

Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario.

Job satisfaction and organizational commitment: an analysis of perception in the healthcare sector

María Margarita Chiang Vega¹, María de Lourdes Quijada García²,
María José Rivera Cerda³ & Juan Pablo Hidalgo Ortiz⁴

Resumen

Es importante el estudio de variables del comportamiento organizacional, ya que ayudan a la empresa a tener una mejor gestión de los recursos humanos, debido a que la satisfacción laboral tiene relaciones positivas y estadísticamente significativas con el desempeño laboral. El objetivo de este estudio fue medir los niveles de percepción laboral de empleados del sector sanitario del área pública y privada, con respecto a las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. El estudio es de tipo transversal y descriptivo, el instrumento de medición es una encuesta que consta de 3 partes y la muestra estuvo conformada por 271 administrativos. Se presentaron análisis univariados principales, luego un análisis de conglomerados para segmentar a los participantes, y finalmente se efectúan modelos de regresión. Se determinó que existen tres segmentos de trabajadores que son claramente definidos, compuestos por aquellos administrativos con una baja percepción en general (21% y 42%, respectivamente), aquellos con una percepción media (54% y 38%, respectivamente) y aquellos con una percepción alta (25% y 20%, respectivamente). Se confirma que el compromiso organizacional afecta significativamente y de forma positiva a la satisfacción laboral.

Palabras clave: satisfacción laboral, compromiso organizacional, percepción laboral, sector sanitario.

Abstract

The study of variables of organizational behavior is important, since they help the company better manage its human resources, as job satisfaction has been positively and significantly correlated with job performance. The objective of this study was to measure the levels of job perception of employees in the public and private healthcare sector, with respect to job satisfaction and organizational commitment. The study was cross-sectional and descriptive, and the measurement instrument was a survey consisting of three sections. The study sample consisted of 271 administrative staff. We present the main univariate analysis results, followed by a cluster analysis to segment the participants, and then regression analysis. We identified three clearly defined segments of workers, consisting of administrative staff with a low overall perception of job satisfaction and organizational commitment (21% and 42%, respectively), those with a medium perception (54% and 38%, respectively) and those with a high perception (25% and 20%, respectively). The results confirm that organizational commitment significantly and positively affects job satisfaction.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment, job perception, health sector.

Fecha de recepción: 06-08-2021

Fecha de aceptación: 24-11-2021

¹Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío. Bío-Bío, Chile. mchiang@ubiobio.cl <https://orcid.org/0000-0003-3093-7892>

²Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío. Bío-Bío, Chile. maria.quijada1801@alumnos.ubiobio.cl <https://orcid.org/0000-0001-6363-9192>

³Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío. Bío-Bío, Chile. mjrivera@egresados.ubiobio.cl <https://orcid.org/0000-0001-6645-6017>

⁴Universidad del Bío-Bío. Bío-Bío, Chile. jhidalgo@ubiobio.cl <https://orcid.org/0000-0001-7621-6068>

Introducción

Día a día las organizaciones buscan alcanzar sus objetivos y metas, y para cumplir con estos, Illanes (1999), expone que las personas son el recurso más importante, ya que ellas por medio de un acuerdo contractual, entregan sus servicios profesionales a la empresa para el cumplimiento de estas metas.

Es por esto que las instituciones se preocupan de que sus empleados mantengan un buen desempeño y las variables de calidad de vida laboral como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, son importantes en este ámbito. Esto lo confirman Asrar-Ul-Haq, Kuchinkee & Iqbal (2017), quienes plantean en su estudio que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral se consideran precursores del desempeño de los empleados.

Además, las empresas se enfrentan a un entorno que cada día es más cambiante y exigente, por lo cual deben superar los nuevos retos que se les presentan en el camino, pero todo esto deben hacerlo sin descuidar el bienestar de sus empleados (Chiang & Candia, 2021). Urquiza (2012), menciona en su estudio que los trabajadores que no están satisfechos con su trabajo, ocasionado por un inadecuado ambiente laboral, genera daños a la salud, llegando a consecuencias nocivas físicas y mentales.

Existen varios factores organizacionales internos, que intervienen en la satisfacción y el compromiso de los empleados como: las condiciones de trabajo, políticas de bienestar social, el reconocimiento, posibilidad de desarrollo profesional, comunicación interna, participación laboral, entre otros.

Todos ellos pueden afectar en cierta medida al colaborador, formando una cadena de consecuencias, por ejemplo, un colaborador que presente estrés, debido a una gran cantidad de

labores, no estará satisfecho con su trabajo, ya que presentará un malestar físico y mental, pudiendo también afectar el compromiso que éste tiene hacia la organización, llegando incluso a que el colaborador se ausente de sus labores.

Debido a los antecedentes anteriormente expuestos, es que la presente investigación tiene como objetivo medir los niveles de percepción laboral de administrativos públicos y privados del sector sanitario, con respecto a las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, estudiar y analizar estas variables dentro de la organización ayudara al bienestar de los colaboradores.

Satisfacción laboral

Entre los autores que exponen las primeras definiciones de satisfacción laboral se encuentra Locke (1976), quien indicó que es la valoración personal que hace la persona sobre su trabajo, comparando lo que quiere y lo que obtiene realmente. Años más tarde, Loitegui (1990) plantea que la satisfacción laboral depende de la interacción entre las características y especificaciones del trabajo, los resultados que consigue el trabajador y la percepción de los resultados de acuerdo con las características y personalidad del trabajador, el autor concluye que la satisfacción laboral es una variable pluridimensional.

Para Weiss (2002), la satisfacción laboral es un juicio que realiza la persona de su situación en el trabajo, el cual puede ser positivo o negativo. Más tarde, Fritzsche & Parrish (2005) plantean que es el grado en que a los empleados les gusta su trabajo. Para Anaya y Suárez (2007), la satisfacción laboral es una respuesta afectiva hacia el trabajo, ellos plantean que esta respuesta se produce debido a que el individuo mantiene un estado emocional positivo.

Según Lupano & Castro, (2018), la satisfacción laboral es un estado emocional, que se

genera por la apreciación que la persona tiene de su puesto de trabajo, según si éste cubre sus necesidades y expectativas personales.

En 2014, Chiang, Salazar, Gómez & Martín, plantean que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral están relacionadas con indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, rotación, rendimiento, etc.

Es por esto que es importante el estudio de esta variable en las organizaciones, lo cual se ve reflejado en el estudio de Judge, Weiss, Kammeyer-Mueller & Hulin (2017) donde destacan que la satisfacción laboral ha sido uno de los aspectos del comportamiento organizacional más estudiados del siglo XX.

Compromiso organizacional

Dentro de las definiciones más reconocidas de compromiso organizacional se encuentra la de los autores Meyer & Allen (1991), quienes definen esta variable como un estado psicológico caracterizado por la relación entre el empleado y su organización, la cual resulta afectar la decisión de continuar o abandonar la organización.

Por otro lado, Arciniega (2002) plantea que cuando el individuo se siente identificado con la organización donde trabaja, se genera en el individuo el compromiso organizacional. En 2006, Kinicki & Kreitner, plantearon que el compromiso organizacional representa el nivel con que el empleado se identifica con su organización y está comprometido o involucrado con sus objetivos. El compromiso organizacional es la fuerza con la que un individuo se siente vinculado a una organización y que implica el seguimiento de un curso de acción relevante para ésta (Chiang, Gómez & Wackerling, 2016). Las empresas desean que sus empleados tengan compromiso con la organización, para lograr que el personal tenga un mejor desempeño en el trabajo y empleen esfuerzos adicionales en la ejecución de las tareas (Vargas & Machicao, 2020). El compromiso de los

empleados hacia la organización, es un elemento importante para la elaboración de estrategias que planteen un mejor rendimiento al momento de llevar a cabo las distintas labores o tareas asignadas a los empleados (Bóhrt, Romero & Díaz, 2014).

Coronado, Valdivia, Aguilera & Alvarado (2020), destacan en su estudio que existen una serie de variables que influyen en el compromiso del colaborador hacia su organización. Estas variables pueden clasificarse en: (1) Manipulables que son aquellas en que la empresa puede realizar acciones específicas para su creación, impulso o desaliento (formación y desarrollo, bienestar psicológico, liderazgo, confianza, promoción de personal, cultura organizacional, clima laboral, empoderamiento, entre otras). (2) No manipulables que son aquellas variables presentes en la organización y sus miembros, son mucho más complejas de manejar por las organizaciones, dado que su origen no depende exclusivamente de ellas (género, edad, antigüedad en el empleo, tamaño de la empresa, formación académica y/o jerarquía).

Las organizaciones se preocupan por la creación de compromiso organizacional dados los beneficios que se pueden obtener derivados de éste. El compromiso organizacional debe ser bidireccional, de tal modo que se manifieste la preocupación tanto de empleados como de la empresa, por ser más leales, cumplir los objetivos y tener una relación productiva para ambas partes (Abbas & Ahmad, 2019).

Materiales y métodos

El estudio es de tipo transversal y descriptivo. La medición se realizó a través de una encuesta, con tres partes. La primera parte busca identificar antecedentes generales de los participantes, género, edad y antigüedad, donde la edad y antigüedad se midió en años cumplidos.

En segundo lugar, el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Chiang, Salazar, Gómez & Martín (2014), basado en la teoría

Bifactorial de Herzberg (1959) y en tercer lugar el cuestionario de compromiso organizacional basado en los estudios de Meyer y Allen (1991). Los dos cuestionarios han sido validados, el de satisfacción laboral en Sanzana & Chiang (2017) y el de Compromiso organizacional en Chiang, Gómez & Wackerling (2016), estos cuestionarios utilizan la escala de Likert como medición, siendo (1) Totalmente en Desacuerdo, (2) En Desacuerdo, (3) De Acuerdo y (4) Totalmente de Acuerdo.

Para obtener la muestra se seleccionaron empresas tanto públicas como privadas del sector sanitario chileno, conformando la población objetivo de tamaño $N=5100$, luego al efectuar el cálculo del tamaño muestral considerando una confianza del 95% y un error máximo admisible de $\pm 5\%$, se ha obtenido un tamaño mínimo de $n=235$.

El muestreo fue realizado de manera no-probabilística, pero por cuotas en función de la proporción de cada estamento, es decir, 55% para sector público y 45% para sector privado.

La muestra final del estudio estuvo conformada por 271 participantes, distribuidos según la tabla 1. Se presentan análisis univariados principales, luego los resultados de un análisis de conglomerados para segmentar a los participantes según cada sector, y finalmente se efectúan modelos de regresión para comprobar hipótesis.

El software utilizado fue Jamovi 2.2.1, disponible en www.jamovi.org. Las hipótesis

consideradas en esta investigación son las siguientes:

H1: Existe un efecto **positivo** del Compromiso Organizacional sobre la Satisfacción Laboral.

H2: El estamento público está asociado a un mayor nivel de Satisfacción Laboral.

H3: La edad tiene un efecto **positivo** sobre la Satisfacción Laboral.

Resultados

Análisis Descriptivo

Variables Sociodemográficas

A partir de la muestra de $n=271$ participantes (Tabla 1) se tiene la siguiente caracterización: la edad promedio general es de 35.8 años (D.E.=9.66), con 3.59 (D.E.=10.2) para los empleados públicos y 35.7 (D.E.=9,24) para los empleados del sector privado. No se registraron diferencias estadísticamente significativas ($dif=0.33$, $T=0.28$, $p=.78$). Las edades rondan entre los 20 y los 65 años. Con respecto a la antigüedad laboral, en general el promedio es de 4,1 años (D.E.=6,3), con 2.1 (D.E.=5,0) para los empleados del sector privado y 6.6 años (D.E.=7.6) para los empleados del sector público. Se detectaron diferencias estadísticamente significativas entre estamentos ($dif=-4.5$, $T=-5.84$, $p<.001$).

Tabla 1. Medidas descriptivas por variables Socio Demográficas en la muestra de 271 funcionarios de organizaciones sanitarias

Indicador	Estamento	N	Media	D.E.	Mínimo	Mediana	Máximo
Edad (Años)	Público	149	35,9	10,2	22,0	33,0	60,0
	Privado	122	35,7	9,24	20,0	34,0	65,0
	Total	271	35,8	9,66	20,0	33,0	65,0
Antigüedad Laboral (Años)	Público	149	6,6	7,59	1,0	4,0	39,0
	Privado	122	2,1	5,03	1,0	2,0	14,0
	Total	271	4,1	6,31	1,0	3,0	39,0

Fuente: elaboración propia, (2019)

Variables del comportamiento organizacional

A partir de la información de las escalas mencionadas (Tabla 2), se reportan la cantidad de ítems por dimensión, el coeficiente Alfa de Cronbach y media con desviación estándar entre paréntesis. En primer lugar, para la variable satisfacción laboral, las fiabilidades de las dimensiones están en el rango entre 0,778 y 0,901 considerándose como adecuadas (George & Mallery, 2003). La puntuación media más alta fue para la dimensión satisfacción con la relación con el jefe, con 3,69 puntos, seguida de la dimensión satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo con 3,68 puntos, mientras que la más baja fue la dimensión satisfacción con la remuneración con 3,21 puntos.

Finalmente, para la variable compromiso organizacional, las fiabilidades de sus dimensiones están en el rango entre 0,757 y 0,862 también considerándose como buenas (George & Mallery, 2003). La puntuación media más alta fue para la dimensión compromiso afectivo con 3,58 puntos, y la más baja fue para la dimensión compromiso normativo, con 3,25 puntos. En definitiva, las escalas obtenidas tienen una consistencia interna adecuada para poder ser interpretadas en base a los resultados obtenidos, luego estas escalas pueden ser utilizadas para medir estas variables en los establecimientos de salud; por otro lado, existe una valoración promedio superior en la variable satisfacción laboral, a través de sus dimensiones; y una menor valoración para el compromiso organizacional, a través de sus dimensiones.

Tabla 2. *Fiabilidades por variable y por dimensión. 271 funcionarios de organizaciones sanitarias*

Escala	Dimensión	Ítems	α	Media (D.E.)
Satisfacción Laboral (Alfa=0,963**)	Satisfacción por el trabajo en general.	8	0,891	3.59 (0.34)
	Satisfacción por el ambiente físico.	7	0,894	3.54 (0.28)
	Satisfacción con la forma en que se realiza.	6	0,835	3.68 (0.20)
	Satisfacción con la oportunidad de desarrollo.	6	0,867	3.31 (0.38)
	Satisfacción con la relación con el jefe.	5	0,901	3.69 (0.05)
	Satisfacción con la remuneración.	3	0,778	3.21 (0.22)
Compromiso Organizacional (Alfa = 0,896**)	Satisfacción con la autonomía.	6	0,869	3.65 (0.19)
	Compromiso afectivo	7	0,862	3.58 (0.21)
	Compromiso normativo	7	0,757	3.25 (0.35)
	Compromiso con la continuidad	7	0,758	3.32 (0.34)

**No debe tomarse como el nivel de fiabilidad completa, sólo como referencia

Fuente: elaboración propia, (2019)

Análisis de Conglomerados

A modo de hacer una segmentación de los participantes, se realizó un análisis de conglomerados para cada segmento (público y privado), el cual permite distribuir a los mismos según su cercanía respecto a su similitud (distancia euclídeana), a fin de efectuar comparaciones entre sí.

Análisis para sector público

El método ha determinado tres segmentos de participantes, los cuales se caracterizan de la

siguiente manera (Tabla 3), el segmento 1 (n=31, 21%), tiene una edad media de 35 años, una antigüedad laboral media de 7 años y tiene percepciones promedio bajas en las escalas laborales, cercanas a los 3 puntos; el segmento 2 (n=80, 54%) tiene una edad media de 37 años, una antigüedad laboral media de 7,3 años y tiene percepciones moderadas en las escalas laborales, cercanas y por debajo de los 4 puntos; y el segmento 3 (n=38, 25%) tiene una edad media de 34 años, una antigüedad laboral media de 5 años y tiene percepciones promedio altas en las escalas laborales, entre los 4 y 5 puntos.

Tabla 3. Características por segmento de 149 funcionarios de organizaciones sanitarias públicas

Indicador	Medida	Dimensión	Segmento 1 (n=31, 21%)	Segmento 2 (n=80, 54%)	Segmento 3 (n=38, 25%)
Edad	Media		34,8	36,6	34,3
	D.E.		7,0	9,6	10,0
	Rango	-	23-52	23-60	20-65
Antigüedad Laboral	Media		6,7	7,3	5,0
	D.E.		6,1	8,1	7,7
	Rango	-	1-30	1-36	1-39
Satisfacción Laboral	Media Clasificación	Por el trabajo en general.	2.98	3.78	4.58
		Por el ambiente físico.	2.65	3.20	4.21
		Con la forma en que se realiza	3.24	3.89	4.66
		Con la oportunidad de desarrollo.	2.54	3.53	4.40
		Con la relación con el jefe.	3.05	3.92	4.78
		Con la remuneración.	2.74	3.43	4.44
		Con la autonomía.	2.46	3.16	3.89
			Bajo	Medio	Alto
Compromiso Organizacional	Media Clasificación	Compromiso afectivo	3.06	3.89	4.41
		Compromiso normativo	2.84	3.54	3.93
		Compromiso con la continuidad	3.21	3.39	3.86
			Bajo	Medio	Alto

Fuente: elaboración propia, (2019)

Análisis para sector privado

El método ha determinado tres segmentos de participantes, los cuales se caracterizan de la siguiente manera (Tabla 4), el segmento 1 (n=52, 42%), tiene una edad media de 34 años, una antigüedad laboral media de 1,8 años y tiene percepciones promedio bajas en las escalas laborales, cercanas a los 2,5 puntos; el segmento 2

(n=46, 38%) tiene una edad media de 37 años, una antigüedad laboral media de 2,2 años y tiene percepciones moderadas en las escalas laborales, entre los 3 y 4 puntos; y el segmento 3 (n=24, 20%) tiene una edad media de 38 años, una antigüedad laboral media de 2,3 años y tiene percepciones promedio altas en las escalas laborales, cercana a los 4 puntos.

Tabla 3. Características por segmento de 149 funcionarios de organizaciones sanitarias públicas

Indicador	Medida	Dimensión	Segmento 1 (n=31, 21%)	Segmento 2 (n=80, 54%)	Segmento 3 (n=38, 25%)
Edad	Media		34,8	36,6	34,3
	D.E.		7,0	9,6	10,0
	Rango	-	23-52	23-60	20-65
Antigüedad Laboral	Media		6,7	7,3	5,0
	D.E.		6,1	8,1	7,7
	Rango	-	1-30	1-36	1-39
Satisfacción Laboral	Media Clasificación	Por el trabajo en general.	2.98	3.78	4.58
		Por el ambiente físico.	2.65	3.20	4.21
		Con la forma en que se realiza	3.24	3.89	4.66
		Con la oportunidad de desarrollo.	2.54	3.53	4.40
		Con la relación con el jefe.	3.05	3.92	4.78
		Con la remuneración.	2.74	3.43	4.44
		Con la autonomía.	2.46	3.16	3.89
			Bajo	Medio	Alto
Compromiso Organizacional	Media Clasificación	Compromiso afectivo	3.06	3.89	4.41
		Compromiso normativo	2.84	3.54	3.93
		Compromiso con la continuidad	3.21	3.39	3.86
			Bajo	Medio	Alto

Fuente: elaboración propia, (2019)

Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario.

María Margarita Chiang Vega, María de Lourdes Quijada García, María José Rivera Cerda & Juan Pablo Hidalgo Ortiz

Análisis de Regresión

Adicionalmente, se ha propuesto un modelo de regresión para estudiar la orientación de la relación propuesta entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Este modelo, de acuerdo a la hipótesis H1 presupone que el compromiso organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral. Además, en un segundo modelo se incluyen como variables: una variable dicotómica que diferencia los trabajadores del sector público ($D=1$) y del sector privado ($D=0$), y las variables edad y antigüedad laboral. Las representaciones a considerar son las siguientes:

(M1) Satisfacción laboral, en función del compromiso organizacional.

(M2) Modelo 1, incluyendo sector (Público/Privado), edad y antigüedad laboral.

Para obtener las variables de constructo, se ha realizado un análisis de componentes principales para las dos escalas, reteniendo el primer componente en cada una, alcanzando al menos el 70% de varianza (información). Esto se realiza para evitar el inconveniente de la multicolinealidad. Tales componentes representan bien a las variables seleccionadas.

La tabla 5 muestra los resultados obtenidos para los modelos. La variable representando a compromiso organizacional explica aproximadamente un 43% de la variación de la satisfacción laboral y luego, controlando por estamento, edad, y antigüedad laboral, aumenta a 50%, verificando que son los mejores estimadores.

En ambos casos puede describirse un efecto positivo del compromiso organizacional sobre la satisfacción laboral, siendo estadísticamente significativo ($p<0,001$).

Con esto se cumple lo especificado en la hipótesis H1. Para el segundo modelo, se tiene también que, por un lado, pertenecer al estamento público genera una mayor satisfacción laboral que

sus contrapartes del sector privado, siendo este efecto significativo ($p<0,01$) permitiendo cumplir con la hipótesis H2, también se tiene que la edad tiene un efecto positivo y significativo ($p<0,01$), permitiendo también dar cuenta de la hipótesis H3, es decir, a mayor edad en la institución se genera una mayor satisfacción laboral.

Tabla 5. Modelos estimados

Variable Dependiente	Satisfacción Laboral	
Variable Independiente	M2.1	M2.2
Compromiso Organizacional	0,654**	0,660**
Estamento (1=Público)		0,357**
Edad		0,020**
Antigüedad Laboral		0,006
Constante	-0,000	-0,946**
R2	0,428	0,507
R2 Ajustado	0,426	0,500
N	271	271

Fuente: elaboración propia, (2019)

Discusión

En lo que respecta a los resultados en la variable compromiso organizacional, tanto el sector público como el privado, tienen una mayor percepción del compromiso afectivo. En el estudio de San Martín (2013), también concluye que el compromiso organizacional tiene una relación positiva con la satisfacción laboral, sus resultados apuntan específicamente que el compromiso afectivo del trabajador está relacionado positivamente con la percepción de la satisfacción laboral.

En el análisis de segmentación, los trabajadores administrativos de salud pública perciben mejores niveles de compromiso y de satisfacción a la hora de evaluar las condiciones y situaciones que se les presentan en el trabajo. Pedraza (2020a), también realizó un estudio analizando sector público y privado, dentro de sus resultados destacó que en las relaciones planteadas no existen diferencias significativas entre ambos sectores, sin embargo, se presentó una diferencia en el factor de identidad, en donde el sector privado presentaba niveles inferiores al sector

público, afectando directamente la satisfacción intrínseca de los empleados.

En lo que respecta a satisfacción laboral en el sector público, las dimensiones con más baja percepción son: la de autonomía, el ambiente físico y la oportunidad de desarrollo; en el sector privado las dimensiones con más baja percepción son: la de autonomía, la remuneración y la oportunidad de desarrollo.

En el estudio de Yousef (2017), los resultados indicaron que los empleados están ligeramente satisfechos con las condiciones de trabajo y la seguridad laboral, y tienen una baja satisfacción con las facetas salariales y de promoción del puesto.

Con mayor percepción de la satisfacción laboral en el sector público, se encuentra la dimensión relación con el jefe, forma en cómo se realiza el trabajo y trabajo en general, y en el sector privado, dimensión relación con el jefe, forma en cómo se realiza el trabajo y ambiente físico. En el estudio de Yousef (2017), los resultados indicaron que los empleados están muy satisfechos con la supervisión y los compañeros de trabajo.

Para una buena gestión de los recursos humanos es importante el estudio de las variables presentes en esta investigación, así también lo menciona Cernas, Mercado & León, (2018), en su estudio exponen que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral son, muy probablemente, las variables más estudiadas del comportamiento humano en el trabajo, esto debido a sus implicaciones críticas en la efectividad organizacional. Pedraza (2020b), plantea que tanto en el ámbito público como privado se recomienda que las gerencias incorporen prácticas de administración de recursos humanos que fomente un ambiente de trabajo cálido, con oportunidades de desarrollo y bienestar, lo cual ayudará a que los empleados tengan una mayor identidad y compromiso organizacional, de esta manera beneficiando también a la satisfacción laboral.

Conclusión

Se ha realizado un estudio sobre la aplicación de dos escalas referentes a variables del comportamiento organizacional: satisfacción laboral y compromiso organizacional a una muestra de 271 trabajadores administrativos del sector sanitario, tanto públicos como privados. Se ha determinado que las escalas medidas son fiables para esta muestra según el criterio basado en Alfa de Cronbach, siendo considerados como buenos.

Se ha determinado que existen tres segmentos de trabajadores que son claramente definidos, compuestos por aquellos con una baja percepción en general (21% y 42%, respectivamente), aquellos con una percepción media (54% y 38%, respectivamente) y aquellos con una percepción alta (25% y 20%, respectivamente).

Esto indica que los participantes tuvieron comportamientos más tendientes a valoraciones medias respecto a las variables medidas.

En términos generales, los trabajadores del sector público tienen mejores niveles de percepción respecto a las distintas dimensiones de la satisfacción laboral.

En particular, los trabajadores públicos clasificados en el segmento bajo, tienen promedios similares a los trabajadores privados clasificados en el segmento medio. Estos resultados reflejan la ventaja comparativa de los empleados del sector público sanitario respecto de las diversas situaciones que enfrentan en su trabajo, es decir, se sienten más satisfechos que sus contrapartes principalmente por los beneficios y estabilidad laboral presentes en este estamento.

Al estimar los modelos de regresión considerando ambas muestras en conjunto, se confirma que el compromiso organizacional afecta significativamente y de forma positiva a la

satisfacción laboral ($\beta=0.660$, $p<.001$), contribuyendo a explicar su variabilidad en un 43%.

Luego, controlando por edad y antigüedad laboral, la edad contribuye de forma positiva y significativa ($\beta=0.020$, $p<.001$), pero la antigüedad laboral no entrega información relevante para explicar la satisfacción laboral ($\beta=0.006$, $p=.27$).

Además, se han detectado diferencias estadísticamente significativas entre los sectores, siendo el sector público el que tendría mayores niveles de satisfacción laboral, respecto a los privados ($\beta=0.357$, $p<.001$).

Finalmente se puede concluir que, para los trabajadores sanitarios de nuestra muestra, se cumplen las tres hipótesis propuestas. Es decir, existe un efecto **positivo** del Compromiso Organizacional sobre la Satisfacción Laboral, el estamento público está asociado a un mayor nivel de Satisfacción Laboral que el estamento privado y al aumentar la edad de los funcionarios se presentan en ellos mayores niveles de Satisfacción Laboral. Finalmente se puede decir que este estudio es un insumo para mejorar la calidad de vida laboral, lo que posibilitara un mejor nivel de salud mental y físico en los colaboradores.

Referencias Bibliográficas

- Abbas, Q. & Ahmad, S. (2019). Reliability and Validity Estimation of Urdu Version of Organizational Commitment Questionnaire-Revised. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 34(2), 255-276. <https://bit.ly/3dBblmg>
- Anaya, D. y Suárez, J. M. (2007): Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de La satisfacción laboral y profesional de los profesores 223 ámbito nacional. *Revista de Educación*, 344(1), 217-243. <https://bit.ly/3rWViWi>
- Arciniega, L. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica, *Revista de Negocios del ITAM*, 2(1), 21-23.
- Asrar-Ul-Haq, M., Kuchinke, K. & Iqbal, A. (2017). The relationship between corporate social responsibility, job satisfaction, and organizational commitment: Case of Pakistani higher education. *Journal of Cleaner Production*, 142(4), 2352-2363. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.11.040>
- Bóhrt, R., Romero, C, & Díaz, F. (2014). El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas. *Ajayu*, 12(2), 227-245. <https://www.redalyc.org/pdf/4615/461545458007.pdf>
- Cernas, D., Mercado, P. & León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 63(2), 1-18 <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Chiang, M., & Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25. <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Chiang, M., Gómez, N. & Wackerling, L. (2016). Compromiso organizacional del funcionario municipal rural de la Provincia de Nuble, Chile. *Ciencia y trabajo*, 18(56), 134-138. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200010>

- Chiang, M., Salazar, M., Gómez, N. & Martín, M. (2014). Estilo de liderazgo y creencias organizacionales en la satisfacción laboral de la administración pública de Chile. *Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales* (93), 1889-7045 <http://hdl.handle.net/11531/16800>
- Coronado, G., Valdivia, M. Aguilera, A. & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 60(2),1-15 <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>
- Fritzsche, B. & Parrish, T. (2005). Theories and Research on Job Satisfaction. In: Brown, R. and Lent, R. (Eds.), *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*, Wiley, New York, 180-202.
- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: Wiley. <https://doi.org/10.7202/1022040AR>
- Illanes, P. (1999). *El sistema empresa, una visión integral de la administración*. Santiago de Chile: Industrias Gráficas 3F, SA. <https://bit.ly/2PYLtlQ>
- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer-Mueller, J. & Hulin, C. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- Kinicki, A. & Kreitner, R. (2006). *Comportamiento Organizacional* (2^a ed.) M. Rosa, Trad). São Paulo: McGraw-Hill Interamericana do Brasil.
- Locke, E. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette, M.D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, IL. 1297-349. <https://bit.ly/2QC14xT>
- Loitegui, J. (1990): *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Lupano, M. & Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1),171-188 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18058784010>
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. <https://bit.ly/3ga9jw2>
- Pedraza, N. (2020a) El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas, *Innovar*, 30 (76), 9-23. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pedraza, N. (2020b). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*,10(20),77-106 <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- San Martín, S. (2013). La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como

antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Contaduría y administración*, 58(2), 11-38. <https://bit.ly/3am6d4g>

Sanzana, R., & Chiang, M. (2017). Relación entre implicación laboral y satisfacción del trabajador en colegios de una provincia de Chile. *Salud de los Trabajadores*, 25(1), 52-62. ISSN:1315-0138. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375853771005>

Urquiza, R. (2012). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Revista Médica La Paz*, 18(2), 65-69. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es&tlng=es

Vargas, F. & Machicao, C. (2020). Estudio comparativo del compromiso organizacional en trabajadores con y sin hijos, dentro de una

empresa industrial en la ciudad de La Paz. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 20(20), 17-36. <https://bit.ly/3xu0fXK>

Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)

Yousef, D. (2017). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 77-88. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1072217>.