

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de pequeñas y medianas empresas chilenas.

Job satisfaction and organizational commitment in employees of small and medium-sized Chilean companies.

Daniel Antonio Verenzuela-Barroeta¹, Dayana Esther Querales-Ampueda² y
Loyda Mercedes García-Estelin³

Resumen

Se explora la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en pequeñas y medianas empresas. Se considera la relación con el bienestar emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores. El objetivo del estudio fue analizar la relación asociativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional y determinar el grado de influencia de la primera variable sobre la segunda. Se realizó un estudio no experimental transversal, de tipo descriptivo correlacional, aplicando la Escala de Satisfacción con los Recursos Laborales (recursos de líder, de tarea, de equipo y organizacionales) y la escala *Commitment to Organizations and Occupations* (con componentes afectivo, de continuidad y normativo) a 386 colaboradores de PyMES de Santiago, Chile. Los resultados muestran que la mayoría experimenta baja satisfacción laboral, especialmente en cuanto al liderazgo, las tareas y los recursos organizacionales, el nivel de compromiso organizacional fluctúa de bajo a medio, siendo el compromiso afectivo el más bajo. Ambas variables se relacionan fuerte y positivamente ($r_{xy}=0,891$), el análisis de regresión indica que el 79,30% de la variabilidad del compromiso organizacional se explica por la satisfacción laboral. Se concluye que la satisfacción laboral predice significativamente el compromiso organizacional. Se recomienda a las PyMES implementar el salario emocional como política motivacional para fortalecer el compromiso, reducir el ausentismo y la rotación, promover estados emocionales saludables y ambientes de trabajo favorables como atisbo para la construcción de ventaja competitiva sostenible.

Palabras clave: Satisfacción laboral; compromiso laboral; bienestar de los trabajadores;

Abstract

This study explores the relationship between job satisfaction and organizational commitment within small and medium-sized companies. It also considers the connection to employees' emotional well-being and quality of work life. The objective of the study was to analyze the associative relationship between job satisfaction and organizational commitment and to determine the degree of influence of the first variable on the second. A non-experimental cross-sectional descriptive correlational study was carried out, applying the Job Resources Satisfaction Scale (leader, task, team and organizational resources) and the Commitment to Organizations and Occupations scale (with affective, continuity and normative components) to 386 employees of SMEs in Santiago, Chile. The results show that the majority experience low job satisfaction, especially in terms of leadership, tasks and organizational resources, the level of organizational commitment fluctuates from low to medium, with affective commitment being the lowest. Both variables are strongly and positively related ($r_{xy}=0,891$), the regression analysis indicates that 79.30% of the variability of organizational commitment is explained by job satisfaction. It is concluded that job satisfaction significantly predicts organizational commitment. It is recommended that SMEs implement emotional pay as a motivational policy to strengthen commitment, reduce absenteeism and turnover, and promote healthy emotional states and foster favorable work environments as a glimpse of building sustainable competitive advantage.

Keywords: Job satisfaction; work engagement; worker welfare

~~Fecha de recepción: 02-05-2024~~

~~Fecha de aceptación: 29-10-2024~~

¹Investigador. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Maracay, Venezuela. E-mail: daverenzuela@uc.edu.ve

²Investigadora. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Maracay, Venezuela. E-mail: queralesdayana@gmail.com

³Docente. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Maracay, Venezuela. E-mail: lgarcia9@uc.edu.ve

Introducción

Las aportaciones empíricas han establecido innumerables relaciones entre diversas variables del comportamiento organizacional, centrándose en el estudio de la interdependencia entre la satisfacción laboral (SL) y otras variables como la calidad de vida (Jiménez et al., 2020), el clima organizacional (Govea y Zúñiga, 2020), la productividad (Cabanilla et al., 2022) y el compromiso organizacional (CO) (Sánchez, 2023; Chiang et al., 2021; Estrada y Gallegos, 2021; Pedraza, 2020; Quispe y Paucar, 2020; Chagray et al., 2020).

Respecto de la asociación entre la SL y el CO, la literatura refiere que el colaborador construye significaciones en torno a las vivencias y experiencias que resultan de su interacción con los factores organizativos (Erazo y Riaño, 2021), constituyendo el marco subjetivo a través de la cual valoran perceptualmente las facilidades o dificultades que enfrentan para desempeñarse, motivarse y satisfacerse en el trabajo (Bravo et al., 2023; Verenzuela-Barroeta et al., 2023).

Como resultado, surgen respuestas emocionales que expresan sentimientos, necesidades u obligaciones, o una combinación de ellas, hacia el trabajo y la organización, las cuales se derivan del estado psicosocial del colaborador (Sánchez-Vásquez y Sánchez-Ordóñez, 2019). Estas respuestas, entendidas como CO, adquieren diferentes niveles que determinan el grado en que el individuo está dispuesto a contribuir con el logro de los objetivos y la intensidad del vínculo que crea con la organización.

En la actualidad, muchas pequeñas y medianas empresas (PyMES) enfrentan crisis ocasionadas por prácticas deficientes de gestión del talento humano que auspician ambientes de trabajo negativos (Verenzuela-Barroeta et al., 2023), desmotivación y afecciones en la salud mental de los colaboradores, obstaculizando el progreso estratégico sostenible de la organización, incrementando el ausentismo y la rotación y desestimulando el compromiso con el trabajo y con la organización (Barrios-Hernández, et al. 2020;

Quispe y Paucar, 2020).

Bajo la argumentación anterior, el objetivo de esta investigación es, por un lado, analizar de relación asociativa entre la SL y el CO y, por otro, determinar el grado de influencia de la SL sobre el CO de los colaboradores de PyMES de la ciudad de Santiago, Chile. A continuación, se formula el sustento teórico de las variables objeto de estudio; después, el trabajo se divide en cuatro secciones: en la primera se establecen las precisiones metodológicas, en la segunda se presentan los resultados, en la tercera se discuten los hallazgos y, en la cuarta, se declaran las conclusiones.

Satisfacción laboral

La SL es un estado emocional positivo o placentero por medio del cual la persona valora, subjetivamente, sus experiencias en el contexto laboral (Farias-Macias et al., 2021), manifestada a través de respuestas cognitivo-afectivas hacia su trabajo y la organización (Sánchez-Vásquez y Sánchez-Ordóñez, 2019). Esta investigación define la SL como el conjunto multifactorial comprendido por el estado psicosocial, las actitudes y las respuestas conductuales experimentadas por el colaborador hacia el puesto de trabajo, el medioambiente laboral y la organización. Por tanto, es una disposición psicológica positiva condicionada por factores intrínsecos y extrínsecos que determinan el grado de afecto, gusto y agrado (Durán et al., 2021; Salas, 2020).

Compromiso organizacional

El CO es el vínculo entre el colaborador y la organización que se crea por medio de la adherencia afectiva, por el deseo de preservar su membresía o por deuda moral o, bien, por una articulación de estos componentes (Heredia-Laura y Sullca-Tapia, 2022). A los fines de esta investigación, el CO se define como la fuerza relativa que identifica e implica al colaborador con la organización mediante actitudes influenciadas por sentimientos que expresan afecto, necesidades o atadura moral. El compromiso afectivo (CA) es un lazo sentimental producido por emociones positivas que incrementan el sentido de pertenencia, la preocupación por los asuntos de

trabajo, la solidaridad, la productividad y la integración (Santiago-Torner, 2023). El compromiso de continuidad (CC) expresa la necesidad del colaborador de conservar su membresía considerando que no está dispuesto a sacrificar la inversión de tiempo y esfuerzo para asumir el costo de retirarse, prefiriendo permanecer en la organización (Puma y Estrada, 2020); mientras que el compromiso normativo (CN) es la vinculación del colaborador con la organización, producida por la atadura moral que lo obliga a corresponder a su empleador con la lealtad de su membresía tras haber recibido ciertos beneficios (Nava et al., 2020).

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en PyMES

La relación entre la SL y el CO, así como la capacidad predictiva de la primera variable sobre la segunda, se ha demostrado a través de diversas aportaciones que destacan la preminencia de la gestión del talento humano basada en prácticas que potencien las capacidades humanas, brinden oportunidades de desarrollo laboral, construyan ambientes de trabajo saludables (Pedraza, 2020) y contribuyan con el buen desempeño empresarial (Verenzuela-Barroeta et al., 2023). En este sentido, la investigación de Sánchez (2023) demuestra una correlación fuerte y significativa con $r=0,837$ entre la SL y el CO en empresas pesqueras del Perú, aduciendo la necesidad de redefinir la gestión de personas en las PyMES a partir del mejoramiento de las políticas de evaluación y reconocimiento del desempeño, con el fin de incorporar mecanismos de recompensas intangibles que contribuyan con el bienestar emocional como atisbo para incrementar el CO.

Por su parte, el estudio de Chiang et al. (2021) sobre una muestra segmentada que incluyó empleados de organizaciones públicas y privadas chilenas, revela una relación directa positiva entre SL y CO, determinando dos modelos con buen ajuste y significancia estadística: el primero, basado únicamente en el análisis de ambas variables, indica que cerca del 43% del CO se explica a través de la SL; el segundo, que incluye variables moderadoras (estamento, edad y

antigüedad laboral) sugiere mejor estimación al explicar 50% de la variabilidad del CO a causa de la SL. Así, demuestra que el estamento público presenta mayor SL que el privado y que el grado de esta variable es mayor a medida que la edad de los funcionarios se incrementa.

En esta misma línea, la investigación de Estrada y Gallegos (2021), desarrollada en la Amazonia peruana, revela una relación directa y significativa entre ambas variables con $r=0,539$, con mayor capacidad asociativa del CA y el CN con la SL, concluyendo que a mayor nivel de satisfacción con el trabajo, mayor nivel de *work engagement* y, a su vez, mayor desempeño, productividad, eficiencia y capacidad adaptativa de los colaboradores.

Con fundamento en la argumentación anterior, se formulan las siguientes hipótesis:

H $\square$: Existe una relación directa y significativa entre la SL y el CO en colaboradores de pymes chilenas.

H $\square$: Existe una relación de influencia positiva y significativa de la SL sobre el CO de colaboradores de PyMES chilenas.

Materiales y métodos

El diseño de esta investigación fue de tipo no experimental transversal, con alcance descriptivo correlacional. La medición se realizó a través de una encuesta diseñada en tres bloques; el primero recopila datos sociodemográficos, el segundo, relacionado con la SL, contiene la Escala de Satisfacción con los Recursos Laborales (CSRL_16) de Spontón et al. (2019) estructurada en cuatro dimensiones: a) satisfacción con los recursos del líder (RL), b) satisfacción con los recursos de tarea (RT), c) satisfacción con los recursos de equipo (RE) y d) satisfacción con los recursos organizacionales (RO); el tercero, relacionado con el CO, contiene la escala *Commitment to Organizations and Occupations* (COO) que evalúa los tres niveles del constructo propuesto por Meyer et al. (1993): CA, CC y CN.

Ambos instrumentos se puntúan en una escala de tipo Likert que va de 1 a 5 (1 = totalmente en desacuerdo, hasta 5 = totalmente de acuerdo).

La población objetivo estuvo conformada por N=1.569.209 colaboradores de PyMES de la Región Metropolitana de Santiago, Chile (Servicio de Impuestos Internos, 2016). Al calcular el tamaño muestral, con nivel de confianza al 95% y máximo error del $\pm 5\%$, se obtuvo $n=386$ colaboradores de PyMES ubicadas en las comunas de Las Condes, Providencia, Estación Central, Pudahuel y Quilicura. Se aplicó un muestreo no probabilístico de tipo bola de nieve con base en los siguientes criterios de inclusión: a) ser colaborador de una pequeña empresa (fuerza de trabajo desde 1 a 49 colaboradores) o b) ser colaborador de una mediana empresa (fuerza de trabajo desde 50 a 199 colaboradores).

Los datos se analizaron en el *software* IBM SPSS versión 26.0. Se calcularon estadísticos de resumen, se estimó la fiabilidad de los instrumentos mediante el alfa de Cronbach (α), se analizó la normalidad de los datos a partir de la

asimetría (As) y curtosis (K), se definieron intervalos (bajo, medio y alto) para describir e interpretar el comportamiento de las variables SL y CO, se ejecutó la prueba de análisis de varianzas para contrastar las variables sociodemográficas con las variables objeto de estudio, se determinó el grado de correlación entre SL y CO para corroborar H_0 y se formuló el modelo de regresión lineal para verificar H_0 .

Resultados

La identidad de género de la mayoría muestral (55,18%) es femenino, la edad promedio es de $34,52 \pm 6,28$ años, el nivel educacional del 28,75% ($n=111$) es secundaria, el 34,97% ($n=135$) es técnico y el 36,27% ($n=140$) es profesional. La antigüedad laboral promedio es de $4,26 \pm 2,17$ años, el tipo de puesto de la mayoría ($n=260$) es operativo, el 66,75% ($n=257$) trabaja en una mediana empresa; las actividades económicas desarrolladas por las PyMES son comercio (50,65%), prestación de servicios (31,69%) y manufactura (17,92%) (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Caracterización sociodemográfica de la muestra

Variable	Descriptivos
Identidad de género	fi (Hi)
Femenino	213 (55,18%)
Masculino	153 (39,64%)
Otro	20 (5,18%)
Edad (años)	Media: 34,53 - D.E.: 6,28 Mínimo: 24 - Mediana: 33 - Máximo: 49
Nivel educativo	fi (Hi)
Secundaria	111 (28,75%)
Técnico	135 (34,97%)
Profesional	140 (36,27%)
Antigüedad laboral (años)	Media: 4,26 - D.E.: 2,17 Mínimo: 1 - Mediana: 4 - Máximo: 12
Tipo de puesto	fi (Hi)
Apoyo	260 (67,53%)
Supervisión	126 (32,73%)
Categoría de la empresa	fi (Hi)
Pequeña	129 (33,51%)
Mediana	257 (66,75%)
Actividad de la empresa	fi (Hi)
Comercio	195 (50,65%)
Servicio	122 (31,69%)
Manufactura	69 (17,92%)

Fuente: Datos de la investigación

Por otra parte, en la Tabla 2, se detalla la estructura de las escalas CSRL_16 y COO, enunciando sus dimensiones, el resultado de la fiabilidad estimada con α y los estadísticos descriptivos.

Tabla 2. Fiabilidad y estadísticos univariados de los instrumentos CSRL_16 y COO

Escala	Dimensión	Ítems	α	Media $\pm$ D.E.	As	K
CSRL_16	RL	4	0,81	9,74 $\pm$ 4,19	0,96	-0,30
	RT	4	0,80	10,35 $\pm$ 3,70	0,63	-0,55
	RE	4	0,73	10,56 $\pm$ 3,45	0,79	-0,18
	RO	4	0,79	9,35 $\pm$ 3,94	1,08	0,03
COO	CA	6	0,85	14,31 $\pm$ 5,86	1,14	0,68
	CC	7	0,88	18,74 $\pm$ 6,40	0,58	-0,78
	CN	5	0,86	13,75 $\pm$ 4,88	0,51	-0,91

Fuente: Datos de la investigación

Las cuatro subescalas del CSRL 16 y los tres niveles del COO, arrojan valores α adecuados ($\alpha > 0,70$) que fluctúan entre 0,73 y 0,88 (Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez, 2020).

En el caso de la escala CSRL_16, la media oscila entre 9,35 $\pm$ 3,94 (RO) y 10,56 $\pm$ 3,45 (RE), los coeficientes As y K van desde 0,63 hasta 1,08 y desde -0,55 hasta 0,03 respectivamente; mientras que en la escala COO la media fluctúa entre 13,75 $\pm$ 4,88 y 18,74 $\pm$ 6,40, la As desde 0,51 hasta 1,14 y la K desde -0,91 hasta 0,68, interpretándose como la aproximación de los datos a una distribución normal (Forero et al., 2009).

La As muestra una tendencia hacia las puntuaciones bajas; mientras que $K < 0$ en RL, RT, RE, CC y CN muestra distribución de los datos a lo largo del rango y $K > 0$ en RO y CA revela mayor concentración de los datos alrededor de la media. La SL de la mayoría de los colaboradores es baja respecto de los RL (62,69%), RT (50,52%) y RO (65,03%); mientras que en los RE fluctúa de baja (47,41%) a media (41,45%). La SL en general se

ubica en un nivel bajo para la mayoría (58,55%). Sobre el CO, se evidencia un bajo CA y CN en la mayoría muestral (67,88% y 54,66% respectivamente); mientras que el CC fluctúa de bajo (48,70%) a medio (34,20%) (Ver Tabla 3).

El análisis de correlación (Ver Tabla 4), revela una asociación fuerte, positiva y significativa con $r_{xy} = 0,891$ entre SL y CO, con coeficientes que varían entre 0,53 y 0,83.

El análisis de varianzas de un factor (Ver Tabla 5), arrojó que no existen diferencias significativas entre las medias de los grupos comparados, lo cual evidencia que el grado de SL y el nivel de CO es independiente de los factores sociodemográficos; por tanto, la relación depende, únicamente, de la valoración perceptual de las dimensiones que constitutivas de ambos constructos:

El modelo de regresión resultó significativo con coeficiente de determinación (R^2) que indica que el 79,30% de la variabilidad del CO se explica

¹Investigador. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Maracay, Venezuela. E-mail: daverezuela@uc.edu.ve

²Investigadora. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Maracay, Venezuela. E-mail: queralesdayana@gmail.com

³Docente. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Maracay, Venezuela. E-mail: lgarcia9@uc.edu.ve

a través de la SL, quedando definido por $CO = 0,926 \cdot SL + 0,285$ (Ver Tabla 6).

Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de pymes chilenas

Variable - dimensión	Bajo		Medio		Alto		Fi	Hi (%)
	Fi	Hi (%)	Fi	Hi (%)	Fi	Hi (%)		
RL	242	62,69	83	21,50	61	15,80	386	100,00
RT	195	50,52	139	36,01	52	13,47	386	100,00
RE	183	47,41	160	41,45	43	11,14	386	100,00
RO	251	65,03	86	22,28	49	12,69	386	100,00
CSRL_16	226	58,55	114	29,53	46	11,92	386	100,00
CA	262	67,88	62	16,06	62	16,06	386	100,00
CC	188	48,70	132	34,20	66	17,10	386	100,00
CN	165	42,75	134	34,72	87	22,54	386	100,00
COO	211	54,66	113	29,27	62	16,06	386	100,00

Fuente: Datos de la Investigación

Tabla 4. Correlación de Pearson entre satisfacción laboral y compromiso organizacional

<i>R</i>		Satisfacción laboral					Compromiso organizacional			
		RL	RT	RE	RO	SL	CA	CC	CN	CO
Satisfacción laboral	RL		0,694**	0,694**	0,740**	0,899**	0,797**	0,772**	0,658**	0,823**
	RT			0,686**	0,708**	0,877**	0,731**	0,781**	0,571**	0,774**
	RE				0,637**	0,848**	0,672**	0,689**	0,530**	0,701**
	RO					0,885**	0,832**	0,730**	0,655**	0,817**
	SL						0,868**	0,848**	0,692**	0,891**
Compromiso organizacional	CA							0,815**	0,698**	0,929**
	CC								0,686**	0,932**
	CN									0,857**
	CO									

** Significativa al nivel $p < 0,01$

Fuente: Datos de la Investigación

Tabla 5. Análisis de varianzas

Variable socioeconómica	Variable de estudio	gl	F	P
Identidad de género	SL	2	1,693	0,185
	CO	2	0,473	0,623
Edad	SL	8	0,802	0,601
	CO	8	0,917	0,502
Nivel educativo	SL	2	0,615	0,541
	CO	2	0,166	0,847
Antigüedad laboral	SL	5	1,153	0,332
	CO	5	0,478	0,793
Tipo de puesto	SL	1	0,940	0,333
	CO	1	0,605	0,437
Categoría de la empresa	SL	1	0,633	0,427
	CO	1	0,299	0,585
Actividad de la empresa	SL	2	2,849	0,059
	CO	2	1,389	0,251

Fuente: Datos de la Investigación

Tabla 6. Estimación del modelo predictivo

	Coefficientes
R^2	0,793
R^2 ajustado	0,793
ρ análisis de varianzas	<0,01
β_0 (Constante)	0,285**
β_1 (Satisfacción laboral)	0,926**

Fuente: Datos de la Investigación

Discusión

El bajo nivel de SL respecto de los RL aduce experiencias desagradables con el estilo de supervisión, las instrucciones de trabajo, la evaluación del desempeño y la retroalimentación.

Según Verenzuela-Barroeta et al. (2023), los estilos de dirección prevalentes en las PyMES chilenas se basan en prácticas que desincentivan la productividad, el aprendizaje colectivo y la orientación al logro de objetivos; los liderazgos directivos hostiles y abusivos auspician

comportamientos agresivos que afectan las relaciones interpersonales y exponen a los colaboradores a riesgos psicosociales como el estrés, agotamiento (*burnout*) y afecciones mentales que elevan el ausentismo y la rotación (Chagray et al., 2020; Govea y Zúñiga, 2020; Quispe y Paucar, 2020).

La insatisfacción con los RT se relaciona con aspectos que evalúan el alcance de las tareas, la autonomía y el empoderamiento. Como señalan Paredes-Zempual et al. (2021), un nivel bajo da cuenta del carente sentido y propósito que los colaboradores atribuyen a las tareas a causa de la monotonía, las pocas oportunidades para poner en vigor las capacidades cognitivas y el reducido nivel de desafío que representan. Cuando el individuo percibe que ejerce poco o ningún control sobre las formas en que desarrolla sus tareas, experimenta desmotivación (Barrios-Hernández et al., 2020) y aparecen sentimientos negativos (desesperanza, tristeza, miedo, frustración) que afectan el estado psicológico y distorsionan su bienestar subjetivo (Cabanilla et al., 2022; Cuzquen y Esparza, 2022; Erazo y Riaño, 2021; Coronado-Guzmán et al. 2020; Pieró et al., 2014).

En cuanto a la dimensión RE, la mayoría de los colaboradores manifiesta un nivel de bajo a medio de satisfacción con los resultados del trabajo grupal y la eficiencia del trabajo en equipo; lo cual contradice los hallazgos de Barrios-Hernández et al. (2020) quienes expresan que la medición del desempeño en equipo suele arrojar mejores resultados que otros factores debido a los códigos comunicacionales que crean los individuos en el contexto organizacional, influenciados por relaciones confraternas, solidarias y sinérgicas.

Los resultados de la evaluación de la SL respecto de los RE, podrían atribuirse a deficiencias de la comunicación organizacional, escasa definición de tareas y asignación de roles, incapacidad para desarrollar habilidades colectivas, fijación de metas poco claras, así como la ineficacia de la resolución de los conflictos (Durán et al., 2021; Estrada y Gallegos, 2021; Rodríguez et al., 2020). Se puede inferir que las experiencias colaborativas, la calidad de las dinámicas de

equipo y el apoyo recíproco no son aspectos gratificantes como consecuencia de la falta de confianza, disputas no resueltas o falencias en la organización del trabajo (Bravo et al., 2023).

En este sentido, la disminución de la productividad es consecuencia de la falta de cohesión y el descontento de los equipos de trabajo, lo cual inhibe el aprovechamiento de capacidades innovadoras para construir conocimiento productivo como estrategia de aprendizaje organizacional (Barrios-Hernández et al. 2020). Por otra parte, el ambiente de trabajo se torna tenso, favoreciendo la aparición de afecciones en la salud mental que incrementan el ausentismo por licencias médicas (Govea y Zúñiga, 2020; Quispe y Paucar, 2020).

Los resultados de la dimensión RO demuestran un estado de insatisfacción en la mayoría de los colaboradores con los factores organizativos de las PyMES. De acuerdo con Verenzuela-Barroeta et al. (2023), esta situación ocurre cuando aspectos de la estructura, las políticas y las prácticas empresariales, generan frustración y desmotivación en sus colaboradores, aspectos que influyen en la cultura organizacional y la capacidad adaptativa frente a los cambios impuestos por el entorno (Puma y Estrada, 2020).

De acuerdo con Mediomundo (2023), es común que, ante las distorsiones económicas que en la actualidad imperan en los países de la región, la valoración de las remuneraciones tienda a mostrar estados de insolvencia; sin embargo, para mitigar la brecha, es conveniente implementar esquemas de concesión de beneficios intangibles dirigidos a reconocer el desempeño, fortalecer el bienestar emocional e incrementar la calidad de vida laboral (Cuzquen y Esparza, 2022; Jiménez et al., 2020; Sánchez-Vásquez et al., 2019).

Con fundamento en lo anterior, esta investigación incorpora el salario emocional, auspiciado por la tesis del trabajador feliz y productivo desde la perspectiva del bienestar sostenible propuesta por Peiró et al. (2014), como una herramienta de gestión del talento humano, destacando que la SL debe ser gestionada con prácticas que reivindiquen la dignidad del

individuo y actúen favorablemente sobre el estado psicológico (Mediomundo, 2023; Verenzuela et al., 2022; Barrios-Hernández et al., 2020).

Desde el enfoque hedónico de la felicidad en el trabajo, el salario emocional debe enfocarse en el ser humano, procurando que los colaboradores alcancen más felicidad con su trabajo, en lugar de percibir el trabajo como una necesidad (Cuzquen y Esparza, 2022; Peiró et al., 2014). Para ello, la gestión directiva debe enaltecer la utilidad social del trabajo con recompensas, beneficios e incentivos de apoyo y soporte institucional que favorezcan el equilibrio vida-trabajo y generen calidad de la vida (Erazo y Riaño, 2021).

Un salario emocional generador de bienestar sostenible incrementa la productividad, afianza la implicación y fortalece la identidad (Rubio et al., 2020) e influye en el estado psicológico que rige el sentido actitudinal y las construcciones sociológicas que definen el nivel CO desde una ontología afectiva que, a su vez, se enlaza con el involucramiento natural y es indivisible de la moral (Rubio et al., 2020), dando sentido a la vida laboral (Peiró et al., 2014).

Ahora bien, en sintonía con investigaciones precedentes (Sánchez, 2023; Chiang et al., 2021; Pedraza, 2020), no resulta insospechado que el nivel de CO de la mayoría de los colaboradores de las PyMES chilenas se encuentre en baja valoración perceptual respecto del CA y en una tendencia de media a baja en los componentes del CC y CN; pues la ausencia de respuestas afectivas y el reducido sentido de pertenencia y grado de implicación, se traduce en un escaso vínculo emocional con la organización, evidenciando la despreocupación o desinterés por los resultados del desempeño empresarial y centrándose en el cumplimiento de tareas como mecanismo de obtención de la compensación salarial (Verenzuela et al., 2023).

Sobre la tendencia de media a baja del CC, se puede inferir que preservar el puesto de trabajo es más una necesidad frente a la eventual pérdida de la inversión de tiempo y esfuerzo, que la

estimación de escasas oportunidades de reinserción laboral. Sin embargo, no existiendo deseo ni necesidades de orden superior (seguridad, social y de autorrealización) que motiven la permanencia en el puesto de trabajo a largo plazo (Salas, 2020), el grado de compromiso no será mayor que el empeñado hasta el presente.

Por otra parte, los resultados del CN, que fluctúan de medio a bajo, sugieren que los factores motivacionales (privilegios, incentivos, recompensas, oportunidades) podrían no ser tan satisfactorios como esperan los colaboradores; sin embargo, permanecer en la pyme por la obligación tras percibir ciertos incentivos, es coincidente con los hallazgos de Salas (2020) quien afirma que la concesión de beneficios, materiales o intangibles, generan en el colaborador ataduras autoconstruidas en función de su escala de valores morales, mediadas por respuestas conductuales asociadas a la necesidad de corresponder al empleador con lealtad (Heredia-Laura y Sullca, 2022); incluso podría experimentar sentimiento de culpa ante su eventual desvinculación voluntaria (Estrada y Gallegos, 2021; Nava et al., 2020).

Sobre los resultados del procedimiento de correlación entre las variables, se determina consistencia con los hallazgos de Sánchez (2023) y Estrada y Gallegos (2021), confirmándose que, en efecto, existe una relación directa y significativa entre SL y CO, por lo que se acepta H_0 . Así, si los colaboradores se sienten satisfechos con el estilo de liderazgo directivo, la experiencia cognitiva de las tareas, el rendimiento productivo del trabajo en equipo y el reconocimiento, recompensas, plan de carrera y desarrollo laboral, su nivel de CO será mayor, influenciado por vínculos afectivos que expresan emociones positivas y alto grado de identificación e implicación con los objetivos empresariales (Chagray et al., 2020). La capacidad predictiva de la SL sobre el CO determinada en esta investigación implica aceptar H_0 , lo cual es consistente con los resultados de Rincón (2023) y Chiang et al. (2021).

Conclusiones

El nivel bajo de SL de la mayoría muestral respecto de las dimensiones RL, RT y RO, así como la tendencia de media a baja en los RE, revela que el estado psicosocial, las actitudes y las respuestas conductuales de los colaboradores de las PyMES de la ciudad de Santiago, configuran una disposición psicológica negativa, expresada por el desafecto, el disgusto y el desagrado hacia el estilo y las prácticas del liderazgo directivo, el sentido y propósito de las tareas laborales, el trabajo en equipo, así como las políticas de gestión del talento humano.

Así pues, se manifiesta un estado de insatisfacción con factores intrínsecos y extrínsecos del trabajo que explica el bajo nivel de CA; esto es, la ausencia de emociones positivas, escaso sentido de pertenencia y despreocupación por los asuntos organizacionales. El desapego afectivo es, según la literatura, un reflejo de la desconexión emocional y reducido compromiso que se asocia con la falta de implicación y bajo entusiasmo, lo cual podría influir en la intención de abandonar el puesto de trabajo.

Por otro lado, la tendencia de media a baja del CC y el CN, indican que los colaboradores perciben que la inversión de tiempo y esfuerzo, la estabilidad económica, las limitadas alternativas de reinserción laboral, la lealtad basada en su escala de valores morales y la obligación de corresponder al empleador como consecuencia de recibir beneficios, sean razones suficientes para preservar su membresía.

En este sentido, aunque esta investigación determinó una relación asociativa y predictiva de la

SL sobre el CO, se evidencia que la SL de los colaboradores de las PyMES de la ciudad de Santiago no se traduce en formas específicas de CO. Esto sugiere que los directivos y gestores del talento humano de las PyMES podrían transformar la situación actual explorando estrategias que fomenten vínculos más profundos y sostenibles entre los colaboradores y las PyMES.

Por esta razón, se recomienda incorporar el salario emocional como una herramienta de gestión del talento humano, capaz de detectar las carencias psicosociales para crear políticas motivacionales que satisfagan aspectos no económicos, tendientes a generar bienestar emocional, aumentar la productividad, atraer y retener talentos, así como incrementar la calidad de vida laboral. Por otro lado, desde la perspectiva estratégica, el salario emocional constituye una fuente de ventaja competitiva proclive a mejorar las condiciones internas, generar conocimiento productivo, construir capacidad adaptativa y avanzar, de forma sostenible, hacia el progreso empresarial, fortaleciendo así el tejido social y el desarrollo económico nacional.

Finalmente, considerando que los datos de esta investigación se recopilaban en un único momento, se alienta a futuros investigadores a desarrollar estudios longitudinales para probar los constructos en diferentes tiempos y analizar su evolución a fin de fortalecer las aportaciones teóricas disponibles en la literatura especializada. Asimismo, indagar la relación entre la SL y otros constructos que dan cuenta del comportamiento organizacional al interior de las PyMES.

Referencias Bibliográficas

- Barrios-Hernández, K., Olivero-Vega, E., y Figueroa-Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información Tecnológica*, 31(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Bravo, L. Egusquiza, M., Ruíz, M., y Manrique, M. (2023). Clima organizacional en las PyMES del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 171-184. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>

- Cabanilla, G., Cando, C., y Valencia, M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 403-408. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000300403&script=sci_arttext
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., y Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. <http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiang, M., Quijada, M., Rivera, M., y Hidalgo, J. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud de los Trabajadores*, 29(2), 104-114. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/saldetrab/vol29n2/art02.pdf>
- Coronado-Guzmán, G., Valvidia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., y Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso organizacional: antecedentes y consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 60, <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Cuzquen, S., y Esparza, R. (2022). Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores municipales de Túcume – Perú. *Revista San Gregorio*, 1(51), 78-95. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i51.2091>
- Durán, S., García, J., Paz, A., y Boscán M. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial 6), 223-244. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- Erazo, P., y Riaño, M. (2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (64), 241-280. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n64a10>
- Estrada, E., y Gallegos, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educação & Formação*, 6(1), 1-18. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Farias-Macias, Á., Macias-Moreira, M., Zambrano-Cedeño, L. y Gómez-Bravo, L. (2021). El ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral como prevención del estrés en los empleados. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 586-601. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2439>
- Forero, C., Maydeu-Olivares, A., & Gallardo-Pujol, D. (2009). *Factor analysis with ordinal indicators: a Monte Carlo study comparing DWLS and ULS estimation. Structural Equation Modeling*, 16(4), 625-641. <https://doi.org/10.1080/10705510903203573>
- Govea, K., y Zúñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Investigación & Negocios*, 13(21), 15-22. <https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Heredia-Laura, V., y Sullca-Tapia, P. (2022). Comunicación, trabajo en equipo y compromiso organizacional en universidades públicas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 8), 926-938. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.13>
- Jiménez, A., Bravo, C., y Toledo, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Revista de Investigación Psicológica*, 23, 63-79.

- http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322020000100006&script=sci_arttext
- Meyer, J., Allen, N., & 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>
- Mediomundo, C. (2023). Salario emocional como estrategia gerencial para la satisfacción laboral del talento humano en las organizaciones. *Gestión I+D*, 8(2), 161-189. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/26632
- Nava, M., Ramos, P., y García, E. (2020). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: aproximación teórica al modelo de Cohen. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 10(29), 23-43. <https://doi.org/10.36677/recai.v10i29.16066>
- Paredes-Zempual, D., Ibarra-Morales, L., y Moreno-Freites, Z. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investigación Administrativa*, 50(127), 69-90. <https://doi.org/10.35426/IAv50n127.05>
- Pedraza, N. (2020). 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>
- Peiró, J., Ayala, Y., Tordera, N., Lorente, L., y Rodríguez, I. (2014). Bienestar sostenible en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 5-15. <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2316.pdf>
- Puma, M., y Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 45-53. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141/2263>
- Quispe, R. y Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública del Perú. *Apuñtes Universitarios*, 10(2). <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>
- Rincón, A. (2023). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de institutos superiores pedagógicos. *Fronteras en Ciencias de la Educación*, 2(1). <https://doi.org/10.58283/fce.v2i1.123>
- Rodríguez, J., Martínez, E., Duana, D., y Hernández, T. (2020). Medición del clima organizacional en una pyme del sector servicios de la región centro de Hidalgo, México. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 205-217. <https://doi.org/10.22579/23463910.154>
- Rodríguez-Rodríguez, J., y Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rubio, S., Aranda, C., González, R. y Gómez-Sánchez, R. (2020). El concepto de salario emocional. *Revista de la Ciencia*, 4(8). <https://doi.org/10.53877/rc.4.8.20200101.02>
- Salas, A. (2020). La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional [Tesis doctoral, Universidad Yacambú]. Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=283828>

Sánchez, L. (2023). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores operativos de lancha de una empresa pesquera 2022 [Tesina, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/89a436e4-50a6-4c8e-aef7-31354338613d>

Sánchez-Vásquez, J. F. y Sánchez-Ordóñez, R. (2019). «*Happiness Management*» Revisión de literatura científica en el marco de la felicidad en el trabajo. *Retos*, 9(18), 259-271. <https://doi.org/10.17163/ret.n18.2019.05>

Santiago-Torner, C. (2023). Relación curvilínea entre liderazgo ético y creatividad dentro del sector eléctrico colombiano. El papel mediador de la autonomía laboral, el compromiso afectivo y la motivación intrínseca. *Revista Iberoamericana De Estudios De Desarrollo*, 12(1), 74-100. https://doi.org/10.26754/ojs_ried/ijds.769

Servicio de Impuestos Internos (2016). *Estadísticas de empresas por región*. Recuperado el 12 de febrero de 2023. https://www.sii.cl/estadisticas/empresas_region.htm

Spontón, C., Trógolo, M., Castellano, E., Morera, L. y Medrano, L. (2019). Desarrollo y validación de una escala para medir satisfacción con los recursos laborales. *Suma Psicológica*, 26(1). <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2019.v26.n1.8>

Verenzuela-Barroeta, D., Araque-Manrique, M., Salas-Hernández, A., y García-Estelin, L. (2023). Clima organizacional en PyMES de la ciudad de Santiago-Chile. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 40,

133-160.

<https://revistainvestigacionacademicasinfrotera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/604>

Verenzuela, D., García, L., Araque, M., y Salas A. (2022). Cultura corporativa como predictora del compromiso organizacional: caso de un retail chileno. *Revista Tzhoecoen*, 14(2), 125-143. <https://doi.org/10.26495/tzh.v14i2.229>