



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**Impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en
teletrabajo en PYMES de Guayaquil**

AUTORES:

Arana Noboa, Edgar Fabian

Arias Bravo, Marco Jonathan

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Administración de Empresas**

TUTOR:

PhD. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía, Ing.

Guayaquil, Ecuador

25 de febrero del 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa

Administración de Empresas

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Arana Noboa Edgar Fabian, Arias Bravo Marco Jonathan** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**.

TUTOR

f. _____
PhD. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía, Ing.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

Guayaquil, a los 25 del mes de febrero del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa

Administración de Empresas

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Arana Noboa, Edgar Fabian**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en teletrabajo en PYMES de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 25 del mes de febrero del año 2026

AUTOR

f. *Fabian Arana*
Arana Noboa, Edgar Fabian

Guayaquil, a los 25 del mes de febrero del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa

Administración de Empresas

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Arias Bravo, Marco Jonathan

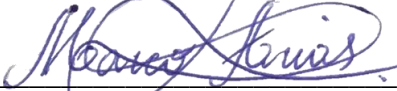
DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en teletrabajo en PYMES de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 25 del mes de febrero del año 2026

AUTOR

f. 
Arias Bravo, Marco Jonathan



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa

Administración de Empresas

AUTORIZACIÓN

Yo, **Arana Noboa, Edgar Fabian**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en teletrabajo en PYMES de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 25 del mes de febrero del año 2026

AUTOR

f. Fabian Arana
Arana Noboa, Edgar Fabian



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa

Administración de Empresas

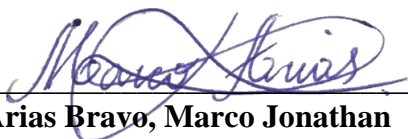
AUTORIZACIÓN

Yo, Arias Bravo, Marco Jonathan

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en teletrabajo en PYMES de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 25 del mes de febrero del año 2026

AUTOR

f. 
Arias Bravo, Marco Jonathan

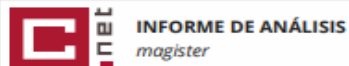


UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa

Administración de Empresas

REPORTE COMPILATIO



Edgar.Arana-Marco.Arias

1%
Textos sospechosos



- 1% Similitudes
< 1 % similitudes entre comillas
< 1 % entre las fuentes mencionadas
- 4% Idiomas no reconocidos (ignorado)
- 13% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: Edgar.Arana-Marco.Arias.doc
ID del documento: 9c934ef9c38befd1629d347dd620b595f77af90f
Tamaño del documento original: 3,71 MB

Depositante: Yanina Shegia Bajaña Villagomez
Fecha de depósito: 12/2/2026
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 12/2/2026

Número de palabras: 22.003
Número de caracteres: 151.329

TUTOR

f. _____

PhD. Bajaña Villagómez, Yanina Shegia, Ing.

ESTUDIANTE

f. Fabian Arana
Arana Noboa, Edgar Fabian

ESTUDIANTE

f. Marco Arias
Arias Bravo, Marco Jonathan

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a la Fundación Nia Kali por el apoyo brindado durante el desarrollo de esta investigación. Su colaboración fue fundamental, especialmente al facilitarnos contactos de empresas que cuentan con trabajadores en modalidad remota, lo que permitió llevar a cabo de manera efectiva la recolección de datos necesaria para este estudio.

Agradecemos de manera especial la apertura, la disposición y la confianza brindada desde la fundación, ya que su ayuda contribuyó de forma significativa al cumplimiento de los objetivos planteados en esta tesis. Sin su respaldo, este proceso habría sido mucho más complejo.

Para concluir, agradecemos la dedicación de la Fundación Nia Kali para mejorar el entendimiento mediante esfuerzos académicos y reafirmamos nuestra gratitud por todas las contribuciones realizadas durante este proyecto educativo.

DEDICATORIA

A mi esposa e hija que son mi motivación cada día para seguir superando cada prueba que se presente, les dedico este trabajo que con esfuerzo se ha podido completar, este logro no es solo mío gracias a mi esposa que siempre estuvo motivándome para lograrlo.

Edgar Fabian Arana Noboa

DEDICATORIA

A mis padres, quienes me enseñaron el valor de la perseverancia y el amor incondicional. Aunque no estén aquí para ver este logro, su legado vive en mí y en cada uno de los buenos momentos, los llevo en mi corazón. A mis hijos, por su paciencia y comprensión durante estos años de estudio y sacrificio. Espero que vean en mí un ejemplo de que nunca es tarde para alcanzar sus sueños y que siempre vale la pena luchar por lo que se quiere. Los amo.

Marco Jonathan Arias Bravo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ec. Coello Cazar, David, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Govea Andrade, Flor Karina, Ph.D.
OPONENTE

Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN.....	2
Antecedentes	3
Planteamiento del problema	4
Formulación del problema	5
Justificación	5
Objetivos	6
Objetivo General:	6
Objetivo Específicos:.....	6
Delimitación del tema	7
Limitaciones del Trabajo	7
Capítulo I: Revisión de la Literatura	9
Marco Teórico	9
Modelo de Tres Componentes del Compromiso organizacional (CO).....	9
Teoría del Intercambio Social	12
Teoría de la Motivación-Higiene.....	12
Teoría de la Equidad.....	17
Modelo de Porter (OCQ).....	19
Hipótesis de investigación	27
Hipótesis general	27
Marco Conceptual.....	27
Satisfacción laboral	27
Mecanismos Cognitivos	33
Compromiso organizacional	34
Importancia del compromiso organizacional en entornos modernos	34
Marco Referencial.....	38
Compromiso Organizacional	38
Modalidad de Teletrabajo.....	40
Satisfacción laboral	47
CAPITULO II: Metodología.....	49
Enfoques de investigación.....	49
Diseño de investigación	50
Método	50

Corte	50
Alcance	50
Población	51
Muestreo y muestra	51
Herramientas para procesamiento de datos	51
Técnicas de investigación e instrumento de recolección	51
Encuesta	53
Procedimiento	54
Consideraciones Técnicas	54
CAPITULO IV Resultados	55
Análisis de regresión	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
Conclusión	63
Recomendaciones	64
Bibliografía.....	65

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el contexto del teletrabajo en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guayaquil. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo–correlacional y de corte transversal, aplicando el método deductivo.

Un estudio recopiló datos mediante el levantamiento de encuestas a 267 empleados que trabajaban remotamente a través de herramientas específicas desarrolladas en investigaciones previas realizadas por Flores (2022) y Pérez Bilbao (1999), evaluando tanto los niveles de satisfacción laboral como de compromiso organizacional entre estos trabajadores remotos.

Los estudios revelaron que la satisfacción laboral de los empleados afecta significativamente el compromiso organizacional hacia la empresa, pero no fuertemente, como lo indica el coeficiente de correlación de 0.1142. Ello implica que, aunque la satisfacción en el empleo desempeña un papel importante, otros factores, como la cultura del lugar de trabajo y las características individuales de los trabajadores, afectan a la forma en que los empleados se mantienen comprometidos cuando trabajan a distancia.

Esta investigación subraya la importancia de mejorar esferas como el diálogo entre los equipos, la apreciación de los empleados, la flexibilidad en las horas de trabajo y la armonización de la vida familiar y profesional. Considerados cruciales para optimizar las experiencias de mano de obra a distancia entre pequeñas empresas en Guayaquil y fomentar niveles más altos de compromiso.

Palabras Claves: teletrabajo, satisfacción laboral, compromiso organizacional, PYMES.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the relationship between job satisfaction and organizational commitment in the context of teleworking in small and medium-sized enterprises (SMEs) in the city of Guayaquil. The research was conducted using a quantitative approach, with a descriptive-correlational and cross-sectional design, applying the deductive method.

Data was collected through surveys administered to 267 employees working remotely, using specific tools developed in previous research by Flores (2022) and Pérez Bilbao (1999). The surveys assessed both job satisfaction and organizational commitment levels among these remote workers.

The studies revealed that employee job satisfaction significantly affects organizational commitment to the company, but not strongly, as indicated by the correlation coefficient of 0.1142. This implies that, although job satisfaction plays an important role, other factors, such as workplace culture and individual employee characteristics, affect how employees remain committed when working remotely.

This research underscores the importance of improving areas such as team communication, employee appreciation, flexible work schedules, and work-life balance. These are considered crucial for optimizing the remote workforce experience among small businesses in Guayaquil and fostering higher levels of engagement.

Keywords: teleworking, job satisfaction, organizational commitment, SMEs.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como finalidad analizar el impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en el contexto del teletrabajo en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la ciudad de Guayaquil durante el año. La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y correlacional, lo que permite identificar el grado de asociación entre ambas variables y comprender cómo determinados factores laborales influyen en el comportamiento y permanencia de los trabajadores en esta modalidad de empleo.

En los últimos años, el entorno laboral ha experimentado transformaciones significativas impulsadas por los avances tecnológicos, la globalización y, especialmente, por la adopción del teletrabajo. Esta modalidad cobró mayor relevancia a partir de la pandemia de COVID-19, periodo en el cual muchas organizaciones se vieron obligadas a implementar el trabajo remoto como una alternativa para garantizar la continuidad de sus operaciones. Con el paso del tiempo, el teletrabajo se ha consolidado como una opción permanente en diversas empresas, incluyendo a las PYMES de Guayaquil, debido a los beneficios que ofrece en términos de flexibilidad, optimización de recursos y organización del tiempo laboral.

No obstante, la implementación del teletrabajo también ha traído consigo diversos desafíos para las organizaciones. La ausencia de interacción presencial puede generar dificultades en la comunicación interna, el trabajo en equipo, el liderazgo y el mantenimiento de un clima laboral adecuado. En este contexto, resulta fundamental analizar cómo estas condiciones influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores y, a su vez, en su nivel de compromiso organizacional, considerando que este último se relaciona directamente con el desempeño, la motivación y la intención de permanencia en la empresa.

La satisfacción laboral se entiende como el grado de bienestar y conformidad que experimenta el trabajador en relación con su empleo, influenciada por aspectos como las condiciones de trabajo, el reconocimiento, la autonomía, la comunicación y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Por su parte, el compromiso organizacional hace referencia al vínculo psicológico y emocional que une al trabajador con la organización, reflejándose en su disposición a cumplir los objetivos institucionales y a permanecer en la empresa a largo plazo. Diversos estudios han señalado que ambas variables se encuentran estrechamente relacionadas, ya que un mayor nivel de satisfacción laboral suele favorecer el desarrollo de actitudes positivas hacia la organización.

En el caso específico de las PYMES de Guayaquil, el análisis de estas variables adquiere especial relevancia, debido a la importancia que tienen estas empresas en la generación de empleo y en el dinamismo económico de la ciudad. Comprender cómo la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional en contextos de teletrabajo permitirá aportar información valiosa para el diseño de estrategias de gestión del talento humano orientadas a fortalecer el bienestar de los trabajadores y mejorar el desempeño organizacional en entornos laborales virtuales.

Antecedentes

A nivel mundial, el área que representa a las pequeñas y medianas empresas ha presentado y desempeñado un gran aporte en el factor económico, debido a su área innovadora y la capacidad de poder generar nuevas fuentes de empleos, aplicando una relevancia administrativa en lo referente a la organización para un buen desempeño administrativo. Además, a nivel nacional, esta coyuntura también es observable, donde pequeñas y medianas empresas aparecen con diversos productos e innovaciones, fortaleciendo así de esta forma la columna vertebral del área comercial y empresarial. De esta manera, la habilidad de varias pymes para poder adaptarse a los cambios y así seguir evolucionando.

Como lo afirmó Oropeza en los últimos años, y particularmente con la rápida progresión en la búsqueda de nuevas formas de trabajo motivadas por un estado de aislamiento que se presentó en respuesta a la pandemia del COVID 19, el trabajo virtual tuvo su auge. Aunque, teóricamente, este tipo de trabajo ya existía, pero muy poco adoptado, fue a partir del año 2020 cuando su aplicación se volvió una alternativa urgente para poder garantizar la continuidad de las empresas (Oropeza, 2024).

En Ecuador, las micro, pequeñas y medianas empresas constituyen prácticamente la totalidad del tejido empresarial formal, representando 99,54% del total de empresas registradas y generando cerca del 56,18% del empleo productivo formal a nivel nacional (OECD, CAF & SELA, 2024). Según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística y censos (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2023), del total de 1173985 empresas registradas, 93,03% son microempresas, 5,12% son pequeñas y 1,41% son medianas, mientras que solo 0,45% corresponde a grandes empresas. En la provincia del Guayas se registraron 162375 unidades productivas, lo que representa aproximadamente el 19% de las empresas del país (Macas, 2023).

En la ciudad de Guayaquil las empresas generan aproximadamente un 55% de empleo en general, aunque no existe un porcentaje exacto solo para Guayaquil, dada la alta concentración de empresas en la ciudad (el 19% de las empresas del país se ubican en Guayas), es razonable asumir que contribuyen proporcionalmente a una parte sustancial del empleo local. Las pequeñas y medianas empresas se caracterizan por el uso intensivo de mano de obra y la generación de puestos de trabajo (Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2023).

Planteamiento del problema

Carrasco-Mullins (2021) señaló que no es sencillo comprender las ventajas y desventajas del teletrabajo, ya que esta es definida de manera diversa por algunos empresarios, haciendo que esta modalidad de trabajo haya sido adoptada sin diseñar, desarrollar y evaluar sus programas. Por tanto, las Pymes ecuatorianas, especialmente en aquellas del sector mercante de Guayaquil, la implementación del Teletrabajo, se llevó a cabo de forma irreflexiva, sin una organización formal, sin parámetros establecidos y sin una táctica sistematizada para una aplicación efectiva del trabajo remoto y sin que los trabajadores conozcan plenamente los beneficios y desafíos que esta modalidad implica.

Esta situación ha impactado no solo en la unidad y el intercambio de información dentro de la entidad, sino también el nivel de motivación y productividad del personal. En esto se conoce que la falta de herramientas para evaluar los mecanismos adecuados para un buen entorno, donde los trabajadores se vean motivados se lo observa como parte del proyecto de la organización y su relación en el ambiente laboral.

Silva y Pavón (2022) afirmaron en su estudio que, dentro de circunstancias específicas, la lealtad organizacional puede conceptualizarse teóricamente; implica el grado de apego y productividad de un empleado hacia la empresa, lo cual se correlaciona estrechamente con la efectividad laboral. Mediante encuentros directos, esos compromisos se manifiestan normalmente con mayor claridad a través de intercambios interpersonales entre pares y una supervisión real sobre el terreno. A pesar de trabajar a distancia donde las personas tienen una libertad considerable y una comunicación cara a cara mínima, la dedicación puede disminuir, lo que puede tener impactos negativos.

Frente a esta carencia investigativa, adquiere importancia examinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados que trabajan en modalidad remota en las pymes. Por lo cual, este estudio tiene como interés tanto aportar al

desarrollo teórico dentro del ámbito académico nacional, como gestar orientaciones aplicables para optimizar la gestión del capital humano en escenarios laborales virtuales e híbridos, lo cual es cada vez más común en el panorama empresarial actual.

Formulación del problema

¿Cómo impacta la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en teletrabajo en pymes de Guayaquil?

Justificación

El presente estudio se va a desempeñar en el contexto del teletrabajo, en el impacto de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional en el entorno de las pequeñas y medianas empresas. Además, siempre se ha presentado una notable dinámica laboral, esencialmente con la aparición de nuevas herramientas en las distintas modalidades de trabajo. De este modo, el teletrabajo como elemento principal, se presenta como una opción en el entorno actual de trabajo. Por tal motivo, el estudio en curso obtiene una gran relevancia social al reflejar uno de los procesos más significativos en la gestión administrativas en la era actual.

Con respecto al proceso de aplicación en la modalidad actual, tuvo su origen hace muchos años atrás. No obstante, tomó más impulso a raíz de la pandemia del COVID-19, debido al aislamiento social y las normas sanitaria que surgieron para las sociedades a nivel mundial. Por ello, surgió diversos desafíos como oportunidades para las pequeñas y medianas empresas a nivel mundial, donde se vio necesario adaptarse al cambio para poder llegar a obtener una flexibilidad laboral y la preservación de las diferentes organizaciones.

Mencionado lo anterior, la presente investigación se elaborará escogiendo a las pequeñas y medianas empresas. Por lo cual, el propósito será analizar la relación de las variables de investigación del estudio que son la satisfacción laboral y compromiso organizacional, que presentan los trabajadores en la modalidad de teletrabajo. En efecto, como resultado de la investigación, se busca brindar a las empresas información más concreta en como la satisfacción laboral puede afectar el compromiso organizacional, del personal de las pequeñas y medianas empresas, a fin de que las empresas puedan elaborar estrategias que fortalezcan la satisfacción laboral en las diversas actividades del personal de las organizaciones.

Por otra parte, en torno a la creciente demanda que se ha presentado del teletrabajo y sus repercusiones en las diferentes dinámicas laborales, se puede presenciar que no hay muchos estudios enfocados específicamente en cómo esta modalidad de empleo impacta en el

compromiso organizacional en las pequeñas y medianas empresas. Como resultado, este estudio se presentará por medio de diversas teorías, como se aborda la problemática desde una óptica local y contextualizada, considerando las diferentes particularidades de las diferentes pequeñas y medianas empresas y su enfoque en esta nueva forma de trabajo.

Además, la relevancia social de este estudio permitirá evaluar de qué manera influye la modalidad de teletrabajo en la eficacia y cumplimiento de los objetivos que presentan las diferentes pymes locales.

Justificación académica

El teletrabajo se consolidó como modalidad relevante tras la pandemia y ha permanecido como opción estratégica en PYMES. Mas, sin embargo, existe escasa investigación local reciente que articulen cómo dimensiones concretas de la satisfacción laboral influyen en las tres dimensiones del compromiso organizacional en el contexto específico de Guayaquil. Este estudio aporta evidencia empírica y contextualizada que colabora con la literatura sobre recursos humanos, comportamiento organizacional y gestión de PYMES en países en desarrollo.

Justificación metodológica

El presente trabajo servirá como guía metodológica para futuras investigaciones, proporcionando así herramientas que faciliten el levantamiento de información y análisis de la misma, que sirvan como base para estudios posteriores.

Objetivos

Objetivo General:

Analizar el impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en teletrabajo en las pymes de Guayaquil, mediante una investigación cuantitativa para generar información útil a las empresas con respecto a las variables mencionadas.

Objetivo Específicos:

- Revisar los principales conceptos, teorías y marco referencial relacionadas al compromiso organizacional, satisfacción laboral y el teletrabajo.
- Determinar el diseño de investigación, las herramientas y métodos necesarios para recopilar la información con respecto a las variables.
- Determinar el impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los trabajadores que realizan teletrabajo en las pymes de Guayaquil.

Delimitación del tema

En esta zona, cuenta con un elevado porcentaje de personal administrativo que realiza trabajo remoto. Sin embargo, se ha identificado que dicho personal presenta deficiencias en el desempeño de sus actividades, lo que plantea la necesidad de investigar los factores organizacionales que inciden en esta problemática.

En este sentido, la población determinada para sustentar este análisis está conformada por colaboradores que ejecutan sus labores bajo la modalidad de trabajo remoto, además de sus responsables directos y los encargados del área.

En efecto, el propósito es evaluar el grado de compromiso organizacional detectado en los individuos, así como las métricas que se asocian y repercuten al desempeño laboral. Para ello, se considerarán diversos aspectos relacionados con el compromiso, así como factores vinculados al desempeño laboral, incluyendo la productividad y el cumplimiento de metas en el contexto de las pymes

El enfoque de la investigación permitirá lograr establecer la relación de las variables presentes en la investigación y su vinculación significativa entre el nivel de compromiso de los trabajadores y su rendimiento laboral. Además, de generar evidencia útil que sirva de base para que las pequeñas y medianas empresas diseñen e implementen estrategias eficaces de gestión del talento en contextos de teletrabajo.

Limitaciones del Trabajo

Las limitaciones presentes en el estudio se agrupan principalmente en la recopilación de datos, a fin de determinar la precisión del nivel de compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en la modalidad de estudio que corresponde al teletrabajo. Por lo tanto, una limitación observable es que se depende de la disponibilidad de los encuestados al momento de obtener la información.

Finalmente, el contenido de la presente investigación se resume en los capítulos que a continuación se detallan:

Capítulo Introducción destinado hablar del problema, su formulación y la justificación que direcciona la investigación sobre el rol de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en teletrabajo en pymes de Guayaquil,

Capítulo I sección en la cual se fundamenta teóricamente las variables dependientes e independiente de la investigación, así como una revisión de los antecedentes para el estudio, es

decir, investigaciones que guardan relevancia con el rol de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en teletrabajo en pymes de Guayaquil, desde un enfoque empresarial.

Capítulo 2 descripción de las herramientas y el diseño de investigación que se realizará también conocido como el marco metodológico, apartado en el cual se habla del tipo, nivel método y diseño de investigación a utilizar para dar cumplimiento a los objetivos previamente definidos del estudio. Además, se describe la población de estudio a la cual va a enfocada la investigación, así como los procedimientos, técnicas e instrumentos para la recolección e interpretación de datos.

Capítulo 3 finalizando con la sección de resultados, capítulo destinado a la presentación de los datos necesarios para dar una solución o una respuesta a la formulación del problema planteado en un inicio, además del impacto de la investigación, sus conclusiones generales y recomendación, juntamente con la bibliografía utilizada y anexos necesario para complementar lo investigado.

Capítulo I: Revisión de la Literatura

El teletrabajo que también se lo conoce como un trabajo de forma remota, surgió como una alternativa laboral que fue vinculada a los avances de las tecnologías de la información y de la comunicación que fueron presentados, por la aparición de nuevas tecnológicas y herramientas de trabajo, y como respuesta a los diferentes cambios en las dinámicas económicas, sociales y organizacionales que se presentaron en diferentes lugares. El presente capítulo tiene como objetivo desarrollar el marco teórico que sustenta esta investigación, a través de la revisión y análisis de conceptos, teorías y enfoques relacionados con los pilares del estudio: satisfacción laboral y el compromiso organizacional en escenarios de teletrabajo.

Marco Teórico

Se abordarán teorías de satisfacción laboral y del compromiso organizacional, con el fin de comprender cómo se interrelacionan estas variables en el ámbito característico conformado por las pymes. Este estudio exhaustivo entre el grado de asociación y sus incidencias de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores facilitará la consolidación de cimientos teóricos fundamentados, que serán de gran aporte a la implementación de tácticas en modalidades laborales remotas.

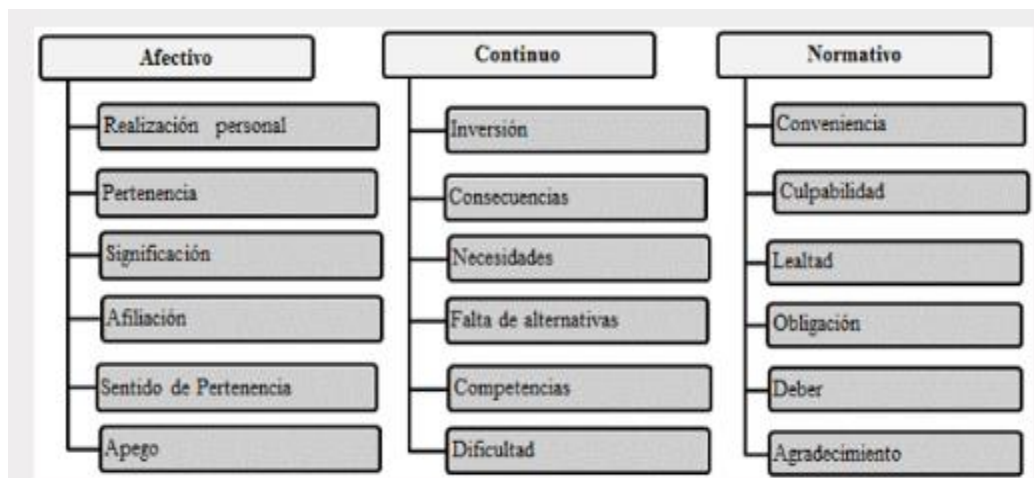
Modelo de Tres Componentes del Compromiso organizacional (CO)

El modelo de tres componentes del compromiso organizacional fue desarrollado originalmente por Meyer y Allen (1991), quienes señalan que el compromiso organizacional comprende tres dimensiones fundamentales: el compromiso afectivo, que refleja el vínculo emocional del trabajador con la organización; el compromiso de continuidad, relacionado con los costos percibidos asociados a la desvinculación; y el compromiso normativo, que alude al sentido de obligación moral de permanecer en la entidad.

Meyer et al. (1993) plantean que el (CO) del colaborador se sustenta en un estado psicológico interno, el cual se manifiesta a través de tres componentes: el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo. La Figura 1 resume estos componentes y las variables que los integran, ofreciendo una visión integral del compromiso organizacional.

Figura 1

Dimensiones y variables del compromiso organizacional



Nota. Adaptación del modelo de compromiso organizacional propuesto por (Meyer y Allen, 1991).

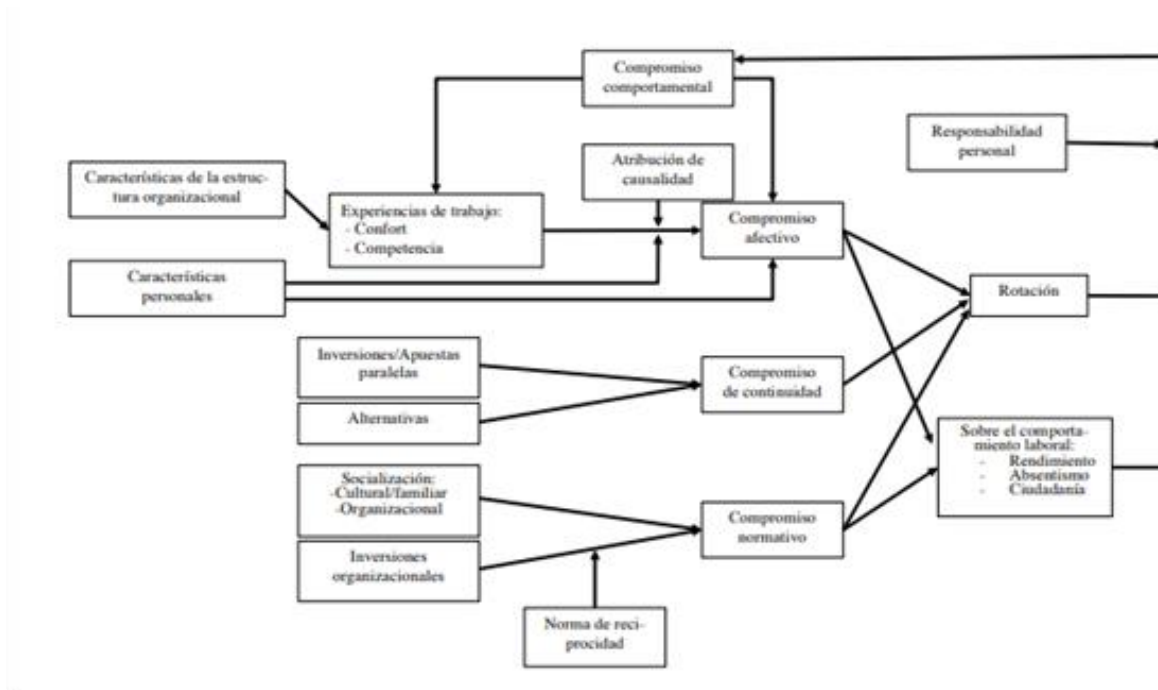
De modo que, estas clasificaciones revelan datos relevantes. Por ejemplo, por un lado, la división emocional describe la intención de formar parte de la entidad, y es impulsado por componentes tales como la afinidad a los valores corporativo y la conformidad laboral. Por otra parte, el compromiso de continuidad (no emocional), es donde el colaborador se autoevalúa a las posibles repercusiones: estabilidad ocupacional, estancamiento de carrera o posición, y los costos financieros que reflejaría su salida de la entidad. Por último, el compromiso normativo se basa en la percepción moralmente obligatoria del colaborador hacia la entidad. En efecto, esta visión del colaborador involucra un sentido de lealtad y ser partícipe de las metas, en contraste con el compromiso de continuidad y emocional que revelan otros intereses.

En efecto, estas características bien categorizadas y diferenciadoras facilitan a las entidades una visión integral, lo que les permitirá implementar tácticas más específicas e innovadoras en beneficio a sus colaboradores (Coronado, et al., 2020). En particular, aunque este prototipo ayuda a analizar de forma más clara los nexos entre entidad y colaborador, su modelo categórico varía de los ambientes laborales complejos. Sin embargo, esta estructura determina que el prototipo de Meyer et al. (1993) sigue siendo un fundamento estratégico para el estudio del compromiso organizacional. A continuación, en la Figura 2 se presenta el modelo

tridimensional del compromiso organizacional, la cual resume sus principales dimensiones y relaciones internas.

Figura 2

Un modelo tridimensional del compromiso organizacional



Nota. Adaptación del modelo tridimensional del compromiso organizacional propuesto por (Meyer y Allen, 1991)

Teoría del Intercambio Social

La teoría del intercambio social propuesta por Blau (1964) sostiene que las relaciones laborales se construyen sobre un principio de interacción y reciprocidad entre actores, de modo que cuando los empleados reciben apoyo, reconocimiento y beneficios de la organización, se genera una relación de intercambio que favorece un compromiso más firme y productivo por parte del colaborador.

En este sentido, de acuerdo con Coyle, et al. (2019) el contrato psicológico, se define como un grupo de creencias y expectativas implícitas entre un trabajador y la organización, se relaciona de manera estrecha con factores psicosociales que afectan directamente la conducta dentro de la empresa. Esta interacción tiene efectos en aspectos como el rendimiento laboral, la felicidad en el trabajo, el bienestar psicológico y la decisión de quedarse o cambiar de empleo en el ámbito laboral.

En este contexto, lo psicosocial en el panorama laboral y organizacional hace un fuerte hincapié a los agentes del entorno de trabajo, tales como el clima laboral, la cultura organizacional, el prototipo de liderazgo, entre otros, que perjudican la mente, al espacio emocional y al modo de actuar de las personas. [Superintendencia de Riesgos del trabajo (SRT), 2022]. Por lo que, este compromiso informal, a pesar de no estar detallado en papel, repercute determinadamente en las actividades del colaborador. En efecto, el estado de ánimo y la valoración recíproca representan un canal esencial que fortalecen el vínculo del colaborador y la entidad. Asimismo, este marco, adquiere importancia el concepto de contrato psicológico, el cual hace referencia al sistema de expectativas y compromisos implícitos que orientan la afinidad entre el colaborador y la entidad, más allá de los acuerdos formales.

Teoría de la Motivación-Higiene

Herzberg, et al. (1959), a través de la teoría de motivación-higiene, conocida también como la teoría de los dos factores, explica que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo no dependen de los mismos elementos. Por un lado, existen factores que influyen directamente en la motivación del trabajador, como la forma en que se realiza el trabajo, el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento. Por otro lado, se encuentran los factores de higiene, relacionados con el entorno laboral, como las condiciones de trabajo, el salario o las políticas de la organización, los cuales, si no se gestionan adecuadamente, pueden generar descontento. En este sentido, Herzberg señala que mejorar únicamente las condiciones externas no garantiza el bienestar emocional del colaborador, mientras

que el contenido y la forma en que se desarrolla el trabajo si juegan un papel clave en su bienestar y satisfacción laboral.

Por otro lado, el autor argumenta que los factores de higiene no inciden directamente en el nivel de motivación, pero tiene otra vía, la desmotivación en el trabajo. En lo que respecta, estos argumentos resaltan que es crucial el progreso del colaborador en la realización de sus responsabilidades para incrementar la satisfacción laboral y elevar la satisfacción laboral.

Desde el punto de vista de Herzberg, et al. (1959), para que exista un cambio de actitudes, e incrementar la motivación y sea más productivos, los líderes deben tomar decisiones idóneas, como destacar el logro, el éxito, el reconocimiento, el esfuerzo personal, la responsabilidad y el desarrollo, considerados vías claves para fortalecer la productividad. En este sentido Herzberg, propone una visión más ambiciosa, indicando que dentro del individuo se originan los componentes de motivación, donde ciertos atributos son percibidos por los colaboradores mediante estas vías de recompensas como algo que alimenta de forma sustancial la motivación interna.

En el contexto organizacional actual, especialmente en ambientes laborales cambiantes y en modalidades como el teletrabajo, la teoría de motivación-higiene sigue siendo relevante, ya que muestra que la motivación del trabajador no depende únicamente del salario o de las condiciones externas. Aspectos como la autonomía, el reconocimiento, la confianza y las oportunidades de crecimiento tienen un impacto directo en la motivación y el compromiso del colaborador. Al mismo tiempo, cuando las condiciones laborales no son adecuadas, pueden generar desmotivación, estrés y una disminución del desempeño laboral (Herzberg, et al., 1959).

A pesar de su importancia, la teoría de Herzberg también presenta algunas limitaciones. No todos los colaboradores reaccionan de la misma manera frente a los factores motivacionales o de higiene, ya que estas percepciones pueden variar según la personalidad, la cultura organizacional y el tipo de trabajo. Además, en ciertos contextos, algunos factores pueden influir tanto en la satisfacción como en la insatisfacción laboral, lo que demuestra que la motivación es un proceso complejo y no siempre se explica a partir de una sola teoría (Robbins y Judge, 2017)

A continuación, la Tabla 1 se presenta una síntesis de los principales componentes de higiene identificados por Herzberg, destacando su nexo con la

aparición de insatisfacción laboral en contextos donde dichos componentes están ausentes o insuficientemente desarrollados dentro de la organización.

Tabla 1

Factores de higiene- insatisfacción

Elementos	Motivos de Insatisfacción
Factores económicos	Los sueldos, salarios, prestaciones competitivas favorecen y garantizan la motivación.
Condiciones laborales	Condiciones de iluminación y temperatura apropiadas, y un ambiente físico seguro.
Seguridad	Tener seguridad en la continuidad del empleo es esencial, disminuye la ansiedad y el descontento laboral.
Elementos	Motivos de Insatisfacción
Políticas	Mecanismos transparentes, justas, equitativas y lineamientos claros en cuanto a políticas y procedimientos dentro de la organización.
Factores sociales	Posibilidades de relacionarse con otros empleados y fomentar la convivencia entre compañeros de trabajo.
Categorías	Denominaciones de cargos y autorización para utilizar los baños destinados a los directivos.
Supervisión	Un liderazgo firme que combina orientación clara con autonomía favorece un equipo de trabajo más involucrado y entusiasta.

Nota: Adaptación de la teoría de motivación-higiene, según (Herzberg, et al., 1959)

Por otra parte, los elementos que influyen en la motivación están vinculados al entorno laboral y son vividos por los colaboradores a través de sus tareas cotidianas, especialmente cuando sienten que han alcanzado una realización personal. En

consecuencia, surge la interrogante: ¿Cuáles son, según Herzberg, actúan como impulsores de la motivación? A continuación, en la Tabla 2, se detallan los factores que tienen mayor impacto en compromiso organizacional:

Tabla 2

Factores de Motivación- Satisfacción

Factores	Motivo de satisfacción
Trabajo inspirador	Espacio para ser uno mismo y evolucionar integralmente.
Sentido de identidad personal	La sensación de formar parte de un proyecto importante.
Reconocimiento	Recompensar o reconocer el éxito fortalece el compromiso y la eficacia del empleado.
Logros	Las personas orientadas al logro de objetivos tienden a ser autosuficientes en términos de motivación.
Oportunidades de crecimiento	Proporcionar herramientas de desarrollo, contribuye al aprendizaje de nuevas habilidades y al fortalecimiento de la productividad en su entorno laboral.

Nota: Adaptación de la teoría de motivación-higiene, según (Herzberg et al., 1959)

En relación con el compromiso organizacional, la teoría de motivación-higiene permite entender que cuando los colaboradores se sienten reconocidos, valorados y tienen oportunidades de desarrollo, es más probable que desarrollen un vínculo positivo con la organización. Esto se refleja en una mayor identificación con la entidad, mayor disposición a cumplir sus responsabilidades y un interés por permanecer en la organización. Asimismo, una adecuada gestión de los factores de higiene ayuda a reducir la insatisfacción laboral, creando un ambiente más estable que favorece el compromiso afectivo y la pertenencia del trabajador (Herzberg et al., 1959).


Para ilustrar este enfoque, las bases influyentes de la motivación laboral tienen un efecto sustancial, especialmente al vincularse con la satisfacción de

necesidades descritas en la pirámide de Maslow. Dentro de este orden de ideas, el autor considera que las piezas motivadoras se articulan con la carencia de plenitud y con la búsqueda de satisfacción personal.

Es decir, las piezas motivacionales (los fragmentos que impulsan la motivación en el trabajo o en la vida personal) están estrechamente enlazadas con la plenitud y el reconocimiento personal, y están en sintonía con estas aspiraciones. En síntesis, el autor sostiene que ambas ópticas comparten una misma dirección, se complementan entre sí y trabajan en armonía (Padovan, 2020). A continuación, en la Figura 3, se detallan las conexiones entre los enfoques de Maslow y Herzberg:

Figura 3

Relación entre las teorías de Maslow y Herzberg

Teoría de las necesidades según Maslow		Teoría de la motivación de Herzberg
Enfoque en necesidades básicas y Autorrealización		Se enfoca en la satisfacción y la insatisfacción laboral.
Jerarquía de necesidades / estima o estatus		Teoría de dos factores (motivadores y factores de higiene).
Satisfacción necesidades inferiores para lograr los superiores.		Factores económicos Ambiente de trabajo Seguridad
Enfatiza motivación interna		Hace hincapié en las condiciones externas del entorno de trabajo.
Necesidades fisiológicas		Factores sociales, categorías.

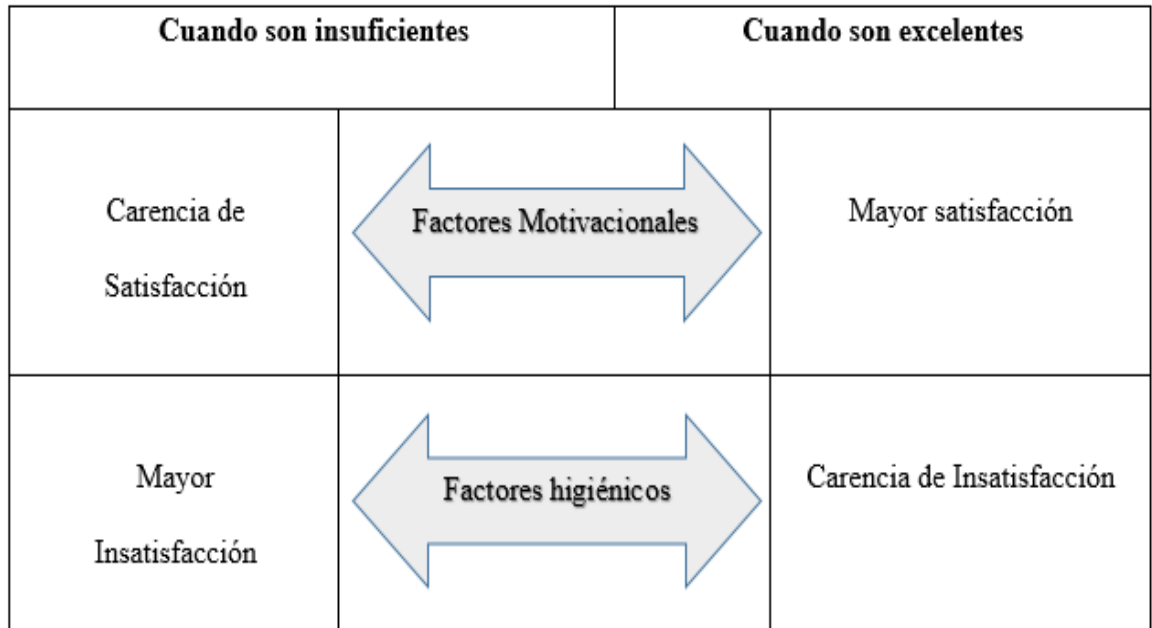
Nota. Elaboración propia a partir de (Chiavenato, 2009)

En la misma línea, Chiavenato (2009) determinó que los canales de motivación como factores higiénicos, pueden entenderse como sistemas que interconectan las necesidades colectivas básicas como la seguridad y circunstancias fisiológicas. En este sentido, no solo ayudan a minimizar la insatisfacción sino también en los niveles inferiores de la pirámide de Maslow, actuando como una forma de conectar con el cumplimiento de los requerimientos fundamentales para un equilibrio personal y empresarial.

En este marco, la Figura 4 representa gráficamente esta relación, mostrando cómo los factores motivacionales conectan con los niveles más elevados de dicha jerarquía, enfatizando su papel en el desarrollo integral del colaborador

Figura 4

Factores que producen satisfacción o insatisfacción



Nota Adaptado a partir de Factores que producen satisfacción o insatisfacción

por (Chiavenato, 2009)

En conclusión, la teoría de motivación-higiene de Herzberg es un aporte importante para comprender el comportamiento de los colaboradores dentro de las organizaciones, ya que diferencia claramente los factores que generan satisfacción de aquellos que evitan la insatisfacción. Su aplicación permite a las organizaciones no solo mejorar las condiciones laborales, sino también fortalecer la motivación interna y el compromiso organizacional, contribuyendo al bienestar del trabajador y al logro de los objetivos institucionales (Herzberg et al., 1959).

Teoría de la Equidad

Desde la perspectiva de Adams (1963), se establece que los individuos dentro de una entidad se motivarán o desanimarán dependiendo de su percepción de equidad dentro del ambiente laboral. Específicamente, Adams conceptualiza esta idea como una balanza con dos elementos: por un lado, el balance entre el esfuerzo invertido de los colaboradores hacia la compañía y, por otro lado, los beneficios que recibe en respuesta.

Así, bajo este concepto, la balanza inclinada en lado del sentimiento de incertidumbre (inequidad) genera rigidez emocional y cognitiva. A medida que esta desigualdad se incrementa, la tensión psicológica también se intensifica. Por tal motivo, el colaborador es animado a actuar para tratar de recuperar la estabilidad. Estas alternativas pueden ser de algunas formas, como: regulando su rendimiento, reevaluando condiciones o distorsionando su comportamiento hacia la compañía.

Esta dinámica se muestra en la Figura 5, la cual refleja el desequilibrio de desigualdad representado por lo que aporta el empleado (esfuerzo, tiempo y nivel de dedicación) frente a lo que obtiene de la organización (salario, valorización y beneficios). Esto se origina en esa conexión, demostrando cómo una tendencia continua hacia la inequidad puede llevar a sentimientos de frustración o falta de motivación.

Figura 5

Beneficios de la teoría de Adams



Nota. Adaptación a partir de la teoría de la equidad de (Adams, 1963).



Estas emociones, a su vez, provocan comportamientos conscientes o visibles (métodos explícitos) de compensación por parte de la persona, con el fin de intentar restaurar la equidad que percibe en su relación con la institución. En otros términos: si un empleado siente que aporta más de lo que recibe, esto le provoca incomodidad y lo impulsa a actuar para ajustar esa percepción de desigualdad.

De modo que, bajo este planteamiento el colaborador se evalúa en relación con otros compañeros para determinar si está recibiendo un contrato justo (remuneración, reconocimiento, beneficios) que considere perjudicial. En este

sentido, si el colaborador detecta una desigualdad en cualquier ámbito detallado por recibir más recompensas por un menor empeño, este puede alterar lo que aporta y ajustar lo que desea recibir, tratando de acomodar ese sentimiento interno de justicia. En la Figura 6, se presenta la manera en que la interpretación de equidad repercute significativamente en las modificaciones de conducta e intervenciones del colaborador en relación con la entidad.

Figura 6

Resultados y contribuciones de la teoría de Adams

Entradas		Salidas
Tiempo Lealtad		Salario más alto. Bonos
Esfuerzo incrementado		Pensión Vacaciones
Horario de trabajos flexibles. Sacrificio personales	 Motivación	Transporte empresarial Seguridad
Responsabilidades y deberes		Desarrollo Motivación
Habilidades		Reconocimiento

Nota. Adaptación a partir de la teoría de la equidad de (Adams, 1963).

Modelo de Porter (OCQ)

Mowday, et al. (1979), a partir del prototipo desarrollado, se diseñó el *Organizational Commitment Questionnaire* (OCQ), un mecanismo idóneo utilizado para evaluar los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores. El (CO) fue descrito como "el poder de unión de un individuo con una organización determinada y su participación en ella". En otras palabras, este mecanismo posibilita al colaborador evaluarlo para establecer su fidelidad y anhelo de mantenerse en ella.

Por lo tanto, el *Organizational Commitment Questionnaire* (OCQ) es un instrumento útil para medir los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores, ya que permite determinar el grado en que un trabajador se identifica con los valores, objetivos y metas de una organización. Este tipo de medición facilita

entender la lealtad, la identificación emocional y el deseo de pertenencia del empleado, aspectos clave para el análisis del compromiso organizacional (Mowday, et al., 1979).

Como se mencionó previamente, el presente estudio adopta el modelo propuesto por Porter y sus colaboradores para evaluar los niveles de compromiso de los empleados a través de los siguientes tres factores:

- ❖ **Identificación:** Se refiere a una fuerte alineación y reconocimiento por parte del empleado hacia los principios y metas fundamentales de la entidad.
- ❖ **Compromiso:** Está conformado por un alto valor de lealtad y correspondencia generado entre el individuo y la entidad, que permite una mayor determinación en sus actividades.
- ❖ **Afiliación:** Se refiere a la voluntad del individuo en ser parte de la entidad, por algunos componentes que lo influyen. Este compromiso, en sintonía con las normas y actividades con sus colegas, expresan una decisión firme y fundamentada en sentimientos positivos.

Factores que afectan la satisfacción laboral: laboral, las herramientas tecnológicas, el apoyo organizacional y el equilibrio entre la vida personal y laboral son claves para la satisfacción cuando se trabaja en remota correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Las investigaciones muestran una alta correlación positiva entre las dos variables, lo que indica que cuanto mayor es la satisfacción, mayor es el compromiso. Desafíos del teletrabajo el aislamiento, la falta de comunicación cara a cara y la dificultad para separar el trabajo de la vida personal pueden afectar negativamente al compromiso estrategias para mejorar el compromiso la comunicación constante, los horarios de trabajo flexibles, el reconocimiento y la retroalimentación y el fomento del sentido de comunidad son esenciales impactos en la productividad el trabajo remoto puede aumentar la productividad, pero requiere una gestión adecuada y centrarse en el compromiso de los empleados. (Anchundia, 2024)

A continuación, en la Figura 7 se representa las tres dimensiones, basadas en el planteamiento de Potter, y como estos componentes repercuten en el compromiso organizacional. Además de evaluar cómo interactúan entre ellas, facilitan a la adaptación de las tácticas rediseñadas a los nuevos prototipos remotos.

Figura 7

Modelo de interacción entre individuo, grupo y organización



Nota: *Adaptación del modelo de interacción entre individuo, grupo y organización por (Meyer y Allen, 1991).*

Por lo tanto, el análisis del (CO) desde los múltiples ángulos es determinante para interiorizar de qué manera los colaboradores se involucran con la entidad. A la vez, que revela las repercusiones más concretas en el rendimiento laboral, solidez emocional dentro de la industria y su grado de voluntad productiva en relación con las aspiraciones corporativas (López, 2024).

Este estudio es significativo en un marco actual, esencialmente en referencia a los nuevos formatos laborales virtuales, ya que estos prototipos han transformado e innovado el sistema en que los individuos interactúan óptimamente con la compañía. Así pues, estos aportes integran el impulso de sentirse conectados y comprometidos con los propósitos de la entidad.

En tal sentido, estos nuevos prototipos de trabajo virtual generan un gran impacto en las industrias. No obstante, también generan nuevos retos, esencialmente a las pymes que deben accionar con determinación para consolidar tácticas idóneas en beneficio a fortalecer el vínculo colaborador e industria, aun en ambientes remotos.

Con relación a lo anterior, este análisis facilita a las entidades interiorizar y pronosticar, en base a los argumentos expuestos, las probables disparidades entre los objetivos de las entidades y el rendimiento del colaborador, en ambientes remotos

donde es más susceptible la sensación de equidad, entre otros componentes que si no se gestiona adecuadamente podría repercutir negativamente a las entidades.

Mediante este estudio, es relevante abarcar aspectos con un significativo detalle sobre este fenómeno. Además, resulta indispensable explorar los conceptos y prototipos que han estudiado el compromiso organizacional desde diferentes ángulos.

Aplicación Institucional de la Teoría de la Equidad

La perspectiva de Adams se enfoca en cómo los empleados perciben la equidad en su trabajo, es decir, la sensación de justicia que surge al observar un balance adecuado entre lo que ofrecen y lo que reciben en su lugar de trabajo, creando una motivación significativa. Según Shinde (2025), desde el enfoque de la gestión organizacional es indispensable considerar que para construir un grupo de trabajo altamente motivado y comprometido es crucial que los colaboradores perciban una relación equilibrada entre los esfuerzos que realizaban y la reciprocidad que reciben.

En esta perspectiva, se determina que existen al menos dos tácticas esenciales para lograr este objetivo:

Vía objetiva: Se entiende por tratar de gestionar idóneamente la relación evidente y cuantificable entre lo que el trabajador contribuye y los beneficios obtenidos.

Vía subjetiva: Su finalidad es abordar las visiones que el colaborador define en relación con lo que aporta y lo que recibe de la entidad. Aunque, la vía objetiva esta equiparada, si el colaborador presiente que no se ha tratado justamente, la repercusión en su motivación puede ser perjudicada.

Factores que influyen en el compromiso organizacional en el Teletrabajo

En el contexto del teletrabajo, la forma de gestionar las organizaciones ha experimentado una evolución significativa, transformando la forma en que los colaboradores interactúan con su entorno laboral. Estudios recientes han mostrado que el trabajo remoto puede facilitar un mejor equilibrio entre las obligaciones laborales y la vida personal, incrementando la satisfacción laboral al ofrecer mayor flexibilidad y control sobre el tiempo de trabajo (Ploszaj, 2025; Belaid, 2025). Además, investigaciones sugieren que este equilibrio y satisfacción pueden traducirse en un mayor compromiso organizacional, ya que los colaboradores que experimentan bienestar y flexibilidad tienden a mostrar un vínculo más fuerte con sus metas y valores institucionales (Afzali, 2025).

En este escenario, diversos elementos pueden incidir positiva o negativamente en el vínculo emocional, psicológico y funcional de un colaborador establece con la entidad. Distintos estudios se han realizado, identificando variantes determinantes en el nivel de compromiso que puedan alcanzar lo colaboradores en esta modalidad.

Modelo de Gestión por competencias

Desde el punto de vista de Spencer y Spencer (1993), el prototipo propuesto sugiere determinar, perfeccionar y coordinar las capacidades subyacentes que se relacionan y contribuyen a que un individuo obre de forma idónea ante los inestables desafíos. Estas habilidades constituyen, favorablemente, la vía al éxito de los individuos en su espacio asignado dentro de las entidades.

Al mismo tiempo, los autores recomendaron el planteamiento “Modelo del Iceberg”, el cual afirma explícitamente que las competencias se distribuyen en dos preminentes categorías: uno incuestionable, que puede reformarse sencillamente, y otro más reservado y difícil de modificar, ya que está fuertemente relacionado con matices internas del individuo (Spencer y Spencer, 1993).

En efecto, las cinco variables de su planteamiento, las mismas que, a su vez, se pueden asociar en dos dimensiones, son las siguientes:

La teoría del modelo de gestión por competencias está estrechamente relacionada con la investigación en las pymes Guayaquileñas, ya que permite identificar y desarrollar habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

El Modelo de Gestión por competencias se va a basar básicamente en dan a entender como de debe manejar dicha gestión para el mejoramiento de la empresa centrándose en las habilidades requeridas para cada puesto. Incrementa la motivación y el compromiso de los empleados al sentirse valorados y desarrollados. Mejora la productividad y la eficiencia porque los empleados tienen las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Ayuda a identificar y desarrollar líderes en la organización. La gestión de competencias es un enfoque que tiene como objetivo alinear las habilidades y conocimientos de los empleados con los objetivos de la empresa para mejorar la productividad y el crecimiento dentro de una organización. Esto incluye identificar, desarrollar y evaluar las habilidades requeridas para cada trabajo.

En Guayaquil, las pequeñas y medianas empresas pueden usar la gestión por habilidades.

Buscar las habilidades necesarias para cada trabajo. Crear planes para entrenar y desarrollar los talentos de los trabajadores. Mirar el trabajo de los empleados y dar consejo útil. Hacer encajar la gestión de las personas con las metas grandes de la compañía. En corto, manejar bien el talento es algo bueno para las empresas pequeñas de Guayaquil que quieren crecer más rápido, ser más eficientes, y llegar más lejos.

Dimensión oculta (debajo del agua):

- **Motivos:** Son las suposiciones o anhelos intrínsecos de un individuo que influyen en su proceder.
- **Rasgos:** Comprenden las particularidades físicas y las soluciones habituales que un individuo revela ante situaciones o información.

Dimensión visible (encima del agua):

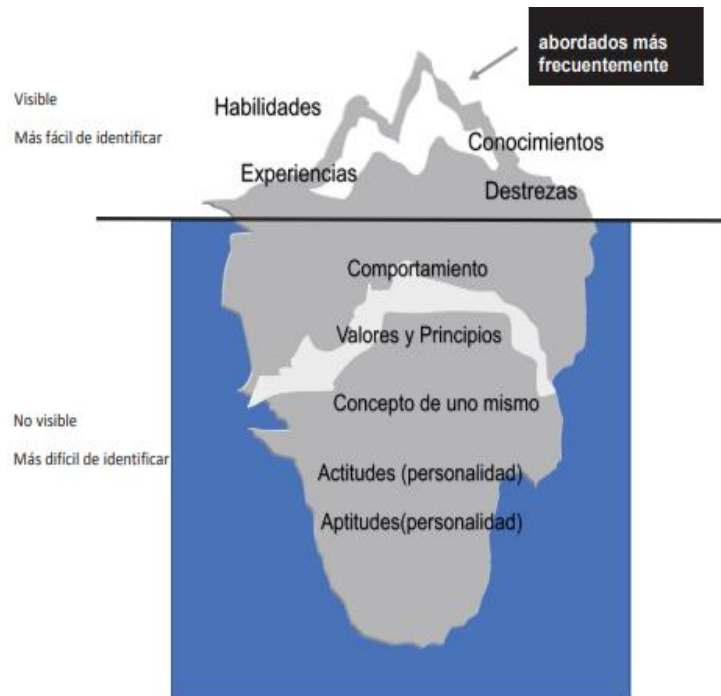
- **Autopercepción:** Incluye las posturas, valores y la imagen que el individuo tiene de sí mismo.
- **Conocimiento:** Hace referencia a la información que un individuo posee en campos específicos de su interés o trabajo.
- **Habilidad:** Es la idoneidad o destreza para realizar actividades tanto físicas como mentales.

De modo que este planteamiento, en el contexto organizacional, es destacado, permitiendo analizar las competencias que están coincidentemente vinculadas al desempeño. Puesto que interactúan como indicadores, estas permiten prever la actitud del individuo en múltiples situaciones y actividades. En definitiva, para evaluar el posible desempeño óptimamente, es esencial contar con un punto de referencia que facilite verificar la actividad laboral real del individuo con el patrón determinado de la entidad (Spencer y Spencer, 1993).

A pesar de que, aunque se puedan observar e instruir el talento y las habilidades (encima del agua), su verdadera efectividad está condicionada por lo que hay debajo (iceberg); es decir, por las características internas del individuo. En la Figura 8 se observa las dos dimensiones especificadas.

Figura 8

Dimensiones del modelo del iceberg



Nota. Adaptado de dimensiones del modelo del iceberg de (Spencer y Spencer, 1993).

La teoría del modelo de la gestión por competencia de Spencer y Spencer 1993 se relaciona con la investigación porque explica como las características internas y externas del trabajo influyen directamente en su conducta laboral en su desempeño del trabajo influye directamente en su conducta laboral en su desempeño y en la manera en que percibe su entorno organizacional. Esto se conecta con las variables analizadas en el estudio como la satisfacción laboral el compromiso organizacional o el clima laboral, ya que dichas variables dependen en gran medida de las competencias que cada individuo posee.

Por otra parte, la dimensión se relaciona directamente con el compromiso organizacional pues los valores internos. La motivación y los rasgos personales influye en la identificación del trabajador con la organización en su intención de permanecer en ella y en la predisposición a realizar esfuerzos adicionales. Estas características profundas también afectan a la percepción del clima laboral y la forma en que los colaboradores responden a las demandas del entorno.

La parte que se ve del modelo tiene que ver con estar feliz en el trabajo, porque una persona que sabe bien lo que hace tiene buenas habilidades y confía en cómo trabaja, siente más seguro motivado y conforme con su trabajo. Esto es muy importante en situaciones hoy como el trabajo remoto en pequeñas empresas donde ser independiente y experto técnico son claves para tener buena satisfacción y eficiencia.

Juntos, la idea de Spencer y Spencer se unen con el estudio al poner que como la gente actúa y piensa en su trabajo no solo depende de cosas fuera dadas por empresa, pero también de habilidades profundas que cambian como cada empleado vive su papel, se une a la compañía y juzga si está feliz en su trabajo. Por esto este esquema ayuda a entender mejor las cosas que cambian en la empresa al dar mirada completa del individuo dentro espacio de trabajo.

Modelo del Comportamiento Organizacional

De acuerdo con Robbins y Judge (2009) el rendimiento laboral tiene una fuerte asociación con la óptica del comportamiento de los colaboradores en entornos empresariales. Esto implica que su práctica en la gestión y la planificación elevan satisfactoriamente la eficiencia en el rendimiento de los colaboradores dentro de las actividades corporativas.

En este sentido, este método aporta sustancialmente a analizar de forma propicia las interacciones y actitudes que impactan el bienestar de los colaboradores. Además, estos enfoques del comportamiento laboral, indicado anteriormente, van dirigidos hacia el análisis de ciertos componentes en el marco de las actitudes laborales, las que se destacan en temas claves como:

Método Individual: Se considera aspectos esenciales como la idiosincrasia, la postura, la actitud, resoluciones, el estado de ánimo y la ansiedad laboral. En efecto, este enfoque intenta percibir al colaborador desde su óptica, para fortalecer el desempeño laboral, bienestar y realización en el interior de las entidades.

Método Grupal: Este analiza la idiosincrasia y, en otros marcos el desempeño de los grupos de colaboradores dentro de la entidad. De igual modo, son piezas cruciales en identificar mecanismos de liderazgo, la comunicación entre colaboradores, y superar y conciliar los desacuerdos. Su propósito es reconocer la repercusión de estos componentes en el rendimiento laboral.

Método organizacional: Analiza dimensiones en temas macro de la entidad en cómo es su composición y cultura. Además, de la manera que repercuten en: el clima organizacional, el rendimiento, la productividad, el bienestar.

En efecto, estos enfoques, aplicados de forma óptima, revelan informaciones que resuelven ser indispensable para tomar acciones pertinentes en respuestas al desempeño del colaborador, en relación de su compromiso con la entidad.

Hipótesis de investigación

Con base en el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y el marco teórico desarrollado, se formulan las siguientes hipótesis:

Hipótesis general

- **H₀ (Hipótesis nula):**

La satisfacción laboral no influye de manera significativa en el compromiso organizacional de los trabajadores que realizan teletrabajo en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guayaquil.

- **H₁ (Hipótesis alternativa):**

La satisfacción laboral influye de manera significativa en el compromiso organizacional de los trabajadores que realizan teletrabajo en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guayaquil.

Marco Conceptual

Satisfacción laboral

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como "un estado emocional positivo o placentero en la percepción subjetiva del sujeto de la experiencia laboral". En general, las diferentes definiciones aportadas por los distintos autores, basadas en supuestos teóricos que no siempre coinciden, reflejan la diversidad de variables que pueden afectar a la satisfacción laboral de tal forma que las condiciones y características del trabajo en sí y de forma individualizada para cada empleado determinarán la respuesta afectiva de este último ante diversos aspectos del trabajo.

El trabajo es mejor cuando uno se siente bien, calmado y feliz en el trabajo. Esto pasa por buenas condiciones físicas y mentales. Cuando un trabajador se siente importante y respetado en el trabajo, se hace un lugar muy bueno. También ayuda a sentirse pleno por dentro y fuera trabajo, haciendo que trabaje mejor y se esfuerce más. Aparte, la satisfacción en el trabajo puede hacer bien a la salud física y mental,

bajando el agobio y el miedo que viene con el trabajo. Porque tener un trabajo bueno es importante; es la clave para el bienestar personal y profesional.

Factores intrínsecos

Los factores intrínsecos son aquellos relacionados directamente con el contenido del trabajo y con la experiencia personal que cada individuo tiene mientras lo realiza. Estos factores incluyen el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades para crecer y desarrollarse, y funcionan como verdaderos motivadores al generar satisfacción en el trabajo y fortalecer el compromiso con la organización (Herzberg et al., 1959).

Factores extrínsecos

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores externos y el otro grupo de factores internos (ver Tabla 1). El primero se refiere a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, como salario, políticas de empresa, marco físico, seguridad laboral, etc. Según el modelo bifactor, estos factores externos sólo pueden prevenir o evitar la insatisfacción laboral si existe, pero no pueden determinar la satisfacción porque estaría determinada por factores internos que serían específicos del puesto de trabajo; contenido, responsabilidad, desempeño, etc. (Herzberg et al., 1959).

Satisfacción Intrínseca

Se relaciona con la naturaleza de las tareas a realizar, incluye la satisfacción como sensación de logro, reconocimiento de los logros y nivel de responsabilidad, es el interés por las actividades realizadas, ya que los empleados buscan motivación y placer en su trabajo, y eso va más allá de las recompensas externas que pueden recibir. Esta definición también es apoyada por Ryan y Deci, quienes en su teoría afirman que la realización personal y el logro de metas son características, que son esenciales para la satisfacción laboral (Ryan, 2000).

Satisfacción Extrínseca

Está relacionado con aspectos externos como las condiciones laborales, los beneficios, la remuneración, así como con las políticas organizativas y la calidad de las relaciones con los compañeros. Depende de los incentivos y recompensas que provienen del entorno organizacional porque afecta la percepción que tiene el empleado de su empleo (Herzberg F., 1966). Vroom (1964) enfatizó que estos factores, como las recompensas financieras y las condiciones laborales, determinan la satisfacción laboral.

Entender la satisfacción laboral es clave para ver cómo se comportan los empleados en la empresa. Por un lado, algunos estudios muestran que como se siente un trabajador con su trabajo influye en su desempeño, en su motivación y hasta en su actitud hacia el trabajo diario (Brief y Weiss, 2002). Por otro lado, según Pujol-Cols y Dabos (2018), la satisfacción laboral también está relacionada con aspectos importantes para la empresa, como el compromiso, la rotación del personal o el ausentismo. Esto nos ayuda a ver que, cuando los empleados se sienten bien en su trabajo, no solo trabajan mejor, sino que también viven una mejor experiencia dentro del entorno laboral y esto puede reflejarse en su vida diaria.

La segunda idea establece que, si se aumentan los salarios sin considerar el desempeño de los operadores, no tendrá ningún efecto motivacional. Los externos son aquellos que pueden provocar una satisfacción laboral baja o moderada ya sea en la calidad de la atención o en las condiciones laborales; también son los que crearán una satisfacción moderada del operador y enfatizarán las relaciones interpersonales. Teniendo en cuenta estas ideas, se puede decir que ambas son parte de la satisfacción laboral, no todo lo que se supone que debe motivar realmente funciona, y cosas como el salario o un buen ambiente de trabajo no hacen sentir mal al empleado, pero los desafíos, aprender cosas nuevas o lograr metas marcadas realmente hacen que el empleado se sienta motivado (Gonzales, 2020).

Para medir la satisfacción laboral es necesario evaluar en qué medida el trabajo ayuda al empleado a cumplir sus metas, expectativas y deseos. Esto incluye resaltar los valores importantes, factores individuales, aspiraciones y sentimientos que cada persona experimentará en su entorno laboral.

Identificación: es la capacidad del empleado para ver los valores y objetivos de la organización, pues si el empleado está de acuerdo con la visión de la empresa, haciéndola parte de su ámbito profesional, su nivel de compromiso aumenta. Membresía: tiene el deseo de seguir siendo parte de la organización, lo que refleja su fuerte deseo de pertenencia y el valor de su rol en su empresa.

Lealtad: Se manifiesta en el cumplimiento de los deberes y el respeto a la propia organización, y es capaz de incentivar al empleado a defender los intereses de la empresa con el fin de promover su estabilidad. Es un factor decisivo en el desempeño y aporte del talento humano a la empresa, y lo que se diferencia de la satisfacción laboral es que puede ser inmediata y relacionada con un puesto específico (Gonzales, 2020; Meyer y Allen, 1991).

Por otro lado, el compromiso organizacional es una respuesta más estable y tiene la percepción que tiene el empleado de la empresa, porque un empleado puede mostrar insatisfacción con su puesto, pero si mantiene un fuerte compromiso con la organización, es más probable que se quede, pero si la insatisfacción es generalizada, la probabilidad de la decisión del empleado aumentará significativamente abandonar. Los mayores retos ahora son desarrollar estrategias que incrementen el compromiso de los empleados con la empresa, el nivel de fidelización y conexión con el entorno laboral, promoviendo así un mayor sentido de pertenencia y al mismo tiempo reteniendo el talento (Gonzales, 2020; Meyer y Allen, 1991).

De esta manera, se puede considerar como una herramienta central para medir cómo se sienten los empleados acerca de su satisfacción con la empresa en la que se encuentran. Cumple una función importante que beneficia tanto a la empresa como al empleado, ya que promueve una mayor productividad, reduce la rotación de personal, lo convierte en una experiencia laboral más satisfactoria, es decir, con más oportunidades de desarrollo y una mayor sensación de satisfacción personal. Fueron Allen y Meyer quienes identificaron tres componentes característicos y un cuarto como una extensión del modelo propuesto por los autores para entender el compromiso organizacional (Gonzales, 2020).

Productividad

Según Mitchell y Daniels (2022), la productividad se define como la cantidad de eficiencia con la que se utilizan recursos como el tiempo y el esfuerzo para producir un bien o servicio. En el contexto del trabajo, la productividad es la evaluación del desempeño y la eficacia de los empleados de una organización. La productividad juega un papel clave en el desarrollo económico, la competitividad, la rentabilidad y la innovación dentro de las organizaciones.

Desde esta perspectiva, se entiende que la productividad no solo tiene que ver con la eficiencia en el uso tradicional de la mano de obra y el capital, sino que también abarca aspectos como la adopción de tecnologías avanzadas. Brynjolfsson y McAfee citado por (Mitchell y Daniels, 2022), señalan que incorporar estas tecnologías ayuda a las empresas a alcanzar niveles de productividad y eficiencia que antes parecían imposibles. La clave en esta nueva etapa de productividad está en cómo las organizaciones aprovechan estas herramientas para optimizar sus procesos, reducir costos y potenciar su capacidad de innovar. En resumen, la productividad destaca la importancia de usar de manera eficiente el capital humano y otros recursos

para mejorar la producción económica, un tema fundamental en el análisis económico y las políticas de desarrollo actuales (Mitchell y Daniels, 2022).

Características

Un signo común de satisfacción laboral es la percepción positiva que tiene un empleado de su trabajo; puede afectar su bienestar emocional, desempeño y compromiso con la organización, quien ha contribuido significativamente a la comprensión de la satisfacción laboral, proporciona algunas características clave de la satisfacción laboral basadas en sus ideas e investigaciones contemporáneas:

- **Alineación entre las expectativas y la realidad laboral:** Los empleados están más satisfechos si sus expectativas laborales (salario, ambiente laboral, oportunidades de desarrollo) coinciden con lo que realmente experimentan en el trabajo. Relaciones interpersonales positivas La calidad de las interacciones con colegas y supervisores afecta la satisfacción laboral. Un ambiente de trabajo solidario que fomenta la camaradería y el apoyo mutuo tiende a aumentar la satisfacción.
- **Oportunidades para aprender y crecer:** Los empleados se sienten más satisfechos cuando tienen chances de desarrollarse en su trabajo. Esto puede incluir capacitación, crecimiento profesional, promociones y otras formas de avanzar.
- **Participación en las decisiones:** Sentirse parte de la toma de decisiones mejora la satisfacción laboral. Cuando los empleados pueden dar su opinión sobre temas que afectan su trabajo, se sienten valorados y más comprometidos.
- **Reconocimiento y recompensas:** Reconocer un trabajo bien hecho, ya sea con palabras o con una compensación justa, ya sea económica o de otro tipo, es clave para que los empleados estén satisfechos con su trabajo.

Compromiso afectivo

Es la conexión emocional que los empleados crean con la organización, ya sea al identificarse fuertemente con los objetivos de la empresa, por lo que permanecen en la empresa porque realmente quieren quedarse, se manifiesta como un sentido de pertenencia y apego emocional a la empresa. Compromiso normativo Es un sentido del deber hacia la empresa, los valores personales surgen por la reciprocidad que sienten de la empresa, ya sea a través de la lealtad y un sentido de responsabilidad hacia la misma, un sentimiento de tener que permanecer en ella.

Continuidad o compromiso calculado Se basa en la evaluación de los costos de salir de la organización, teniendo en cuenta los beneficios como la ausencia de la empresa, quienes tienen un alto compromiso porque tienen que quedarse, entre ellos se puede ver la antigüedad o conocimientos que han enriquecido su crecimiento (Gonzales, 2020).

Beneficios y desafíos del teletrabajo

Para la [Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2019], “El Foro de Diálogo Global analizó los beneficios que el trabajo remoto puede traer: un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral para los empleados; una mayor productividad para los empleadores; y la oportunidad para los gobiernos de promover oportunidades de empleo inclusivas”. Algunos de los beneficios para los empleados incluyen: ahorro de tiempo y costos al evitar desplazamientos entre casa y trabajo, conciliación de la vida familiar, social y laboral, aumento de oportunidades laborales, entre otros.

Cuando no se toman las medidas adecuadas, quienes trabajan desde casa pueden enfrentar problemas psicosociales relacionados con el aislamiento, además de dificultades para equilibrar el trabajo y la vida familiar. Otro punto muy importante son las actividades de formación y desarrollo profesional, ya que los empleados que trabajan a distancia pueden sentir que no avanzan profesionalmente por no tener acceso a la capacitación (Cabanilla et al., 2022). El informe de seguimiento menciona que los bancos han puesto en marcha protocolos para asegurar que los servicios críticos como pagos, transferencias e información sigan funcionando, mientras garantizan que sus empleados puedan trabajar de forma segura desde sus hogares. Sin embargo, también resalta la necesidad de crear políticas y estrategias a largo plazo para integrar el teletrabajo en el sector, de modo que los bancos continúen ofreciendo servicios eficientes y seguros en un entorno de trabajo híbrido. (Gonzales, 2020).

El teletrabajo y la satisfacción laboral

La relación del teletrabajo con la satisfacción laboral ha sido objeto de investigación por parte de diversas organizaciones. En muchos casos, estos estudios muestran que las personas que utilizan este tipo de trabajo suelen estar más satisfechas que aquellas que trabajan presencialmente. Entre otras cosas, los teletrabajadores suelen disponer de más tiempo para sus propios proyectos o tareas familiares o individuales. Además, se cree que el teletrabajo permite a los empleados

evitar de alguna manera algunos de los aspectos estresantes y que distraen del lugar de trabajo, como la oficina, porque se percibe como una sensación de bienestar (Mitchell y Daniels, 2022).

También se les advierte que el teletrabajo no es una solución permanente para reducir el sentimiento de insatisfacción del colega, por lo que es obvio que esta modalidad de trabajo no es apta para su implementación en ninguna situación o circunstancia. También se indica que esta coincidencia de la realidad laboral y hogareña, los empleados pueden experimentar altas dosis de estrés combinado, lo que afecta negativamente la percepción del ambiente laboral (Mitchell y Daniels, 2022).

Mecanismos Cognitivos

Festinger (1954) sostiene que las personas poseen un impulso esencial para valorar sus puntos de vista y capacidades, empleando estrategias psicológicas para disminuir la sensación de injusticia o desigualdad. Aunque estos mecanismos suelen ser más complejos de implementar, pues requieren alterar la imagen en que se perciben las cosas, precisan menos esfuerzo físico o de comportamiento que las conductuales.

Desde la perspectiva de Festinger (1954), determina que estos mecanismos ayudan a explicar por qué se acepta una situación desigual. Algunas justificaciones pueden ser:

- **Método Individual:** Se considera aspectos esenciales como la idiosincrasia, la postura, la actitud, resoluciones, el estado de ánimo y la ansiedad laboral. En efecto, este enfoque intenta percibir al colaborador desde su óptica, para fortalecer el desempeño laboral, bienestar y realización en el interior de las entidades.
- **Reevaluar las circunstancias de los referentes:** Otra táctica implica percibir que los relacionados tienen condiciones menos favorables, lo que reduce la inequidad que se percibe. Entre otros casos: ejerce un papel altamente protagonista de jerarquía, lo cual se acompaña un nivel elevado de turbulencias y la carga de responsabilidad.

Al aplicar este tipo de estrategias mentales, las personas buscan equilibrar la conexión entre su esfuerzo y los resultados obtenidos en relación con otros, disminuyendo la tensión emocional asociada con la percepción de desigualdad, sin necesidad de cambiar los hechos reales de la situación.

Este mecanismo les ayuda a mantener un estado psicológico que propicia la aceptación de situaciones difíciles, eludiendo disputas directas o acciones que pudieran comprometer su estabilidad laboral o su bienestar personal. Así, los individuos pueden conservar su motivación y dedicación, incluso cuando las circunstancias objetivas no sean del todo justas o equitativas (Silva y Pavón, 2022).

Compromiso organizacional

Desde un enfoque más conceptual, el compromiso laboral ha sido abordado ampliamente en el campo de la psicología organizacional y la gestión de personal, dado su impacto en el bienestar individual y en los resultados colectivos. En el contexto de las organizaciones, se han consolidado modelos de estudio sobre el (CO) y su influencia en el rendimiento de los colaboradores que tratan de identificar los factores que repercuten en su productividad.

Importancia del compromiso organizacional en entornos modernos

En el contexto mercantil contemporáneo, las pymes toman presencia de forma determinantes en el progreso de una nación. Sin embargo, en contraste, estas economías hacen frente a los retos de adaptarse a las nuevas eras tecnológicas y a las coyunturas socio- culturales.

En este sentido, el (CO) gana espacio en entornos modernos como una vía idónea con el fin de concretar los objetivos institucionales y afrontar sus dificultades. Además de su valor estratégico, el (CO) en entornos modernos, fortalece el ambiente laboral y asegura la sostenibilidad en periodos prolongados. Asimismo, este compromiso evidencia un nexo emocional e intelectual entre el colaborador y la compañía, marcando de forma directa su desempeño, su nexo con la entidad y en su decisión de continuar formando parte de la compañía (OIT, 2020a).

De manera que, el compromiso organizacional (CO) establece un componente preminente en la dinámica de trabajo en entornos virtuales, ya que su utilidad vigoriza la conexión emocional, la cooperación y la capacidad de autogestión de los colaboradores. Por lo tanto, su función no solo afecta el ambiente laboral, sino que también tiene un impacto significativo en el rendimiento tanto personal como grupal.

En función a lo indagado, es relevante analizar la segunda variable de estudio: el desempeño laboral. Lo cual implica, detectar el grado en que los colaboradores realizan las asignaciones en las que se les confía, y como estas

repercuten en la productividad. Además de su percepción y cooperación de las metas corporativas, especialmente en los trabajos remotos.

El rendimiento laboral es clave en cualquier empresa, ya que muestra qué tan efectivos, eficientes y cuidadosos son los empleados al cumplir con sus tareas. Hoy en día, con el crecimiento del teletrabajo, especialmente en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en el norte de Guayaquil, este tema cobra aún más importancia. Mecanismo Por eso, es fundamental analizar cómo esta forma de trabajo afecta el desempeño de los colaboradores, para entender no solo su productividad individual, sino también cómo influye en los objetivos generales de la empresa.

Compromiso afectivo

Es la conexión emocional que los empleados crean con la organización, ya sea por identificarse estrechamente con los objetivos de la empresa, por lo que permanecen en la empresa porque realmente quieren quedarse, se manifiesta como un sentido de pertenencia y apego emocional a la empresa.

Compromiso normativo

Es un sentido de obligación con la empresa, los valores personales surgen de la reciprocidad que sienten hacia la empresa, ya sea a través de la lealtad y un sentido de responsabilidad hacia ella, un sentido de tener que permanecer en la empresa. (Torner, 2023)

Compromiso de continuidad o calculado

Se basa en una evaluación del costo de salir de la organización, tomando en cuenta beneficios como la falta de emprendimiento, aquellos con alto compromiso, porque tienen que quedarse, entre ellos se puede ver la antigüedad o conocimientos que han enriquecido su crecimiento (Torner, 2023).

Compromiso Conductual

Es la manifestación de conexión con la organización en actividades como cooperación e iniciativas, es decir, apoyo a los empleados a través de actividades en la organización. Además de las intenciones y actitudes, necesitamos ver los comportamientos que impulsan nuevas iniciativas. Si bien esta teoría propuesta por los autores es uno de los fundamentos del compromiso organizacional, se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo, se menciona que el compromiso afectivo es considerado un tipo de compromiso, por lo que solo surge como consecuencia del grado de satisfacción que desarrolla el empleado hacia la empresa, se puede decir

que este compromiso surge del apego emocional del empleado hacia la organización (Torner, 2023).

Un ambiente de trabajo saludable no sólo reduce el estrés, sino que también promueve el compromiso organizacional, emocional, normativo, de continuidad y continuidad. Diversos estudios demuestran que cuando experimentan altos niveles de bienestar psicológico, se sienten valorados, motivados y comprometidos con su lugar de trabajo [Organización Mundial de la Salud (OMS),2022]. Este cambio en el concepto de compromiso organizacional lo hicieron Carson, et al. (1995) fueron quienes cambiaron el compromiso de permanencia al que llamaron atrincheramiento de carrera, lo definieron como continuar en la misma ocupación por falta de oportunidades o pérdida si se van. organización.

Evaluando los conceptos mencionados anteriormente, se puede decir que el anclaje organizacional se configura como resultado de la falta de alternativas por parte del empleado, lo que lleva a que su duración sea más una necesidad que una elección. Hoy en día, las empresas intentan incrementar este compromiso, pues si el empleado acepta los objetivos, valores y cultura de la organización, puede convertirse en personas clave en la unidad organizacional en la que trabaja (Chiang, 2010).

Esto quiere decir que, si hay un buen compromiso, metas claras y alineadas con la empresa donde el empleado quiere permanecer, se debe eliminar este factor para que pueda alcanzar los puestos de trabajo principales y apoyar a la organización en la que desarrolla sus actividades laborales. Entonces se puede decir que el compromiso organizacional es la clave para la productividad y estabilidad de la empresa, pues si los empleados se sienten motivados y se ajustan a los valores de la organización, contribuirán al crecimiento y éxito tanto de la empresa como del propio empleado.

Teorías de la satisfacción laboral

Actualmente existen diversos criterios y modelos teóricos que explican las actitudes que conducen a la satisfacción laboral; Sin embargo, a los efectos de este estudio sólo se mencionan las teorías más universales, aquellas que contribuyen a una mejor comprensión y conocimiento de este tipo de actitudes. Este apartado teórico comienza con una referencia a Frederick Taylor, considerado el padre de la Gestión Científica del Trabajo y el primer teórico de la racionalización en las organizaciones.

Teoría económica física

En 1911, Taylor completó la obra "Principios de la administración científica", en la que afirma que el hombre trabaja básicamente por dinero, que es ineficiente y perezoso por naturaleza; y que se ve como una extensión de la máquina que no se ve afectada por las emociones sociales. Taylor también afirmó que un empleado no busca recompensas por el éxito o la satisfacción personal porque su única fuente de satisfacción es la recompensa financiera (Chiang, 2010).

Taylor cree que sólo existen dos tipos de trabajadores, los pensadores y los hacedores, los primeros agradecen trabajar mientras piensan y los otros agradecen verse libres de pensar. Si bien es cierto que la doctrina de Taylor es drástica, se menciona en este pasaje para conocer los cambios en el pensamiento que se han desarrollado a lo largo del tiempo respecto a la satisfacción laboral.

El modelo de escuela de relaciones humanas

A principios de la década de 1930 surgió un gran interés en el estudio de la satisfacción laboral; y fue en 1946 cuando Elton Mayo fundó la Escuela de Relaciones Humanas, centro donde desarrolló un nuevo modelo de satisfacción laboral. En su investigación demuestra que el confort físico y social genera satisfacción en el trabajador, lo que aumenta su productividad. considera que el sentimiento de pertenencia e identidad y la necesidad de ser aceptado y amado por los colegas eran más importantes que los incentivos financieros ofrecidos por las organizaciones. Es decir, se considera necesario cuidar los factores psicológicos y sociales del trabajador porque estos factores, al igual que el salario, parecen afectar el desempeño de los compañeros de trabajo, de esta manera se reemplaza el modelo económico por un modelo social (Cueva, 2018)

Desde la década de 1980, los conceptos de satisfacción laboral comenzaron a alinearse con la calidad de vida, el impacto en la salud mental y las relaciones de los trabajadores con sus familias. Uno de estos análisis mostró que las personas que están satisfechas con sus vidas; También se sienten satisfechos con el trabajo que encontraron que casi dos tercios de los participantes con altos niveles de satisfacción con la vida mostraban altos niveles de satisfacción laboral, es decir, la satisfacción laboral se refiere a otros aspectos como la vida de las personas, considerando que es el empleador quien debe satisfacer siempre las necesidades de todos sus socios comerciales; Sin embargo, las investigaciones muestran que la vida de los empleados puede afectar la satisfacción laboral, una situación que los empleadores deben

considerar al tomar decisiones, ya que sus acciones pueden centrarse en alentar a los empleados a participar en actividades fuera del lugar de trabajo, como reuniones, pasatiempos, juegos, asociaciones y voluntariado (Cueva, 2018).

El Teletrabajo

Según la (OIT), define al teletrabajo como la dinámica del empleo a distancia, con el propósito que el personal y contratantes llevan a cabo sus actividades desde cualquier entorno, sea en su hogar o un área específica que cumpla con los mecanismos tecnológicos, en un ambiente idóneo y seguro. Estas interacciones inciden en la adaptación, rendimiento, modernización y, en conceptos macro, en el logro de metas establecidas por la entidad (OIT, 2020a).

Marco Referencial

Compromiso Organizacional

A continuación, se ofrece un compendio de los estudios más significativos que han proporcionado una base conceptual firme para entender este fenómeno, junto con los autores clave que han influido en su evolución.

El compromiso con la organización ha sido objeto de amplio análisis en el ámbito de la psicología organizacional, considerándose un elemento crucial en la eficacia laboral, la retención del personal y la conexión emocional con la empresa.

Becker (1960) introdujo una visión temprana del compromiso como resultado de la inversión personal, ya sea de tiempo, esfuerzo o recursos que genera una tendencia a mantener un comportamiento coherente con los objetivos de la organización. Este desarrollo contextual destaca dos pilares fundamentales y claves del compromiso en las industrias, tales como los elementos de compromiso (EC):

- (EC1) Inversión personal: ya sea emocionalmente, financiera, tiempo, entre otros.
- (EC2) Persistencia en la ejecución: Esta no es solo una decisión oportuna, sino hacerlo muchas veces, incluso cuando no hay motivación.

Seguidamente, (Robbins y Judge, 2009), desarrollaron esta concepción del compromiso, aludiendo a que es una característica de sentido de afinidad del colaborador con la entidad, que desarrolla la motivación de alcanzar las metas. En este sentido, se enfatiza el vínculo afectivo con la entidad y su repercusión positiva de su desempeño laboral.

Según Adecco (2024) en su análisis, alude que el grado de compromiso de un colaborador hacia la entidad depende altamente de la modalidad que ejerza sus

funciones. Por lo tanto, su grado de contribución productiva se ve representado en datos cruciales como la productividad, la lealtad del personal y las condiciones laborales.

Asimismo, el análisis mencionado revela datos relevantes de los colaboradores, donde cerca del 76% en entornos virtuales adoptan un compromiso más sobresaliente cuando se desarrollan técnicas de interacción claras y modelos de gestión participativos. Esto representa a que el entorno virtual no paraliza el compromiso, pero sí exige nuevas estrategias para fortalecerlo. Esta problemática gana protagonismo al posibilitar la detección y gestión de los desafíos que conlleva el trabajo a distancia. Diversos factores influyen en la forma en que estos retos afectan simultáneamente tanto a la organización como a sus colaboradores. Además, su estadía en las actividades empresariales puede ser peligrosa, lo que hace necesario un enfoque estratégico para su gestión (Perez, 2022). En efecto se han detectado en este análisis los factores más representativos que repercuten negativamente a las entidades, tales como:

- Distanciamiento laboral: La ausencia de relación física puede ocasionar un erróneo sentimiento de no pertenencia.
- Retos de comunicación: Las brechas digitales, culturales pueden generar distanciamientos y complejidades en ejecutar sus actividades laborales.
- Modalidades flexibles: Estas contribuyen al equilibrio laboral y familiar incrementando su rendimiento productivo.
- Atracción de talento global: Las empresas pueden reclutar personal sin restricciones geográficas.

Marcías (2022) señaló que una de las principales motivaciones para investigar el compromiso organizacional radica en la creciente conciencia, por parte de los directivos, de que el éxito competitivo a nivel global depende en gran medida de contar con una fuerza laboral alineada con los objetivos corporativos. También argumenta que el compromiso organizacional se posiciona como una de las estrategias más eficaces, al centrarse tanto en el desempeño como en la calidad de vida de los empleados dentro del entorno corporativo. Así, cuando los colaboradores sienten ser parte de la entidad, sus aspiraciones es dar siempre lo mejor para seguir siendo parte del proyecto.

En un estudio sobre satisfacción laboral y *engagement* de trabajadores se determinó que, en el país, para evaluar el compromiso organizacional de una

organización, e identificar las necesidades, ejecutar estrategias que mejoren el sentido de pertinencia y la motivación de los colaboradores, se basaron en un alto porcentaje de trabajadores que se sentían con un buen valor de compromiso (Mora, et al., 2022).

De igual manera Leal (2022), en su artículo, mencionó que, a nivel nacional las pymes, enfatizan la importancia de poder llegar a establecer planes de mejor que involucren el fortalecimiento del vigor y la dedicación de los trabajadores. Por ende, estos aspectos descritos son importantes para lograr elevar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las pequeñas y medianas empresas.

De forma complementaria, se ha podido evidenciar que un bajo nivel de compromiso organizacional puede estar relacionado con la ausencia de normas o condiciones laborales adecuadas, así como una baja gestión de liderazgo, lo que da como resultado un decrecimiento de la satisfacción y falta de compromiso. En la misma línea Meyer y Allen (1991) especificaron que, en algunos casos, los trabajadores permanecen en las pequeñas y medianas empresas no por compromiso, sino no por una fuerte necesidad económica.

Compromiso de los colaboradores

Los individuos comprometidos fortalecen la productividad y el crecimiento de las industrias, en contraste con los individuos no comprometidos. En lo implica, estos informes revelan vulnerabilidades en el compromiso global de los colaboradores, descendiendo en los 2024 dos puntos al 21%. En este sentido, el personal no comprometido con la entidad, implicaron un valor en pérdidas proyectadas en 438 mil millones de dólares en el comercio global (Gallud, 2025).

Modalidad de Teletrabajo

Según un análisis de la evolución del teletrabajo, esta modalidad se creó en la década de los años 70, en los Estados Unidos, a base del desarrollo del internet y la aparición de los dispositivos móviles. La aparición del teletrabajo se formó debido a la necesidad de poder reducir los costos operativos, llegar a mejorar la productividad y facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de los trabajadores (Universidad de la empresa).

De este modo, muchas empresas empezaron a observar que varias tareas podían realizarse sin la necesidad de la presencia física del trabajador en la oficina, especialmente aquellas vinculadas a servicios profesionales en el área administrativa y tecnológica. En consecuencia, el trabajo dejó de estar anclado a un lugar físico y a

un horario rígido, y se dio paso a nuevas formas de organización laboral, de una manera más flexible para las personas (Gonzálvez, 2020).

Según Meyer y Allen (1991), este modelo transforma el entorno laboral y plantea oportunidades para vigorizar el (CO) y desarrollar nuevos marcos teóricos que permitan comprender las dinámicas de la asociación entre el personal y las organizaciones. Desde una proyección empresarial, varios estudios destacan el carácter estratégico del compromiso organizacional (CO), ya que simplifica el diseño de políticas orientadas a consolidar una fuerza laboral comprometida, productiva y resiliente frente a los constantes cambios del entorno.

No obstante, la implementación de este trabajo virtual requiere presentar un análisis en su implementación sobre variables importantes, como la satisfacción y el compromiso organizacional. Dentro del factor de teletrabajo, ha implicado que las empresas busquen un buen compromiso organizacional y un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores que están bajo esta modalidad de empleo.

Mecanismos Conductuales

Según Guerra y Mesurado (2023), los mecanismos conductuales son acciones que buscan influir en los resultados y objetivos de cada persona. Estas conductas pueden tener efectos positivos o negativos. Por ejemplo, cuando alguien percibe una injusticia, puede disminuir su esfuerzo o rendimiento para intentar equilibrar lo que da con lo que recibe, lo que termina reduciendo su contribución.

De igual manera, Hollinger y Clark (1983), señalaron que, en el extremo opuesto de la balanza, pueden surgir acciones negativas como el hurto, extendido como una resistencia interna a las desigualdades observada en la esfera laboral. Por ejemplo, un colaborador podría justificar el hurto de equipo de trabajo como un medio para contrarrestar una situación de inequidad y reestablecer un sentido de equilibrio. Cuando los individuos sienten que hay una situación de desigualdad, pueden elegir diferentes comportamientos negativos, como:

- Ajustar sus exigencias para igualar los resultados: reducir la eficiencia, aumentar la falta de asistencia, o reducir el esfuerzo para mantener los estándares de calidad.
- Cambiar los resultados: para que se correspondan con los recursos: robar, solicitar aumentos de salario.
- Influir en otras personas: (sus modelos a seguir) para aumentar sus aportaciones.
- Romper la conexión: renunciar de manera voluntaria al empleo y terminar su vínculo con la empresa.

El Teletrabajo

De acuerdo con la OIT (2020a), las actividades laborales desarrolladas bajo modalidades remotas constituyen una subdivisión dentro de una estructura mas amplia denominada trabajo a distancia. En este contexto, el teletrabajo se define como una modalidad que se apoya en el uso de tecnologías de la información y la comunicación, las cuales permiten la ejecución de las tareas laborales fuera de las instalaciones físicas de la organización. Entre los recursos tecnológicos mas utilizados se encuentran los dispositivos móviles, computadoras portátiles y otros equipos informáticos que, junto con un entorno laboral adecuado, contribuyen al fortalecimiento y eficiencia de esta modalidad de trabajo.

Desde el marco de Silva y Pavón (2022) se interpreta desde su análisis que el trabajo en escenarios virtuales depende de la flexibilidad y dinámica de la entidad. En lo que respecta, estas mecánicas laborales interactúan y se desarrolla en entornos explícitamente digitales.

Evolución histórica del teletrabajo

La OIT (2019) plantea que, en su revisión, el trabajo en escenarios virtuales empieza a cobrar sentido y relevancia por los años 70, en una coyuntura manifestada con la inestabilidad del hidrocarburo. Para entonces, las grandes distancias de desplazamientos de los colaboradores hacia su localidad de actividades generaban una barrera por el gasto que representaba y, en efecto, la virtualidad se constituye como una propuesta viable de enfrentar estos desafíos.

Paralelamente, en aquella coyuntura socioeconómica y tecnológica que experimentaba los EE.UU., la expresión "teletrabajo" surgió; de igual forma, sus análogos como trabajo remoto, telework, entre otros, donde fueron aplicados por el año 1975.

Cómo indica Potter (2003), el teletrabajo tuvo un significativo aporte como vía alternativa de las actividades laborales luego de los atentados a las torres gemelas en EE.UU. Mediante estos acontecimientos, la población quedo atemorizada y con una fuerte ansiedad, lo que obligó a las compañías a gestionar sus operaciones mediante el escenario virtual. Estas adaptaciones, emergentes de una crisis de seguridad, dieron un impulso a transformaciones e innovaciones en la forma de llevar a cabo las actividades laborales en un futuro.

Además, Schwab (2016), en su conceptualización sobre el trabajo a distancia, alude que este sistema ha revolucionado y, en este siglo XXI, es catalogada como,

imprescindiblemente, la cuarta innovación industrial. Estos avances, como la (IA), la comunicación, internet, entre otros mecanismos, representan un rol determinante al fortalecer e innovar las industrias.

Cabe destacar que la OIT (2020a) establecen que, en el año 2020, el mundo fue escenario de una coyuntura sanitaria del Covid-19 sin precedentes, donde las pymes no estaban preparadas para una crisis de esta envergadura. Puesto que el grado de decesos masivos era impredecible, este punto de inflexión fue un canal a retomar el trabajo virtual en las compañías, como medida alterna de gestionar las actividades, adaptarse y permanecer en el tiempo.

Modalidades de teletrabajo

Desde un análisis más detallado, se debe considerar que el trabajo virtual puede ser asociado por distintas conceptualizaciones, basados en las metas o tácticas que la industria vaya considerando. En esta misma línea, Sierra (2011) lo categoriza en dos perspectivas trascendentales de estudio: conforme el tipo de conexión y conforme el lugar de prestación.

Según el lugar de la prestación, el rendimiento laboral es componente crucial en la operación, por lo que su funcionamiento no debe tener obstáculos por el entorno donde se ejecutan las actividades laborales. Aunque en este sentido, pueden asociarse complejidades que afectan las gestiones del trabajo.

Por lo que, es esencial desde un inicio llegar a un acuerdo entre las partes para minimizar los malentendidos. En síntesis, estos componentes detallados se fragmentan en tres elementos importantes:

- ❖ Teletrabajo en la residencia: Involucra sus tareas en el hogar concretamente con herramientas facilitadas por la entidad. No obstante, puede haber ciertas complejidades si no se gestiona bien su relación tiempo y familia.
- ❖ Centros remotos de trabajo: se refiere a la utilización de espacios paralelos fuera de las principales edificaciones de la entidad, como el más usado coworking. Estas áreas inciden significativamente en la autoeficacia y versatilidad que los colaboradores cumplen sus tareas con una elevada productividad.
- ❖ Teletrabajo transnacional: Se refiere a que las actividades laborales se ejecutan en una nación distinta al lugar de origen de la entidad. Este sistema, es utilizado frecuentemente donde la fuerza laboral es más rentable. Además,

existen divisiones de diversas multinacionales reclutando colaboradores con un alto nivel de habilidades y productividad en distintos destinos.

Beneficios del teletrabajo

De acuerdo con la (OMS, 2022), el trabajo remoto sin un diseño coordinado puede influir negativamente en la salud del colaborador. No obstante, las actividades que se estructuran bajo un fundamento táctico repercuten positivamente en un balance personal y laboral. De modo que, con una perfecta planificación se puede gestionar un equilibrio en tiempos laborales, familiares, deportes y hasta minimizar los inconvenientes de tránsito.

Además, el mismo estudio mencionado resalta que esta modalidad virtual conlleva otros beneficios, tales como una baja tendencia en el estrés, la hipertensión y depresión. Asimismo, mejora su armonía familiar y la salud producto de consumo de alimentos saludables en casa. En beneficios macro, este modelo es agradable con el medio ambiente ya que minimiza la degradación ambiental, reduce los gastos de operación y, en lo corporativo, puede generar un mayor rendimiento laboral.

Desafíos del teletrabajo

En un contexto de un globalizado, el trabajo remoto gana más espacios en el mundo laboral. Si bien es cierto su flexibilidad y el equilibrio de responsabilidades genera una alta demanda. En contraste, se presentan otros desafíos altamente considerables que necesitan ser gestionados adecuadamente por las partes interesadas: entidades, el gobierno y los colaboradores.(Chakraborty, 2025).

A continuación, se detallan los desafíos a considerar en tres ejes relevantes, tales como:

En el ámbito organizacional

De acuerdo con [Oficina Nacional del Servicio Civil (ONSC), 2021], en su análisis, atribuye que uno de los retos más significativos es la deficiencia de seguimiento directo, que incide negativamente en el rendimiento y el desempeño. Por otra parte, existen barreras en la comunicación, cuando los equipos digitales no son los idóneos para cumplir las asignaciones. Asimismo, existe un reto de transparentar normas justas para poder medir el rendimiento de los colaboradores en entornos remotos.

En el ámbito personal

En este escenario, los desafíos son múltiples, van desde una fatiga emocional, que directamente incide en su desempeño. Simultáneamente, el sentido de

aislamiento trae consecuencias contraproducentes en el equilibrio emocional. En efecto, las interferencias en el marco del hogar son otros componentes que condicionan la originalidad y el desempeño productivo en entornos virtuales [Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2023].

En el ámbito social

Según la [Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), 2023], indica en su análisis que, de toda la población universal, aún persiste un tercio sin poder conectarse a internet. Esta complejidad implica una barrera para el desarrollo, limitando a los individuos conectarse y laboral idóneamente en los nuevos formatos remotos.

Esta problemática no tiene fronteras; tales es el caso en países subdesarrollados, donde aún subsiste una brecha en la conectividad a internet. Además, de una reducida propuesta de oportunidades laborales en estos contextos virtuales.

Así que, luego de determinar y evaluar las brechas del trabajo flexible en su campo organizativo, individual y comunitario, es relevante analizar los modelos, ópticas y tácticas que faciliten y fortalezcan la administración idónea de este método.

Relación con otras variables en contextos de teletrabajo

En el marco del siglo XXI, las pymes rivalizan en un mercado universal cada vez más complejo y lleno de desafíos. Desde esta óptica, el compromiso organizacional, y su interdependencia con el rendimiento laboral y el trabajo remoto, han sido de gran interés en los últimos años.

Consecuentemente, esto está relacionado a los cambios estimulados por el COVID 19, que potenciaron las innovaciones digitales; y estas al mismo tiempo, han promovido nuevas modalidades laborales. A partir de lo mencionado, en la actualidad pueden identificarse varios estudios sobre cómo estos indicadores se relacionan y se influyen de manera directa, aunque estos datos obtenidos fluctúan de las particularidades y el entorno.

Por otra parte, Torner (2023) en su estudio manifiesta que las entidades que adoptan tácticas en beneficio a la flexibilidad laboral y ambientes laborales remotos, repercuten favorablemente y fortalecen la idiosincrasia de los colaboradores y su fuerte compromiso hacia la compañía.

No obstante, otros estudios académicos como Figueiredo, et al. (2025) advierten que una deficiente dinámica presencial, puede incidir a reducir la

integración individual y la erosión del compromiso organizacional colectivo. Esta apreciación se basa, en que los colaboradores en entornos virtuales pueden experimentar sensaciones de aislamiento y la desconexión de la cultura corporativa, si no se garantiza una interacción y control continuo.

Por otro lado, unas amplias predominancias de análisis concuerdan que un colaborador cuando experimenta un alto compromiso con la organización, se asocian perfectamente a una repercusión considerable en su rendimiento laboral.

Como indica Silva y Pavón (2022), en los datos que corroboran su investigación, acerca de los colaboradores que perciben un compromiso determinante con la organización. Resultan ejercer sus actividades con una actitud más proactiva, leal y responsable, se refleja en su desempeño laboral. Al mismo tiempo, que representan componentes fundamentales para el desarrollo de las industrias.

Este vínculo se vuelve más complejo en entornos de trabajo virtuales, donde el compromiso del colaborador resulta crucial. Por lo cual, la necesidad de la entidad en dinamizar los procedimientos orientados al estímulo y productividad a pesar del distanciamiento físico, tienen una repercusión significativa.

De la misma forma, la interconexión entre el trabajo virtual con el desempeño laboral ha sido de muchos estudios, lo que permite generar una fuente revisada con diversas conclusiones.

Como señala Quaglia y Gutiérrez (2020), los datos suministrados en su estudio cualitativo, determinan que el teletrabajo y el rendimiento laboral es un mecanismo eficiente para lograr las aspiraciones determinadas por la entidad. No obstante, requiere de seis componentes cruciales para concretarlos, como: metas claras, interacción efectiva, tácticas, funciones precisas, verificar asignaciones y emplear soportes digitales idóneas.

Por eso, muchas investigaciones académicas recientes nos ofrecen información valiosa sobre cómo se relacionan directamente tres factores: el compromiso con la organización, el rendimiento en el trabajo y el trabajo a distancia. Desde este punto de vista, el comportamiento funciona como un enlace clave que conecta e influye en estos elementos.

Sin embargo, una gran parte de estos estudios están desarrolladas bajo empresas o contextos específicos, ocasionando una brecha en las actividades de las pymes del sector comercial norte de Guayaquil. En lo que respecta, este estudio

considera contribuir datos concretos que facilite y desarrolle la gestión del personal en entornos remotos.

Satisfacción laboral

Según el mismo informe mencionado anteriormente, revela que el 60 % de los colaboradores estiman que los colegas con las que laboran son muy relevantes para la satisfacción laboral. De hecho, estas opiniones refuerzan el grado de ser productivo, creativo, honestos y participativos. En contraste, la insatisfacción puede ser letal, alterando el rendimiento, incrementando el ausentismo y la sustitución de personal (Cabanilla et al., 2022).

Salud física y mental

El equilibrio mental y físico de los colaboradores es indispensable en las entidades, su incidencia en la productividad es catalogada como componente clave. En contraste, el estrés eleva el riesgo inminente de obstaculizar el rendimiento laboral. Por ende, es esencial que las compañías empleen tácticas relacionadas al agotamiento y de cómo establecer límites concretos entre el trabajo y sus responsabilidades familiares en los colaboradores (Ladarola, 2021).

Clima Organizacional

Se lo identifica como el grupo de dinámicas, hábitos y situaciones en el marco de una entidad, y están entrelazadas fuertemente con la conformidad y actividades positivas de los colaboradores en contexto laboral. En consecuencia, un clima laboral inestable tiene un impacto perjudicial en las actitudes y el desempeño; estas, a su vez, obstaculizan el compromiso organizacional (UNIR Ecuador, 2021)

De manera general, la evaluación del desempeño laboral es una vía indispensable para analizar el rendimiento de los colaboradores. Además, permite detectar oportunidades de optimización constante, tales repercuten en la realización de las metas organizacionales.

No obstante, en un comercio globalizado emergente, han surgido nuevos esquemas de trabajo y han incidido notablemente en el comportamiento y su productividad en las entidades. En medio de ellas, el teletrabajo ha liderado un espacio y un cambio gradual en la administración del personal. Este esquema, no solo ha generado nuevos desafíos en la gestión del talento humano, sino que además ha planteado nuevos retos y detectadas falencias vinculados con el desempeño laboral.

Marco Legal del teletrabajo en Ecuador

En el marco de la crisis sanitaria 2020, el trabajo en ambientes virtuales se incorporó como una forma de laboral legal, En Ecuador no fue la excepción, y el gobierno, ante estas necesidades adoptó medidas legales, para garantizar los derechos de los individuos. A continuación, se detallan las normas en relación con el trabajo virtual (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

Tabla 3

Constitución de la República del Ecuador

Artículo	Descripción
Asamblea Nacional del Ecuador. (2020).	Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19, Disposición Reformatoria Primera (suplemento 229, 22 de junio de 2020)
Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-237	Regula el contrato de teletrabajo, los requisitos contractuales y el llamado derecho a la desconexión (23 de diciembre de 2022)
Artículo 33	Reconoce el trabajo como un derecho y un deber social, con garantía de condiciones dignas y justas, independientemente de la modalidad (presencial o remota).
Artículo 326, numeral 5	Garantiza la igualdad de derechos para todas las formas de relación laboral, lo cual incluye el teletrabajo como una modalidad válida y protegida por el Estado.

Nota. Adaptado con base en (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

CAPITULO II: Metodología

Para el apartado metodológico de la investigación, se describirán los métodos y las técnicas que serán empleadas para el progreso de la investigación. Esto implica la argumentación de las diferentes guías de recopilación, el procesamiento y el análisis de la información obtenida, con el propósito de conllevar una validez oportuna de la información y una buena confiabilidad de los resultados que se puedan presentar.

De este modo, el énfasis al diseño metodológico, como parte fundamental del proceso de investigación del presente trabajo, está orientado en plantear los procesos, métodos, tipos e instrumentos a utilizar. En consecuencia, la forma de abordar a emplear en el estudio será el enfoque cuantitativo, debido a que los factores del estudio se buscan explicar y comprobar las variables de estudio y los objetivos definidos en el trabajo.

Como indican Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) donde sostienen que toda la ruta de investigación cuantitativa es apropiada emplear cuando se requiere estimar las magnitudes y hechos de los fenómenos sujetos a estudio. El presente proyecto de investigación obtendrá un estudio desde la perspectiva descriptiva y correlacional, entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en teletrabajo en pymes de Guayaquil y sus formas de organización, con diseño no experimental, método deductivo y corte transversal.

Enfoques de investigación

Se refiere a una forma de visualizar la tarea en cuestión en un nivel abstracto de pensamiento basado en un problema a resolver o una tarea a realizar. El desarrollo de la investigación presente es de enfoque cuantitativo, ya que su objetivo es la evaluación e interpretación de los diferentes análisis de datos numéricos obtenidos. Asimismo, con el fin de responder a las preguntas, como instrumentos de investigación en las escalas a utilizar, y comprobar las variables del estudio escogidas. En consecuencia, se utilizaron herramientas para obtener datos estadísticos que faciliten el análisis e interpretación de los resultados obtenidos. En términos del autor, afirma que el enfoque cuantitativo es aquel que se fundamenta en las mediciones de las especificaciones de los fenómenos del objeto de estudio (Bernal, 2010).

Diseño de investigación

Se refiere a la planificación general de las metas a alcanzar o la ruta a seguir para llegar a la meta deseada. La investigación es de estructura de diseño no experimental, debido a que no se efectuará ninguna manipulación intencional en las variables presentadas en el estudio, en base a (Arias, 2021). Lo que respecta, este tipo de investigación no expresa ningún tipo de manipulación; por lo que, se conoce de otros tipos de investigación, en este se emplea una observación directa de las variables identificadas y analizarlas en sus contextos para poder comprender su entorno y comportamiento.

Método

La presente investigación tiene un método deductivo por su enfoque cuantitativo. Un método es una manera particular de hacer algo, especialmente cuando se hace de forma organizada. Es decir, es un conjunto de procedimientos que permite sistematizar la práctica. Los métodos son objeto de estudio en metodología, una disciplina que se centra en los diversos patrones mediante los cuales se puede realizar una actividad particular. Procedimientos. Se refiere a las actividades específicas en las que se implementa el plan general, es decir, las actividades para implementar el plan (Editorial Etecé, 2023)

Corte

Como sostiene (Saunders et al., 2009) este tipo de investigación es la que se extrae de la muestra la información en tiempo real. Además de lo académico transversal, dado que la recolección de datos para el proceso científico se empleará en un tiempo específico, por medio de los instrumentos de investigación aplicables, a fin de facilitar la información presentadas de las distintas variables, conforme al tipo de este análisis. La presente investigación tiene corte transversal dado que se realiza en un período único de tiempo.

Alcance

La presente investigación tiene el propósito de describir e identificar las correlaciones existentes entre la variable satisfacción laboral y analizar su impacto en el compromiso organizacional. Según Hernández et al. (2014) el alcance correlacional hace referencia al sector empresarial es un término que se refiere a un conjunto de límites que una empresa define en el desarrollo de un negocio, que define los objetivos exactos a alcanzar, los recursos que se utilizarán para lograr estos objetivos

y los plazos precisos de la programación establecida para alcanzar los objetivos. Se dice que la corrupción en toda la empresa ocurre cuando se cambian o incluyen objetivos, se quitan recursos o se acortan los plazos de cumplimiento.

Población

Para la población de estudio, se seleccionaron a las pequeñas y medianas empresas que están ubicadas en la ciudad de Guayaquil, debido a que, en términos de dimensión, Guayaquil es la ciudad más grande del país. De tal forma, se estima importante aplicar una delimitación, debido a la cantidad de pymes que hay en la ciudad de Guayaquil ya que en una empresa en general hay una población de 2746403 empleados. La cual es acta para la investigación que se está llevando a cabo [Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2023].

Muestreo y muestra

Para la muestra de la investigación, se escogió el tipo de muestro probabilístico del tipo aleatorio simple. De acuerdo con Bernal (2010), el muestreo aleatorio simple es utilizado cuando el grupo de la población tiene la misma probabilidad de ser escogido como objeto de la medición. Por ende, se aplicará este tipo para que todas pequeñas y medianas empresas de la población tengan la misma probabilidad de entrar en la muestra. Para la elaboración de la fórmula para encontrar la cantidad de pymes a estudiar en la muestra, se señala a continuación lo siguiente: $n = \frac{(Z^2 \cdot p(1 - p) / e^2)}{[1 + (Z^2 \cdot p(1 - p) / (e^2 \cdot N))]}$, la letra N expresa el total de la población que es 2746403, Z que es el valor crítico, o el llamado nivel de confianza, que para el estudio es el 95%; P es la proporción del fenómeno de estudio; Q es la población de referencia, y E es el límite aceptable de error muestral, que es del 6%, con estos datos, se obtuvo una muestra de 267.

Herramientas para procesamiento de datos

En virtud de lo anterior, el software *IBM SPSS Statistics* (la versión 26) fue el responsable de procesar los datos; es líder de su sector de software en términos estadísticos, más allá de ser el más utilizado cuando se desea examinar datos de naturaleza cuantitativa (IBM Corp., 2019).

Técnicas de investigación e instrumento de recolección

De conformidad con este prototipo de estudio académico, se abordará la técnica correlacional, por lo que se intenta analizar la conexión unívoca entre el compromiso organizacional. En este contexto, el autor Hernández-Sampieri y

Mendoza (2018) desde su óptica, plantea integrar elementos que determinen la conexión entre las variables de la población estudiada.

Para la recolección de los datos de la variable compromiso organizacional e instrumento de investigación, se utilizará la técnica de la encuesta, por medio de un cuestionario estructurado bajo el modelo del compromiso organizacional de Porter, el cual se lo adaptó al contexto de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guayaquil, bajo la modalidad de teletrabajo. El cuestionario está conformado de 18 ítems distribuidos en tres dimensiones, con la escala desde el punto 1 que expresa “totalmente en desacuerdo” y el punto 7 “totalmente de acuerdo. La variable correspondiente a Satisfacción laboral que ha sido medida mediante el cuestionario planteado por Jesús y Manuel (1999) el mismo que está compuesto por 15 preguntas divididas en las Factores intrínsecos y extrínsecos donde va con una calificación de 1 que equivale a muy satisfecho y 7 a no muy insatisfecho he aquí donde los empleados podrán expresar sus respuestas sean o no favorables. La escala está alineada con las que definen la dicotomía de factores y está diseñada para abordar aspectos tanto intrínsecos como extrínsecos de la relación laboral. Consta de dos subescalas:

- Subescala de factores internos: se refiere a aspectos como el reconocimiento alcanzado por el trabajo, la responsabilidad, la promoción, aspectos relacionados con el contenido de la tarea, etc. Esta escala consta de siete puntos (números 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13,14, 15, 16, 17, 18, 19).

1. ● Subescala de factores externos: examina la satisfacción del empleado con aspectos relacionados con la organización del trabajo, como horarios, remuneración, condiciones físicas de trabajo, etc. Esta escala consta de ocho ítems (números 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, y 15). Por otro lado, se propone la variable compromiso organizacional, medida mediante el cuestionario Meyer y Allen Organizational Commitment Scale, que mide el compromiso de los empleados con su organización mediante 18 ítems agrupados en 3 componentes: afectivo, de permanencia y normativo. Los participantes indican su grado de acuerdo con cada ítem en una escala Likert de 7 puntos. La puntuación de cada componente y el total se interpretan para determinar el nivel de compromiso de los empleados en la organización. (Flores, 2022).

Encuesta

Escala de satisfacción laboral

1. Condiciones físicas del trabajo
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo
3. Tus compañeros de trabajo
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho
5. Tu superior inmediato
6. Responsabilidad que se te ha asignado
7. Tu salario
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades
9. Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa
10. Tus posibilidades de promocionar
11. El modo en que tu empresa está gestionada
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces
13. Tu horario de trabajo
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo
15. Tu estabilidad en el empleo

Escala de compromiso organizacional

1. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte
2. Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora
3. Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo
4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo
5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización

7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento
8. Esta organización merece mi lealtad
9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios
10. No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual
11. No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente
12. Esta organización significa mucho para mi
13. Le debo muchísimo a mi organización
14. No me siento como “parte de la familia” en mi organización
15. No me siento parte de mi organización
16. Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas
17. Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara
18. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización

Procedimiento

El modelo de encuesta será aplicado a los trabajadores de las pymes bajo la modalidad de teletrabajo. Para el procedimiento, se distribuirá por medio de las herramientas virtuales, como *Google Forms*, para así facilitar el acceso a los participantes escogido como la muestra de la investigación. La recolección de los datos se le dará un estimado de 3 a 4 días, para poder garantizar un tiempo adecuado para obtener las respuestas.

Finalmente, una vez concluida el proceso de recolección de la información de las encuestas se procederá a la organización y codificación para poder analizar los datos para su posterior análisis de la información.

Consideraciones Técnicas

- Asegurar que se contará con consentimiento informado.
- Garantizar anonimato y confidencialidad de los participantes

CAPITULO IV Resultados

En el presente capítulo se abordarán los resultados obtenidos una vez levantada la data. En primera instancia se realizará una estadística descriptiva que brinde un diagnóstico general de la situación y seguido se realizará una estadística correlacional que presente el impacto de la variable satisfacción laboral en el compromiso organizacional.

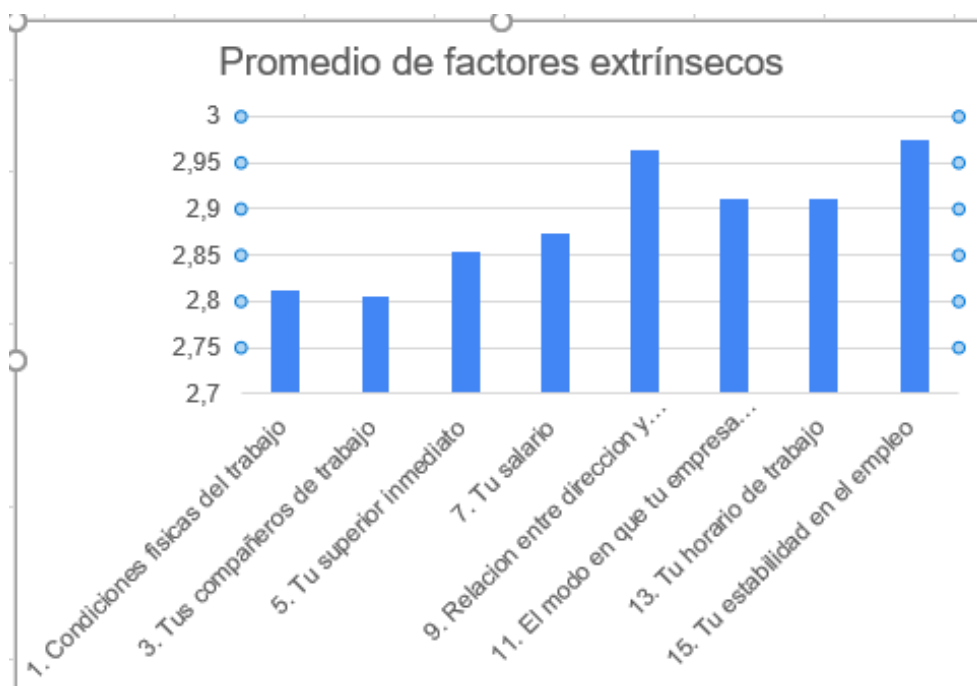
Los resultados obtenidos permiten entender mejor la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, especialmente en el contexto del teletrabajo en pequeñas y medianas empresas de Guayaquil. Para esto, se usaron técnicas estadísticas que ayudaron a medir cómo se vinculan estas dos variables, tomando en cuenta la opinión de los trabajadores encuestados.

Análisis de promedio de factores extrínsecos

Se realizó una encuesta a 267 personas en las diferentes empresas en la ciudad de Guayaquil, según como se muestra en la Figura 9 la pregunta 9 resultó ser la más contestada con un 2,95 con una mayor satisfacción. En sentido contrario la pregunta 3, con un 2,8 resultó con menor insatisfacción la cuales se refería a la relación entre dirección y trabajadores en la empresa resultó ser la más baja.

Figura 9

Promedio de factores extrínsecos

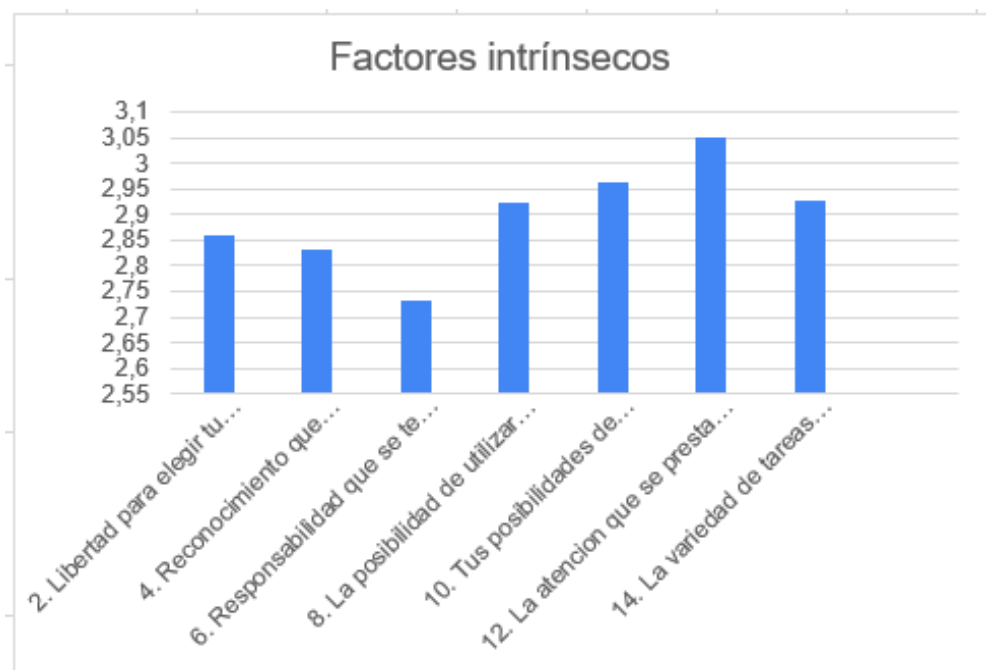


Análisis de factores intrínsecos

En cuanto a los datos obtenidos en la encuesta realizada a los 267 empleados se observa en la Figura 10, que en la pregunta 12 que trata sobre la atención prestada en la empresa con un 3.5, dando con resultado una de las más votadas dentro de esta categoría realizadas a los empleados de las empresas. en cuanto que el 2.7 que trata de la pregunta 6 comentó que se sentían moderadamente insatisfecho con esta pregunta que se manifestaba sobre la responsabilidad que se le había asignado a su cargo porque no cumplen ciertos trabajadores con el cargo.

Figura 10

Factores intrínsecos



Análisis de satisfacción laboral

Se encuestó 267 personas referente a las preguntas de satisfacción laboral intrínsecos y extrínsecos. En la Figura 11, se observa que los trabajadores de las empresas calificaron con un 2,896 su satisfacción intrínsecos en el trabajo y con un menos de 2,888 su descontento extrínseco en el trabajo.

Figura 11

Satisfacción laboral

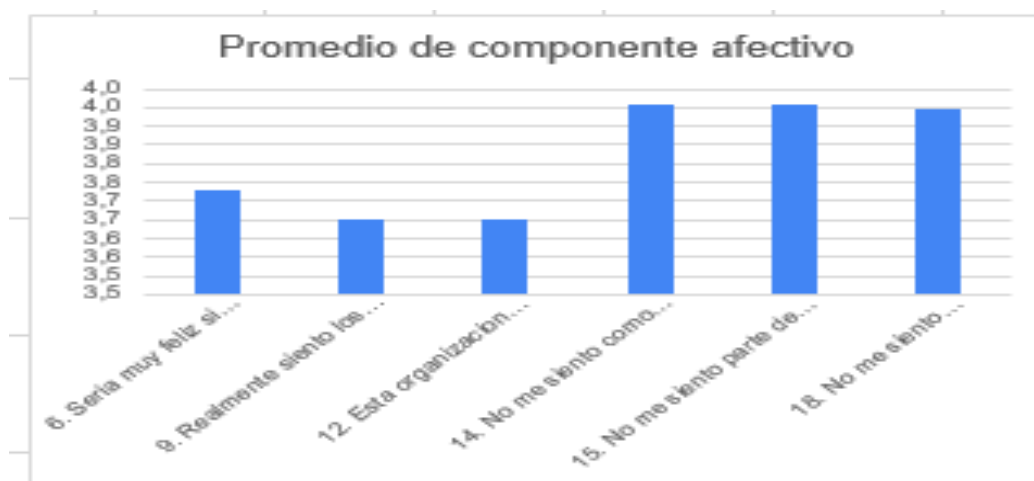


Análisis de componente afectivo

De acuerdo con los resultados determinado en la encuesta realizada a una población de 267 trabajadores de las empresas en donde 4 se refiere a “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” manifestaron que les daba lo mismo lo que pase en la empresa con un 3,7 en la pregunta 15 la cual habla si se sienten parte o no de la empresa entre otras preguntas que fueron respondidas de la misma manera lo que se aprecia en la Figura 12.

Figura 12

Promedio de componente afectivo



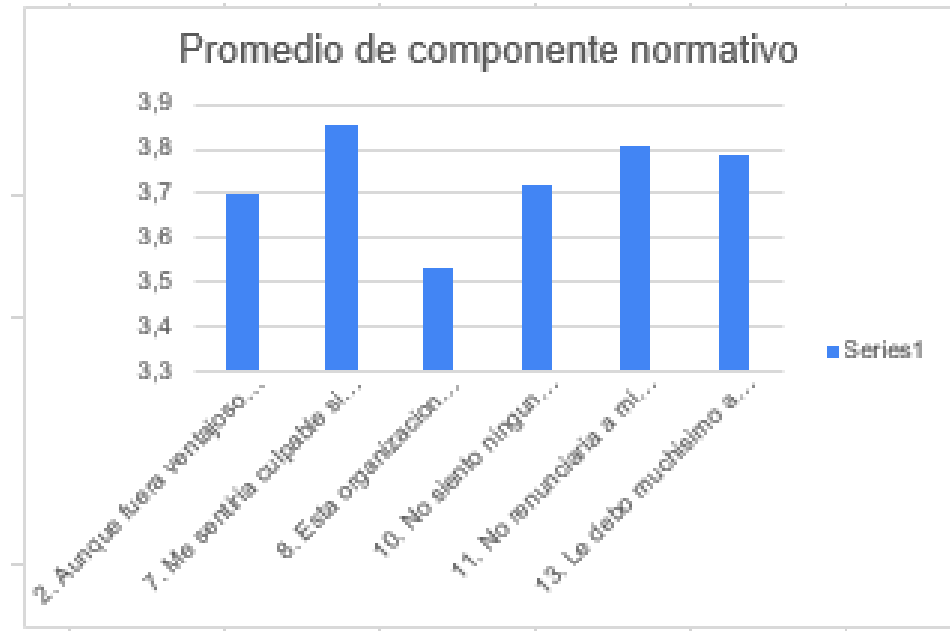
Análisis de componente normativo

Se les consultó a los encuestados sobre el promedio de componente normativo de la empresa en el cual supieron manifestar en una escala del 1 al 7 dando como resultado 1 equivalente a totalmente de acuerdo en la pregunta 7 que se

refería a como se sentía si le tocara renunciar a la empresa en cuanto que con un 3.5 opinaron estar débilmente en desacuerdo a la pregunta 8 que trataba sobre la lealtad de la empresa ellos consideran que le deben todo a la empresa (véase Figura 13).

Figura 13

Promedio de componente normativo

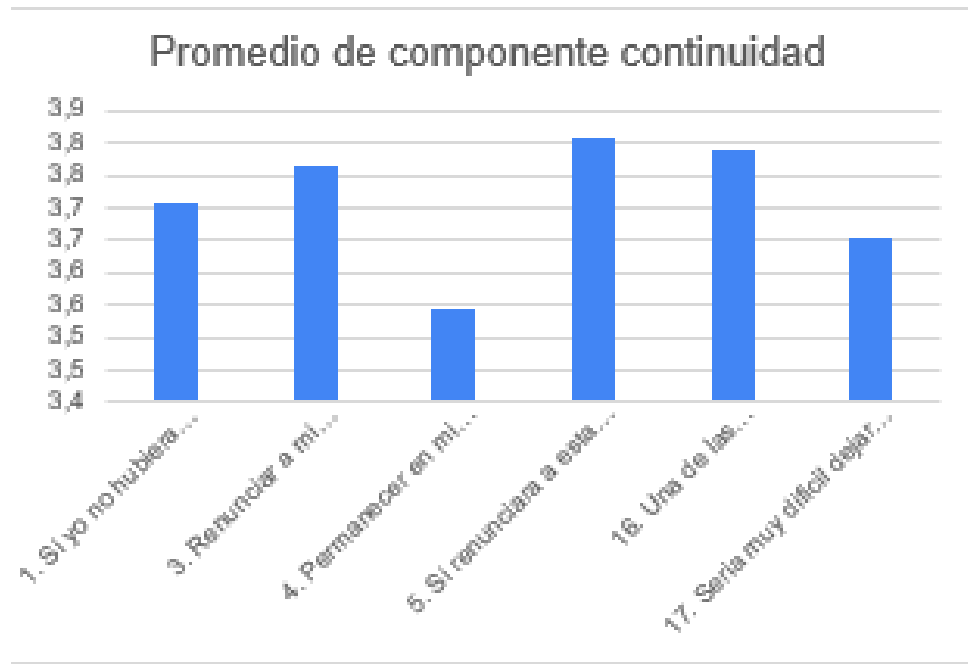


Análisis de componente de continuidad

En bases a los resultados obtenidos en las encuestas a 267 personas en las empresas, se determinó que el mayor promedio en la pregunta 5 fue de 3,8 donde indican los empleados que se sienten ni de acuerdo ni en desacuerdo en lo que pase en la empresa con un 3,6 que corresponde a la pregunta 4 donde opinan estar totalmente en desacuerdo en permanecer en la empresa acorde con lo expresado en la Figura 14.

Figura 14

Promedio de componente continuidad



Análisis de compromiso organizacional

De las 267 personas encuestadas en la empresa con el tema de compromiso organizacional que trata sobre continuidad, normativo, y afectividad donde el componente afectivo resultó ser el del Débilmente de acuerdo y el de la continuidad moderadamente de acuerdo de seguir laborando en la empresa debido a que no es fácil conseguir trabajo actualmente (véase Figura 15).

Figura 15

Compromiso Organizacional



Análisis de regresión

El análisis de regresión evidenció que la satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional, obteniéndose un coeficiente de determinación (R^2) del 11,42%. Este valor indica que la satisfacción laboral explica una parte del compromiso organizacional de los trabajadores que desempeñan sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo. Si bien el porcentaje no es elevado, resulta estadísticamente relevante, ya que confirma la existencia de una relación entre ambas variables lo que se observa a continuación en la Tabla 4.

Tabla 4

SUMMARY OUTPUT

SUMMARY OUTPUT	
Regresión Statistics	0,33794
Multiple R	0,114204
R Square	0,107493
Adjusted R Square	0,929522
Standard Error	267
Observations	0,33794

Desde una mirada más interpretativa, este resultado indica que la satisfacción laboral juega un papel clave en el desarrollo del compromiso con la organización; sin embargo, también muestra que hay otros factores que influyen en qué tan comprometidos están los trabajadores. Aspectos como el liderazgo, la cultura de la empresa, las oportunidades para crecer profesionalmente, la estabilidad en el empleo y las condiciones tecnológicas del teletrabajo pueden sumarse para fortalecer ese vínculo entre el empleado y la organización.

Estos hallazgos se relacionan con las ideas de Meyer y Allen, quienes plantean que el compromiso organizacional es algo complejo, influenciado por varios factores tanto personales como de la empresa. Además, los resultados coinciden con la teoría de los dos factores de Herzberg, que explica que la satisfacción laboral ayuda al bienestar del trabajador, pero no es el único elemento que genera una actitud positiva hacia la organización.

En el caso específico del teletrabajo, la influencia moderada de la satisfacción laboral podría deberse a características propias de esta modalidad, como la menor interacción cara a cara, los retos en la comunicación y la necesidad de que el trabajador se autogestione más. Estas condiciones pueden afectar el compromiso con la organización más allá de cuánto disfrute el empleado su trabajo.

Por eso, los resultados nos permiten decir que mejorar la satisfacción laboral ayuda a fortalecer el compromiso organizacional; sin embargo, para lograr un impacto real, las PYMES deberían aplicar estrategias integrales que consideren otros factores dentro de la empresa. Entre estas estrategias están fortalecer la comunicación interna, reconocer el desempeño, fomentar la autonomía laboral y buscar un buen equilibrio entre la vida personal y el trabajo en entornos remotos.

La prueba de hipótesis indica que el modelo es significativo con un p.value del 0.000000112 comparado con un nivel de significancia del 1%, se concluye un modelo significativo sin embargo no explica lo suficiente puesto que solo lo hace en un 11.42% y se sugiere buscar otras variables que ayuden a explicar el modelo

La ecuación obtenida del modelo de regresión es la siguiente $\text{Compromiso} = 3.04 + 0.153 \text{ factores extrínsecos de satisfac} + 0.092 \text{ fact. Intrínsecos de satisfacción}$

Factores extrínsecos son significativos con un nivel de significancia del 0.10 dado su p. value de 0.096, mientras los factores intrínsecos no resultaron significativos porque su p. value fue de 0.307 resultado mayor al nivel de significancia También se concluye que por cada unidad que se mejore en el nivel de

factores extrínsecos de satisfacción el compromiso va a aumentar en 0.15, mientras que por cada unidad que se mejore en los factores intrínsecos el compromiso crecerá en 0.09 (véase Tabla 5).

Tabla 5

PROBABILITY OUTPUT

ANOVA		SS	MS	F	Significance F
Regression	df	29,40821	14,70411	17,01844	1,12E-07
Residual	2	228,0987	0,86401		
Total	264	257,507			

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión

1. Esta investigación permitió analizar el impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional dentro del contexto del teletrabajo en las PYMES de Guayaquil. Los resultados muestran que existe una relación entre ambas variables. En otras palabras, cuando los trabajadores se sienten satisfechos con su empleo, muestran mayor compromiso con la empresa.
2. El análisis estadístico mostró que la satisfacción laboral explica el 11,42% del compromiso organizacional en quienes realizan teletrabajo. Aunque este porcentaje confirma que existe influencia, también deja claro que no es el único factor determinante. Esto significa que el compromiso de los empleados también está relacionado con otros elementos, tanto personales como propios de la organización.
3. Los resultados también señalan que el teletrabajo ofrece ventajas importantes, como una mayor flexibilidad y mejor organización del tiempo. Sin embargo, no todo es positivo. Este modelo presenta desafíos, especialmente en la comunicación interna, el seguimiento del desempeño y el fortalecimiento del sentido de pertenencia hacia la empresa.
4. En las PYMES de Guayaquil, la satisfacción laboral se evaluó considerando aspectos como el reconocimiento al desempeño, la autonomía para realizar las tareas, las condiciones de trabajo y el equilibrio entre la vida personal y la laboral. Estos factores influyen directamente en el bienestar del trabajador y favorecen una actitud más positiva frente a la organización.
5. En conclusión, el compromiso organizacional no depende únicamente de la satisfacción laboral. Se trata de un concepto más amplio, formado por varios factores que se relacionan entre sí. Por ello, es importante que las empresas, especialmente aquellas que aplican el teletrabajo, gestionen el talento humano de manera integral y estratégica.

Recomendaciones

1. Se recomienda a las PYMES de Guayaquil que realicen estrategias para mejorar la satisfacción laboral de quienes trabajan desde casa, enfocándose en reconocer su desempeño, facilitar una buena comunicación interna y dejar claros los objetivos de la empresa.
2. También es importante que las organizaciones creen espacios que refuercen el sentido de pertenencia y el compromiso, como reuniones virtuales regulares, momentos para dar y recibir retroalimentación, y programas de integración que ayuden a mantener el vínculo entre el trabajador y la empresa.
3. Se sugiere impulsar políticas que ayuden a balancear la vida personal y laboral, con horarios flexibles y límites claros en la jornada, para evitar la sobrecarga y el desgaste emocional de los empleados.
4. Para futuras investigaciones, sería útil incluir otras variables que influyen en el compromiso organizacional, como el liderazgo, la cultura de la empresa, la motivación y el ambiente laboral, además de ampliar el estudio a otros sectores o regiones.
5. Finalmente, se recomienda que las organizaciones evalúen periódicamente la satisfacción y el compromiso de sus colaboradores con herramientas confiables, para tomar mejores decisiones y fortalecer la gestión del talento en entornos de teletrabajo.

Bibliografía

- Adams, J. S. (1963). Inequity in social exchange. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, págs. 267-299). Academic Press.
- Adecco. (2024). Compromiso laboral, productividad y condiciones laborales.
- Afzali, H. (2025). Remote work and organizational commitment: The mediating roles of job satisfaction and work–life balance. *Lex Localis – Journal of Local Self-Government*. <https://doi.org/10.52152/ypscmx94>
- al, C. e. (2010). Teoría económica física. 172.
- Anchundia, S. A. (2024). El teletrabajo en las empresas factores que influyen en la satisfaccin y productividad . *Journal TechInnovation*.
- Arias, G. J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Arequipa: Depósito Legal en la biblioteca Nacional de Perú.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (22 de Junio de 2020). *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario*. registroficial.gob.ec
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.

- Belaid, S. (2025). Remote work and job satisfaction: A decade of insights. *Business, Economics and Management*, 15(11), 439. <https://www.mdpi.com/2076-3387/15/11/439>
- Bernal, T. C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación. <https://doi.org/https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- BID. (13 de Marzo de 2023). *Banco Interoamericano de Desarrollo*. Retos y oportunidades de usar acuerdos de trabajo flexible en América Latina y el Caribe: <file:///C:/Users/David%20Lino/Downloads/Retos-y-oportunidades-de-usar-acuerdos-de-trabajo-flexible-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. Wiley.
- Brief, A. P., y Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.
- Brunelle, E., y Fortin, J.-A. (2021). La distancia enamora: un análisis de la satisfacción laboral de teletrabajadores y oficinistas desde la perspectiva de la teoría de la autodeterminación. *SAGE Open*, 1, 90-100. <https://doi.org/https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2158244020985516>
- Cabanilla, J., M., R., y Torres, L. (2022). La satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 403-408. <https://surl.li/mfmcvj>
- Carrasco-Mullins, R. (2021). Teletrabajo: ventajas y desventajas en las organizaciones y colaboradores. *Revista FAECO Sapiens*, 4(2), 1-14.

https://doi.org/https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2175

Carson, K. D., K., Carson, P., y Bedeian, A. (1995). Development and construct validation of a career entrenchment measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68(4), 301 - 320. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1995.tb00589.x>

Chakraborty, R. (16 de Mayo de 2025). *Remunance*. Retrieved 29 de Julio de 2025, from Los principales desafíos del trabajo remoto y cómo superarlos: remunance.com/es/blog/remote-working-challenges/

Chiang. (2010). Teoría económica física. 172.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.

Coronado Guzman, G., Valdivia Velasco, M., Aguilera Dávila, A., y Alvarado Carrillo, A. (2020). Compromiso organizacional: antecedentes y consecuencias. *Conciencia Tecnológica*(60), 1-18. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>

Coyle Shapiro, J.-M., Pereira Costa, S., Doden, W., y Chang, C. (2019). Psychological contracts: Past, present, and future. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6, 145-169. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012218-015212>

Cueva, P. M. (5 de 9 de 2018). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Universidad Andina Simón Bolívar:

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>

Editorial Etecé. (2023). *Métodos de investigación y procedimientos*. Método:

<https://concepto.de/metodo/>

Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*,

7(2), 117-140. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/001872675400700202>

Figueiredo, E., Margaça, C., y Sánchez-García, J. C. (2025). Loneliness and Isolation

in the Era of Telework: A Comprehensive Review of Challenges for Organizational Success. *Healthcare*, 13(16).

<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/healthcare13161943>

Flores, C. (2022). La Escala de Compromiso Organizacional . *SCRIBD*, 3, 39 50.

Forbes Perú. (8 de Febrero de 2024). *Seis habilidades que necesitas para adaptarte*

al trabajo remoto. Retrieved 17 de Julio de 2025, from Capital Humano:

<https://forbes.pe/capital-humano/2024-02-08/seis-habilidades-que-necesitas-para-adaptarte-al-trabajo-remoto>

Gallud. (23 de Abril de 2025). *Estado del lugar de trabajo global*. Retrieved 27 de

Julio de 2025, from El compromiso retrocede por primera vez en cuatro años:

<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>

Gonzales, G. A. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los

incentivos en la satisfaccion de los trabajadores.

Gonzálvez, M. C. (11 de Marzo de 2020). *Revista CEF*.

<https://revistas.cef.udima.es/>:

<https://revistas.cef.udima.es/index.php/rtss/article/view/1084/718>

Guerra, P., y Mesurado, B. (2023). Una revisión teórica sobre la aversión a la inequidad. *Revista Iberoamericana ConCiencia*, 8(2), 82-104.

<https://doi.org/https://doi.org/10.32654/ConCiencia.8-2.5>

Hernández, Sampieri, R., Fernández, Collado, C., y Baptista, Lucio, P. (2014).

Metodología de la investigación (6 ed.). México: McGraw-Hill Education.

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la*

investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: McGraw-Hill Educación.

Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland, OH: World Publishing Company.

Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.

Hollinger, R. C., y Clark, J. P. (1983). *Theft by employees*. Lexington Books.

IBM Corp. (2019). *IBM SPSS Statistics*, 26. <https://www.ibm.com/products/spss-statistics>

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2023). *Censo de Población y Vivienda 2022: Resultados oficiales*.

<https://doi.org/https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/guayaquil-sigue-siendo-el-canton-mas-poblado-de-ecuador-segun-datos-del-ultimo-censo-del-inec-nota/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *Registro Estadístico de Empresas y Establecimientos (REEM)*. Instituto Nacional de Estadística y Censos.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

Jesús, P. B., y Manuel, F. V. (1999). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO*, 6-11-40.

Ladarola, E. (8 de Noviembre de 2021). *Sesame*. Retrieved 28 de Julio de 2025, from
¿Qué factores pueden afectar el desempeño laboral?:
<https://www.sesamehr.co/blog/productividad/que-factores-pueden-afectar-el-desempeno-laboral/#:~:text=Factores%20internos%20que%20perturban%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral&text=Como%20no%20haber%20podido%20descansar,los%20diferentes%20horarios%20de%20alime>

Leal Paredes, S. M. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Ciencias Administrativas*, 21.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e116>

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En H. o. psychology, y M. D. Dunnette (Ed.). Rand McNally.

López, S. K. (2024). *Comportamiento Organizacional y desempeño de los empleados como parte de la cultura empresarial*. [Tesis de Licenciatura, PUCE Ambato]. Repositorio Institucional, Ambato.
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/42fc5e7e-c18a-40d3-9ef9-4b07c38ddf26/content>

- Macas, j. (2023). Las pymes en Guayaquil y su visualización de apalancamiento bursátil. *Amelica*. <https://portal.amelica.org/>
- Marcías, M. &. (2022). Compromiso organizacional, motivación directiva, alineación laboral con objetivos corporativos y estrategias para mejorar el desempeño y calidad de vida de los empleados.
- Meyer, J. P., y Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J., Allen, N., y Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Mitchell, T. R., y Daniels. (2022). Productividad en el trabajo: Conceptos y medidas. *Journal of Organizational Behavior*, 43(1), 23-45.
- Mora Estrada, O., Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C. A., y Pedraza Lima, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 956-974. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>
- Mowday, R., Steers, R., y Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)

OECD, CAF & SELA. (2024). *SME Policy Index: Latin America and the Caribbean 2024: Towards an Inclusive, Resilient, and Sustainable Recovery*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/ba028c1d-en>

Oficina Nacional del Servicio Civil (ONSC). (2021). *Encuesta de Teletrabajo en el ámbito público — Informe de resultados*. Oficina Nacional del Servicio Civil (ONSC) — Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC). https://www.gub.uy/oficina-nacional-servicio-civil/comunicacion/publicaciones/encuesta-teletrabajo-ambito-publico-informe-resultados/encuesta-0?utm_source=chatgpt.com

OIT. (23 de Agosto de 2019). *Organización Internacional del Trabajo*. Guía para establecer una ordenación del tiempo de trabajo equilibrada: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_716135.pdf

OIT. (14 de Julio de 2020a). *El teletrabajo durante la Pandemia de COVID-19 y después de ella*. Retrieved 17 de Julio de 2025, from Guía práctica: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Crucial changes needed to protect workers' health while teleworking*. United Nations (ONU). https://www.who.int/news/item/02-02-2022-crucial-changes-needed-to-protect-workers-health-while-teleworking?utm_source=chatgpt.com

Oropeza, N. (2024). La evolución del trabajo virtual en respuestas a la pandemia del covid- 19 y su importancia en la continuidad empresarial.

- Padilla, P. (24 de Octubre de 2023). *Evaluación de desempeño ¿qué es?* Retrieved 27 de Julio de 2025, from Evaluación de desempeño, Gestión de empresas: <https://pedropadillaruiz.es/que-es-la-evaluacion-del-desempeno/>
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la Motivación. Aplicación práctica*. [Tesis de licenciatura, Uncuyo]. Repositorio Institucional, Mendoza. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf
- Perez. (2022). Compromiso laboral en entorns virtuales, gestion participativa y desafios del trabajp a distancia.
- Ploszaj, H. H. (2025). The relationship between remote work and job satisfaction. *BAR – Brazilian Administration Review*. <https://www.anpad.org.br/bar/article/view/724>
- Potter, R. (2003). Telecommuting: The future of work, corporate culture, and American society. *Journal of Labor Research*, 24(1), 73-79.
- Pujol-Cols, L. J., y Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Quaglia Peña, A., y Gutiérrez Marchán, C. F. (2020). Teletrabajo direccionado al desempeño laboral. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2407>
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Organizational behavior* (17 ed.). Pearson Education.

- Romo Aviña, M., Acosta Velázquez, S., y Pedraza Amador, E. (2021). Teletrabajo, modalidad que demanda compromiso y fiabilidad en los empleados. *Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca*, 7(13), 17-23.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29057/est.v7i13.7303>
- Ryan. (2000). *La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el bienestar*. Obtenido de *selfdeterminationtheory*.
https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_Spanish
AmPs
- Saunders, M., Lewis, P., y Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students*. Pearson Education.
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. World Economic Forum.
- Shinde, S. (2025). From perceived inequity to retention: Leveraging equity theory in contemporary workforce management. *International Journal of Multidisciplinary*, 10(4), 292-300.
<https://doi.org/10.31305/rrijm.2025.v10.n4.032>
- Sierra Benítez, A. (2011). *El teletrabajo: aspectos conceptuales y jurídicos*. Editorial Dykinson.
- Silva, J. J., y Pavón. (2022). Analisis del trabajo en escenarios virtuales y su relacion con la flexibilidad y dinamica organizacional en entornos digitales.
- Spencer, L. M., y Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
<https://www.wiley.com/en->

us/Competence+at+Work%3A+Models+for+Superior+Performance-p-
9780471548096

SRT. (22 de Junio de 2022). *Factores y riesgos psicosociales del trabajo*.

Superintendencia de Riesgos del Trabajo:

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_factores_y_riesgos_psicosociales_2.pdf

Torner, C. S. (2023). Teletrabajo y clima ético. El efecto mediador de la autonomía laboral y del compromiso organizacional. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 36, 1-23.

<https://doi.org/https://doi.org/10.46661/rev.metodoscuant.econ.empresa.7540>

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). (2023). *Population of global offline continues steady decline to 2.6 billion people in 2023*. Agencia especializada de las Naciones Unidas (ONU) en TICs.

https://www.itu.int/en/mediacentre/Pages/PR-2023-09-12-universal-and-meaningful-connectivity-by-2030.aspx?utm_source=chatgpt.com

UNIR Ecuador. (20 de Julio de 2021). *Clima laboral u organizacional: Qué es y cómo fomentarlo*. Retrieved 28 de Julio de 2025, from UNIR Ecuador:

<https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>

Universidad de la empresa. (s.f.). Evolución, retos y futuro del teletrabajo.

<https://ude.edu.uy/futuro-del-teletrabajo/>

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York, NY: John Wiley & Sons.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Arana Noboa, Edgar Fabian**, con C.C: # **0942031261** autor/a del trabajo de titulación: **Impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en teletrabajo en PYMES de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **25 de febrero del 2026**

f. Fabian Arana

Nombre: **Arana Noboa, Edgar Fabian**

C.C: **0942031261**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Arias Bravo, Marco Jonathan**, con C.C: # **0925116923** autor/a del trabajo de titulación: **Impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en teletrabajo en PYMES de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **25 de febrero del 2026**

f. 

Nombre: **Arias Bravo, Marco Jonathan**

C.C: **0925116923**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en teletrabajo en PYMES de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Arana, Noboa, Edgar, Fabian Arias, Bravo, Marco, Jonathan		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	PhD. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía, Ing.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	25 de febrero del 2026	No. DE PÁGINAS:	#74
ÁREAS TEMÁTICAS:	Marco conceptual, Modelo de Porter (OCQ), Modalidad de teletrabajo		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	teletrabajo, satisfacción laboral, compromiso organizacional, PYMES, cuantitativo, deductivo.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el contexto del teletrabajo en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guayaquil. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo–correlacional y de corte transversal, aplicando el método deductivo.</p> <p>Un estudio recopiló datos mediante el levantamiento de encuestas a 267 empleados que trabajaban remotamente a través de herramientas específicas desarrolladas en investigaciones previas realizadas por Flores (2022) y Pérez Bilbao (1999), evaluando tanto los niveles de satisfacción laboral como de compromiso organizacional entre estos trabajadores remotos.</p> <p>Los estudios revelaron que la satisfacción laboral de los empleados afecta significativamente el compromiso organizacional hacia la empresa, pero no fuertemente, como lo indica el coeficiente de correlación de 0.1142. Ello implica que, aunque la satisfacción en el empleo desempeña un papel importante, otros factores, como la cultura del lugar de trabajo y las características individuales de los trabajadores, afectan a la forma en que los empleados se mantienen comprometidos cuando trabajan a distancia.</p> <p>Esta investigación subraya la importancia de mejorar esferas como el diálogo entre los equipos, la apreciación de los empleados, la flexibilidad en las horas de trabajo y la armonización de la vida familiar y profesional. Considerados cruciales para optimizar las experiencias de mano de obra a distancia entre pequeñas empresas en Guayaquil y fomentar niveles más altos de compromiso.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-995187084 +593-993446230	Fabiankira100@gmail.com Jonathanarias_b@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: David Coello Cazar		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			