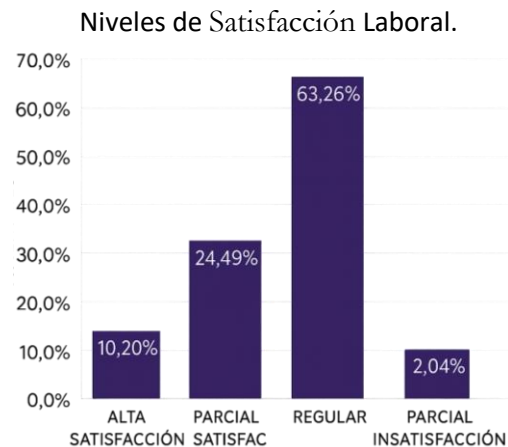
Niveles	F	%
Alta Satisfacción	5	10.20
Parcial Satisfacción	12	24.49
Regular	31	63.26
Parcial Insatisfacción	1	2.04
Alta Insatisfacción	0	0

Nota. f=frecuencia; %=porcentaje.

En los niveles de satisfacción laboral los resultados obtenidos nos muestran que el 10,20% con muestra (n=5) obtuvo una puntuación de alta satisfacción lo que nos indica que existe una satisfacción óptima entre el personal administrativo, por otro lado, con el 24,49% (n=12) manifestó una parcial satisfacción, indicando un nivel moderado de satisfacción, mientras que el 63,26% (n=31) obtuvo una puntuación regular, lo que sugiere un nivel básico o normal de satisfacción, además con el 2,04% (n=1) presentó insatisfacción laboral indicando que existe cierta insatisfacción en el trabajador y finalmente la alta insatisfacción no tuvo respuestas. En esencia, se encontró que más de la mitad de los empleados administrativos evaluados con una ponderación de 63,26% muestran niveles regulares de satisfacción, lo que podría indicar que no experimentan ni alcanzan una satisfacción ni insatisfacción significativa.

Figura 1

Niveles de Satisfacción Laboral.



Nota. Percentiles de la variable "Satisfacción Laboral"

3.2 NIVELES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Para describir los niveles de Compromiso Organizacional en los participantes, se aplicó la Escala de Compromiso Organizacional desarrollada por Meyer y Allen, la cual es utilizada por su capacidad para medir el vínculo emocional, la permanencia y el sentido de obligación que los empleados sienten hacia la organización. Esta escala contempla tres dimensiones: a) *compromiso afectivo*, b) *compromiso de continuidad* y c) *compromiso normativo*.

Tabla 5

Niveles de Compromiso Organizacional.

Niveles	F	%
Puntaje alto	1	2.04
Puntaje promedio	48	97.95
Puntaje bajo	0	0

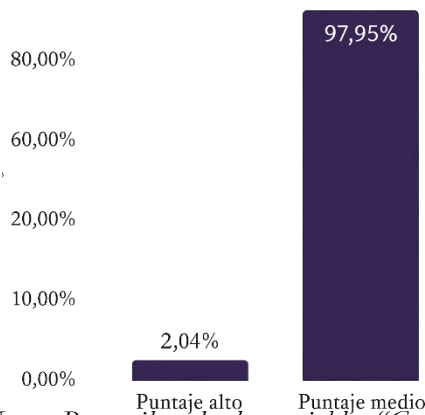
Nota. f=frecuencia; %=porcentaje.

Los hallazgos relacionados con el Compromiso Organizacional evidencian que el 97,95% (n=48) de los profesionales administrativos obtuvo una calificación promedio, lo que sugiere una actitud generalmente favorable hacia la organización. Este resultado indica que la mayoría cumple con sus funciones de manera adecuada y mantiene una conexión funcional con su entorno laboral. Por otro lado, el 2,04% (n=1) alcanzó un nivel alto de compromiso, lo que refleja una fuerte identificación con los valores institucionales y una disposición activa hacia la permanencia en la organización. Por último, ningún participante presentó un nivel bajo 0%, (n=0), lo que implica que no se detectaron señales de desmotivación o rechazo hacia la institución. Asimismo, se observó que más de la mitad del grupo evaluado 97,95% (n=48) se ubica dentro de un rango que permite sostener el desempeño organizacional sin mayores riesgos.

Figura 2

Niveles de Compromiso Organizacional.

Niveles de Compromiso Organizacional.



Nota. Percentiles de la variable "Compromiso Organizacional."

3.3 INTERPRETAR LA CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES.

Tabla 6

Correlación entre las dimensiones de las variables.

Vari able		Afectiv o	Norm ativo	Conti nuida d
Dim ensió n 1	<i>Spearman</i> <i>P</i>	-0.194 0.181	0.132 0.365	-0.204 0.159
Dim ensió n 2	<i>Spearman</i> <i>P</i>	-0.479 <0.001	-0.214 0.140	-0.386 0.006
Dim ensió n 3	<i>Spearman</i> <i>P</i>	-0.534 <0.001	-0.400 0.004	-0.517 0.001
Dim ensió n 4	<i>Spearman</i> <i>P</i>	-0.269 0.062	-0.112 0.444	-0.193 0.185
Dim ensió n 5	<i>Spearman</i> <i>P</i>	-0.137 0.346	0.053 0.719	-0.177 0.223
Dim ensió n 6	<i>Spearman</i> <i>P</i>	-0.430 0.002	-0.249 0.084	-0.407 0.004
Dim ensió n 7	<i>Spearman</i> <i>P</i>	-0.253 0.080	0.011 0.942	-0.243 0.093

Nota. Spearman= Rho de Spearman; P= Valor P.

Se estableció la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa pública, en el cual se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, dicho método estadístico es adecuado para variables que no siguen una distribución normal. Dando como resultado que el valor de P era superior a 0.05, lo que refiere que no existe una correlación entre dichas dimensiones.

3.4 CORRELACIÓN ENTRE LOS PUNTAJES DE LAS VARIABLES

Tabla 7

Correlación entre las variables.

Variables.	Valor P	Rho Spearman
Puntaje Satisfacción	—	—
Puntaje Compromiso	0.006	-0.358**

Nota. Spearman= Rho de Spearman; P= Valor P.

Una vez establecidos los valores generales mediante el análisis estadístico, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman con el propósito de evaluar la relación existente entre las dos variables, dándonos como resultado que $Rho = -0.358^{**}$, y el valor de $P = 0.006$. Dichos resultados evidencian una correlación negativa leve, lo que indica que, a medida que una variable incrementa sus valores, la otra tiende a disminuir.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Es importante señalar que en función del primer objetivo específico de estimar los niveles de satisfacción laboral se obtuvo como resultado que el 63,26% del personal administrativo evaluado presenta una satisfacción laboral regular, lo que indica que la satisfacción puede llegar a disminuir paulatinamente, y en cierto punto convertirse en una parcial insatisfacción. Dicho hallazgo diverge con el estudio de Romo (2023), titulado “*Fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré*”, que evidenció a los colaboradores que presentaban niveles medios-altos de satisfacción laboral, destacando aspectos como el reconocimiento, el ambiente laboral positivo, la estabilidad y las relaciones interpersonales, considerando que en dicha investigación se aplicó la escala S20/23 de Meliá y Peiró. A pesar de que ambos estudios fueron realizados en Ecuador la diferencia puede atribuirse al tipo de organización: una empresa privada con prácticas de reconocimiento activo frente a una institución pública donde las estrategias de satisfacción podrían ser escasas o inexistentes, afectando directamente la percepción del entorno laboral.

Por otro lado, un estudio realizado por Paucarima (2021), titulado “*Diseño de un modelo estratégico de compromiso organizacional para el incremento de la satisfacción laboral en trabajadores del sector florícola*”, de la misma manera diverge con la investigación ya que los colaboradores presentan una satisfacción escasa o baja, destacando aspectos como la falta de desarrollo personal, las malas relaciones con sus pares y la falta de

reconocimiento, en dicha investigación se aplicó la Escala NTP 394 de Satisfacción Laboral (Warr, Cok y Wall, 1979; adaptado por Pérez-Bilbao y Fidalgo, 1995). Por otro lado, tomando en consideración que la investigación se desarrolló a una población más amplia y que ambos estudios se desarrollaron en contextos ecuatorianos, las divergencias pueden explicarse por diversos factores como la población que en este caso fue personal operativo, el tipo de organización ya que la una corresponde a empresa privada y la otra una empresa pública, y a su vez la utilización de un instrumento distinto para medir la satisfacción, de cierta manera influyen en como los empleados perciben su entorno laboral y su nivel de satisfacción.

Además, Cruz (2020) en el estudio *“Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del personal del Centro de Salud Edificadores Misti de la ciudad de Arequipa”*, realizado en Perú, de igual manera diverge ya que evidenció que el 38,5% del personal se encontraba satisfecho donde destacaba un ambiente de trabajo adecuado, reconocimiento y buenas relaciones con sus compañeros. Tomando en consideración que se utilizó una cédula de preguntas sobre satisfacción laboral de Mayer y Allen. Una de las principales diferencias a considerar es la ubicación geográfica ya que fue realizado en Perú, además que el personal considerado fue del sector de la salud, además de la utilización de un test distinto. Dichas discrepancias pueden influir significativamente en la forma de como los empleados perciben su grado de satisfacción dentro de la organización.

Por otro lado, con respecto con el segundo objetivo específico al estimar los niveles de compromiso organizacional. Los resultados del personal administrativo reflejan un (97,95%) muestra un compromiso organizacional con su institución que se mantiene en un nivel promedio lo que equivale a que cumplen con sus obligaciones, se relacionan adecuadamente con el entorno laboral y no se perciben signos de desmotivación o rechazo. En cambio, el estudio de Romo (2023), realizado en la empresa privada Baldoré, identificó que el 72,5% de sus trabajadores tienen un compromiso organizacional entre promedio y alto, impulsado por el reconocimiento que reciben, el buen ambiente entre compañeros y la estabilidad laboral. Aunque ambos estudios se hicieron en Ecuador, los resultados son claramente divergentes esto por el tipo de organización ya que influye de forma directa: en Baldoré, los empleados se sienten valorados y motivados, lo que fortalece su conexión emocional con la empresa, en cambio, en la institución pública del presente estudio, el compromiso parece estar más relacionado con el cumplimiento de funciones que con un sentido de pertenencia o apego. Esta diferencia en las condiciones laborales ayuda a entender por qué los niveles de compromiso organizacional no son similares entre ambas entidades.

Con base a los resultados obtenidos, se aprecia que los trabajadores administrativos evaluados mantienen una conexión funcional con su institución, ya que el 97,95% se ubica en un nivel promedio de compromiso organizacional y solo un 2,04% alcanzó un nivel alto, sin evidencia 0% de casos con compromiso bajo. Estos datos

fueron obtenidos mediante la escala de Meyer y Allen y se analizaron con el coeficiente de Spearman, clasificando los resultados por niveles generales (alto, medio, bajo). Al comparar con el estudio de Paucarima Cajas (2024) en Jardines Piaveri, la diferencia es notoria y metodológicamente importante, en este estudio se aplicó la Escala de Compromiso Organizacional adaptada por Hidrovo y Naranjo (2016), basada en el modelo de Meyer, Allen, pero los resultados se desglosaron en dimensiones específicas (afectivo, continuidad y normativo), correlacionadas con la satisfacción laboral utilizando en el cual se utilizó el coeficiente de Pearson. Los valores obtenidos fueron, compromiso afectivo ($r = 0.673$), continuidad ($r = 0.669$) y normativo ($r = 0.475$), lo que sugiere una correlación moderada entre las variables. Esta divergencia en los hallazgos se debe principalmente al enfoque analítico, mientras un estudio agrupa los niveles de compromiso de forma global, el otro los examina por tipo y establece correlaciones directas, lo que influye de manera significativa en los resultados.

En el estudio presente se aplicó el coeficiente de Spearman, adecuado para variables sin distribución normal, y aquí se pudo evidenciar que ninguna de las siete dimensiones de Satisfacción laboral que hizo la correlación con las dimensiones de Compromiso organizacional alcanzó significancia con los valores de $p > 0,05$, sin embargo, el análisis global que se realizó entre ambas variables de sus puntajes totales arrojó un $Rho = -0,358$ con $p = 0,006$, lo que resalta una correlación negativa leve. En cambio, Gómez & Hernández (2021)

emplearon el coeficiente de Pearson, propio para variables con distribución normal, y se evidenció correlaciones por dimensiones de $r = 0,35-0,60$ ($p < 0,01$) además de un coeficiente general de $r = 0,452$ ($p < 0,001$), lo que evidencia una correlación positiva moderada. Dichos resultados demuestran una divergencia entre ambos estudios. Estas diferencias se presentan en el método de correlación, sentido de la relación, magnitud del efecto y presencia de correlaciones significativas en las dimensiones responden a los supuestos estadísticos de normalidad, las características de la muestra y los instrumentos utilizados, aunque en ambos estudios se confirma la existencia de asociaciones globales estadísticamente relevantes.

Además, en base al objetivo general al analizar la correlación entre las variables se obtuvo una correlación negativa leve entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($\rho = -0.358$, $p = 0.006$). Esto indica que a medida que existe el aumento de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional tiende a disminuir dentro de la organización, tomando en cuenta aspectos como el desarrollo profesional, el sentido de pertenencia dentro de la empresa y el ambiente donde se desarrollan las actividades. Nuestros hallazgos divergen del estudio de Romo (2023), que evidenció una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (0.837). Las diferencias se pueden explicar por las características de la muestra y de la organización, por ende, las variables pueden variar por el entorno de trabajo y el sector.

Aguilar y Oliveira (2020), no encontraron una correlación negativa, por el contrario, encontraron una correlación positiva de Pearson, moderada entre ambas variables ($p = 0.387$). Dichas discrepancias pueden ser por las distintas metodologías utilizadas y el contexto donde se desarrolló la investigación. Resaltando la importancia de tomar en consideración las variables para la investigación.

La correlación en el estudio de Molina (2020), discrepan de la investigación ya que encontraron una correlación positiva moderada entre ambas variables ($\rho = 0.432$; $p < 0,01$), posiblemente debido a las diferencias organizaciones y contextuales, y que la población tomada en consideración fue personal de un centro de salud, lo que sugiere que la satisfacción y el compromiso organización puede variar según la institución y la dinámica organizacional.

A partir del análisis realizado podemos concluir con respecto al objetivo general que se comprobó la existencia de una correlación negativa leve entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo evaluado. Este resultado indica que, dentro de nuestro contexto, a medida que existe un aumento en la satisfacción laboral tiende a asociarse con una ligera disminución del compromiso organizacional y viceversa.

Por su parte, en cuanto a los objetivos específicos, podemos concluir que el personal administrativo presenta varios niveles de satisfacción laboral, con un 10,20% demostrando alta satisfacción, un 24,49% parcial satisfacción, 63,36% niveles regulares de satisfacción y finalmente un 2,04% parcial insatisfacción. Dicha

tendencia sugiere que la mayor parte del personal administrativo de la empresa se sitúa en un nivel moderado, por ende, con el pasar del tiempo, podría evolucionar de satisfacción a presentar parcial insatisfacción o parcial satisfacción, en el caso de parcial insatisfacción podría generarse por la falta de reconocimiento, la falta de compañerismo y un mal clima organizacional, mientras que la parcial satisfacción debe procurarse una gestión interna correcta, una motivación y sentido de pertenencia adecuados para un desempeño adecuado del personal administrativo.

Con respecto al compromiso organizacional, se concluyó que un 97,95 % de los profesionales administrativos presenta niveles promedio de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, lo que sugiere una actitud funcional y favorable que sostiene el desempeño institucional sin mayores riesgos. Un 2,04 % de la muestra alcanzó altos niveles de compromiso, reflejando una fuerte identificación con los valores institucionales y una disposición activa a la permanencia en la organización. No se detectaron niveles bajos de compromiso, lo que indica la ausencia de señales de desmotivación o rechazo hacia la institución. Estos hallazgos revelan una base estable de compromiso que puede potenciarse mediante intervenciones orientadas a reforzar el vínculo emocional y la internalización de los objetivos organizacionales.

Por último, la correlación de los siete factores de satisfacción laboral frente a las tres dimensiones del compromiso organizacional mediante el coeficiente rho

de Spearman no reveló asociaciones significativas ($p > 0,05$), lo que sugiere que los componentes específicos de satisfacción no se enlazan sistemáticamente con el compromiso afectivo, de continuidad o normativo. No obstante, al analizar los puntajes globales de ambas variables, se resalta una correlación negativa leve ($\rho = -0,358$; $p = 0,006$), indicando que mayores niveles de satisfacción laboral total se asocian con una ligera disminución del compromiso organizacional general.

Es importante destacar que la investigación presentó ciertas limitaciones a considerar, en primera instancia la logística con la recolección de datos y el contexto donde se iba a desarrollar la investigación, a su vez la disponibilidad de todas las áreas de la empresa pública al momento de realizar la investigación, afectando la percepción de conocer los distintos contextos empresariales.

Con base en los resultados obtenidos sobre la satisfacción laboral y el compromiso

organizacional del personal administrativo, pues enfocándose más en la primera variable se recomienda implementar un conjunto de acciones integradas que fortalezcan el reconocimiento interno, la autonomía en las tareas, la capacitación contextualizada y la claridad en los roles, esto enfocándose más en establecer canales de comunicación más efectivos para visibilizar logros, rediseñar responsabilidades según habilidades individuales, ofrecer formación continua alineada con necesidades reales del puesto y fomentar un clima emocionalmente saludable mediante espacios para la gestión del estrés y la expresión afectiva, lo que permitiría no solo elevar la percepción de bienestar, sino también consolidar un vínculo más significativo con el entorno organizacional. Además, futuras investigaciones deberían incluir muestras más amplias y diversos contextos institucionales para validar y ampliar los hallazgos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Acuña Mayorga, J. M. (2023). Satisfacción laboral y desempeño de los docentes de educación superior. *Concordia*, 3(6), 45-54. <https://doi.org/10.62319/concordia.v.3i6.24>
- Aguilar Vasquez, J. M., & Olivera Ticona, S. N. (2020). Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Gerencia Regional de Salud-MINSA Arequipa, 2019. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/bffb98e4-8ace-45b1-8336-f783a489d54b/content>
- Alan Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).

- American Psychological Association (APA). (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Angarita, J. R. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow. Obtenido de Teoría de las necesidades de Maslow: <http://doctorado.josequintero.com>.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Registro Oficial Suplemento 459. https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/ley_organica_de_proteccion_de_datos_personales.pdf
- Carrillo, A. (2023). Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los servidores de una institución pública. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 157-175.
- Cascante, L. G. M. (2003). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. *Revista Digital: Matemática, Educación e Internet*, 4(2), 1-6.
- Castel, A. G. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. In *Universidad, sociedad y mercados globales* (pp. 563-575). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Colombo, D. (2022). ¿Qué dice el último índice de satisfacción laboral en Latinoamérica? Red Forbes: <https://www.forbes.com.mx/que-dice-el-ultimoindice-de-satisfaccion-laboral-en-latinoamerica>.
- Del Canto, E., & Silva Silva, A. (2013). METODOLOGIA CUANTITATIVA: ABORDAJE DESDE LA COMPLEMENTARIEDAD EN CIENCIAS SOCIALES. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, III(141), 25-34.
- Espinosa Pinos, C. A., Acuña-Mayorga, J. M., Acosta-Pérez, D. B., & Lara Álvarez, P. (2023). *Modelo de regresión logística ordinal para predecir la satisfacción de los empleados a partir del clima organizacional*. ECTM 2023 - 7th Meeting of Technical Chapters of IEEE Ecuador.
<https://doi.org/10.1109/ETCM58927.2023.10309093>
- Euroinnova International Online Education. (2024). *personal administrativo definicion*. Euroinnova International Online Education. <https://www.euroinnova.com/blog/personal-administrativo-definicion>
- Flores, R. Q., & Sulca, S. P. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10(2), 64-83.

- Frias-Pérez, E., & Acuña-Mayorga, J. (2020). Calidad de vida del trabajador: El caso de Latinoamérica. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(3), 184–190. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.234>
- García-Tamariz, P. E., Mansilla-Mahmud, M. A., & Mateo-Dueñas, R. (2024). Compromiso con la tarea y satisfacción laboral: evidencia en el sector comercial peruano. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 14(28), 203-220.
- Guerrero-Bejarano, M. A., Manosalvas-Vaca, C., Salvador García, C. R., Carhuancho-Mendoza, I. M., Maino Isaías, A. A., & Silva Siu, D. R. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 11(2).
- Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo De Bedoya, L. H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional*. https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (Trabajo final de grado). Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas. <https://bdigital.uncu.edu.ar/4875>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Li, X., Xu, Y., & Huang, D. (2025). Exploring the interplay between social connectedness, job control, and organizational commitment: the mediating role of work engagement among Chinese teachers. *BMC psychology*, 13(1), 31.
- Mamani-Guzmán, C., Palacios-Sarmiento, T. Y., Priori-Flores, M. B., & Tellez-Pérez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal.
- Marín Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_abstract
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). *A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment*. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100820
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>

- Molina Cruz, D. N. (2020). Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del personal del Centro de Salud Edificadores Misti. Arequipa, 2020. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b45c907b-b6f1-4155-b1ca-5da1fdf45bec/content>
- Montoya Santos, E. M. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Condiciones de trabajo desde una perspectiva mundial*. OIT. <https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40dcomm/%40publ/documents/p>
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala de Clima Laboral CL-SPC. Manual (1a Edición)*. plataformaiestphuando.com. <https://plataformaiestphuando.com/wp-content/uploads/2023/03/Escala-de-clima-laboral.pdf>
- Paucarima Cajas, J. P. (2024). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del sector florícola* [Proyecto de investigación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c28626f6-34fc-4e3d-b928-63f687c9a822/content>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo*, 10(20).
- Pérez Vega, D. I., & Terán Martínez, O. F. (2024). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en adultos latinoamericanos.
- Real Academia Española. (2017). Personal de administración y servicios. En *Diccionario del Español Jurídico*. <https://dpej.rae.es/lema/personal-de-administraci%C3%B3n-y-servicios>
- Restrepo Fernández, Á. M. (2016). Una aproximación a algunas experiencias de vida de A. Maslow, C. Rogers y V. Frank: como aportes para la construcción de la psicología humanista existencial.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed). Pearson Educación.

- Romo Villota, C. I. (2023). *Fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré* (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Rudawska, A. (2024). Commitment-based human resource practices, job satisfaction and proactive knowledge-seeking behavior: The moderating role of organizational identification. *Central European Management Journal*, (ahead-of-print).
- Salessi, S. (2022). Capital psicológico, satisfacción laboral y compromiso organizacional en tiempos de COVID-19: Un estudio con personas docentes argentinas. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 33(2), 244-257.
- Valero, E. J. R. (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. *Revista Científica*, 4(14), 101-119. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154006/html/>
- Velasco, M. L. Y. P., & Martínez, M. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. *Licenciatura en*, 3.
- Zambrano Álvarez, G. P., & Zambrano Montesdeoca, L. D. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *Podium*, (42), 151-16

AGRADECIMIENTOS.

Agradeciendo a mí mismo, como reconocimiento al esfuerzo sostenido, a la disciplina en los momentos complejos y a la convicción, aunque intermitente de que el camino recorrido tenía propósito. Extiendo mi agradecimiento a la Universidad Indoamérica por brindarnos una formación académica sólida y un entorno propicio para el aprendizaje. A sus docentes, por su entrega y por fomentar en nosotros el pensamiento crítico y el compromiso profesional. De manera especial, agradezco al Ps. José Acuña, Msc., por su acompañamiento cercano, sus valiosas tutorías y por impulsar con paciencia y rigor cada etapa de este proceso investigativo.

Isaías López Solís

Un sincero agradecimiento a la Universidad Indoamérica por los conocimientos impartidos por parte de todo el personal docente a lo largo de la carrera y por brindarnos un ambiente de estudio excelente para poder expandir nuestro conocimiento y poder prepararnos para el futuro laboral. Al personal docente que han contribuido con su conocimiento para el desarrollo correcto de la carrera y su apoyo incondicional para impartir el aprendizaje. De igual manera un especial agradecimiento al Ps. José Acuña. Msc. tutor de tesis quien nos guió con paciencia y motivación para las correcciones y mejoramiento de nuestro trabajo final. Asimismo, agradecemos al Abg. Israel Chicaiza Toapanta por darnos la apertura para realizar nuestra investigación, de igual

manera al Dr. Adolfo Larrea encargado de Talento Humano por guiarnos y colaborarnos en todo lo que podíamos necesitar para alcanzar con el objetivo de nuestra investigación.

Mateo Robayo Calvopiña

DEDICATORIA.

Esta tesis la dedico a mí mismo, como reconocimiento al esfuerzo constante, a las horas de estudio y a la convicción de seguir adelante incluso en los momentos de duda. A mis padres, por ser pilares de fortaleza y generosidad, por enseñarme con su ejemplo que el conocimiento se cultiva con paciencia y compromiso. Y a mi abuela, cuya ternura, consejos sencillos y presencia serena han sido fuente de inspiración y consuelo. Cada avance en este trabajo lleva impresa la huella de su amor y acompañamiento.

Isaías López Solís.

Dedico esta tesis en primer lugar a mi padre, Franklin Romeo Robayo y mi madre, Mónica Paulina Calvopiña, por brindarme su apoyo, cariño y sabiduría en el transcurso de mi carrera universitaria y sobre todo por confiar en todo momento en mí para poder alcanzar mis metas. A Dios por siempre cuidarme y brindarme su cuidado y sabiduría en los momentos difíciles que han sido de vital importancia para alcanzar mis objetivos como estudiante, hijo etc. A mis hermanos Juan Esteban y Valentina por ser una motivación extra diariamente para poder cumplir con mis objetivos y ser un ejemplo que seguir para ellos. A mis abuelitas, Marcía Tamayo y Gloria Zurita, por preocuparse diariamente por mí y por sus muestras de cariño que fueron muy indispensables para seguir con mi camino universitario. También a mis tíos Hernán Calvopiña, Rocío Robayo y Geovanna Robayo que gracias a su apoyo y palabras de aliento me han motivado a continuar día a día a pesar de los momentos de dificultad. Asimismo, a mi abuelito Héctor Calvopiña que me ha cuidado desde el cielo y con su sabiduría y entendimiento impartido a lo largo de los años sigue vigente, conscientemente sé que estará orgulloso de lo que he alcanzado. También expreso mi más profundo y sincero agradecimiento a Jeniffer Paredes, quien ha sido un apoyo incondicional en todo momento. Su comprensión, amor y valiosos consejos han sido fundamentales y han dejado una huella imborrable a lo largo de este proceso. Muchísimas gracias a todos quienes formaron parte a lo largo de mi carrera universitaria, con todo mi amor y cariño les dedico este logro porque sé que cada uno contribuyó con su granito de arena para alcanzar esta meta.

Mateo Robayo Calvopiña

ANEXOS.

https://indoamericaedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/mrobayo2_indoamerica_edu_ec/EsfFn7rtMOhDoq1PvbpU2RgBA81Oby78qiiDOPSuL9f7Mw?e=oNKBq0