



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECÓNICAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MAQUITA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título
de Licenciados en Administración de Empresas.

Autores:

Cujilema Mangia Wilson Paul
Paste Caiza Marcia Veronica

Tutor:

PhD Milton Marcelo Cárdenas

Latacunga - Ecuador

Agosto 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotros, **Cujilema Mangia Wilson Paul** y **Paste Caiza Marcia Veronica** declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación: **“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA”** siendo **PhD. Milton Cárdenas** el tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Latacunga, agosto 2023

.....

.....
Cujilema Mangra Wilson Paul
C.C. 172791224-6

.....

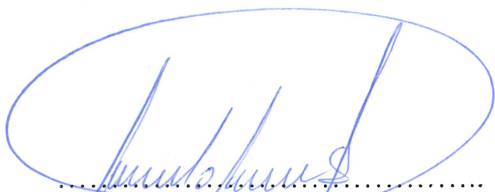
.....
Paste Caiza Marcia Veronica
C.C. 050395730-0

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA”, de Cujilema Mangia Wilson Paul y Paste Caiza Marcia Veronica de la carrera de Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto del 2023



PhD. Milton Marcelo Cárdenas
Tutor

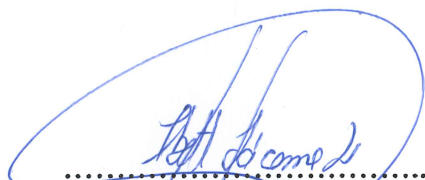
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Cujilema Mangia Wilson Paul y Paste Caiza Marcia Veronica con el título de Proyecto de Investigación: “**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA**” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto 2023

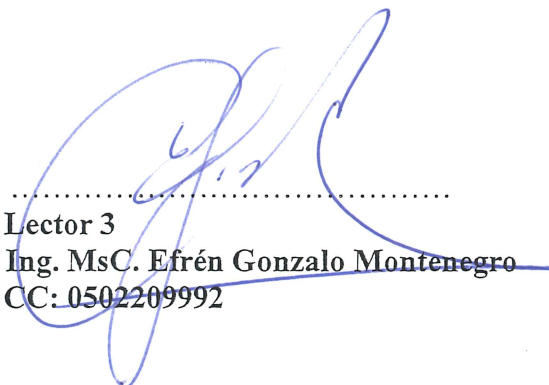
Para constancia firman:



.....
Lector 1 (Presidente)
Dra. Ibett Mariela Jácome
CC: 1714953807



.....
Lector 2
Dr. Ángel Francisco Esquivel
CC: 0502227259



.....
Lector 3
Ing. MsC. Efrén Gonzalo Montenegro
CC: 0502209992

AGRADECIMIENTO I

A Dios por haberme dado salud y vida para poder cumplir mis sueños y llegar hasta esta etapa de mi vida, por permitirme vivir cada día, por ser mi guía, brindándome sabiduría y paciencia para alcanzar con éxito mis metas propuestas, por ser mi fortaleza y mi luz en los momentos difíciles.

A mis padres Alberto y Rosa, por ese apoyo brindado durante mi vida universitaria, especialmente a mi madre querida, por su confianza y valor, a mis hermanas Nancy y Mónica y mis abuelitos José y María quienes a pesar de las adversidades de la vida han estado a mi lado apoyándome a cada paso que he dado y con cada decisión que he tomado.

A Veronica, mi compañera de tesis, por ser una buena amiga que ha estado conmigo casi toda mi carrera universitaria, por brindarme su apoyo, compartir su conocimiento y escucharme cuando lo necesitaba, por ayudarme a culminar este proceso y porque a pesar de todo lo que hemos pasado sigue conmigo ofreciéndome su amistad y apoyo.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme sus puertas para formarme profesionalmente. A todos mis docentes tanto de la universidad, como de la escuela y del colegio quienes compartieron sus conocimientos conmigo en mi etapa académica

A mi tutor de tesis por guiarnos en el desarrollo de este proyecto. A mis amigos, compañeros y a cada una de las personas han estado junto a mí y en su momento me alentaron a culminar esta etapa.

Gracias, a las personas que llegaron a mi vida por una u otra razón, a las que aún continúan en mi vida y a las que se fueron de igual manera, pues gracias a ustedes hoy soy una persona más fuerte que puede superar adversidades.

Wilson Cujilema M.

AGRADECIMIENTO II

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado salud y vida para poder cumplir mis sueños y llegar hasta esta etapa de mi vida, por permitirme vivir cada día, por ser mi guía, brindándome sabiduría y paciencia para alcanzar con éxito mis metas propuestas, por ser mi fortaleza y mi luz en los momentos difíciles.

A mi madre Carmen Caiza y a mi padre Segundo Paste por inculcarme los valores y la valentía de cumplir mis sueños. A mis hermanos Julio Paste, Rocio Paste, Jesica Paste, Carmen Paste y Mónica Paste por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, por ese apoyo brindado durante mi vida universitaria, especialmente a mi madre por su amor, su esfuerzo y apoyo incondicional. A todos mis demás familiares que han estado presente durante el transcurso de mi carrera, brindándome apoyo y ánimos para seguir adelante.

A Paul, mi compañero de tesis, por ser un buen amigo que ha estado conmigo casi toda mi carrera universitaria, por brindarme su apoyo y escucharme cuando lo necesitaba, por ayudarme a culminar este proceso y porque a pesar de todo lo que hemos pasado sigue conmigo ofreciéndome su amistad y apoyo.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme sus puertas para formarme profesionalmente. A todos mis docentes tanto de la universidad, como de la escuela y del colegio quienes compartieron sus conocimientos conmigo en mi etapa académica.

A mi tutor de tesis por guiarnos en el desarrollo de este proyecto. A mis amigos, compañeros y a cada una de las personas han estado junto a mí y en su momento me alentaron a culminar esta etapa.

Veronica Paste C.

DEDICATORIA I

Este trabajo se lo dedico a Dios por ser mi guía y fortaleza durante todas las etapas de mi vida y por la salud y vida que me ha otorgado.

A mis padres quienes me brindaron su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, por ese soporte moral y económico que permitieron que yo pueda cumplir una meta más en mi vida.

A mi tío José y mi tía Manuela quien me brindaron una ayuda económica, por ayudarme a culminar mis estudios.

A mis amigos y personas que llegaron a ocupar un lugar en mi vida y corazón, por apoyarme con su cariño y aliento para continuar con esta travesía.

Wilson Cujilema M.

DEDICATORIA II

Este trabajo le dedico a Dios por ser mi guía y fortaleza durante todas las etapas de mi vida y por la salud y vida que me ha otorgado.

A mi abuelo Ramoncito quien ya no está, pero es mi motivación e inspiración de superación y esa luz que guía mi camino desde el cielo.

A mi Madre Carmen Caiza quien es un modelo para seguir y una gran mujer la cual me guio con el objetivo de ser una mejor persona, mi padre Segundo Paste, a mi hermana y mejor amiga Rocio Paste por el apoyo incondicional, por ese soporte moral y económico que permitieron que yo pueda cumplir una meta más en mi vida, a mis hermanos por todo su ayuda en todo momento.

A mi novio quien ha sido la fuerza de mi vida y ha demostrado ser una persona que merece todo mi respeto y a mis sobrinos Daniela Moreno y Mateo Catota por ser un motorcito en mi vida.

Finalmente, a mí misma por demostrarme de lo que soy capaz, por ser fuerte y no rendirme ante los momentos difíciles y a ver llegado hasta aquí.

Veronica Paste

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita”

Autor/es:

Cujilema Mangia Wilson Paul

Paste Caiza Marcia Veronica

Tutor:

PhD. Milton Marcelo Cárdenas

RESUMEN

El compromiso organizacional es un tema de mucha importancia en las organizaciones, ya que tienen un papel importante en el desarrollo de las mismas, puesto que hace referencia al grado en el que un empleado se identifica con la organización, además su deseo de quedarse y ser parte de ella. Por otro lado, la satisfacción laboral es un factor que refleja el estado emocional de los trabajadores con su entorno de trabajo, ya que estas dos variables son elementos clave para una organización que busca el éxito. Esta investigación busca cual es la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral dentro de la cooperativa de ahorro y crédito “Maquita, a través de la implementación de instrumentos de medición lo cual nos permitió la recopilación de información. El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre las dos variables. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativo, descriptiva y correlacional, se aplicaron dos instrumentos: uno para identificar el compromiso organizacional de los autores Allen y Meyer (1990) compuesta por 24 preguntas divididas en 3 dimensiones y el instrumento implementado para definir la satisfacción laboral S20/23 de los autores Meliá y Peiró (1998) que conforma 5 dimensiones y consta de 23 preguntas dando un total de 47 preguntas implementadas a 88 empleados. Se usó el SPSS y el Microsoft Excel 2019 para obtener análisis estadísticos de fiabilidad y de correlación, además se demostró una correlación entre las dos variables estudiadas. Concluyendo que existe una influencia sobre el compromiso de los empleados hacia la satisfacción laboral. Finalmente se realizó el cálculo del Chi Cuadrado que demostró que existe dependencia entre las dos variables.

Palabras clave: Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral, Ambiente de trabajo, calidad de vida laboral, desempeño.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

TITLE: "Organizational commitment and job satisfaction of the employees of the Maquita Savings and Credit Cooperative"

Autor/es: Cujilema Mangia Wilson Paul
Paste Caiza Marcia Veronica

ABSTRACT

Organizational commitment is a very important topic in different organizations, for it refers to the degree to which an employee identifies with the organization, as well as the desire to stay and be part of it. On the other side, work satisfaction is a factor that reflects the emotional state of workers with their work environment, as these two variables are key elements for an organization that seeks success. This research searches for the relationship between organizational commitment and work satisfaction inside the Savings and Credit Cooperative Maquita, through the use of instruments that allowed us to collect information. The objective of this study was to determine the relationship between the two variables. The methodology used was quantitative, descriptive and correlational, and two instruments were applied: One to identify the organizational commitment of the authors Allen and Meyer (1990) composed of 24 questions divided into 3 dimensions and the instrument implemented to define job satisfaction S20/23 of the authors Meliá and Peiró (1998) which includes 5 dimensions and consists of 23 questions giving a total of 47 questions implemented to 88 employees. SPSS and Microsoft Excel 2019 were used to obtain statistical analyses of reliability and correlation, and a correlation was demonstrated between the two variables studied. It was concluded that there is an influence on the employees' commitment to work satisfaction. Finally, the Chi-Square calculation was performed, which demonstrated the dependence between the two variables.

KEYWORD: Organizational Commitment, Job Satisfaction, Work Environment, Quality of Work Life, Performance.



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del trabajo de investigación cuyo título versa: **“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA”**, presentado por: **Cujilema Mangia Wilson Paul y Paste Caiza Marcia Veronica** egresados de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,


MSc. Alison Mena Barthelotty

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

CI: 0501801252



CENTRO
DE IDIOMAS

Índice General

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO I	v
AGRADECIMIENTO II.....	vi
DEDICATORIA I	vii
DEDICATORIA II.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
AVAL DE TRADUCCIÓN	xi
Índice General	xii
Índice de Tablas.....	xvi
Índice de Figuras	xvii
Índice de Anexos.....	xix
1. Información General	1
2. Planteamiento del Problema.....	2
2.1. Formulación del Problema.....	5
3. Justificación.....	5
4. Objetivos	6
4.1. Objetivo General.....	6
4.2. Objetivo Especifico.....	6
5. Actividad y Sistemas de las Tareas en Función a los Objetivos Planteados.....	7
6. Beneficiarios	7
7. Fundamentación Científica Técnica.....	8
7.1. Antecedentes	8

7.2.	Clima Organizacional	14
7.1.2.	Definiciones de Clima Organizacional.....	14
7.3.	Comportamiento Organizacional	15
7.1.3.	Comportamiento Humano	16
7.4.	Desempeño.....	17
7.5.	Compromiso Organizacional	18
7.1.5.	Definiciones del Compromiso Organizacional Según Autores.....	18
7.2.5.	Conceptos del Compromiso Organizacional	19
7.3.5.	Importancia del Compromiso en las Organizaciones.....	20
7.4.5.	Ventajas del Compromiso Organizacional	21
7.5.5.	Actitud laboral en el Marco del Compromiso Organizacional.....	22
7.6.5.	Compromiso de los Empleados	23
7.7.5.	Diferencias del Compromiso Organizacional y Compromiso Personal	24
7.8.5.	El Modelo de Allen y Meyer	24
7.9.5.	Dimensiones de la Variable Compromiso Organizacional	26
7.6.	Satisfacción Laboral.....	28
7.1.6.	Antecedentes Históricos de la Satisfacción Laboral	28
7.2.6.	Definiciones de Satisfacción Laboral	30
7.3.6.	Conceptos de Satisfacción Laboral	31
7.4.6.	Importancia de la Satisfacción Laboral en una Organización	31
7.5.6.	Productividad.....	32
7.6.6.	Ausentismo	33
7.7.6.	Rotación.....	33
7.8.6.	El Rol del Ambiente de Trabajo y Satisfacción Laboral	34
7.9.6.	Motivación.....	34

7.10.6. Ciclo Motivacional	37
7.11.6. Teorías de la Motivación	38
7.12.6. Necesidades de Maslow	40
7.7. Las Necesidades Humanas que Plantea Maslow	41
7.1.7. Necesidades Básicas o Fisiológicas.....	41
7.2.7. Necesidades de Seguridad y Protección.....	41
7.3.7. Necesidades Sociales o de Afiliación.....	42
7.4.7. Necesidades de Estima o Reconocimiento	42
7.5.7. Necesidades de Autorrealización	42
7.6.7. La Pirámide de las Necesidades Humanas de Maslow	42
7.7.7. La Teoría de Dos Factores de Herzberg	44
7.8. Factores de Herzberg	46
7.1.8. Factores de Motivación	46
7.2.8. Factores de Higiene	47
7.3.8. Relación de la Teoría de Maslow y Herzberg	50
7.4.8. Dimensiones de la Variable de Satisfacción Laboral	51
8. Metodología	52
8.1. Hipótesis de Investigación	52
8.2. Definición Operacional.....	52
8.1.2. Identificación y Variables.....	52
8.3. Enfoque de Investigación.....	54
8.1.3. Enfoque Cuantitativo.....	54
8.4. Tipo de Investigación.....	54
8.1.4. Investigación Bibliográfica	54
8.2.4. Investigación de Campo	55
8.3.4. Investigación no Experimental	55

8.5. Alcance de la Investigación	55
8.1.5. Investigación Descriptiva	55
8.2.5. Correlacional	56
8.3.5. Transversal	56
8.6. Técnica de Investigación.....	56
8.1.6. Encuesta.....	56
8.7. Instrumento de Investigación.....	57
8.1.7. Cuestionario.....	57
9. Población y Muestra.....	58
9.1. Población.....	58
9.2. Muestra	58
9.3. Validación de Instrumentos	58
10. Resultados y Análisis de Información.....	60
10.1. Procesamiento de Información	60
10.2. Análisis de Datos	61
11. Análisis de Resultados	62
11.1. Resultados	62
11.1.1. Tabulación de Datos Demográficos	63
11.2. Resultado de la Variable Compromiso Organizacional.....	67
11.1.2. Resultados de la Dimensión Afectiva.....	70
11.2.2. Resultados de la Dimensión Continua.....	79
11.3.2. Resultados de la Dimensión Normativo	82
11.3. Resultado de la Variable Satisfacción Laboral	85
11.1.3. Resultado de la Dimensión Supervisión.....	87
11.2.3. Resultados de la Dimensión Ambiente Físico.....	91
11.3.3. Resultados de la Dimensión Prestación Percibida.....	94

11.4.3. Resultados Dimensión Intrínseca de Trabajo	97
11.5.3. Resultado de Dimensión Nivel de Participación	100
11.4. Resultado de la Correlación de Variables	102
11.5. Prueba del Chi – Cuadrado	104
11.6. Brecha Entre Variables	106
12. Comentarios y Sugerencias	108
13. Discusión de Resultados	110
14. Impactos	112
14.1. Impacto Social	112
14.2. Impacto Económico	112
14.3. Impacto Administrativo	113
15. Conclusiones y Recomendaciones	113
15.1. Conclusiones	113
15.2. Recomendaciones:	114
16. Bibliografía	116
17. Anexo	121

Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Actividades y sistemas de las tareas en función a los objetivos planteados.</i>	7
Tabla 2: <i>Beneficiarios del proyecto</i>	8
Tabla 3: <i>Operacionalización de las variables de estudio</i>	53
Tabla 4: <i>Instrumentos utilizados para levantamientos de datos</i>	59
Tabla 5: <i>Pregunta Demográfica: Sexo del empleado encuestado</i>	63
Tabla 6: <i>Respuestas pregunta 2: Rango de edad</i>	64

Tabla 7: <i>Resultados pregunta 4: rango de antigüedad</i>	66
Tabla 8: <i>Resultados de la variable compromiso organizacional por dimensiones</i>	69
Tabla 9: <i>Cálculo de correlación entre variable del compromiso organizacional y satisfacción laboral</i>	103
Tabla 10: <i>Hipótesis nula y alternativa</i>	105
Tabla 11: <i>Instrumentos para la comprobación de hipótesis</i>	105
Tabla 12: <i>Prueba del Chi cuadrado</i>	105
Tabla 13: <i>Brecha entre la variable compromiso organizacional y satisfacción laboral</i>	107
Tabla 14: <i>Comentarios y sugerencias de la variable compromiso organizacional</i>	108
Tabla 15: <i>Comentarios y sugerencias de la variable satisfacción laboral</i>	109

Índice de Figuras

Figura 1: <i>Modelo de compromiso organizativo de Meyer y Allen</i>	25
Figura 2: <i>Dimensiones Compromiso organizacional</i>	26
Figura 3: <i>El proceso simple de motivación</i>	36
Figura 4: <i>Modelo integral para explicar el proceso de motivación</i>	39
Figura 5: <i>Clasificación de las teorías de la motivación</i>	40
Figura 6: <i>La pirámide de las necesidades humanas de Maslow</i>	44
Figura 7: <i>Factores que producen satisfacción</i>	45
Figura 8: <i>Teoría de Motivación - Higiene</i>	48
Figura 9: <i>Comparación de los modelos de Maslow y Herzberg</i>	50

Figura 10: <i>Dimensiones Satisfacción Laboral</i>	51
Figura 11: <i>Resultados de pregunta 1: ¿Cuál es el sexo?</i>	64
Figura 12: <i>Resultados de la pregunta 3: Rango de edad</i>	65
Figura 13: <i>Resultados de la pregunta 4: Rango de antigüedad</i>	66
Figura 14: <i>Resultados de la variable del Compromiso Organizacional</i>	68
Figura 15: <i>Resultado de la variable compromiso organizacional</i>	69
Figura 16: <i>Resultados de la dimensión afectiva</i>	70
Figura 17: <i>Resultados de la dimensión afectiva</i>	72
Figura 18: <i>Resultados de la dimensión continuo</i>	79
Figura 19: <i>Resultados de la dimensión continuo</i>	80
Figura 20: <i>Resultado de la dimensión normativo</i>	82
Figura 21: <i>Resultado de la dimensión normativo</i>	83
Figura 22: <i>Resultados de la variable Satisfacción Labora</i>	85
Figura 23: <i>Resultados del nivel de satisfacción por dimensiones</i>	86
Figura 24: <i>Resultados del nivel de satisfacción por dimensiones</i>	86
Figura 25: <i>Resultados de la dimensión supervisión</i>	87
Figura 26: <i>Resultados de la dimensión supervisión</i>	89
Figura 27: <i>Resultados de la dimensión ambiente físico</i>	91
Figura 28: <i>Resultado de la dimensión ambiente físico</i>	93
Figura 29: <i>Resultados de la dimensión prestación percibida</i>	94
Figura 30: <i>Resultado de la dimensión prestación percibida</i>	95
Figura 31: <i>Resultado de la dimensión Intrínseca de trabajo</i>	97
Figura 32: <i>Resultado de la dimensión intrínseca de trabajo</i>	98
Figura 33: <i>Resultado de la dimensión nivel de participación</i>	100

Figura 34: <i>Resultado de la dimensión nivel de participación</i>	101
Figura 35: <i>Diagrama de dispersión – correlación de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral</i>	104

Índice de Anexos

Anexo 1: <i>Cuestionario del compromiso organizacional</i>	121
Anexo 2: <i>Cuestionario de la satisfacción laboral</i>	121
Anexo 3: <i>Parámetros de correlación de Spearman</i>	122
Anexo 4: <i>Tabla de distribución del chi cuadrado</i>	124
Anexo 5: <i>Cuestionario del compromiso organizacional y satisfacción laboral implementados a los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita</i>	125

1. Información General

Título del Proyecto:

Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito "Maquita"

Fecha de inicio: Abril 2023

Fecha de finalización: Agosto 2023

Lugar de ejecución: Cantón Latacunga-Provincia Cotopaxi-zona 3

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Licenciatura en Administración de Empresas

Equipo de Trabajo:**Tutor de Investigación**

PhD. Marcelo Cárdenas

C.I: 0501810337

Estudiante 1

Sr. Cujilema Mangia Wilson Paul

C.I: 1727912246

Estudiante 2

Srta. Paste Caiza Marcia Veronica

C.I: 0503957300

Área de Conocimiento:

Ciencias Administrativas y Económicas

Línea de investigación:

Administración y Economía para el

Desarrollo Humano y Social

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Estrategias Administrativas, productividad y emprendimiento.

2. Planteamiento del Problema

Actualmente en el mundo de las organizaciones es importante adoptar estrategias que permitan combinar el capital humano y la tecnología con el fin de lograr su competitividad, innovación, puesto que el talento humano es uno de los elementos fundamentales y el activo más significativo de la organización. Ante esto el compromiso organizacional juega un papel importante en el desarrollo de las organizaciones, puesto que esta variable hace referencia al grado en el que un empleado se identifica con la organización, sus metas, además su deseo de quedarse y ser parte de ella como estado de pertenencia.

Por otro lado, la satisfacción laboral se compone de respuestas internas que un individuo desarrolla como reacción a su comprensión del trabajo, así como de las condiciones laborales que se forman al pasar por sus sistemas de normas, valores y expectativas. En este sentido, la satisfacción laboral es la comprensión de los trabajadores sobre su labor, los beneficios y la respuesta emocional que muestran a esta comprensión. Para esto las teorías de la motivación de la satisfacción laboral tienen impactos muy influyentes, una de las principales es la jerarquía de necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores. (Tanriverdi, 2018, pág.152)

La variable de la satisfacción laboral es un factor que refleja el estado emocional de los trabajadores con su entorno de trabajo. Por ello, implica una serie de emociones que ellos sienten sobre las actividades que desempeñan, sobre los aspectos generales y del contexto de la institución las cuales determinan su bienestar, su compromiso organizacional y la productividad dentro de la empresa, (Chiang et al. 2017, p. 57).

Según Flores et al. (2008), menciona que “Las formas más habituales de mostrar la insatisfacción consiste en abandonar la organización y comienza con la búsqueda

de otro trabajo para culminar con la renuncia cuando aparece lo que el trabajador está buscando” (pág. 67). Diversos estudios enfocados en el compromiso organizacional y satisfacción laboral arrojan resultados que demuestran la importancia de estas dos variables, cómo por ejemplo los estudios realizados en Wester Electric Company en el año 1927, los mismos que muestran diversos aspectos sobre sus colaboradores representaban insatisfacción laboral y como al dar una solución a los mismos lograron mejorar las relaciones humanas, permitiendo que el nivel de compromiso, desempeño, productividad y satisfacción aumente.

A nivel mundial existen antecedentes teóricos como la del intercambio social donde describe que los empleados perciben su relación o vínculo con la organización, aumentan su compromiso con la empresa y se vuelven menos

propensos a abandonar el puesto de trabajo si satisfacen sus necesidades personales, así mismo cuando un empleado está satisfecho no necesita buscar un nuevo empleo, los individuos entablan una relación con una empresa a cambio de beneficios. (Zeas, 2019).

En el país existe una variedad de industrias, empresas, compañías e instituciones tanto privadas como públicas donde presentan cambios organizacionales generando grandes desafíos y la necesidad de implementar estrategias que permiten desarrollar e innovarse. Un estudio realizado por Castro (2014) “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, la misma que arroja resultados de compromiso organizacional y satisfacción laboral, sin embargo, los estudios anteriores muestran una alta tasa de deserción debido a la falta de programas de desarrollo profesional, la autora realiza un diseño de posibles soluciones por lo cual menciona que, para lograr que los colaboradores pertenecientes a la generación y

permanezcan dentro de la organización debe existir planes de motivación que sean atractivos y logren mantener o aumentar el compromiso organizacional así como verificar el nivel de satisfacción de los empleados.

En la localidad existe una gran cantidad de organizaciones financieras que rigen por Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS), estas están expuestas a riesgos dependientes de los ciclos económicos y obligadas a mejorar permanentemente sus procesos en beneficio de sus socios y sus recursos, la investigación va encaminada a la cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, los cuales brindan servicios financieros en seis provincias, ante esto por falta de conocimiento, por conservar antiguos modelos, así como no se evidencian estudios referentes al compromiso y satisfacción laboral dentro de las Instituciones financieras que les ayude a mantener el compromiso y mejorar el desempeño del personal, después de esta perspectiva se debe pensar que innovar es necesario así como verificar que exista satisfacción laboral en sus colaboradores, por lo contrario ocasiona baja productividad, y bajo desempeño, otro problema es la pérdida económica por rotación del personal, tomando en cuenta que su mayor activo es el capital humano. Con la presente investigación se quiere conocer los elementos del compromiso organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa y a la vez analizar cual elemento del compromiso organizacional permite que haya satisfacción o insatisfacción laboral dentro de la Institución. Con la presente investigación se quiere conocer los elementos del compromiso organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa y a la vez analizar cual elemento del compromiso organizacional permite que haya satisfacción o insatisfacción laboral dentro de la Institución.

2.1. Formulación del Problema

De acuerdo con lo expuesto se establece la Formulación del problema mediante la interrogante **¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral dentro de la cooperativa de ahorro y crédito "Maquita"?**

3. Justificación

La mayoría de las organizaciones se enfocan primero en generar utilidades y producción eficiente para su empresa, sin tomar en cuenta el capital humano ya que es un elemento principal de la empresa, quienes permiten alcanzar los objetivos y metas posibles. Los empleados no son recursos materiales ni entes de producción, son seres humanos que tienen necesidades, sentimientos que merecen una vida personal laboral saludable que les permita sentirse plenos y satisfechos con sus puestos de trabajo como también con las actividades que desempeñan. Así como el compromiso organizacional es una variable considerable y satisfacción laboral es relevante dentro de la empresa ya que permitirá cumplir las metas de manera eficaz y eficiente, es por eso las dos variables de esta investigación son importantes para los empleados de la cooperativa sin olvidar las necesidades de la institución.

Para el sustento teórico de esta investigación se ha considerado autores clásicos como: Idalberto Chiavenato y Stephen Robbins, así como autores de investigación actuales como: Tanriverdi, Riyano, Handiman, Ávila y Pascual donde nos indican que existen tres formas de compromiso organizacional: compromiso afectivo es el apego emocional que tiene el trabajador a la organización donde tienen un afecto a los objetivos y valores de su empresa traduciéndose un fuerte deseo de permanecer en ella. Compromiso de continuo es un apego psicológico donde hace un balance de la

ventaja y desventaja de permanecer en una empresa implica un sentimiento independiente del afecto. Por último, el compromiso normativo es una obligación moral que siente el trabajador en consecuencia a los objetivos de la empresa donde está fundamentada el juicio moral y racional del empleado. (Ávila & Pascual, 2020, p. 206-207)

Así mismo se debe establecer un ambiente de trabajo positivo para motivar a los empleados permanecer más comprometidos y productivos una idea entablada por Rafik. Por otro lado, la satisfacción laboral es el placer que el trabajador obtiene del trabajo o experiencia laboral y el estado emocional positivo que se produce como consecuencia. La satisfacción laboral se puede obtener solo cuando las características del trabajo cumplen con las expectativas del trabajador, porque comprende las expectativas con las perspectivas (recompensas) que proporciona el trabajo. (Tanriverdi, 2018)

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita.

4.2. Objetivo Especifico

- Fundamentar teóricamente las variables del compromiso organizacional y la satisfacción laboral.
- Diagnosticar los niveles del compromiso organizacional de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita

- Establecer el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita

5. Actividad y Sistemas de las Tareas en Función a los Objetivos Planteados

Tabla 1:

Actividades y sistemas de las tareas en función a los objetivos planteados.

Objetivos Específicos	Actividad	Cronograma	Productos
Objetivo 1 Fundamentar teóricamente las variables del compromiso organizacional y la satisfacción laboral.	Recopilar información bibliográfica con bases científicas y teóricas basada en las dos variables a tratar en la investigación, para respaldar la información obtenida.	Abril-Agosto 2023	Metodología e información, datos estadísticos tomados de libros, artículos científicos referente al tema.
Objetivo 2 Diagnosticar los niveles del compromiso organizacional de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita	Levantamiento de encuestas y escalas de medición de las variables de estudio: Compromiso organizacional	Abril-Agosto 2023	Encuestas mediante formularios aplicadas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita.
Objetivo 3 Establecer el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita	Levantamiento de encuestas y escalas de medición de las variables de estudio: Satisfacción laboral.	Abril-Agosto 2023	Informe investigativo

Nota. la tabla corresponde a las actividades ejecutadas en los objetivos.

6. Beneficiarios

Este proyecto de investigación tiene dos grupos de beneficiarios y están especificados de la siguiente manera: beneficiarios directos e indirectos. Como primer

grupo de beneficiarios corresponden a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, y se les puede denominar beneficiarios indirectos a los autores ya que pueden ampliar sus conocimientos mediante la indagación sobre el tema investigado, así como aportar su conocimiento académico para la elaboración del estudio.

Tabla 2:

Beneficiarios del proyecto

Beneficiarios Directos	Beneficiarios Indirectos
Gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita. Accionistas de la cooperativa. Empleados de la cooperativa.	Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas. Autores del proyecto de investigación Ciudadanía en general. Familias de los empleados de la cooperativa.

Nota. la tabla corresponde a los beneficiarios del proyecto.

7. Fundamentación Científica Técnica

7.1. Antecedentes

El presente proyecto está respaldado en investigaciones fidedignas que presentan estructuras similares, cuyo enfoque está direccionado al tema de investigación planteado, ya que los resultados fueron obtenidos de diversas revistas científicas y repositorios, otorgando los siguientes datos:

“Workers' Job Satisfaction and Organizational Commitment: Mediator Variable Relationships of Organizational Commitment Factors” traducido al español “Satisfacción laboral de los trabajadores y compromiso organizacional: variable mediadora relaciones de compromiso organizacional factores”.

Artículo investigativo realizado por Tanriverdi en el año 2018, para que esta investigación se lleva a cabo los autores partieron de varias hipótesis lo cual no determinaban en cierto si existía relación entre la variable de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional mismo que pensaron que el compromiso organizacional expresa que tan vinculado se siente el trabajador hacia la organización, así mismo se creía que el compromiso organizacional afecta positivamente el desempeño organizacional, donde también disminuye rasgos no deseados como llegadas tarde al trabajo, ausentismo y rotación, esta misma hipótesis no estaba probada por ende plantearon el objetivo; determinar los efectos sobre los factores de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Los resultados obtenidos del análisis de los datos recopilados de 595 empleados mismo que fue mediante trabajo de campo con un cuestionario de 29 preguntas dentro de las organizaciones pequeñas, medianas y grandes que operan en la región de Mármara en Turquía. Estos cuestionarios fueron aplicados mediante formulario que se enviaron a los trabajadores por correo con la finalidad de conocer la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Como conclusión de estudio determinaron que la satisfacción laboral y compromiso organizacional están íntimamente relacionados, el compromiso afectivo se considera en relación con la satisfacción que obtiene el trabajador al estar comprometido con el trabajo, con sus compañeros, con la profesión y con la organización así mismo los autores indicaron en su investigación que los empleados tiene un alto compromiso de permanencia lo que resulta es que piensan permanecer en la organización como una obligación y para no ocasionar pérdidas financieras y de otro tipo.

Esta investigación nos permitió conocer la relación que tienen las dos variables de estudio donde se demostró mediante en los resultados que existe una relación fuerte entre ambas variables del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los empleado hacia su puesto de trabajo, así mismo guiarnos en las definiciones de estas dos variables, sus constructos y elementos, lo cual apor to a construir nuestro fundamentación científica teórica con algunas aportaciones mencionadas por los autores, por otro lado nos dio una confianza para implementar el instrumento de las dos variables en nuestra investigación mediante un formulario en línea que permite recolectar información de las dos variables establecidas.

Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen y Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio.

Artículo investigativo realizada por Ávila y Pascual en el año 2020, lo cual plantean la problemática siguiente; existe una enorme presión sobre los directivos ya que solo piensan en incrementar sus ingresos y recortar sus plantillas para aumentar beneficios, ahora bien existen investigaciones que definen el compromiso organizacional de varias perspectivas y con varias dimensiones o constructo, que generan más confusión para los directivos al momento de tomar decisiones, finalmente se ha concretado un declive de esta variable, esta investigación tiene como objetivo discutir y proponer un modelo de estudio del Compromiso Organizacional, primeramente discutieron el modelo de Allen y Meyer a partir de eso establecieron epistemológicos que permita un excelente comprensión y fundamentación del tipo de compromiso afectivo con un nuevo modelo de propuesta, la investigación realizada sobre un Modelo de (Gestión del Compromiso Organizacional) GCO se fundamenta en: Un análisis factorial exploratorio del cual se extrajo un factor que corresponde

con el compromiso de la dimensión afectiva del mismo. Con estudios factoriales de segunda disposición en el que se evidenció que dicha dimensión seguía sin desdoblarse, y que, por lo tanto, garantiza la propuesta de un constructo afectivo de una sola dimensión.

Esta investigación nos permitió tomar parte de la conceptualización, así como definición del compromiso organizacional y sus dimensiones, al mismo tiempo el modelo propuesto por Allen y Meyer de la variable del compromiso organizacional, también nos ayudó a la mejor comprensión de la dimensión afectiva del compromiso organizacional, finalmente tomar la encuesta como instrumento del compromiso organizacional para implementar y acoplar a nuestra investigación.

“Increasing Job Satisfaction, Organizational Commitment and the Requirement for Competence and Training” traducido al español *Aumento de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el requisito de competencia y capacitación.*

Artículo científico realizado por Riyano et al. (2023), estos autores realizaron esta investigación dentro de la empresa “Agencia de Administración de la Seguridad Social (BPJS)” donde plantearon el problemática; existe una tasa alta de rotación de empleados, mostrando así una disminución en el compromiso organizacional, a partir de esto establecieron su objetivo de estudio es determinar cómo la capacitación y la competencia afectan directamente la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, por su parte los autores propusieron investigar el efecto de la capacitación y la competencia en la satisfacción laboral y la competencia organizacional, ya sea directa o indirectas, posteriormente se recopiló los datos a través de un cuestionario implementando a 280 empleados de la BPJS. Obteniendo como resultados que la formación y la competencia son predictores de la satisfacción

laboral y el compromiso organizacional, así mismo la competencia y la formación de los empleados influyen fuertemente en su actitud laboral profesional, dedicación a la organización y afiliación profesional, después de esto los autores indicaron que los empleados deben tener altas habilidades, conocimientos y actitudes, alto compromiso organizacional y disposición para involucrarse en actividades fuera de las tareas conjuntas y tareas asignadas, finalmente la satisfacción laboral logrará convertir la capacitación y la competencia en un mayor compromiso organizacional.

Los autores mencionan como el problema principal el aumento de rotación del personal y disminución del compromiso organizacional a consecuencia de esto no existe satisfacción y bajo desempeño de los trabajadores dentro de la empresa, así mismo existe este tipo de consecuencias en algunas instituciones financieras por ende es necesario tener énfasis en el compromiso organizacional de los empleados para mejorar su productividad en las actividades que brindas. Esta investigación nos permitió determinar la relación del compromiso organizacional y satisfacción labora.

“Análisis de la satisfacción laborar y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, en el año 2017”

Proyecto de titulación investigativo realizado por Nieto 2017, donde plantea el problema; los colaboradores no presentan un desempeño adecuado, de igual manera se evidenciará desmotivación, alta desvinculación y poco compromiso hacia la organización, con el objetivo principal determinar la dependencia entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del (Instituto Tecnológico Superior Central Técnico) ITSCT. Para la generación de acciones de mejora, mediante la investigación utilizó como fuente de información la encuesta, ya

que mediante la misma se quiso conocer los niveles de compromiso organizacional, satisfacción género y edad de los colaboradores. La situación actual de los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la institución tiene relación directa con la antigüedad del personal que se encuentran laborando, pues existe mayor nivel de compromiso y de satisfacción entre el personal mayor de 45 años y que tiene dentro de la institución más de 15 años de servicio.

Esta investigación nos permite interpretar la relación que existe de las dos variables de estudio compromiso organizacional y satisfacción laboral que nos da confianza de realizar nuestra investigación con las distintas pautas, así como también utilizar el instrumento de cuestionario de S20/23 de Meliá y Peiró 1998 lo cual nos benefició al momento de implementar el instrumento para la recolección de datos dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

Dentro de la cooperativa de ahorro y crédito maquita no se ha realizado investigaciones o estudios a cerca del compromiso organizacional ni satisfacción laboral, porque no existe personal profesional encargada de manejar este tipo de procesos. El principal problema de no conocer de las variables planteadas ha provocado una la rotación en los colaboradores los mismos que ocasionan pérdidas de tiempo, pérdidas económicas e incluso perdidas del personal capacitados con habilidades que ayudarían a la cooperativa de manera positiva, además es una cooperativa que está en un segmentó 2 según la superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS 2022), La cooperativa está creciendo año por año acumulando capital, capital humano abriendo sucursales a nivel nacional y relaciones internacionales como; convenientes realizar este estudio con el fin de brindar bienestar a sus empleados de un ambiente adecuado para el buen rendimiento.

7.2. Clima Organizacional

El clima organizacional es la propiedad del entorno organizacional que perciben los individuos de una organización y este influye en su comportamiento, es próspero cuando existe la satisfacción de los individuos necesidades del trabajador y la aceptación moral de los mismos, y desfavorable cuando no se logra cubrir esas necesidades. Las personas están obligadas a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de instalación en un lugar. (Chiavenato I. , 1999)

7.1.2. Definiciones de Clima Organizacional

Para García, Hernández, Navarrete y Sánchez, (2014) definiciones según autores del clima organizacional son:

- El clima organizacional según Forehand y Gilmer: donde determinan como un conjunto de características que distinguen a una organización de otra organización, es relativamente estable en el tiempo y este ligado con el comportamiento de las personas en la organización.
- Para Tagiuri y Litwin revelan que el clima organizacional es una forma relativamente estable de la disposición del ambiente dentro de una organización, que es habitado por sus integrantes, influye en su conducta y puede ser descrito en términos de valores de un particular conjunto de característica o atributos de las organizaciones.
- Mientras que Campbell, Dunnette, Lawler y Weick definen al clima organizacional como un conjunto de atributos que tiene una organización,

que pueden ser incitados de la forma en que la empresa está relacionada con los miembros y el ambiente. Para los individuos de la organización, el clima toma la representación de un conjunto de perspectivas las cuales describen a la empresa en términos de características, de resultados del comportamiento y de contingencias.

- Hellriegel define al clima organizacional como un conjunto de atributos percibidos de una empresa, que pueden ser conformados de forma que sus subsistemas sean acordes con sus miembros o el entorno.

El clima organizacional es la percepción de los empleados que tienen sobre la cultura organizacional, como son: las normas, los valores, la ideología y las políticas del entorno empresarial que rigen y dan identidad a la organización, es decir comprender a los empleados y a las estructuras grupales, con la finalidad de mejorar la situación de la productividad de cada personal del entorno y como resultado genera la eficiencia de la organización.

7.3. Comportamiento Organizacional

El CO es el estudio metódico sobre la forma como los personales y grupos actúan en las organizaciones. Se esfuerza por identificar formas en que la gente actúa con mayor eficacia, ayuda a los administradores a observar la conducta del ser humano dentro de una organización. También permite comprender la confusión de las relaciones interpersonales, cuando interactúan dos individuos (compañeros de la organización, o un jefe y un subordinado). El comportamiento en las organizaciones es importante porque permite examinar la dinámica de las relaciones dentro de pequeños grupos, tanto equipos formales como grupos informales, así como cuando

dos o más grupos necesitan coordinar sus actividades, o una buena relación intergrupala y finalmente la relación interorganizacional. (Newstrom, 2011)

El comportamiento consiste en la conducta que se produce de un individuo mediante la disciplina, conducta que genere con las demás personas o su entorno que lo rodea, se estipula que estará marcado tanto por la cultura y valores que tenga la persona en cuestión como por las normas sociales existentes en su entorno o la actitud que presente en todo momento, para un empleado en una organización el comportamiento es muy importante frente a los estímulos y en relación con el entorno empresarial que lo rodea para encaminar su profesión con los compañeros o grupos de colaboradores que conforma la organización.

7.1.3. *Comportamiento Humano*

Según Chiavenato (1999) se refiere al comportamiento de los individuos presenta las sucesivas características:

- a. *El hombre es proactivo.* Es logro de las metas, objetivos y aspiraciones de las tareas que genere satisfacción.
- b. *El hombre es social.* Busca el individuo mantener su identidad y bienestar psicológicos en participación de las demás personas.
- c. *El hombre tiene necesidades diversas.* Los individuos se encuentran motivados por varias necesidades de su entorno.
- d. *El hombre percibe y evalúa.* Selecciona información, los evalúa en función de sus propias vivencias de valores y propias necesidades.

- e. *El hombre piensa y elige.* Los procedimientos de comportamiento que elige lo desarrollan y ejecuta para luchar con los estímulos los cuales se enfrenta y así conseguir sus objetivos personales.
- f. *El hombre posee capacidad limitada de respuesta.* Las emociones personales son limitadas. Las energías del individuo se basan en aptitudes innatas y adquisiciones. Todas las capacidades eruditas como las físicas y mentales están sujetas al comportamiento del individuo.

El comportamiento personal de cada individuo depende ante determinadas situaciones, eventos, lugares donde se encuentre o que lo rodea, ante esto cada personal tiene un compartimiento distinto, donde el personal está orientado hacia sus actividades con una satisfacción efectiva para lograr sus necesidades, así como también mantener su bienestar psicológico e identidad personal con la organización y sus colaboradores que lo rodean en su labor que genera su personalidad a un mayor para seguir manteniéndose en la organización cumpliendo todas las reglas y normas establecidas por la entidad.

7.4. Desempeño

El desempeño de los trabajadores siempre ha sido respetado como una fuerza física o mental para desarrollar la productividad y éxito de una empresa, acuerdo a la actualidad los departamentos de recursos humanos toman el interés en aspectos que permitan medir y mejorar al individuo. El desempeño son aquellas disciplinas o conductas observados en los personales que son importantes para lograr los objetivos y metas de la organización, y pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y su nivel de contribución hacia la organización. Este desempeño

puede ser bueno o malo dependiendo de la conducta del personal que ejerce en el entorno organizacional. (Pedraza et al. 2010)

Es importante proponer permanencia laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas con adecuados beneficios que ofrece, en el lugar de trabajo que va a ocupar. Por lo cual depende un desempeño laboral de mejora, el cual se considera un factor fundamental para medir la productividad y éxito de una organización. Una buena estabilidad laboral genera al individuo tranquilidad, salud, motivación, satisfacción y buena fase de entusiasta. Los trabajadores están dispuestos a trabajar más y enforarse en los horizontes laborales, lo que conlleva a mejorar su puesto como en la organización como en lo personal. (Pedraza et al. 2010)

El desempeño es el rendimiento que se refleja al momento de realizar las distintas actividades como puede ser físicas o mentales que un empleado realiza con o sin indicaciones asignadas, donde el empleador visualiza las conductas del rendimiento de los empleados que son un objetivo relevante para la organización, lo cual genera estabilidad, tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional en su labor, de esa manera es considerada si el personal es apta para las actividades que se realizan en una labor asignada, por otra parte, cada empleado es una inversión importante para una empresa por lo que genera el desarrollo y la efectividad productiva.

7.5. Compromiso Organizacional

7.1.5. Definiciones del Compromiso Organizacional Según Autores

Compromiso organizacional es la aspiración de ejecutar elevados esfuerzos mentales y físicas por el bien de la empresa, el anhelo de permanecer en la misma,

donde el personal comprometido con la institución genera un sentimiento de apego hacia los objetivos y valores de una organización, es un conjunto de impresiones y creencias relativas del empleado hacia la organización, donde se relaciona una persona y la organización. Es una unidad que refleja la necesidad personal de un deseo de continuar y una obligación de mantenerse en el entorno de una organización. (Cárdenas et al. 2016)

El Compromiso organizacional es la lealtad de los colaboradores donde muestra el grado en el que los trabajadores se relacionan con la empresa y desean seguir perteneciendo activamente en ella. También se determina como aquellos que han experimentado éxito personal en la organización y quienes trabajan en un grupo de personal comprometidos. (Cárdenas et al. 2016)

Al Compromiso organizacional se define como un estado psicológico que determina la relación entre una persona y una organización, donde presenta aspectos respecto a la decisión de continuar en una empresa o dejarla. También se considera el compromiso como un sistema que produce comportamientos sólidos, el cual favorecen el desarrollo de las personas y la obtención de sus propósitos. El compromiso organizacional puede componer de la siguiente manera: a) efectivo; b) continuo; c) normativo. (Blanco & Castro, Ch, 2011)

7.2.5. Conceptos del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional se refiere al grado de la efectividad que tiene la relación entre organización y empleado para llevar a cabo todas las actividades cruciales para el buen funcionamiento, donde el personal genera un sentimiento y beneficio hacia el apego de los objetivos, metas y valores de la organización.

La organización comprometida con el empleado genera una mayor productividad ya que el elemento humano es el que le ayuda a una organización a lograr el éxito deseado de las metas u objetivos establecidos en la empresa, donde el personal se siente motivado a seguir laborando en su puesto de trabajo con un interés de generar una mayor efectividad y una buena comunicación con el entorno de la organización.

La organización genera una mejora continua bajo la dirección de los individuos a cargo de planificar, organizar, dirigir y controlar las distintas actividades acordadas por la empresa, donde el compromiso de los empleados en el trabajo producen resultados productivos para la organización así como también el crecimiento, fortalecimiento de del individuo con los años de seguir laborando para la empresa que brinda motivación y necesidades que satisface al personal comprometido con la organización.

7.3.5. Importancia del Compromiso en las Organizaciones

Es un elemento fundamental que estudia en el mundo de las organizaciones, donde el compromiso es necesario, ya que se muestra como un aspecto muy importante dentro de la empresa. En este sentido, hablamos de que cuando existe un mayor compromiso de parte de la organización, de la misma forma, también existe un mayor compromiso del colaborador con las metas de esta, así como un desempeño más productivo y eficiente en sus funciones y el alcance de dichos logros. (Coll, 2020)

Permite a la organización generar mayor seguridad productiva comprometida con los empleados, en el que la empresa mantiene a los empleados capacitados, aptos

y comprometido ante los valores y políticas, para llevar a cabo todas los planes u objetivos previstos por la organización, así como también fortalecer a los empleados en distintas áreas de la organización donde generen mayor conocimiento para el cumplimiento de estas.

7.4.5. Ventajas del Compromiso Organizacional

Poseer una organización en la que los empleados presentan un alto nivel de compromiso organizacional presenta muchas ventajas al empresario con relación a sus competidores. El compromiso de los trabajadores puede generar una mayor productividad o la eficiencia en el proceso de labor. En este sentido, existen aspectos como la ausencia laboral o la rotación de personal en la compañía, mismos que se verán reducidos en el compromiso organizacional. Otros elementos como el rendimiento, la satisfacción y la adaptación del empleado, de la misma forma, se ven beneficiadas con un mayor compromiso organizacional (Coll, 2020).

A continuación, se describen algunas de las ventajas que presenta un alto grado de compromiso organizacional dentro de una empresa u organización:

- Incremento de la productividad.
- Incremento de la productividad y eficiencia.
- Mejora el clima laboral.
- Fomenta el trabajo en equipo.
- Mejora la rentabilidad de la empresa.
- El proceso de solución de conflictos es más sencillo.
- EL individuo de la organización está más involucrado en las metas de la organización.

El empleador comprometido con la organización genera una mayor productividad mental o física en la elaboración, fabricación o prestación de servicios profesionales que están determinados por la empresa con el cumplimiento de las metas u objetivos establecidos y la mejora continua del crecimiento del entorno empresarial, ende la empresa tiene que brindar todas los equipos necesarios para el cumplimiento de labor del personal, un mejor ambiente, seguridad, capacitaciones para el crecimiento del personal y generar oportunidades.

7.5.5. Actitud laboral en el Marco del Compromiso Organizacional

La actitud está unida con la afectividad y lo mental (creencias y cogniciones) y predispone a actuar de un modo determinado hacia algo. Lo mental es una interpretación de conducta evaluativo su opinión sobre el individuo donde ejerce su actitud y como el conocimiento sobre ese algo.

Componente cognoscitivo: esta representación está desarrollada por las percepciones, creencias, afirmaciones y la información que se tiene sobre un objeto. A medida que el conocimiento, el credo y la investigación sobre algo sean muy verídica. Componente afectivo: es la parte valorativa de la misma donde incluye sentimientos y valoraciones hacia algo. Esta valoración puede ser positiva (amor) o negativa (odio), es una actitud distinta a la actitud de creencia y la información que se quedan en la esfera epistémica.

Componente conductual: esta es la parte comportamental de una actitud. Es la tendencia, disposición o intención de reaccionar o comportarse de una manera u otra frente a algo, este es el componente activo y visible de la actitud.

Este modelo fue estudiado, implementado y diseñado por Robbins y Judge (2009), para poder comprender el comportamiento organizacional y la actitud personal, este modelo explica que existen tres componentes de actitud como se mostró en el grafico anterior, también el autor menciona que la actitud es importante en las organizaciones ya que determina el comportamiento y las acciones que toma el empleado hacia ella, donde demuestran su sentimiento y emociones ya sea positiva o negativa la que le permite actuar a la persona de acuerdo a ella, así como el nivel de compromiso que tiene con la organización.

7.6.5. Compromiso de los Empleados

El compromiso de los empleados se define como el punto de intersección de alto rendimiento sostenible tanto para una empresa como para un empleado individual. El compromiso de los empleados es una forma de motivación intrínseca. Si bien el compromiso de los empleados no está motivado por el negocio en sí, beneficia directamente al negocio. Un empleado altamente comprometido tiene un gran compromiso y un fuerte apego emocional hacia su papel. Para que un empleado sea empleado contratado, no necesita tener un compromiso de compromiso con la organización más allá de las formas en que se relaciona directamente con sus funciones de trabajo. (By, 2020)

El empleador comprometido genera una rentabilidad de productividad muy eficiente a la organización ya que está comprometido a cumplir las metas u objetivos establecidos de la empresa para el crecimiento de la organización y personal para el beneficio de uno y otro.

7.7.5. Diferencias del Compromiso Organizacional y Compromiso Personal

Según By (2020) determina que, si los términos compromiso organizacional y compromiso de los empleados a menudo se utilizan indistintamente, debido a que poseen diferencias notables.

- Si bien el personal tiene mayor compromiso organizacional puede estar muy orgulloso de laboral para la organización que presta sus servicios, sin tener la motivación intrínseca que tienen un individuo de mayor compromiso con los empleados.
- Las organizaciones comprometidas desean empleados que tengan una fuerte conexión emocional que sienten una fuerte conexión emocional con las metas y objetivos planificadas de una organización, pero sin motivación intrínseca, es posible que no exista un trabajo de gran calidad.

El empleado en la organización está motivado para generar sus labores en la empresa con el propósito de generar el crecimiento y cumplimiento de la empresa, ende el empleador se beneficia por las actividades realizadas por el trabajador que este brindando sus conocimientos profesionales ya sea físicas o mentales.

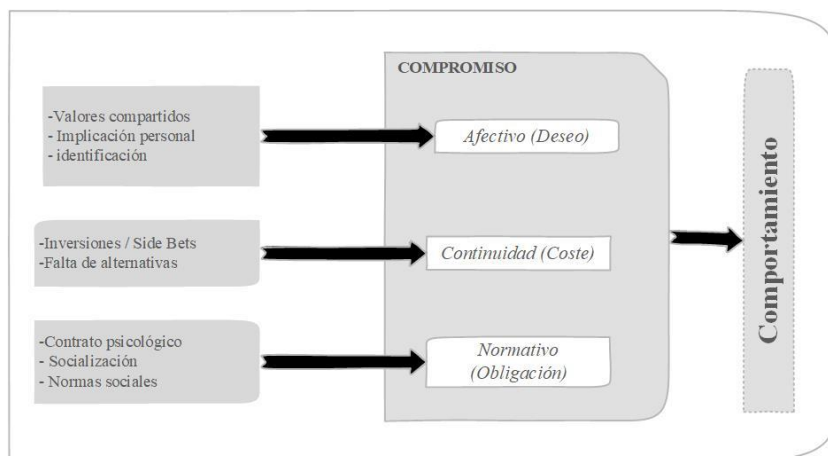
7.8.5. El Modelo de Allen y Meyer

Allen y Meyer (1990), menciona que el objetivo de diseñar su escala tridimensional, redactaron 24 ítems, en donde realizaron un análisis factorial en el que se empleó como método de extracción de tres dimensiones de la variable con 8 ítems cada uno (Anexo 1). En todos los elementos de cada ítem se identifica una mayor saturación en el factor que se conceptualiza anteriormente; esto es, si el ítem fue creado en su versión metodológica en la dimensión afectiva, con una repleción

que se genera en ella. Finalmente, su propuesta se resumió en base a las siguientes tres dimensiones y esto se muestra en la siguiente figura:

Figura 1:

Modelo de compromiso organizativo de Meyer y Allen



Nota. Adaptado de “Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio” (p. 206), por S. Ávila, M. Pascual 2020, *Revista de Estudios Empresariales*, 2 (1).

Este modelo propuesto por Allen y Meyer donde determina el compromiso como un estado psicológico que tiene la persona, además explica la relación entre la organización y el empleado, lo cual influye en gran medida en la decisión que toma el empleado de permanecer en la organización o dejarla. Este mismo modelo plantea tres dimensiones importantes para el estudio del compromiso organizacional:

- a) Compromiso afectivo
- b) Compromiso continuo
- c) Compromiso normativo

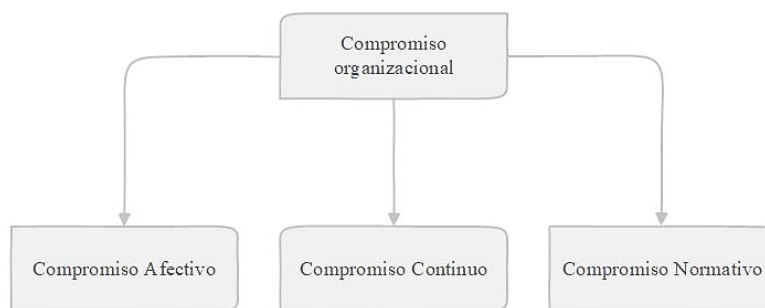
Ávila & Pascual se basa en el compromiso afectivo, con tres elementos como: absentismo, rotación y rendimiento, donde el personal tiene un apego emocional de realizar las distintas actividades laborales que tiene que hacer y saber en la empresa,

ende una estrategia de recursos humanos para el desempeño de productividad en el entorno empresarial que tiene las direcciones de políticas de la organización, donde el personal está sujeto a la ética para el cumplimiento de su labor.

7.9.5. Dimensiones de la Variable Compromiso Organizacional

Figura 2:

Dimensiones Compromiso organizacional



Nota. la figura representa la variable del compromiso organizacional. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

Compromiso Afectivo (Deseo).

Se refiere al apego emocional, la identificación e implicación con la organización, definido por Allen y Meyer 1991, consideraron que el compromiso afectivo se compone de cuatro categorías: el primero es la Características Personales: edad, género y educación. El segundo la Características Estructurales: relaciones del empleado y su supervisor o jefe inmediato; tener un puesto definido, así como la sensación de la importancia dentro de la organización. El tercero la Características relativas al Trabajo: tales como la participación en la toma de decisiones, para el cumplimiento de necesidades, la utilización de capacidades y la expresión de valores, compatibles con la organización. Finalmente, la cuarta es la Experiencias

Profesionales: tienen que ver la manifestación de la experiencia profesional y el compromiso afectivo. (Peña, et al. 2016)

Compromiso Continuo (Necesidad)

Es el nivel en que un individuo siente que debe permanecer en su organización. En otras palabras, Meyer y Allen en el año 1991 exponen que es muy viable encontrar una tendencia consistente de los empleados respecto a dedicar tiempo y esfuerzo mismo, ocasionándole si deja la organización, por lo cual sería difícil conseguir oportunidades de conseguir un nuevo empleo. (Peña et al. 2016)

Compromiso Normativo (Deber)

Es aquel que se refiere a ese sentimiento de obligación que tiene el sujeto, para con la organización, ya que el permanecer dentro de ella, es aquello que considera correcto; una forma leal hacia la organización, sin demostrar si está satisfecho o no con las actividades que realiza. La creencia de la lealtad a la organización se encuentra presentada por la demostración de todos los beneficios que se demuestra en su trabajo, en el sentido del deber de proporcionar reciprocidad tanto de la empresa como el empleado. (Peña et al. 2016)

Las Organizaciones, Instituciones financieras buscan ser empresas exitosas con el talento humano extraordinario con el cumplimiento de las metas u objetivos establecidas por la identidad organizacional, donde el individuo está relacionado con el lugar de trabajo y la empresa relacionado con el empleado a brindar todas las necesidades, los autores Meyer y Allen mencionan tres dimensiones que fueron propuestas para llevar a un estudio donde se identifican a los individuos en una organización su estado psicológico, para poder identificarlos se llevó a cabo los siguientes compromisos como son:

Afectivo: es donde el personal tiene un apego emocional hacia a la organización que brinda su actividad laboral ya sea física o mental con una actitud positiva y con deseo de seguir laborando para la empresa.

Continuo: el personal tiene que permanecer en la organización por la necesidad que este pasando para poder satisfacerse con sus necesidades sin importar como trate la organización con la finalidad de cumplimiento de sus actividades laborales. *Workers' Job Satisfaction and Organizational Commitment:*

Mediator Variable Relationships of Organizational Commitment Factors

Normativo: el personal está comprometido con la organización a cumplir el deber establecido o concordado con la empresa en su labor determinado sin importar si está satisfecho o no con una finalidad de reciprocidad.

Mediante la identificación de cada dimensión de los tres compromisos el más impórtate para el personal y organizacional es el afectivo ya que cumple con las necesidades del personal y por otra parte de la empresa que generaran mutuamente de ambas partes para el cumplimiento de las actividades laborales, emocionales, necesidades y fortalecimiento de generar beneficios de uno y otro.

7.6. Satisfacción Laboral

7.1.6. Antecedentes Históricos de la Satisfacción Laboral

Los estudios realizados por Elton Mayo con un experimento en la Wester Electric Company en el año 1924 donde fueron las primeros consideraciones de estudio de esta variable, Elton tenía un lema importante “Un trabajador feliz es un trabajador productivo” en cierta medida, el estudio de la satisfacción laboral y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las cualidades

de los empleados, a partir de un estudio de cuestionarios, que identificaron aspectos con orígenes de satisfacción o no están satisfechos y utilizaron estos conocimientos con el fin de mejorar las relaciones humanas en la empresa. (García, 2010)

El término "satisfacción laboral" fue utilizado por primera vez por Hoppok, 1935, y lo definió como "la contribución, las condiciones psicológicas, físicas y ambientales que hacen que una persona diga que está honestamente satisfecha con su trabajo" (p. 10). La satisfacción laboral es la visión que tiene un empleado de su trabajo, o es la respuesta emocional y mental que siente y percibe. La satisfacción laboral es un tema esencial para los investigadores en las organizaciones porque tiene una relación establecida con el desempeño, el compromiso organización y la relación con sus compañeros de trabajo, así como con la organización. En estas investigaciones muestran que las habilidades son el principal predictor de la satisfacción laboral. En este estudio, la satisfacción laboral se define operativamente como el enfoque de un trabajador hacia su trabajo, que puede ser positivo o negativo y depende de las características intrínsecas y extrínsecas de su trabajo.

A lo largo de la historia del desarrollo del talento humano, muchas organizaciones para mejorar su rendimiento y la productividad de sus empleados se han visto en la necesidad de establecer estrategias que les permita mejorar el clima organizacional, ambiente de trabajo, la comunicación dentro de la empresa y la motivación de sus colaboradores, mediante el análisis de las necesidades y deseos de los individuos para así mantener la satisfacción laboral de los empleados, mejorando el desempeño, responsabilidad, coordinación y los deseos de realizar las tareas y actividades por parte de los empleados.

7.2.6. Definiciones de Satisfacción Laboral

La terminología satisfacción en el trabajo se concreta como una emoción positiva sobre el trabajo propio, que surge de la estimación de sus particularidades. El personal con una satisfacción alta genera sentimientos positivos, por otro lado, la satisfacción genera aspectos negativos, (Robbins & Judge, 2009, p. 79).

La satisfacción en el trabajo es el resultado afectivo del trabajador a la vista de las actividades que desempeña en su trabajo, resultante final de la interacción dinámica de dos vínculos llamadas necesidades humanas y motivos personales que genere en la actividad laboral. (Sikula 1992 como se citó en Morillo, 2006)

Según Wright y Davis 2003 como se citó en Rosales et al. (2017) definen que “La satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de labor, en donde se busca la oportunidad entre lo que los trabajadores quieren de su labor y lo que los empleados sienten que reciben”.

Los empleados satisfechos laboralmente quieren conservar en todo lo posible su trabajo, muestran solicitud al proceso de capacitación para mejorar el conocimiento de su área, disposición a realizar tareas extras a las que tienen en su plan, armonizan con el resto del personal, ven más aspectos positivos que negativos en el entorno, son cada vez más personas competitivas y competentes sin ser arribistas, son proactivas, propositivas, tienen ganas de aplicar nuevos conocimientos y tecnologías, de innovar, de crear, desbordan alegría, gozan de mejor salud, calidad de vida y todo esto se refleja en la vida personal del individuo con una satisfacción o insatisfacción. (Rosales et al. 2017)

La satisfacción laboral es un placer que el trabajador obtiene del trabajo o experiencia laboral y el estado emocional positivo que se produce. La satisfacción

laboral se puede obtener solo cuando las características del trabajo cumplen con las expectativas del empleado del trabajo con las perspectivas (recompensas) que proporciona el trabajo. Está estrechamente relacionado con la teoría de la igualdad y el acuerdo psicológico. (Tanriverdi, 2018, p. 152)

7.3.6. Conceptos de Satisfacción Laboral

La satisfacción es la representación que tiene una persona con las actividades que realiza, lo cual viene a ser emociones que siente el individuo hacia su trabajo o la organización, por ejemplo: el sentirse pleno, conforme con su puesto de trabajo, su entorno y acepta positivamente las condiciones de trabajo. La satisfacción laboral es sumamente importante ya que permite que los empleados se alineen a los objetivos organizaciones por ende son más productivos y buen desempeño dentro de la empresa donde encontrara a un empleado que actúa entusiasta y apático en el lugar de trabajo.

Las impresiones de los empleados sobre el trabajo se pueden utilizar para medir la satisfacción de los mismos, así como la respuesta de los empleados permite medir si están satisfechos o no tienen satisfacción con su puesto de trabajo, para esto es necesario conocer ciertos factores que combinan como: salario, cargas de trabajo, motivación, capacitaciones, ambiente de trabajo, nivel de estrés, condiciones y cooperación como comunicación entre compañeros de trabajo, y finalmente la relación que tienen con sus supervisores o subordinados.

7.4.6. Importancia de la Satisfacción Laboral en una Organización

Según Rodríguez (2022) manifiesta que “Si los empleados sienten que su experiencia en la empresa es positiva, de una manera realista y asumiendo las fricciones que pueden haberse producido por el transcurso del tiempo”.

Los empleados más satisfechos generan mayor productividad al momento de permanecer dentro de una organización y siempre cumplen con las actividades establecidas justo a tiempo: mayor satisfacción personal con una mayor productividad, (Bastardo, 2013).

Si un empleado está feliz o se siente satisfecho suelen ser más productivos y comprometidos con la organización, cuando un empleado está satisfecho no trabaja por obligación, sino por lo contrario cada esfuerzo o aporte que brinda es porque se siente parte de la empresa y quiere que los objetivos y metas se cumplan.

Uno de los factores por lo que es importante que los colaboradores se sientan satisfechos es aumentar su productividad, no presente la rotación del personal, no exista ausentismo, se sientan motivados, para esto es necesario capacitar, implementar actividades que proporcione la satisfacción de sus empleados y así retener personal talentoso que aporte el crecimiento de las organizaciones a largo plazo.

Según Bastardo (2013) manifiesta que existen aspectos dependientes de la satisfacción laboral y como consecuencia se tiene el comportamiento negativo de los empleados, algunos es estos aspectos se mencionan a continuación.

7.5.6. Productividad

Es la medida del desempeño de la organización en términos de eficacia y eficiencia. Por ejemplo, una institución educativa es eficaz cuando se gradúa un profesional con alto grado de formación académica y es eficiente con un costo bajo sin minimizar la calidad de profesionales.

7.6.6. Ausentismo

Es no presentarse a su labor por cualquier causa, con o sin autorización previo. Cuando un miembro del personal administrativo de una organización no asiste, algo se detiene en esa oficina, pero también en la otra oficina receptora de ese procedimiento; o en todo caso, se acumulan papeles sobre el escritorio.

7.7.6. Rotación

Se piensa como el retiro permanente, discrecional o no, de un miembro de la empresa. Robbins (1999) piensa que en términos de retiro de la organización; pero no asocia la rotación con el cambio de una persona de un departamento a otro; esto también podría ser visto como parte de la rotación, (p. 3).

La satisfacción de un empleado juega un papel muy importante en su productividad no obstante tienen a implicar en el ausentismo porque cuando un empleado no se encuentra feliz con su puesto de trabajo suele no asistir a su trabajo porque le frustra tener las condiciones inadecuadas y que su realidad no cambia, aunque en algunas ocasiones no depende de eso, de la misma forma se eleva el porcentaje de rotación por ejemplo una persona que no se siente cómodo trabajando para una empresa suele buscar una nueva que le brinde los beneficios y cubra con las necesidades de la persona y cuando la encuentra suele renunciar e integrarse a su nuevo grupo de trabajo, en muchas ocasiones son personas talentosas y ocupan tiempo hasta encontrar el personal adecuado para el puesto se presentan pérdidas económicas y el más importante pérdidas de tiempo.

7.8.6. El Rol del Ambiente de Trabajo y Satisfacción Laboral

El entorno de trabajo está compuesto de dos mecanismos: las características de labor y el contexto de labor. Mientras que el primero describe cómo los físicos del trabajo o la tarea de un individuo contribuyen a encontrarle sentido al trabajo, hacerle crecer y desarrollarse; las variables del contexto de labor corresponden a las características de la empresa, tales como el sistema de recompensa o el grado de profesionalidad, en los cuales los empleados deben desempeñar sus labores, (Wright y Davis 2003 como se citó en Gamboa, 2010).

La satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento, por dos razones está demostrado que se relaciona con factores de desempeño, y las preferencias del compromiso organizacional, los empleados satisfechos generen mayor productividad. (Robbins & Judge, 2009, p. 31)

Los empleados necesitan tener un ambiente de trabajo de calidad para que se sientan satisfechos, una de ellas sería hacer lo que les apasiona, realizando actividades que les encantan es un ideología donde el trabajador hace las cosas bien, sin tener errores graves que pueda implicar a la organización, mejorar los resultados que necesita y aporte en gran manera al cumplimiento de metas y objetivos, es decir si el nivel de satisfacción de un individuo es alto aumenta su desempeño y productividad dentro de sus actividades.

7.9.6. Motivación

La motivación es una de las emociones psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano, el personal motivado labora con

mayor esfuerzo y calidad en las actividades que mencione la organización, donde la persona puede variar en diferentes situaciones y momentos. (Herrera, 2020)

Motivar a una persona se trata de animar generar expectativas positivas internas en la persona, crear un entorno de satisfacción de sus propios objetivos y alagar sus aportes ya que el simple hecho de que al realizarlo esta persona haya involucrado energías y esfuerzo, debido a esto ola persona genera seguridad y confianza.

A partir de esto la motivación en el trabajo involucra una seria de factores internos y externos que determinan en gran parte las acciones de los empleados, las necesidades de provecho se formaron, en representación más o menos consensuada, los siguientes factores: deseo de independencia, mayor propensión al riesgo, alto logro de necesidad y de mayor preferencia y competencia por la innovación.

El proceso de la motivación lineal permite conocer los elementos que da razón al individuo estar conforme y satisfecho, como primer punto tenemos al sujeto indiferente mientras no tiene conocimiento de lo que debe aportar o realizar para llegar a la meta, ya que no ve alcanzado sus objetivos personales dentro de su trabajo, luego tenemos el sujeto que encuentra un motivo en este punto la persona tiene encuentra un aliento para continuar o mejor aún dar lo mejor de él, como tercer punto después estar ya motivado el individuo pone en marcha sus acciones que es alcanza objetivos este punto demuestra el personaje ya satisfecho incluso realizado.

Existe una cantidad relevante de factores que pueden influir en la actitudes del ser humanos, la motivación es una de las más importantes, de lo que les guste hacer su trabajo porque se sienten satisfechos con sus necesidades, pero no obstante las necesidades humanas siempre están cambiantes; por ejemplo lo que le motiva a una persona hoy para el día de mañana ya no tendría el mismo sentido de estimular sus

emociones, por esto es importante entender como funcional el proceso hacia la conformidad de necesidades de las personas o la motivación humana.

Según Chiavenato (2009) idéntica que “la mayoría de las teorías optadas por autores explican que el proceso de motivación está dirigido a la satisfacción de las necesidades o metas establecidas”. Como se ve en el grafico muestran el proceso simple de la motivación humana:

Figura 3:

El proceso simple de motivación



Nota. Adaptado de “Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones” (p. 238), por I. Chiavenato 2009, McGrawHillEducation.

Las necesidades o carencias que la persona experimenta dentro de un escenario, estas necesidades pueden ser fisiológicas, psicológicas o incluso sociológicas, siendo estos los factores principales en respuesta a conductas o decadencias que tiene la persona, a pesar de esto si el personaje presenta una necesidad se vuelve más susceptible a los esfuerzos que hacen sus superiores.

A continuación, se puede explicar el proceso que implica en la motivación de una persona:

1. Las necesidades provocan tensión o incomodidad de carencia en el individuo, lo que desfavorece un proceso de bajar o excluir la tensión.
2. Satisfacer definitiva necesidad de impulso o carencia enfocada a las metas u objetivos individuales dentro y fuera de su lugar de trabajo.

3. El personal motivado genera una satisfacción mayoritaria en la productividad de un proceso de actividad, reduciendo el estrés, preocupaciones para el cumplimiento laboral.
4. La evaluación del personal en cómo se desempeña es el reconocimiento con un incentivo o sanción para la persona.
5. Termina un proceso de motivación y comienza un nuevo ciclo motivacional en los individuos.

Una persona parte de la necesidad que tiene y luego busca como satisfacerla mostrando así un comportamiento dentro del entorno enfocándose a la meta, donde muestra un desempeño alto para que la necesidad sea satisfecha, cuando esto se consigue la necesidad es valorada por el individuo, es decir aprende mucho de ello ya que cada día se presenta una nueva necesidad para sentirse satisfecho.

7.10.6. Ciclo Motivacional

El ciclo de la motivación aborda cuando nace una necesidad, una motivación negativa provoca comportamientos persistentes. Cada vez que surge una necesidad, trastorna al estado ya sea negativo o positivo del organismo y produce un estado de malestar o tensión, lo que lleva al individuo a desarrollar comportamientos o acciones capaces de liberar tensiones y liberarlo de discrepancias y desequilibrios. Si la conducta es efectiva, el individuo satisfará la necesidad y liberará la tensión provocada por ella. Una vez que se satisface una necesidad, ya no es un motivador para el comportamiento, porque ya no crea tensión o conflicto. En otras ocasiones, la satisfacción de otras necesidades logra reducir o calmar la intensidad de las necesidades no han sido resueltas. La motivación humana es cíclica: el

comportamiento es un proceso casi continuo de resolución de satisfacción de necesidades y problemas ocasionados, como se ha visto, (Chiavenato, 1999).

La motivación es la acción y efecto de una actitud ocasionada en el transcurso del tiempo en las distintas actividades como laborales o personales, para sentirse satisfecho con todas las necesidades que lo rodea a su alrededor es necesario sentirse motivado para ejercer dicha actividad lo que conlleva a una mayor efectividad, cuando la motivación es baja en el personal, ya sea por estrés, ansiedad o se siente frustrado esto ocasiona un nivel bajo de satisfacción donde no se puede satisfacerse emocionalmente para continuar con todas las actividades a realizar.

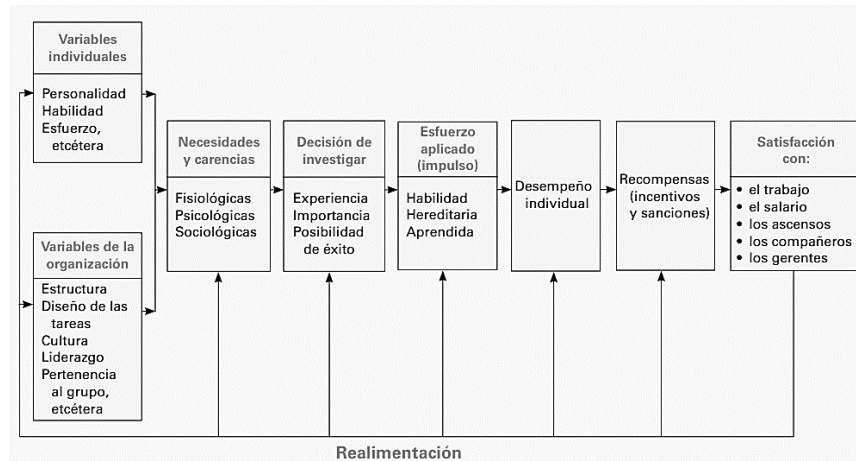
7.11.6. Teorías de la Motivación

Las teorías de la motivación se pueden dividir en tres grupos: teorías de contenido (que se refieren a los factores internos de una persona y cómo activan, dirigen, mantienen o paralizan su conducta, es decir, las necesidades más importantes que motivan a las personas), teorías de procesos (que describen y analizan los pasos que activan, dirigen, mantienen o paralizan la conducta) y consecuencias basadas en el fracaso de la conducta reforzamiento de la conducta. (Chiavenato, 2009)

Existen tres tipos de teoría motivacional: del contenido, proceso y refuerzo, estas teorías permiten describir las necesidades de una persona y el proceso a cumplir cada una de ellas lo cual consentirá a la persona estar satisfecho o realizado dependiendo de la necesidad que tenga.

Figura 4:

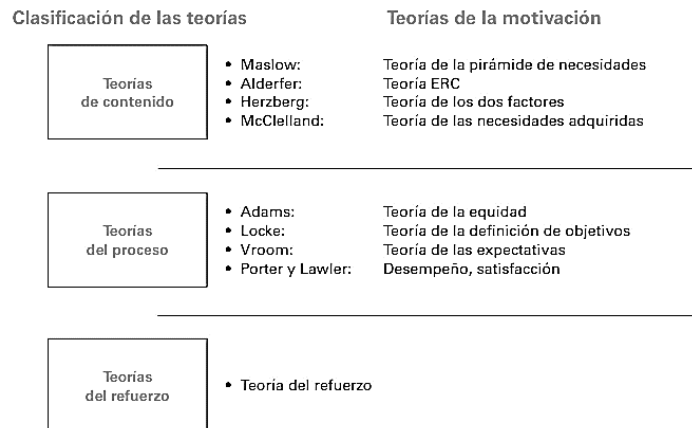
Modelo integral para explicar el proceso de motivación



Nota. Adaptado de “Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones” (p. 241), por I. Chiavenato 2009, McGrawHillEducation.

En la historia del desarrollo sobre conceptos de satisfacción y motivación, han surgido teorías que fueron aceptadas, estudiadas, así como un medio para introducir en las organizaciones donde les permiten comprender temas sobre sentimientos, emociones, deseos y necesidades que tienen los colaboradores para incrementar el desempeño y productividad de estos, a continuación, se describa las teorías que motivacionales:

1. Teoría de necesidades de Maslow
2. Teoría de los factores de Herzberg
3. Teoría X & Y McGregor
4. Teoría ERG (ERC)
5. Teoría de las tres necesidades McClelland
6. Teoría de la fijación de metas
7. Teoría de expectativas Vroom
8. Teoría de equidad Adams
9. Teoría de modificación de la conducta de Skinner

Figura 5:*Clasificación de las teorías de la motivación*

Nota. Adaptado de “Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones” (p. 242), por I. Chiavenato 2009, McGrawHill Education.

Muchas de estas teorías permiten analizar las necesidades y deseos de las personas a partir de eso conocer los factores que influyen y determinan la conducta de este, cuando la motivación se encuentra activa en el individuo de cierta manera suelen actuar con relación a eso y buscan lograr los objetivos y metas de manera eficiente.

7.12.6. Necesidades de Maslow

La pirámide de Maslow, también llamada pirámide de las necesidades humanas es una teoría psicológica que clasifica y organiza las necesidades humanas más importantes. Fue propuesta por Abraham Maslow en 1943 en su ensayo *A Theory of Human Motivation in English: Una teoría sobre la motivación humana*.

Según Chiavenato (2009) de termina que “La teoría de la motivación de Maslow o conocida como la pirámide de las necesidades, donde, las necesidades se

pueden clasificar o jerarquizar por orden de importancia y por influencia en el comportamiento humano".

Su teoría establece que las necesidades superiores no pueden satisfacerse hasta que las inferiores estén total o parcialmente satisfechas. Una persona puede enfocarse en las siguientes necesidades solo cuando las otras necesidades están cubiertas, porque ante dos necesidades, una persona siempre elige la más básica o básica.

A pesar de este ordenamiento de necesidades, Maslow argumenta que este orden no es del todo rígido, y que cada individuo puede asignar diferencias en importancia e intensidad a cada necesidad. Además, afirma que no todas las personas pueden experimentarlos todos. La pirámide de Maslow es importante tanto en el campo de la psicología como en otras disciplinas como el marketing y la publicidad, donde se utiliza para adaptar productos y servicios a las necesidades de los consumidores. (Iraeta, 2022)

7.7. Las Necesidades Humanas que Plantea Maslow

7.1.7. Necesidades Básicas o Fisiológicas

Estas son las necesidades básicas que todo ser humano necesita para la supervivencia física, como respirar, tomar líquidos, comer, dormir, evitar el dolor, eliminar los desechos del cuerpo y mantener la temperatura corporal.

7.2.7. Necesidades de Seguridad y Protección

Son aquellas necesidades de seguridad personal de la protección y el cuidado. Si bien estas necesidades son obvias en los bebés, son más importantes en los adultos e incluyen evitar estímulos como ruidos molestos, luces cegadoras, cambios de

temperatura, incertidumbre, crimen, pesadillas y cualquier estímulo que amenace la salud física o mental de una persona.

7.3.7. Necesidades Sociales o de Afiliación

Son necesidades relacionadas con el carácter comunitario y social de la persona, como las relaciones de amistad, de pareja y familiares. Estos incluyen acciones como: encontrar grupos a los que perteneces, ubicarte en un círculo determinado.

7.4.7. Necesidades de Estima o Reconocimiento

Estas son necesidades relacionadas con la fuerza, la independencia, la libertad y la confianza en sí mismo de una persona. Es el reconocimiento por el esfuerzo que brinda alguna organización o el logro de la misma.

7.5.7. Necesidades de Autorrealización

Estas son las necesidades que forman parte del nivel más alto de la pirámide y están relacionadas con la motivación esencial, es decir, la necesidad psicológica más alta de una persona que requiere encontrar un significado íntimo en la existencia. Implica descubrir tu potencial individual y lo que quieres. La autorrealización es una necesidad difícil de alcanzar de forma total y varía según cada individuo, (Iraeta, 2022).

7.6.7. La Pirámide de las Necesidades Humanas de Maslow

Según Chiavenato (2009) determina que la teoría de Maslow basándose en las siguientes argumentaciones:

1. Las necesidades del personal que no están satisfechas afectan el comportamiento, ocasionando el cumplimiento de las metas y objetivos. La satisfacción de necesidades no motiva el comportamiento.
2. Toda persona nace con un bagaje de determinadas necesidades fisiológicas, que son congénitas o hereditarias. En un principio, su comportamiento se dirige exclusivamente a la satisfacción cíclica de sus necesidades más importantes, como el hambre, el sexo, el sueño, la sed, etc.
3. A partir de cierta edad, cada persona recorre un largo camino para aprender nuevas necesidades. Surgen necesidades de seguridad que incluyen protección contra amenazas, peligros y vulnerabilidades. Las necesidades fisiológicas y de seguridad son las necesidades básicas de un individuo para sobrevivir y sobrevivir. 4. Cuando una persona controla sus necesidades primarias a través del aprender y obtener conocimientos, surgen gradualmente las necesidades secundarias.
4. El comportamiento de la persona está sujeto a la influencia de varias necesidades simultáneas incluidas en la jerarquía.
5. Sin embargo, hasta que se satisface una necesidad inferior, se vuelve necesaria y domina el comportamiento hasta que se satisface parcial o totalmente. Las deficiencias obligan a una persona a utilizar su energía para satisfacer sus necesidades básicas en lugar de satisfacer necesidades superiores.
6. Las necesidades básicas (hambre, sed, sueño) son impulsadas por un proceso motivacional más rápido, las superiores requieren un ciclo mucho más largo.

7. La teoría de Maslow se basa en la suposición de que las personas necesitan crecer y desarrollarse, pero esta suposición no se aplica a todos los individuos.

Figura 6:

La pirámide de las necesidades humanas de Maslow



Nota. Adaptado de *La pirámide de Maslow* [Fotografía], McGrawHill Education, 2019, Navarro (<https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>).

A partir de estas argumentaciones se determina que la teoría de Maslow estandariza el análisis del comportamiento individual de acuerdo a las necesidades más importantes como primer orden están las necesidades fisiológicas como por ejemplo por medio de la remuneración, permanencia en el empleo y las condiciones del trabajo determinar las necesidades más importantes que tienen un empleado para estar satisfecho, por otra parte está la orden superior de la pirámide o necesidades secundarias como las necesidades sociales, de estima y de realización personal estos factores determinan la satisfacción interior de la persona.

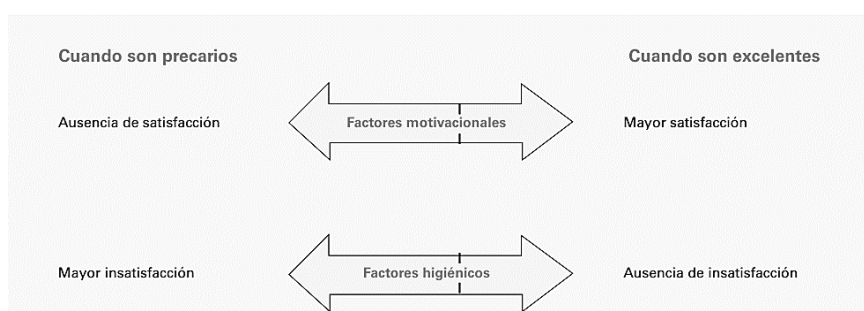
7.7.7. La Teoría de Dos Factores de Herzberg

La Teoría de Motivación-Higiene. Los primeros factores motivadores son el sentimiento de autorrealización personal logrado en el trabajo, reconocimiento de

logros, interés y superación por la tarea a realizar, mayor responsabilidad de gestión y oportunidades de promoción profesional y crecimiento personal en el trabajo. Otro conjunto de factores de higiene incluye aspectos como la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas de trabajo. salarios, beneficios, seguridad laboral y políticas y prácticas de gobierno corporativo.

Figura 7:

Factores que producen satisfacción



Nota. Adaptado de “Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones” (p. 246), por I. Chiavenato 2009, McGrawHill Education.

Si estos factores están ausentes o mal aplicados, según Herzberg, no permitirán que el empleado alcance la satisfacción laboral. Sin embargo, no originan una fuerte motivación hacia los empleados, solo contribuyen a minimizar o eliminar insatisfacción si estos factores están de concurrencias en el lugar de trabajo, promueven un alto nivel de motivación en el empleado, lo que lo alienta a lograr mejores resultados, (Manso, 2002).

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores que afectan la satisfacción laboral son diferentes de los que causan insatisfacción en una persona y no están relacionados entre ellos, lo que significa que un individuo satisfecho puede mostrar dificultades en su puesto de trabajo lo que no determina que no sientes satisfacción sino por lo contrario la organización se

encarga de cubrir las necesidades laborales del empleado pero hay algunas implicaciones que solo dependen de la misma persona y no del puesto o el entorno de trabajo. En su opinión, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción, es decir que las necesidades personales del empleado no están realizadas lo que provoca la ausencia de satisfacción personal.

7.8. Factores de Herzberg

7.1.8. Factores de Motivación

Son factores relacionados con el trabajo en sí, cuya presencia puede conducir a un estado superior, a una persona más satisfecha, satisfecha, motivada para realizar las tareas propias del trabajo, e incluyen factores como el logro y el reconocimiento. (Madero, 2019, p. 4).

Para Jimenes (2016) algunas de ellas son:

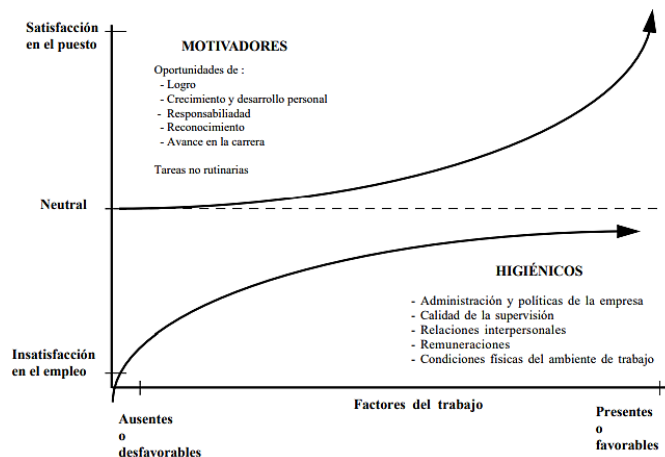
- ✓ Tareas estimulantes, por medio de las que el colaborador tenga la oportunidad de expresar su personalidad y estimular su desarrollo pleno.
- ✓ El sentimiento de autorrealización se refiere a la certeza de contribuir en la realización de algo de valor.
- ✓ El reconocimiento de una labor bien hecha, por el cual se expresa la confirmación de un trabajo que se ha realizado eficaz y eficientemente.
- ✓ El logro y el cumplimiento del desarrollo de cosas interesantes.
- ✓ La responsabilidad que es el logro de tareas y labores que permiten la ampliación del puesto y otorgan un mayor control del mismo

7.2.8. *Factores de Higiene*

Son factores correspondientes al entorno, ya que su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca una baja satisfacción, también conocido como extrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores como seguridad laboral, son condiciones mínimas indispensables, (Madero, 2019, p. 4

Para Jimenes (2016) algunos de estos factores son: Factores económicos, refiriéndose a los sueldos, salarios y prestaciones que otorga la empresa.

- ✓ Condiciones físicas de trabajo, generalmente un entorno físico seguro.
Por ejemplo: la iluminación, la temperatura, ventilación, entre otros.
- ✓ La seguridad encerrando los elementos como las políticas y los procedimientos de la organización.
- ✓ Los factores sociales como la oportunidad de mantener relaciones con los compañeros, jefes y subordinados.
- ✓ El estatus, tomando a este como la oportunidad de tener oficinas propias, títulos de puesto y privilegios de prestigio.
- ✓ Exista un control técnico.

Figura 8:*Teoría de Motivación - Higiene*

Nota. Adaptado de “El legado de Frederick Irving Herzberg: Teoría de Motivación-Higiene” (p. 82), por J. Manso 2002, *Revista Universidad EAFIT*, 1 (128).

Dentro de la teoría de Heiberg explica los factores de higiene como por ejemplo la administración y políticas de la empresa, calidad de supervisión, relación interpersonal, remuneración y condiciones físicas del ambiente de trabajo que inciden para que el empleado se sienta en sobre el puesto neutras o bajo este que vendría a presentar insatisfacción con su empleo, por otra parte indica como los factores conocidos como motivadores; oportunidades que se presentan en la organización es decir, el logro, crecimiento y desarrollo, responsabilidad, reconocimiento, avances en la carrera y tareas no rutinarias que permite estar sobre lo neutral y satisfechos con su puesto de trabajo.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento laboral o productividad se pueden resumir en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Aunque algunos académicos creen que la satisfacción laboral afecta la productividad, se ha descubierto que la mayoría de estos estudios de relaciones se basan en diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los

estudios que se han realizado demuestran que cuando generan satisfacción a la empresa con una mayor productividad. Cuando haces un buen trabajo, obtienes una sensación personal de bienestar. Además, suponiendo que la organización recompense la productividad, una persona altamente productiva recibirá más reconocimiento verbal y será más probable que se le pague y ascienda. Estos beneficios a su vez aumentan la satisfacción laboral, (Robbins & Judge, 2009).

La satisfacción laboral se podría definir como la actitud de un empleado hacia su trabajo. La actitud del empleado genera valores y creencias para el desarrollo de su labor en el entorno. Las actitudes están determinadas en conjunto por las características actuales del trabajo y las percepciones del empleado de lo que "debería ser". Sin embargo, hay tres características de los empleados que influyen en las percepciones de los "deberes" y son: necesidades, valores y rasgos de personalidad. Así mismo, indican tres criterios de la situación de trabajo que ocasionan las percepciones "debe ser" y los cuales son: las indicaciones sociales con otros trabajadores, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia.

La satisfacción laboral es una expresión que le indica a la satisfacción de un individuo en su labor. Hay muchos factores que pueden afectar la satisfacción los empleados. Estos factores pueden incluir el ambiente de trabajo, las relaciones con los empleados y los salarios.

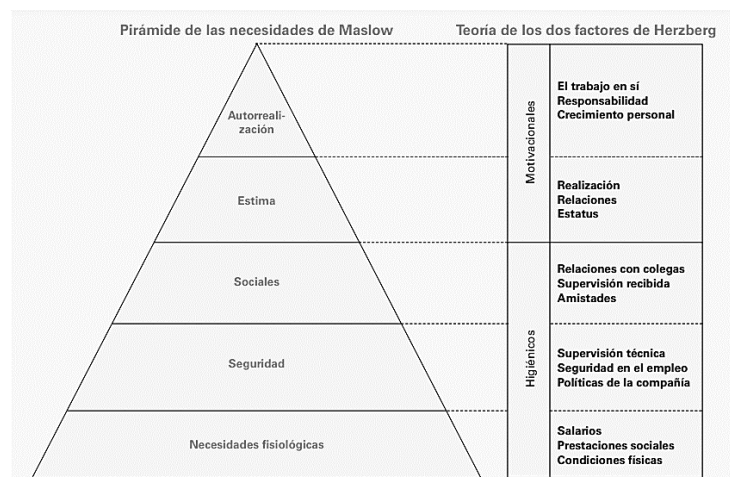
Aunque la opinión de satisfacción de un individuo suele ser subjetiva, existen métodos para cuantificar las respuestas a las encuestas de empleados y otras métricas similares.

7.3.8. Relación de la Teoría de Maslow y Herzberg

Según Chiavenato (2009) especifica que “Maslow y Herzberg coinciden en algunos puntos, lo que ofrece una perspectiva más amplia y positiva sobre la motivación humana para el trabajo”

Figura 9:

Comparación de los modelos de Maslow y Herzberg



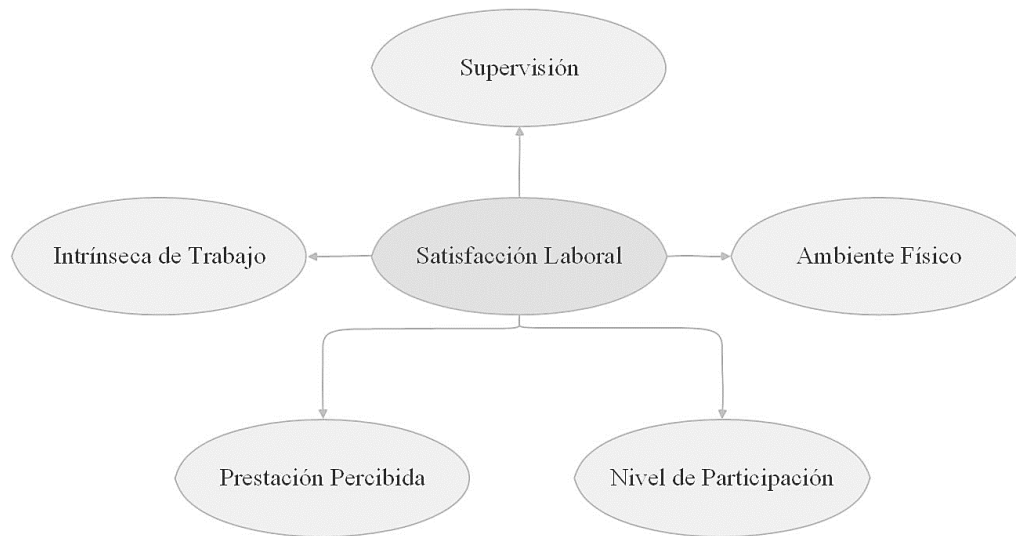
Nota. Adaptado de “Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones” (p. 247), por I. Chiavenato 2009, McGrawHill Education.

Estos dos autores de las teorías más importantes de la motivación humana se basan en las necesidades que surgen en el puesto de trabajo de los empleados, lo cual les permite sentirse satisfechos o no satisfechos dentro de estos factores implica mucho el entorno organizacional, el clima, comportamiento, motivaciones, incentivos y las relaciones laborales para sentir conformidad con sus puestos de trabajo.

7.4.8. Dimensiones de la Variable de Satisfacción Laboral

Figura 10:

Dimensiones Satisfacción Laboral



Nota. la figura representa las dimensiones de la variable satisfacción laboral. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

Supervisión.

Esta dimensión es un elemento relativo ya que los superiores califican las actividades, la frecuencia, supervisión, apoyo y las relaciones personales con los jefes o superiores, además del trato justo recibido de la organización.

Ambiente físico.

Este elemento trata del entorno / ambiente físico del lugar de trabajo, la higiene, la limpieza, la iluminación.

Prestación percibida.

Este factor es el grado de cumplimiento que tiene la organización con la forma en la que realiza y cumple la negociación, remuneraciones o salarios, oportunidades de formación y el tributo o servicio pagadero.

Intrínseca de trabajo.

Esta dimensión se habla del elemento que refiere al nivel de satisfacción del empleado en la plena participación en las decisiones del equipo de trabajo o la labor designada.

Nivel de participación.

En esta dimensión se habla de un factor que es consecuencia misma del trabajo, es decir, las oportunidades que ofrece el trabajo al realizar las tareas de la mejor manera, lo que le gusta hacer o en lo que se destaca un individuo, además del alcance de los objetivos y metas en el nivel de productividad, desempeño personal y organizacional.

8. Metodología

8.1. Hipótesis de Investigación

H₀: No existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

H₁: Existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

8.2. Definición Operacional

8.1.2. Identificación y Variables

- **Variable independiente:** Compromiso organizacional
- **Variable dependiente:** Satisfacción laboral

Tabla 3:*Operacionalización de las variables de estudio*

Variable	Definición Breve	Dimensión	Ítems o instrumentos
Compromiso Organizacional	Compromiso organizacional es el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma, donde el personal comprometido con la institución genera un sentimiento de apego hacia los objetivos y valores organizacionales (Cárdenas, Díaz, Macías, & Esparza, 2016).	Afectivo	Cuestionario del Compromiso Organizacional (ver Anexo 1) Ítems 1 a 8
		Continuo	Cuestionario del Compromiso Organizacional (ver Anexo 1) Ítems 9 a 16
		Normativo	Cuestionario del Compromiso Organizacional (ver Anexo 1) Ítems 17 a 24
Satisfacción Laboral	Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en su puesto de trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste (Robbins & Judge, 2009).	Supervisión	Cuestionario de la satisfacción laboral (ver Anexo 2) ítems 13 al 18
		Ambiente Físico	Cuestionario de la satisfacción laboral (ver Anexo 2) ítems 6 al 10
		Prestación percibida	Cuestionario de la satisfacción laboral (ver Anexo 2). Ítems 19 al 21
		Intrínseca de trabajo	Cuestionario de la satisfacción laboral (ver

	Anexo 2). Ítems 1,2,3 y 5
Nivel de Participación	Cuestionario de la satisfacción laboral (ver Anexo 2). Ítems 4, 11, 12, 22 y 23

Nota. la tabla corresponde a la operacionalización de las variables de estudio.

8.3. Enfoque de Investigación

8.1.3. Enfoque Cuantitativo

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que permitió la recolección de datos basado en una medición de variables numéricas y análisis estadísticos a través de la encuesta que se realizó a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, que posteriormente se realizó el respectivo análisis para poder desarrollar el problema planteado de forma clara.

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (López, 2011)

8.4. Tipo de Investigación

8.1.4. Investigación Bibliográfica

El proyecto realizado desarrolló una investigación bibliográfica ya que la información presentada fue recabada a partir de búsqueda en revistas, libros e informes relacionados al tema principal de esta investigación, de igual manera en

recursos en línea como, sitios web, blogs, repositorios de universidades y bases de datos bibliográficas, con la finalidad de respaldar la información de igual manera demostrar la veracidad del contenido en el desarrollo del trabajo, a fin de enriquecer y brindar más información sobre compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la institución como objeto de investigación.

8.2.4. Investigación de Campo

La investigación realizada se ha definido de campo pues la fuente de información fue recopilada por los trabajadores y directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito "Maquita" los que se consideran fuentes primarias de información para el fin específico de la investigación.

8.3.4. Investigación no Experimental

El estudio también se desarrolló bajo una investigación no experimental dado que no se manipularon ni controlaron ninguna de las variables, sino por lo contrario se realizó un estudio de la realidad existente. Lo cual nos permitirá y facilitará el análisis de las variables, compromiso organizacional y satisfacción laboral.

8.5. Alcance de la Investigación

8.1.5. Investigación Descriptiva

Se utilizó este tipo de investigación porque permite especificar las propiedades de las características, elementos, dimensiones importantes de las variables, compromiso organizacional y sentimientos, emociones que tiene los empleados con la satisfacción laboral dentro de la empresa.

8.2.5. Correlacional

Nos ayudó a evaluar la correlación entre los elementos de las dos variables en el proyecto de investigación.

Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación y comparación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presumiblemente relacionadas) y, posteriormente cuantifican y analizan el vínculo.

8.3.5. Transversal

La investigación es transversal ya que se aplicó una única vez los instrumentos de recolección de datos, pues se trata de conocer la relación existente entre las variables estudiadas y obtener un resultado específico de fuentes de primarias de información.

8.6. Técnica de Investigación

8.1.6. Encuesta

Con el presente estudio se pretende correlacionar las dos variables el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita. Este estudio se llevó a cabo gracias a la aplicación de dos encuestas una de compromiso organizacional y la segunda de satisfacción laboral, estas encuestas fueron aplicadas a todo el personal de la cooperativa y a partir de la obtención de los resultados se analizó la correlación de las dos variables.

8.7. Instrumento de Investigación

8.1.7. Cuestionario

El instrumento empleado para medir la variable del compromiso organizacional se toma de los estudios realizados por los autores (Ávila & Pascual, 2020) donde se medirán tres tipos de compromiso organizacional: afectivo, normativo y continuo, según la teoría de (Allen & Meyer 1990) que contiene 24 ítems y son evaluados por la escala de **Likert** de cinco puntos (muy en desacuerdo 1 a muy de acuerdo 5) (Ver Anexo 1).

La segunda variable para estudiar es la satisfacción laboral esta se midió con instrumento de S20/23 que encontramos en investigación del autor (Nieto 2017), este mismo cuestionario fue tomado de (Meliá y Peiró 1998) este instrumento nos permitió aplicar en nuestro trabajo de investigación mismo que se compone de la siguiente manera: una escala de 23 ítems y están divididas por 5 grandes factores que son: Satisfacción con la supervisión; Satisfacción con el ambiente físico; Satisfacción con las prestaciones recibidas; Satisfacción intrínseca del trabajo, y; Satisfacción con la participación. Y es medida por siete puntos lo cual permitirá medir el grado de satisfacción que tienen los empleados, donde se calificara con una ponderación en 3 alternativas: la primera es la insatisfacción que se medirá de la siguiente manera (1 muy, 2 medianamente y 3 algo insatisfecho) como segunda alternativa a medir es Indiferente con una puntuación de (4), finalmente la última alternativa permitirá medir la satisfacción donde (5 muy, 6 medianamente y 7 algo satisfecho) todos estos puntos se medirán con una escala de Likert (Ver Anexo 2).

9. Población y Muestra

9.1. Población

Según Días (2016) manifiesta que “La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, etc.) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación”. (pág. 12)

La población del presente proyecto de investigación está conformada por los 81 empleados y 7 personal de servicio de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita de todas las sucursales que tiene dicha organización.

9.2. Muestra

Por presentarse una población pequeña y muy limitada, se consideró a las 88 personas que integran la cooperativa, utilizando la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, según Hernández (2021) “La muestra se elige de acuerdo con la conveniencia del investigador, lo cual le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio”. (pág. 142) Resultando ser considerada a la misma población (el 100%) como muestra para el presente trabajo de investigación, para así tener la posibilidad de conocer la perspectiva sobre el problema de cada empleado de la organización.

9.3. Validación de Instrumentos

Los instrumentos empleados en este proyecto de investigación ya fueron aplicados con anterioridad en otros estudios y, además, se desarrollaron por instituciones de gran reputación en las indagaciones científicas como está expuesta

en el apartado antecedentes, la validez de los mismos se asumió por corroborada. Cabe señalar que el instrumento del compromiso organizacional de Allen y Meyer tiene un nivel de significancia 0,926 y el instrumento de satisfacción laboral S20/23 con un nivel de significancia de 0,92 elaborado por Meliá y Piero son instrumentos que se emplean para medir las conductas humanas, por lo que ciertamente son dos cuestionarios que efectivamente son capaces de medir la conducta de las variables en cuestión.

Tabla 4:

Instrumentos utilizados para levantamientos de datos

Instrumentos Utilizados	Autores	Nivel de Significancia
Cuestionario del Compromiso Organizacional	Allen y Meyer 1990 como se citó en (Ávila & Pascual, 2020).	0,926
Cuestionario de la Satisfacción Laboral	Meliá y Peiró 1998 como se citó en (Nieto, 2017).	0,92

Nota. La tabla corresponde a los instrumentos de investigación.

Para la confiabilidad de los datos obtenidos, se aplicó el coeficiente denominado Alfa de Cronbach. El alfa de Cronbach es muy útil cuando se utiliza para determinar la consistencia interna de una prueba de un solo dominio o dimensión, ya que cuando se utiliza con escalas que tienen ítems que examinan dos o más dimensiones diferentes, aunque formen parte de un mismo constructo, existe el riesgo de subestimar la coherencia interna. En tales casos, la mejor opción es calcular el alfa de Cronbach para cada grupo objetivo que conforma la dimensión o subescala. (Celina & Campo, 2005)

La prueba piloto se aplicó a seis empleados de la cooperativa "MAQUITA" agencia Latacunga, el resultado obtenido permitió visualizar las falencias que se presentaron al momento de la aplicación de la encuesta, tiempo que toma al momento de responder el cuestionario, inquietud de las preguntas establecidas en cada variable. Al momento de implementar la prueba piloto la encargada de recursos humanos nos sugirió para una buena comprensión la modificación de lo siguiente; ítem 12 con la pregunta; Ahora, no sería demasiado costoso para mí dejar mi organización fue modificado a: Si yo dejara mi organización no ocasionaría demasiado costos para mí y en el ítem 14 con la pregunta; Para considerar el abandono de esta organización siento que tengo muy pocas opciones fue modificado a: Yo considero que abandonar esta organización me ocasionaría pocas opciones fuera, estos ítems pertenecen al instrumento del compromiso organizacional, así mismo en el instrumento de la satisfacción laboral con el ítem 2; Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca de la satisfacción laboral fue modificado a: Existe oportunidades de valoración de su trabajo en las cosas que usted se destaca.

10. Resultados y Análisis de Información

10.1. Procesamiento de Información

Este proyecto se realizó a través de la herramienta Google Formularios ya que permitió recopilar información para la aplicación del cuestionario de las dos variables en estudio, a partir de eso se analizó la información mediante la utilización de la plataforma Excel y el software SPSS STATICS donde se capturó y permitió el análisis de datos, además se pudo crear ilustraciones y tablas a partir de los datos que se obtuvieron con la aplicación de las encuestas. Es importante señalar que los datos

se presentan en tablas, ilustraciones o figuras según convenga para una mejor comprensión de los resultados.

Para sostener los resultados de ambas variables se empleó la estadística descriptiva convencional, Levin y Rubin, (1996) manifestó que “Consiste en la presentación de datos en forma de tablas y gráficas. Esta comprende cualquier actividad para resumir o describir los mismos factores pertinentes adicionales, esto se refiere a no intentar nada que vaya más allá de los datos”. Así como para el estudio de la confiabilidad de los resultados obtenidos, del mismo modo la estadística descriptiva permitirá la caracterización individual de las variables, lo que proporcionará el análisis de los resultados y permitirá el contraste de lo determinado mediante los instrumentos de recolección de información.

10.2. Análisis de Datos

Para medir el nivel del compromiso organizacional dentro de la cooperativa, así como el nivel de satisfacción laboral existente en la organización, se usó la herramienta de baremación, ya que este instrumento permite al lector obtener de inmediato y con suma facilidad una imagen resumida bastante cercana a la realidad sobre la situación en estudio, como expone. (Hernández, 2014)

Para identificar la relación de las variables se aplicó la correlación de Spearman. El coeficiente de correlación de Spearman mide el grado de asociación entre dos variables, si los dispositivos de medición miden sistemáticamente diferentes cantidades, la correlación puede ser 1 y su compatibilidad cero. Se recomienda el coeficiente de correlación de Spearman cuando los datos presentan valores extremos. (Martínez et al. 2009)

Así mismo se implementó la prueba de Chi-Cuadrado para determinar si existe una dependencia significativa entre las dos variables y los observados ya que la prueba del chi cuadrado es un procedimiento estadístico utilizado para la recolección de datos y determinar la hipótesis. Esta prueba estadística se puede emplear en un análisis de dos o más grupos de variables. (Guía de aplicación chi - cuadrado, 2011)

11. Análisis de Resultados

11.1. Resultados

Una vez culminado el proceso de la aplicación de los instrumentos dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita a través del formulario, se procedió con tabulación de datos. En el cual se pudo evidenciar los resultados de las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, gracias a que implemento la encuesta a todos los empelados debido a que calificaron cada pregunta según experiencia que tienen dentro de la organización y su puesto de trabajo. Para la descripción de las dimensiones se procedió hacer la baremación, la cual especifica los cálculos necesarios en tres niveles (bajo, medio y alto) para realizar la medición de cada una de las dimensiones en escala Likert con el objetivo de dar a dicha medida concreción, normalización, uniformidad y cierta objetividad. (Benites & Coico, 2021)

Al obtener estos resultados se tabuló toda la información hallada y se crea una tabla general por dimensión de cada variable, sumando la cantidad de respuestas obtenidas por cada ítem de cada dimensión, para luego convertirla en un porcentaje mismo que se expone en una gráfica de barras, mientras que en la gráfica apinada se muestran los resultados por dimensión de cada variable.

Por otro lado, el gráfico de dispersión se obtuvo al sumar las calificaciones de cada pregunta por empleado que fue encuestado, tanto instrumentos del compromiso organizacional y el de satisfacción laboral, dando una tabla con 88 respuestas tanto del compromiso organizacional y satisfacción laboral, para comparar la variable X – Y, demostrar mediante el gráfico la correlación existente.

11.1.1.

Ta

bulación de Datos Demográficos

Pregunta 1: *¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.*

El cuestionario del compromiso organizacional y de satisfacción laboral empleado a la cooperativa de un total de 88 personas quienes desempeñan el cargo de: administrador, asesor de captaciones, asesor de crédito, asesor de inversiones, asesor de negocios, asistente operaciones, asistente operativo, contadores, marketing, cajeros, atención al cliente, jefes de agencias y jefes de áreas, así como personal de servicio, quienes determinan varias funciones dentro de la institución.

Pregunta 2: *¿Cuál es su sexo?*

Tabla 5:

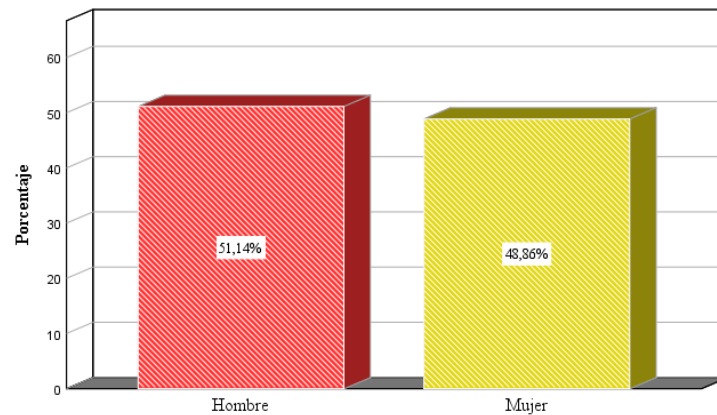
Pregunta Demográfica: Sexo del empleado encuestado

Sexo	% de N columnas	
Hombre	45	51,1 %
Mujer	43	48,9 %
Total	88	100 %

Nota. la tabla corresponde a los resultados de la pregunta 1: ¿Cuál es el sexo?

Figura 11:

Resultados de pregunta 1: ¿Cuál es el sexo?



Nota. El gráfico representa el resultado de la pregunta 1: ¿Cuál es su sexo? Cujilema W. & Paste M. (2023).

En el gráfico anterior muestra que de todos los 88 empleados encuestados se obtuvieron los siguientes resultados, 51,14% son hombres, mientras que el 48,86% pertenecen a mujeres con estos resultados se puede verificar una diferencia mínima de 2,29% entre los dos indicadores. Los resultados obtenidos nos muestran que existen un porcentaje equitativo tanto de hombres como mujeres de empleados dentro de la organización, donde se identifica que en la cooperativa de ahorro y crédito Maquita presenta una equidad de género en cuando a las actividades financieros y roles que desempeñan cada individuo.

Pregunta 3: ¿Cuál es su rango de edad?**Tabla 6:**

Respuestas pregunta 2: Rango de edad

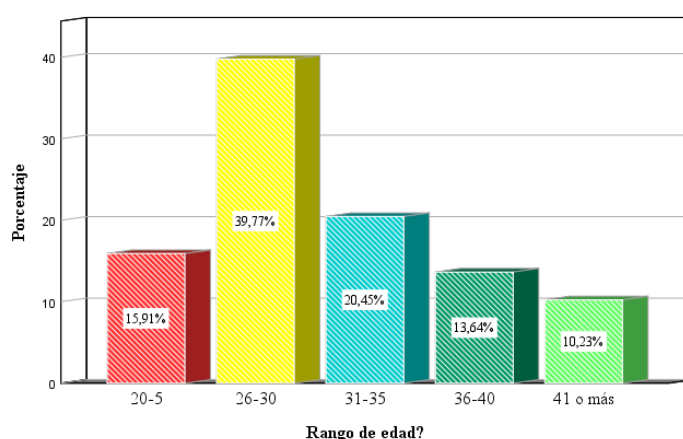
Recuento	% de N columnas	
20 - 25 años	14	15,9%
26 – 30 años	35	39,8%
31 – 35 años	18	20,5%

36 – 40 años	12	13,6%
41 años o más	9	10,2%
Total	88	100 %

Nota. la tabla corresponde a los resultados de la pregunta 2: Rango de edad de los empleados encuestados.

Figura 12:

Resultados de la pregunta 3: Rango de edad



Nota. El grafico corresponde a los resultados del rango de edad de los empleados encuestados. Cujilema W. & Paste M. (2023).

Como se muestra en la ilustración la mayoría de los empleados tienen un rango de 26 a 30 años con un 39,77%, siguiendo el rango de 31 a 35 años de edad con un 20,45%, mientras que el 15,91% se identifica con un rango de rango de 20 a 25 años, por otro lado, de 36 a 40 año responden un 13,64% y finalmente se visualiza un rango de 41 años en adelante con un porcentaje de 10,23%. Lo que significa que en la institución financiera cuenta con personal joven de 26 a 30 años ya que la cooperativa tiene una antigüedad de 22 años, por ende se encuentra en creciendo año tras año y subiendo de segmento según conforma la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además abren nuevas sucursales a nivel nacional, generando empleo a jóvenes profesionales que cuentan con pensamientos frescos, entusiasmado, manejo

de redes sociales siendo estos el perfil adecuado para reclutar nuevo personal y así mantener o aumentar el ranking de la institución.

Pregunta 4: ¿Cuál es rango antigüedad en la empresa?

Tabla 7:

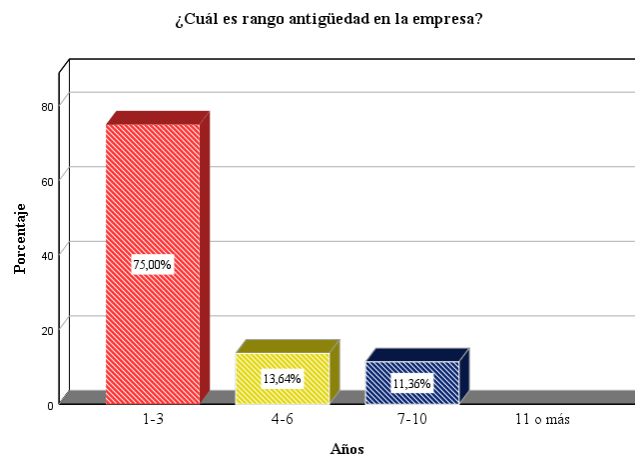
Resultados pregunta 4: rango de antigüedad

Recuento	% de N columnas	
1-3 años	66	75,0%
4-6 años	12	13,6%
7-10 años	10	11,4%
11 o más	0	0,0%
Total	88	100 %

Nota. La tabla corresponde a los resultados del rango de antigüedad de los empleados encuestados.

Figura 13:

Resultados de la pregunta 4: Rango de antigüedad



Nota. El grafico corresponde a los resultados del rango de edad de los encuestados.
Cujilema W. & Paste M. (2023).

Mediante la gráfica se visualizan los rangos de antigüedad de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita donde determinaron que el 75% de los empleados que trabajan tienen un rango de antigüedad de 1 a 3 años, siguiendo con

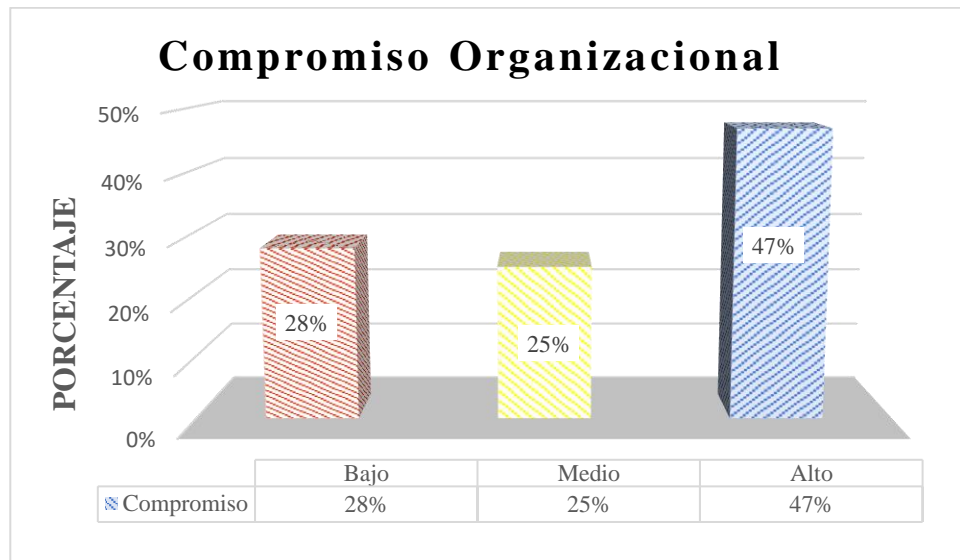
un 13,64% de los empleados que trabajan dentro de entre 4 a 6 años y finalmente con un 11,36% de los empleados que trabajan entre 7 a 10 años. La mayoría de los empleados que se encuentran prestando sus servicios a la institución financiera, tienen una antigüedad de 1 a 3 años ya que uno de los factores más importantes es debido a que la organización en los 3 últimos años ha contratado personal para acoplar a las nuevas sucursales que se implementó.

11.2. Resultado de la Variable Compromiso Organizacional

Los siguientes resultados, pertenecientes al procesamiento de datos de la variable del compromiso organizacional, consta de 24 ítems y se clasifica en 3 dimensiones; afectiva, continua, y normativa, mismas que son analizadas con una escala de Likert de 5 puntos: 1) Total desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo, 4) De acuerdo y 5) Totalmente acuerdo, a partir de eso se procedió agrupar en 3 rangos o niveles, ya que permitirá determinar con exactitud el grado de compromiso organizacional que existe en la cooperativa lo cual se establece de la siguiente manera; **Bajo** (Total desacuerdo y Desacuerdo), **Medio** (Ni de acuerdo ni desacuerdo) y **Alto** (De acuerdo y Totalmente acuerdo) mismos que fueron calificados por cada uno de los empleados siendo un total de 88 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

Figura 14:

Resultados de la variable del Compromiso Organizacional



Nota. El grafico corresponde a los resultados de la variable del compromiso organizacional. Cujilema W. & Paste M. (2023).

Como se muestra en la gráfica anterior lo cual representa los resultados de la variable del compromiso organizacional que el 47% representa un nivel alto del compromiso organizacional de los empleados hacia la organización, siguiendo de 28% a un nivel medio y finalmente el 25% a un nivel bajo de compromiso organización por parte de los empleados.

Mediante el instrumento implementado se puede visualizar que existe un nivel “alto” de compromiso organizacional por parte de los empleados hacia la cooperativa, donde muestran que se sienten conformes con su puesto de trabajo, las oportunidades que brindan, las políticas, objetivos y valores mismos que demuestran que los empleados están ligados y comprometidos con la organización.

Tabla 8:

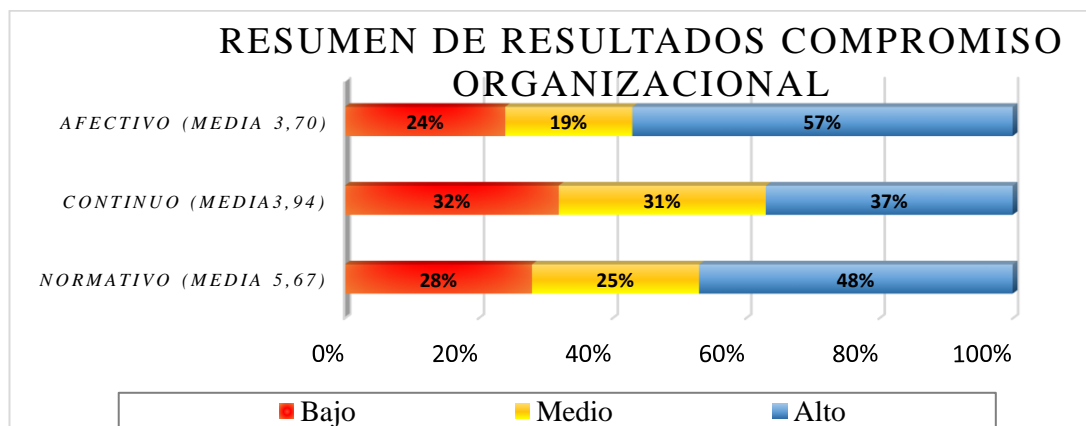
Resultados de la variable compromiso organizacional por dimensiones

	Afectivo	Continuo	Normativo	
<i>Bajo</i>	24%	32%	28%	
<i>Medio</i>	19%	31%	25%	
<i>Alto</i>	57%	37%	48%	
Total	100%	100%	100%	
<i>Media</i>		3,70	3,94	5,67

Nota. La tabla corresponde a los resultados de la variable del compromiso organizacional por dimensiones.

Figura 15:

Resultado de la variable compromiso organizacional



Nota. El gráfico corresponde a los resultados de la variable del compromiso organizacional por dimensiones. Cujilema W. & Paste M. (2023).

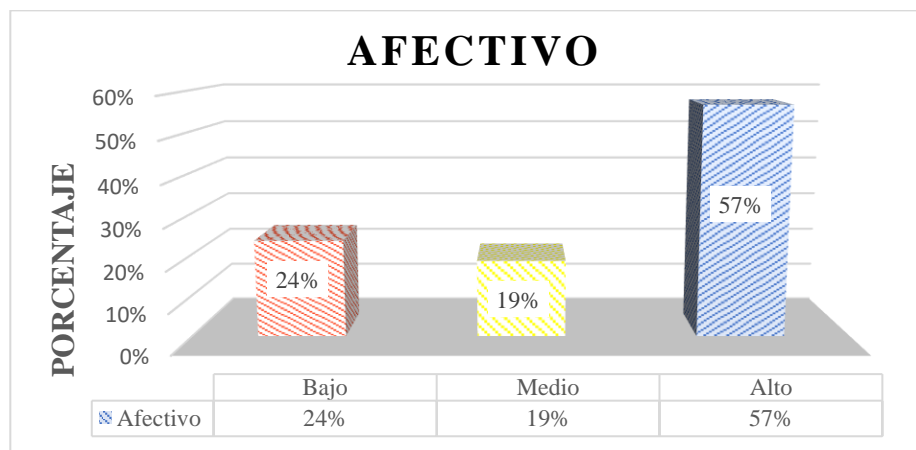
En base a los resultados obtenidos de la variable del compromiso organizacional general por dimensiones: Afectivo, Continuo y Normativo, se obtuvo que la dimensión predominante de la variable compromiso organizacional de la dimensión "Afectiva" con 57%, seguido de la dimensión "Normativo" con un 48% y la dimensión "Continua" con 37% representan con un nivel Alto de compromiso

organizacional, acuerdo a los resultados que se muestran la aceptación por parte de los 88 empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

Se puede identificar que la dimensión **afectiva** resalta dentro de la variable del compromiso organizacional con un porcentaje alto, por su lado la dimensión afectiva es un deseo, apego o vínculo emocional que siente el individuo hacia la organización, con esto se puede deducir que los empleados de la cooperativa tienen un compromiso afectivo hacia su organización ya que tienen un apego emocional hacia el puesto que desempeñan, la supervisión que reciben, la toma de decisiones y así como el cumplimiento de sus necesidades laborales como personales.

11.1.2. Resultados de la Dimensión Afectiva

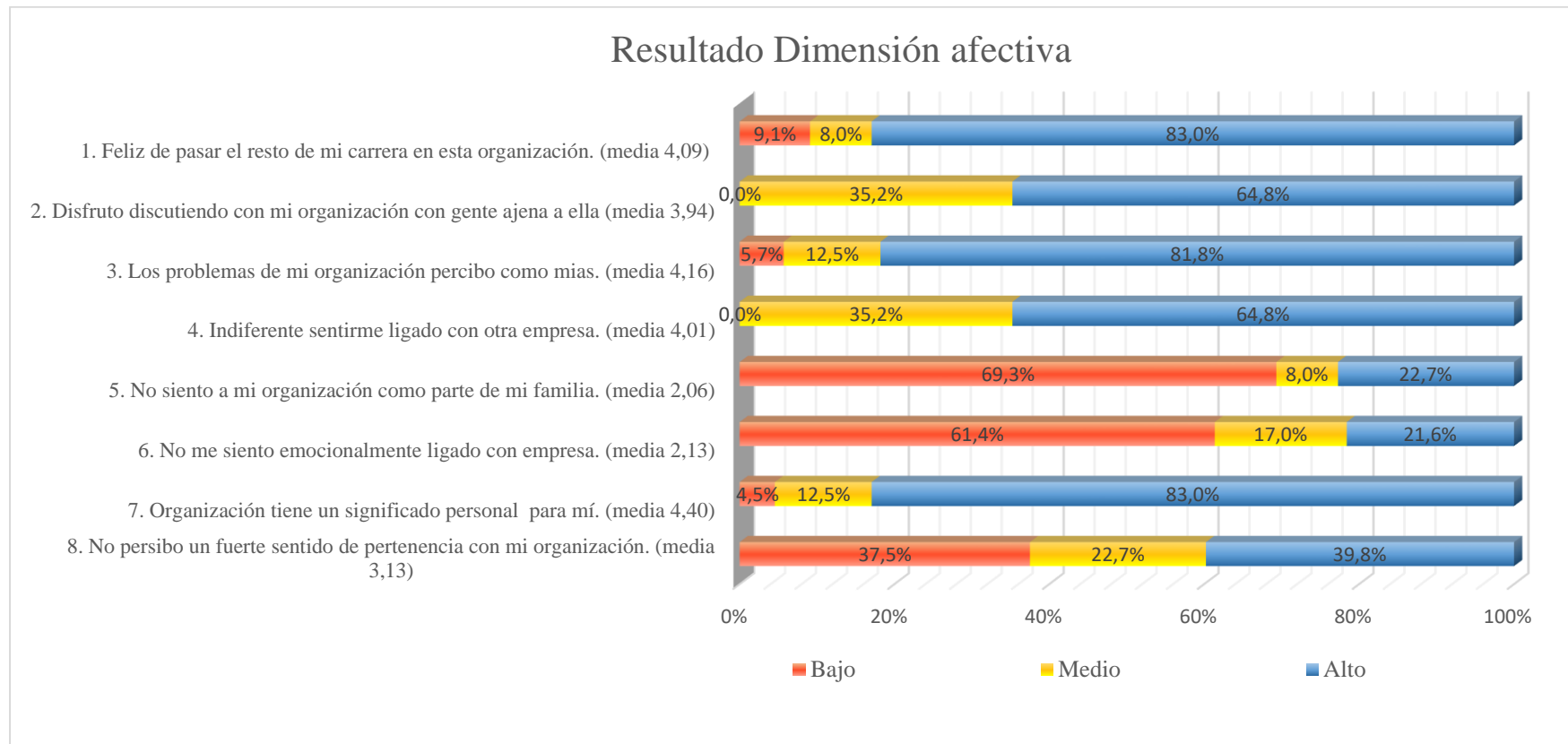
Figura 16: Resultados de la dimensión afectiva



Nota. El gráfico corresponde a los resultados de la variable del compromiso organizacional dimensión afectiva. Cujilema W. & Paste M. (2023).

De la variable del compromiso organizacional; la Dimensión Afectivo se obtuvo los siguientes resultados; el 57% con el nivel alto, siguiendo el 24% con el nivel bajo y finalmente el 19% con el nivel medio con el compromiso afectivo de la cooperativa.

Acorde a la dimensión afectiva de la viable CO muestran que los trabajadores de la institución financiera se percibe un compromiso afectivo de “**Nivel Alto**” hacia la organización, ya que se puede deducir que los empleados están vinculados emocionalmente y tienen un apego con la institución financiera.

Figura 17:*Resultados de la dimensión afectiva*

Nota. El gráfico corresponde a los resultados de la variable del compromiso organizacional dimensión afectiva. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

Como se muestra en la gráfica (**Figura 19**) con referencia a la Dimensión afectiva el ítem 1 *“Yo estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta Organización”* y el ítem 7 *“Esta organización tiene un significado personal muy grande para mí”* con el porcentaje de 83%, siguiendo el ítem 3 *“Yo estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización”* con el 81,8% mientras que el ítem 2 *“Disfruto Discutiendo de mi organización con gente ajena a ella”* y el ítem 4 *“Creo que me resulta indiferente sentirme ligado con otra empresa distinta de la actual”* Con 64,8% representan con un Nivel Alto de compromiso afectivo dentro de la cooperativa Maquita.

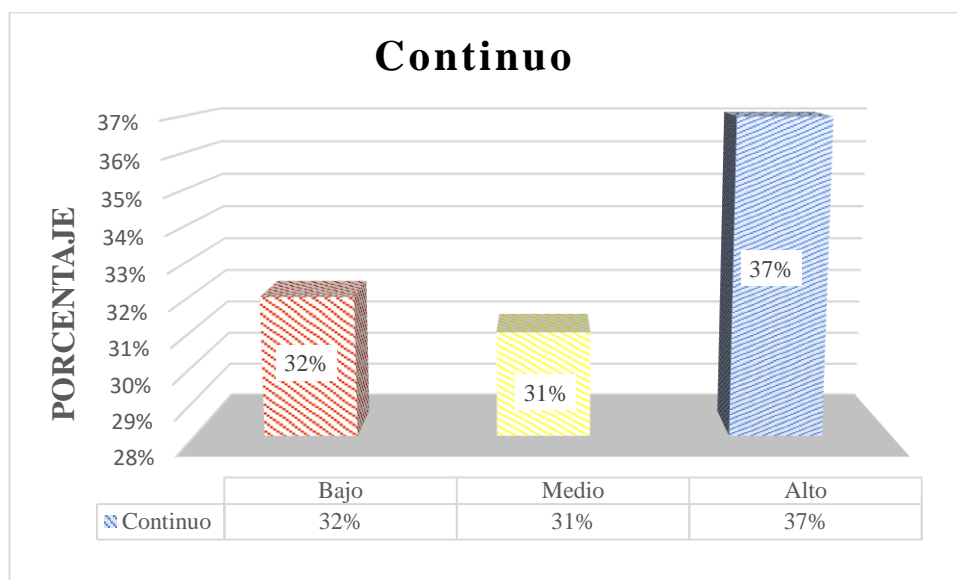
Por otro lado, con un Nivel Bajo está el ítem 5 *“No siento a mi organización como parte de mi familia”* con 69,3% siguiendo el ítem 6 *“ No me siento emocionalmente ligado con esta organización”* con 61,4%, mientras que el ítem 8 *“Yo no percibo un fuerte sentido de pertenecía con mi organización”* con un nivel bajo de 37,5% en la cooperativa Maquita.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede mencionar que los empleados tienen un apego emocional con la organización debido a que piensan que la cooperativa tiene una significancia personal muy grande y sienten que pertenecen a la ella, de la misma manera les gustaría seguir desempeñando su puesto de trabajo, además tienden a sentirse ligado con la organización, lo ven como parte de su carrera profesional y hablar de ella les da seguridad ante otras personas que no pertenecen a la empresa. Por lo contrario, los empleados no sienten a la organización como su familia.

11.2.2. Resultados de la Dimensión Continua

Figura 18:

Resultados de la dimensión continuo



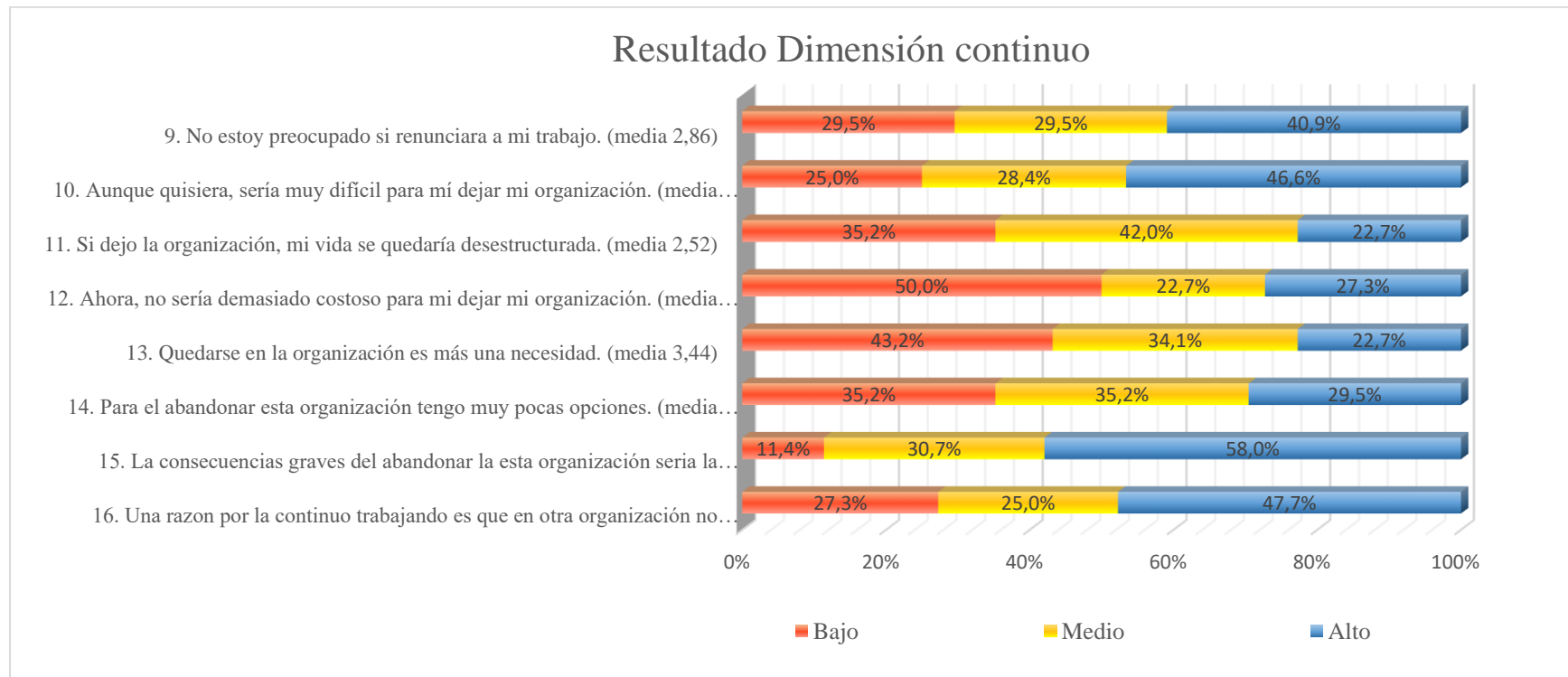
Nota. El gráfico corresponde a los resultados de la variable del compromiso organizacional dimensión continuo. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

La Dimensión Continuo se obtuvo los siguientes resultados: el 37% con el nivel alto, siguiendo el 32% con el nivel bajo y finalmente el 31% con el nivel medio con el compromiso afectivo de la cooperativa.

Mediante el instrumento implementado se puede visualizar que la mayoría de los empleados tiene un “**Nivel Alto**” con el compromiso continuo, donde muestra que los trabajadores de la institución financiera están por necesidad de continuar con la institución ya sea por los beneficios que genera la cooperativa o por no tener más opciones de trabajo, finalmente por comodidad que brinda la institución financiera hacia cada individuo.

Figura 19:

Resultados de la dimensión continuo



Nota. El gráfico corresponde a los resultados de la variable del compromiso organizacional dimensión continuo. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

Como se muestra en la gráfica (**Figura 21**) con referencia a la Dimensión Continuo con nivel alto el ítem 15 *“Una de las escasas consecuencias graves del abandono de esta organización sería la escasez de alternativas”* con un porcentaje de 58%, siguiendo el ítem 16 *“Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta organización sería que dejarla requeriría un considerable sacrificio personal; en otra organización no podría igualar mis actuales beneficios generales”* con el 47,7% mientras que el ítem 10 *“Ahora, aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar mi organización”* con 46,6%, siguiendo del ítem 9 *“No estoy preocupado de lo que pudiera suceder si renunciara a mi trabajo sin tener otra alternativa”* Con 40,9% y finalmente el ítem 14 *“Para considerar el abandono de esta organización siento que tengo muy pocas opciones”* con un 29,5% que representan al nivel alto de compromiso continuo.

Por otro lado, con un Nivel Bajo está el ítem 12 *“Ahora, no sería demasiado costoso para mí dejar mi organización”* con 50%, siguiendo el ítem 13 *“Actualmente, quedarse en la organización es más una necesidad que un deseo”* con 43,2% mientras el ítem 11 *“Si decidiera dejar la organización, mi vida se quedaría demasiado desestructurada”* y el ítem 14 *“Para considerar el abandono de esta organización siento que tengo muy pocas opciones”* con un 35,2% finalmente el ítem 9 *“No estoy preocupado de lo que pudiera suceder si renunciara a mi trabajo sin tener otra alternativa.”* con un 29,5% con el nivel bajo de compromiso continuo.

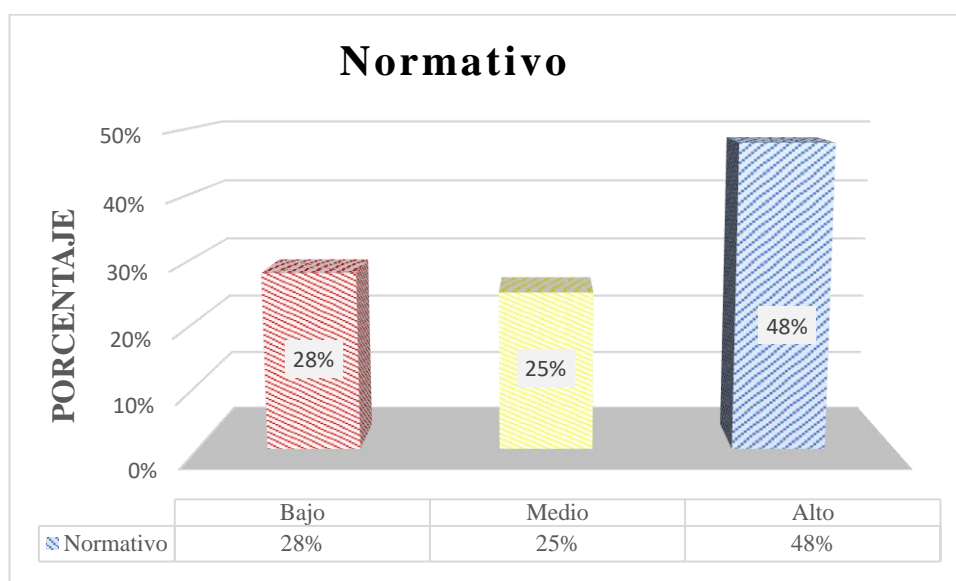
De acuerdo con los resultados obtenidos se puede mencionar que los empleados tienen una necesidad, ya que si deja la organización tiene una de las escasas alternativas de conseguir un nuevo empleo o los beneficios que brinde la institución financiera al empleado, convivencia de necesidad de seguir laborando en la

cooperativa. Por lo contrario, los empleados indican que no sería demasiado costoso para mi dejar mi organización.

11.3.2. Resultados de la Dimensión Normativo

Figura 20:

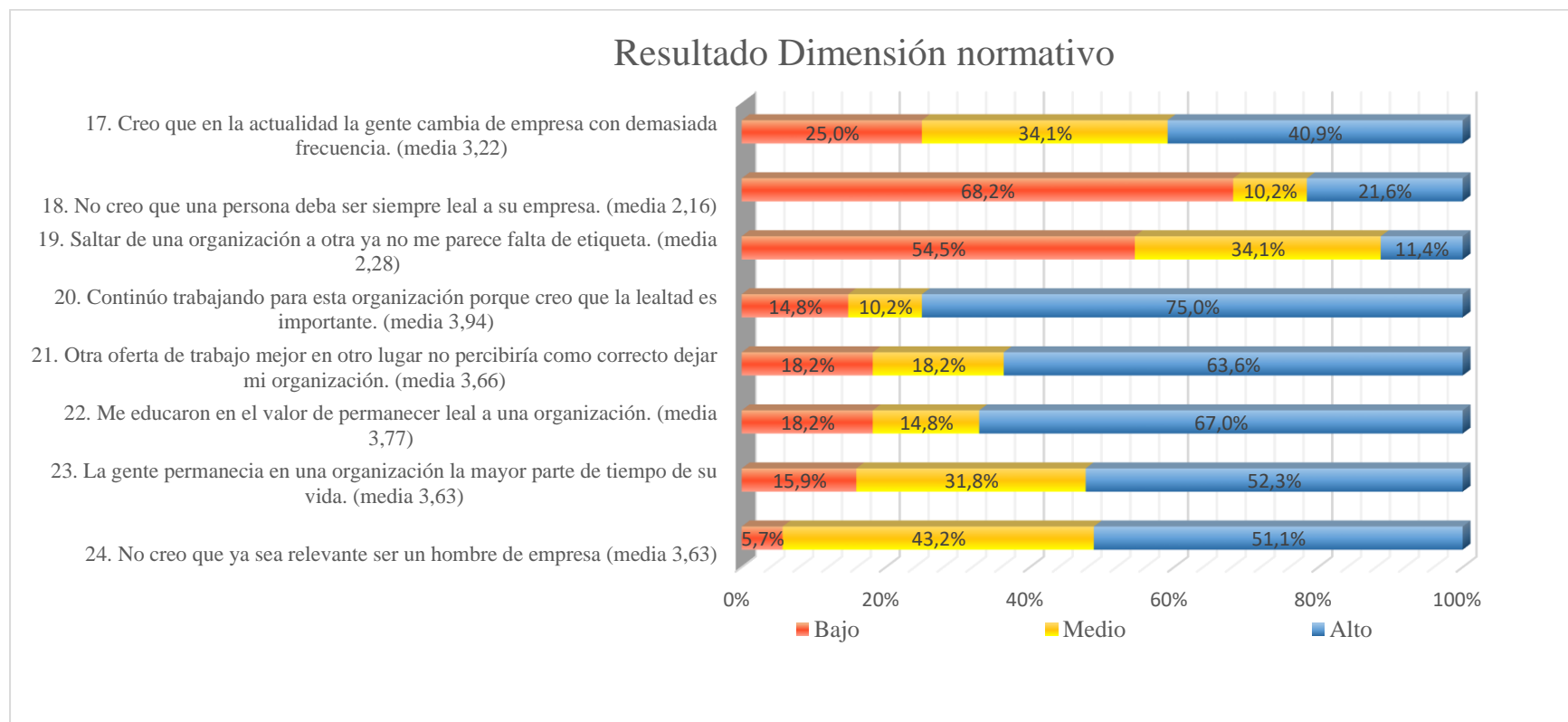
Resultado de la dimensión normativo



Nota. El gráfico corresponde a los resultados de la variable del compromiso organizacional dimensión normativo. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

La Dimensión Normativo se obtuvo los siguientes resultados: el 48% con el nivel alto, siguiendo el 28% con el nivel bajo y finalmente el 25% con el nivel medio con el compromiso afectivo de la cooperativa.

Como se visualiza en la gráfica, la mayoría de los empleados tienen un **“Nivel Alto”** con el compromiso Normativo, debido a que los trabajadores de la cooperativa están por reciprocidad o por obligación con la institución ya sea por las oportunidades que le brinda las motivaciones y la satisfacción que perciben cada empleado al prestar sus servicios, así como el valor que tiene cada persona y la moral que lo identifica.

Figura 21:*Resultado de la dimensión normativo*

Nota. El gráfico corresponde a los resultados de la variable del compromiso organizacional dimensión continuo. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

Como se muestra en la gráfica (**Figura 23**) con referencia a la Dimensión Continuo con nivel alto el ítem 20 “*Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta organización es que creo que la lealtad es importante y por tanto la obligación moral de permanecer en ella*” con un porcentaje de 75%, siguiendo el ítem 22 “*Me educaron en el valor de permanecer leal a una organización*” con el 67% mientras que el ítem 21 “*Aunque tuviera otra oferta de trabajo mejor en otro lugar no percibiría como correcto dejar mi organización*” Con 63,6% finalmente el ítem 23 “*Las cosas eran mejores en los días que la gente permanecía en una organización la mayor parte del tiempo de su vida*” con 52,3% que representan al nivel alto de compromiso normativo.

Por otro lado, con el Nivel Bajo está el ítem 18 “*No creo que una persona deba ser siempre leal a su empresa*” con 68,2% y el ítem 19 “*Saltar de una organización a otra ya no me parece falta de ética*” con un 54,5%, mientras que el ítem 17 “*Creo que en la actualidad la gente cambia de empresa con demasiada frecuencia*” con 25% con el nivel bajo de compromiso normativo.

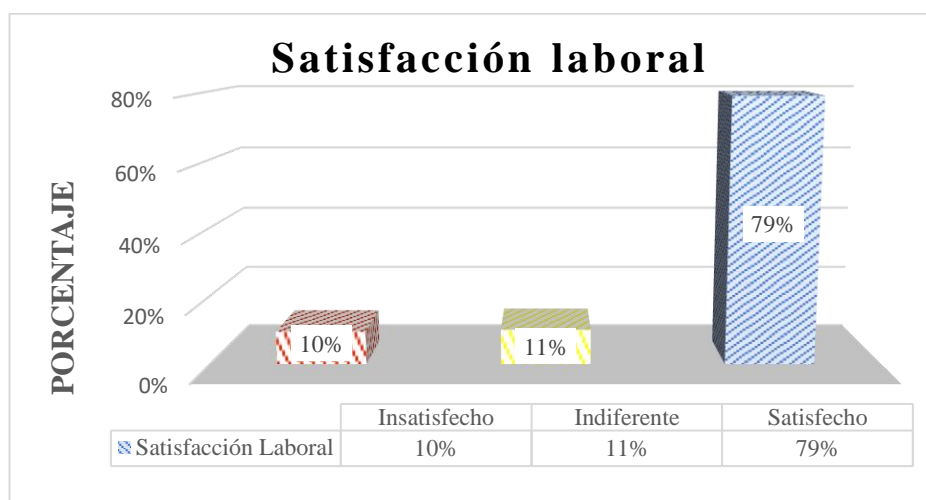
Los resultados obtenidos se pueden mencionar que los empleados tienen un apego normativo con la organización debido a que piensan que las principales razones que les permite estar comprometidos con la organización son los principios, la lealtad, la obligación moral, el valor de lealtad, como un sentido de obligación ya que no sería correcto dejar a la empresa y buscar una nueva. Por lo contrario, piensan que no es una falta de ética permanecer comprometidos con la organización.

11.3. Resultado de la Variable Satisfacción Laboral

Los siguientes resultados pertenecen al procesamiento de datos de la variable de satisfacción laboral donde se analiza con una escala de Likert de 7 puntos y se califican en 3 rangos donde: (1 Muy Insatisfecho, 2 Medianamente Satisfecho, 3 Algo insatisfecho) pertenecen a **Insatisfecho**, (4 Indiferente) **Indiferente**, y (5 Algo satisfecho, 6, Medianamente satisfecho y 7 Muy satisfecho) **Satisfecho**, lo cual es calificado por cada uno de los empleados siendo un total de 88 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

Figura 22:

Resultados de la variable Satisfacción Laboral



Nota. El gráfico corresponde a los resultados de la variable de la satisfacción laboral. Cujilema W. & Paste M. (2023).

Como se muestra en la gráfica con referencia a la variable de satisfacción laboral se obtuvo que el 79% indica que están Satisfechos en la institución financiera, siguiendo el 11% responden estar Indiferentes, finalmente el 10% responden estar Insatisfechos con la cooperativa.

Mediante la implementación del instrumento se identificó los resultados de la variable de satisfacción laboral, donde resalta que están “ **Satisfechos**” con las actividades, cargos, la supervisión que reciben, el sueldo que perciben y las prestaciones por parte de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

Figura 23:

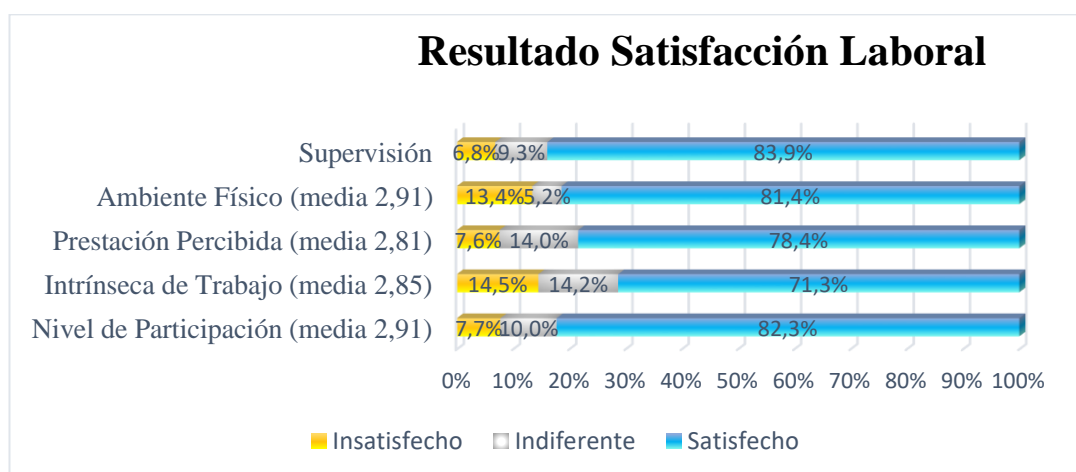
Resultados del nivel de satisfacción por dimensiones

	Supervisión	Ambiente Físico	Prestación Percibida	Intrínseca de Trabajo	Nivel de Participación
<i>Insatisfecho</i>	6,8%	13,4%	7,6%	14,5%	7,7%
<i>Indiferente</i>	9,3%	5,2%	14,0%	14,2%	10,0%
<i>Satisfecho</i>	83,9%	81,4%	78,4%	71,3%	82,3%
	100%	100%	100%	100%	100%
Media	2,91	2,69	2,81	2,85	2,91

Nota. La tabla corresponde a resultados de la variable de satisfacción laboral

Figura 24:

Resultados del nivel de satisfacción por dimensiones



Nota. La tabla corresponde a resultados del nivel de satisfacción por dimensiones. Cujilema W. & Paste M. (2023).

En base a los resultados obtenidos en la tabulación general de la variable de la satisfacción laboral por dimensiones: Supervisión, Ambiente físico, Prestaciones

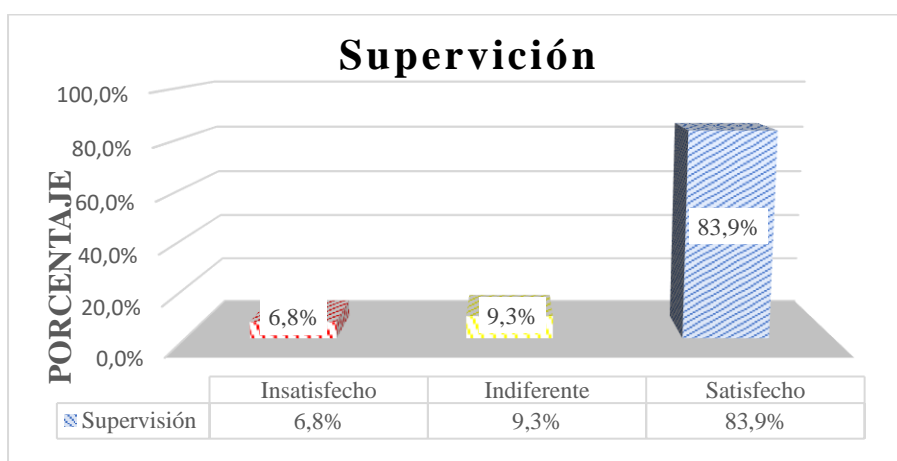
percibidas, Intrínseca de trabajo y Nivel de participación, se verifica que sobrepasan al 50% de satisfacción con todas las dimensiones en estudio, con resultados positivos, pero la dimensión predominante de la variable en estudio es la dimensión "Supervisión" con un 83,9%, siguiendo de la dimensión **Nivel de participación** con un 82,3% y finalmente la dimensión **Ambiente Físico** con un 81,4%, mientras que la dimensión "Prestación percibida" con 78,4%, la dimensión "Intrínseca de trabajo" con 71,3%, deduciendo que todas las dimensiones tienen un alto porcentaje que indican que están Satisfechos de aceptación por parte de los 88 empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

Se puede interpretar que la dimensión que más resalta es la Supervisión con una aceptación alta por parte de los empleados de la institución financiera, hace referencia a la inspección generada de parte de los superiores hacia los empleados, así como el apoyo recibido, igualdad y justicia recibida.

11.1.3. Resultado de la Dimensión Supervisión

Figura 25:

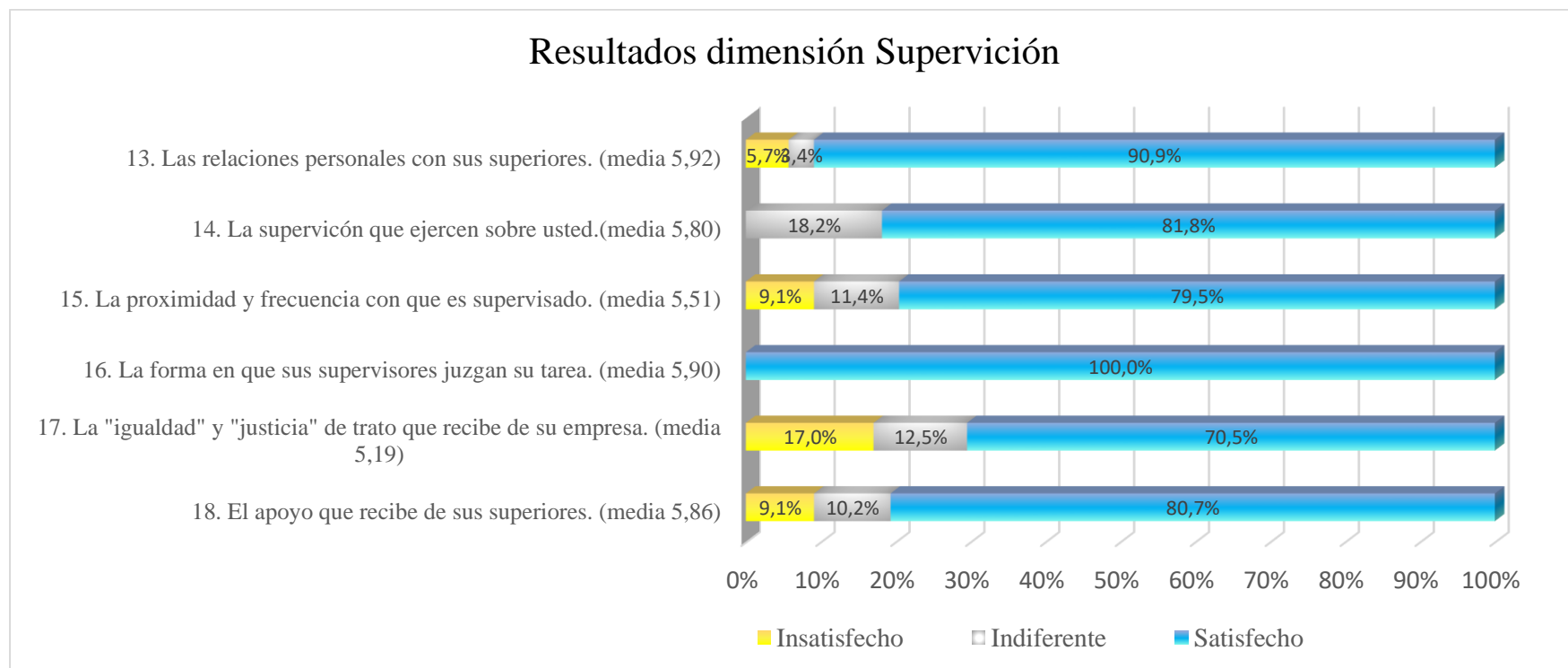
Resultados de la dimensión supervisión



Nota. La tabla corresponde a resultados del nivel de satisfacción de la variable de satisfacción laboral dimensión supervisión. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

Como se muestra en la gráfica con referencia a la variable de satisfacción laboral Dimensión supervisión se obtuvo que el 83,9% indica que están **Satisfechos**, siguiendo el 9,3% responden a están **Indiferentes** y finalmente con 6,8% mencionan que están **Insatisfechos** con la cooperativa.

Los empleados de la cooperativa indican que están Satisfechos con respecto a la supervisión que reciben dentro de la organización, así como la inspección generada de parte de los superiores hacia los empleados, el apoyo recibido, igualdad y justicia recibida de los supervisores al momento de brindar el conocimiento adecuado conforme a su puesto de trabajo dentro de la institución.

Figura 26:*Resultados de la dimensión supervisión*

Nota. La tabla corresponde a resultados del nivel de satisfacción de la variable de satisfacción laboral dimensión supervisión. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

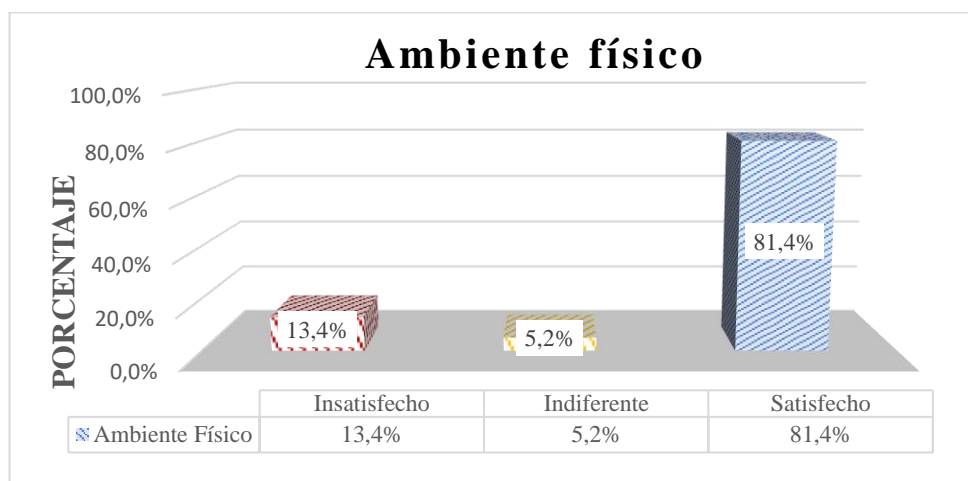
Como se verifica en la Gráfica (**Figura 28**), la dimensión supervisión consta de 6 ítems, donde se encontró una satisfacción alta por parte de los empleados en relación a todos los ítems dentro de la dimensión distribuyendo de la siguiente manera: ítem 16 “*La forma en que sus supervisores juzgan su tarea*” respondiendo a esta 100% satisfechos, mientras que el ítem 13 “*Las relaciones personales con sus superiores*” con 90,9%, siguiendo del ítem 14 “*La supervisión que ejercen sobre usted*” con 81,8%, a su vez el ítem 18 “*El apoyo que recibe de sus superiores*” con el 80,17%, así como el ítem 15 “*La proximidad y frecuencia con que es supervisado*” con el 79,5% y finalmente el ítem 17 “*La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa*” con el 70,5%.

Los empleados de la cooperativa indican que están Satisfechos con respecto a la supervisión que reciben dentro de la organización, así como la inspección generada de parte de los superiores hacia los empleados, el apoyo recibido, igualdad y justicia recibida de los supervisores al momento de brindar el conocimiento adecuado conforme a su puesto de trabajo dentro de la institución.

11.2.3. Resultados de la Dimensión Ambiente Físico

Figura 27:

Resultados de la dimensión ambiente físico



Nota. La tabla corresponde a resultados del nivel de satisfacción de la variable de satisfacción laboral dimensión ambiente físico. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

Como se muestra en la gráfica con referencia a la variable de satisfacción laboral Dimensión ambiente físico se obtuvo que el 81,4% indica que están **Satisfechos**, siguiendo el 13,4% indican que están **Insatisfechos** y finalmente con 5,2% responde a estar **Indiferentes** con el puesto que perciben

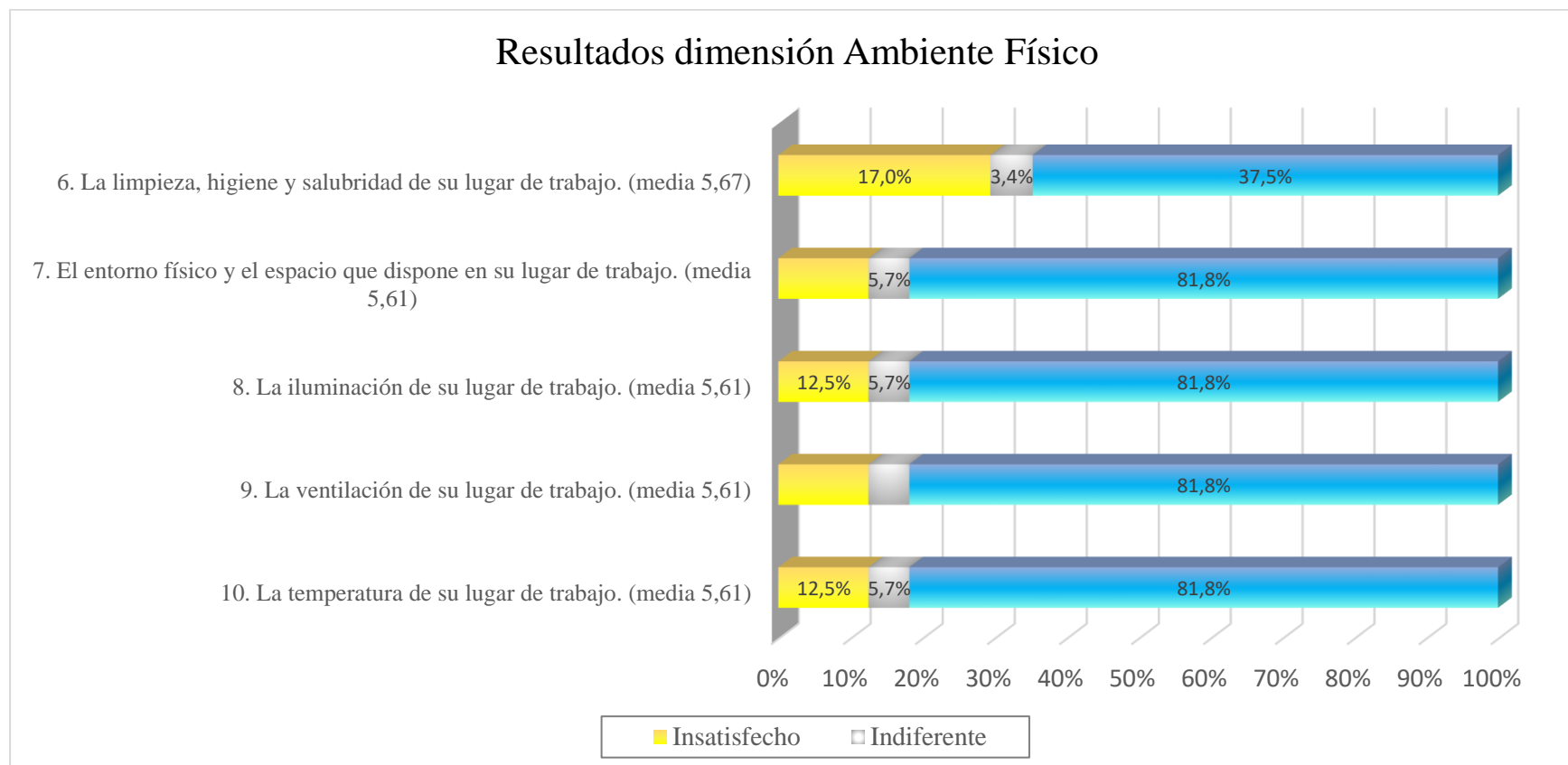
Se puede interpretar que la dimensión Ambiente físico tiene un nivel de satisfacción alto en los empleados de la institución financiera, ya que nos indica que la dimensión ambiente físico es el entorno de su lugar de trabajo, temperatura, limpieza, salubridad e higiene que brinda la institución financiera.

Como se visualiza en el gráfico (**Figura 30**) con referencia a la dimensión ambiente físico que consta de 5 ítems, se obtuvo que todas las preguntas de la dimensión encuestadas están satisfechos; el ítem 7 “*El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo*”, el ítem 8 “*La iluminación de su lugar de*

trabajo”, el ítem 9 “*La ventilación de su lugar de trabajo*”, el ítem 10 “*La iluminación de su lugar de trabajo*”, el ítem 9 “*La temperatura de su local de trabajo*” están con un porcentaje de 81,8% y el ítem 6 “*La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo*” con el 37,7% acorde de lo calificado por cada uno de los empleados encuestados.

Por otro lado, con un estado negativo respondiendo a estar Insatisfecho está el ítem 6 “*La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo*” con 17%, siguiendo el ítem 7 “*El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo*”, el ítem 8 “*La iluminación de su lugar de trabajo*”, el ítem 9 “*La ventilación de su lugar de trabajo*”, el ítem 10 “*La iluminación de su lugar de trabajo*”, el ítem 9 “*La temperatura de su local de trabajo*” están con un porcentaje de 12,5% insatisfechos.

Los empleados de la cooperativa indican que están Satisfechos con respecto al ambiente físico, ya que es el entorno de su lugar de trabajo, temperatura, limpieza, salubridad e higiene que brinde la institución financiera hacia los empleados para que se sientan satisfechos y generen una mayor productividad en su labor.

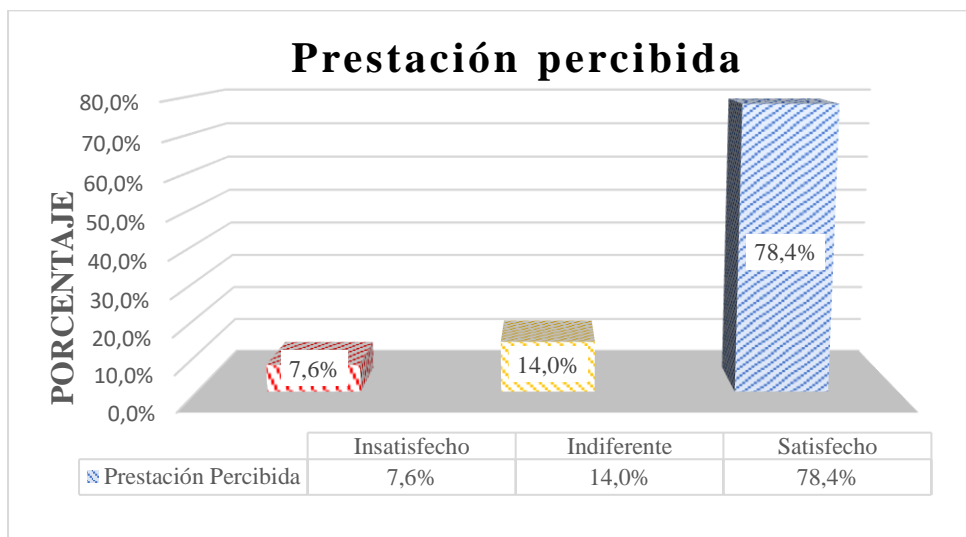
Figura 28:*Resultado de la dimensión ambiente físico*

Nota. La tabla corresponde a resultados del nivel de satisfacción de la variable de satisfacción laboral dimensión ambiente físico. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

11.3.3. Resultados de la Dimensión Prestación Percibida

Figura 29:

Resultados de la dimensión prestación percibida



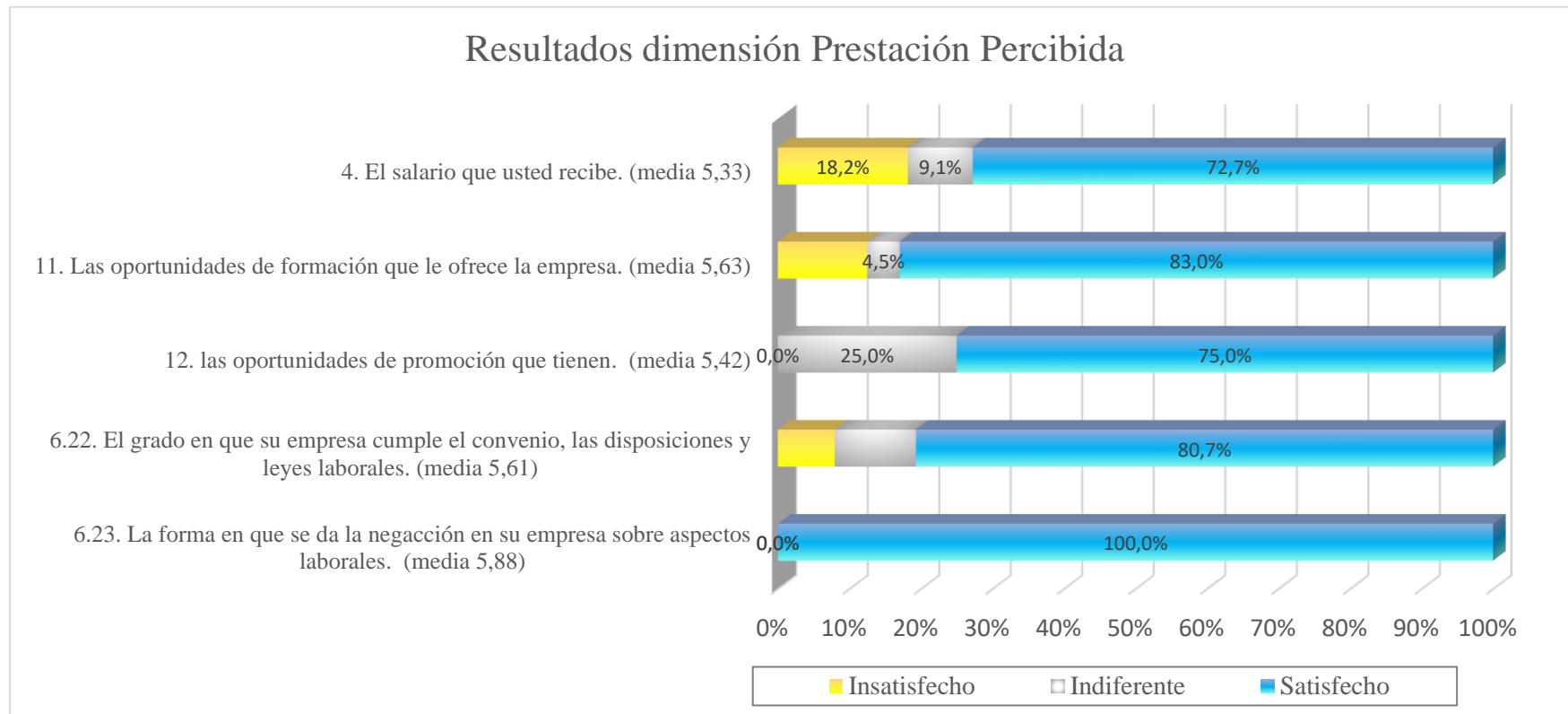
Nota. La tabla corresponde a resultados del nivel de satisfacción de la variable de satisfacción laboral prestación percibida. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

Como se muestra en la gráfica con referencia a la variable de satisfacción laboral la dimensión prestación percibida se obtuvo que el 78,4% indica que están **Satisfechos**, siguiendo el 14% indican que están **Indiferente** y finalmente con 7,6% mencionan que estar **Insatisfecho**.

Se puede interpretar que la dimensión Prestación percibida tiene una satisfacción de porcentaje alto en los empleados de la institución financiera, ya que nos indica que la dimensión prestación percibida es el salario recibido, las obligaciones de parte de la cooperativa, las oportunidades de formación y preparación de seguir laborando con una mayor satisfacción en la institución financiera.

Figura 30:

Resultado de la dimensión prestación percibida



Nota. La tabla corresponde a resultados del nivel de satisfacción de la variable de satisfacción laboral prestación percibida. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

En la variable Satisfacción Laboral dimensión prestación percibida consta de 5 ítems, como se muestra en la gráfica (**Figura 32**) con referencia a la dimensión se obtuvo que todas las preguntas de la dimensión encuestadas están satisfechas el ítem 23 *“La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales”* con el 100%, siguiendo ítem 11 *“Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa”* con el 83%, el ítem 22 *“El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales”* con el 80,7%, el ítem 12 *“Las oportunidades de promoción que tiene”* con el 75% y finalmente el ítem 4 *“El salario que usted recibe”* con el 72,7% acorde de lo calificado por cada uno de los empleados siendo un total de 88 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

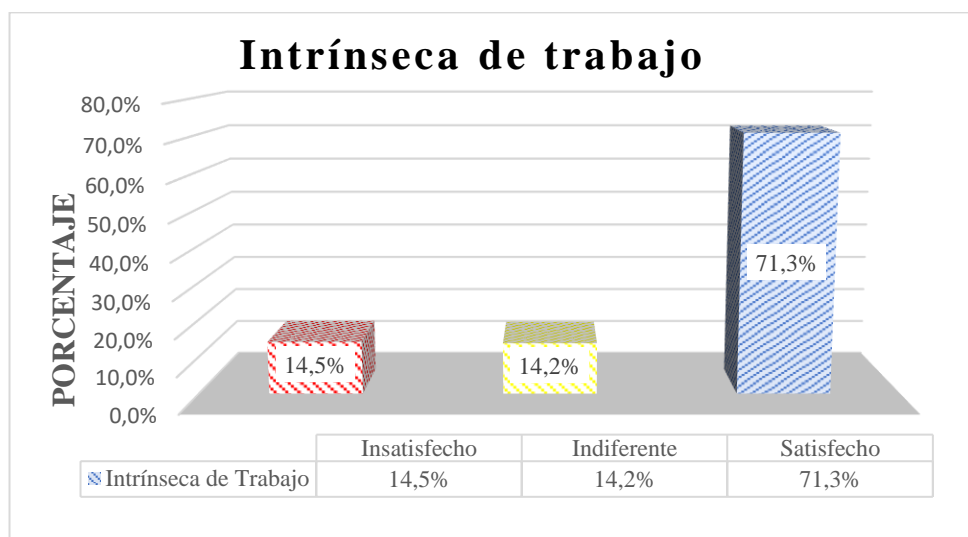
Por otro lado, con un estado negativo respondiendo a estar Insatisfecho está el ítem 4 *“El salario que usted recibe”* con el 18,2%, siguiendo el ítem 11 *“Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa”* con el 12,5% y finalmente el ítem 22 9,1% *“El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales”* indican que están insatisfechos.

Los empleados de la cooperativa indican que están Satisfechos en la dimensión prestación percibida, ya que es el salario recibido, las obligaciones de parte de la cooperativa, las oportunidades de formación y preparación de seguir laborando con una mayor satisfacción en la institución financiera. Por otro lado, indicando un porcentaje mínimo de que están insatisfechos con la prestación percibida que brinda cooperativa.

11.4.3. Resultados Dimensión Intrínseca de Trabajo

Figura 31:

Resultado de la dimensión Intrínseca de trabajo



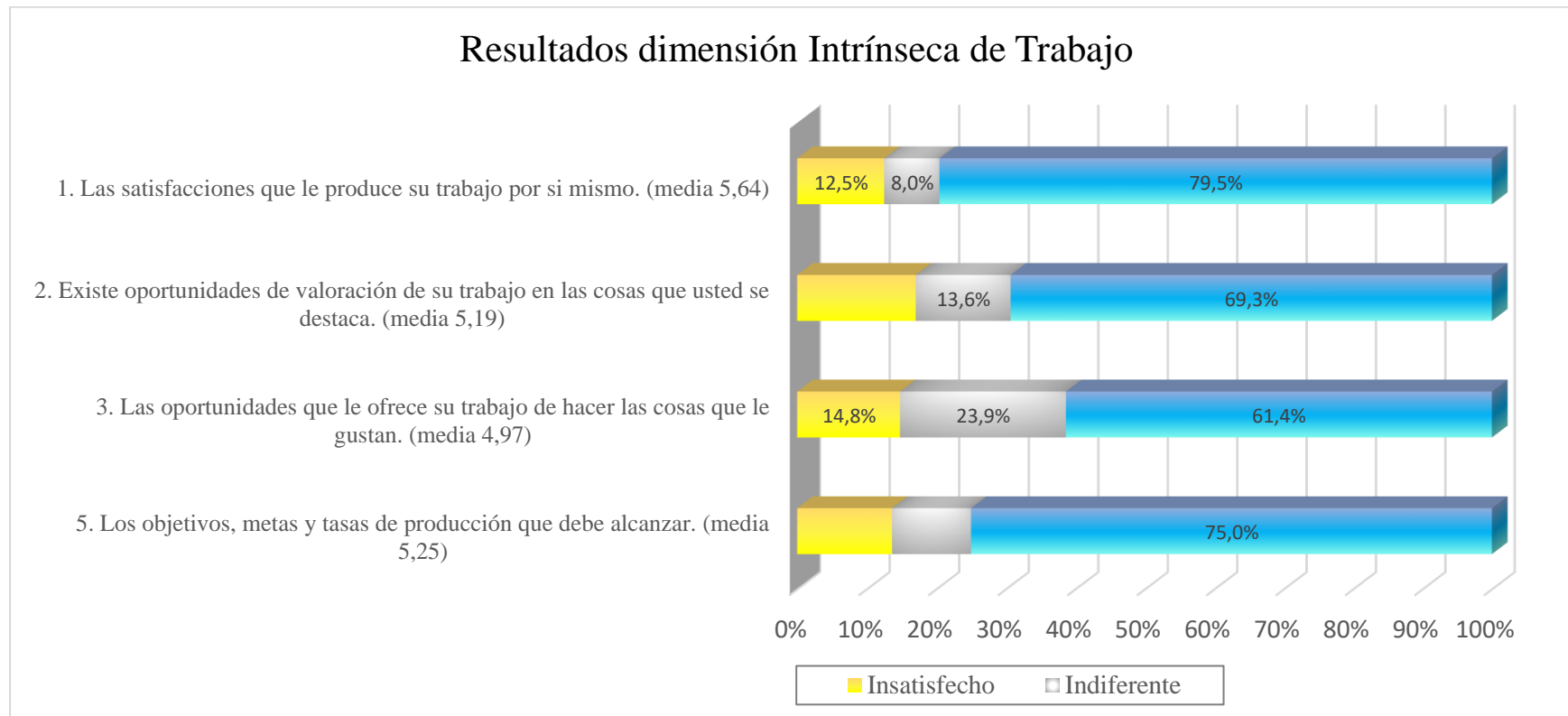
Nota. La tabla corresponde a resultados del nivel de satisfacción de la variable de satisfacción laboral intrínseca de trabajo. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

Como se muestra en la gráfica con referencia a la dimensión intrínseca de trabajo se obtuvo que el 71,3% indica que están **Satisfechos**, siguiendo el 14,5% indican que están **Insatisfecho** y finalmente con 14,2% muestran estar **Indiferentes** con la cooperativa.

Se puede interpretar que la dimensión Intrínseca de trabajo tiene una satisfacción de porcentaje alto en los empleados de la institución financiera, ya que nos indica que la dimensión intrínseca de trabajo son los objetivos y metas de producción que deben alcanzar, las oportunidades que genera sus actividades laborales en la institución financiera.

Figura 32:

Resultado de la dimensión intrínseca de trabajo



Nota. La tabla corresponde a resultados del nivel de satisfacción de la variable de satisfacción laboral intrínseca de trabajo. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

En la variable Satisfacción Laboral dimensión intrínseca de trabajo consta de 4 ítems, como se muestra en la gráfica (**figura 34**) con referencia a la dimensión se obtuvo que todas las preguntas de la dimensión encuestadas están satisfechas el ítem 1 *“Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo”* con el 79,5%, siguiendo el ítem 5 *“Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar”* con el 75%, el ítem 2 *“Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca”* con el 69,3% y finalmente el ítem 3 *“Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan”* con el 61,4% acorde de lo calificado por cada uno de los empleados siendo un total de 88 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

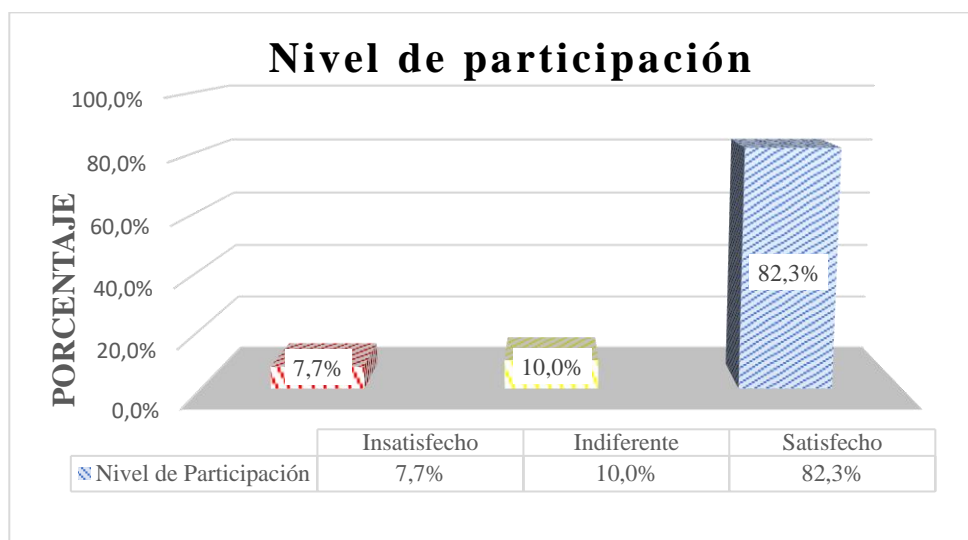
Por otro lado, con un estado negativo respondiendo a estar Insatisfecho está el ítem 2 *“Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca”* con el 17%, siguiendo el ítem 3 *“Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan”* con el 14,8%, el ítem 5 *“Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar”* con el 13,6% y finalmente el ítem 1 *“Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo”* con el 12,5% indican que están insatisfechos.

Los empleados de la cooperativa indican que están Satisfechos en la dimensión intrínseca de trabajo, ya que son los objetivos y metas de producción que deben alcanzar, las oportunidades que genera sus actividades laborales en la institución financiera. Por otro lado, indicando un porcentaje mínimo de que están insatisfechos con la intrínseca de trabajo que brinda cooperativa.

11.5.3. Resultado de Dimensión Nivel de Participación

Figura 33:

Resultado de la dimensión nivel de participación



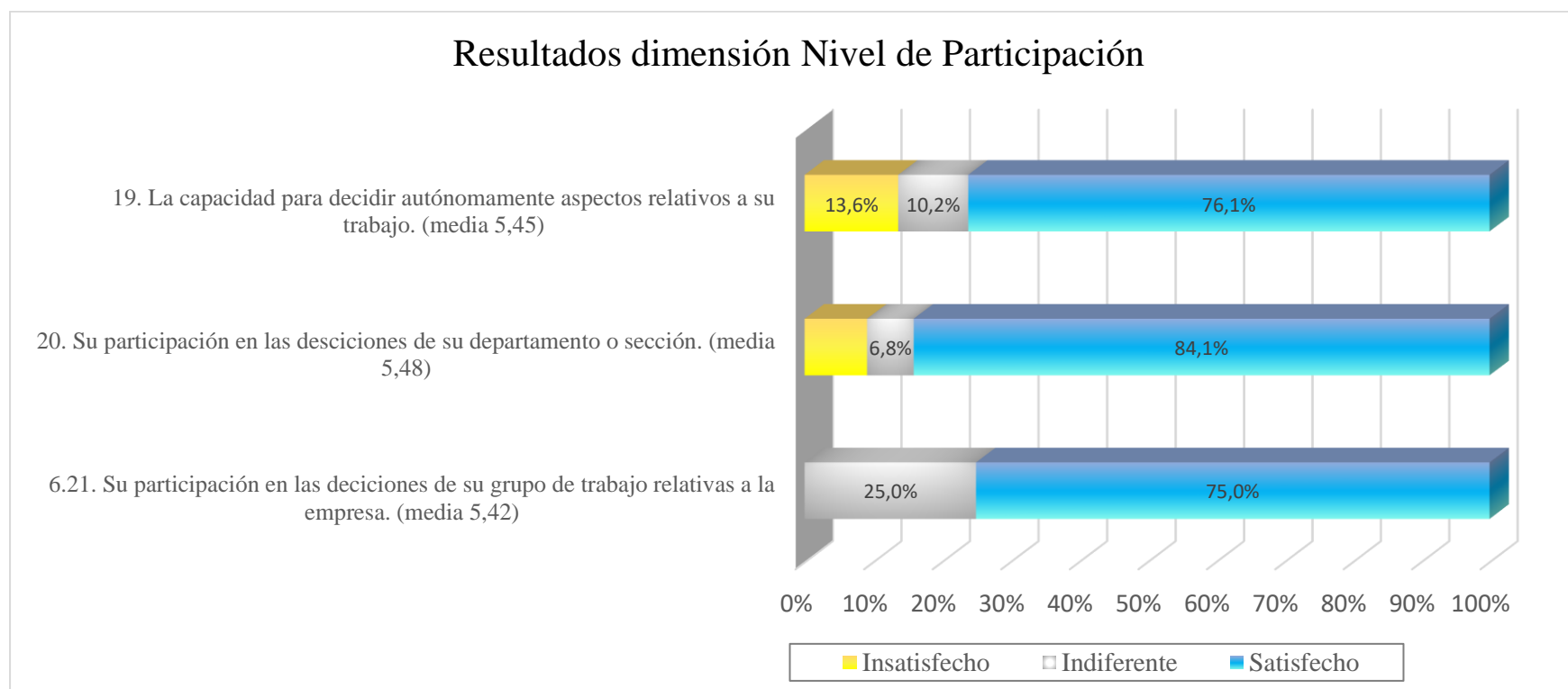
Nota. La tabla corresponde a resultados del nivel de satisfacción de la variable de satisfacción laboral nivel de participación. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

Como se muestra en la gráfica con respecto a la Dimensión nivel de participación se obtuvo que el 82,3% indica que están **Satisfechos**, siguiendo el 10% indican estar **Indiferentes** y finalmente con 7,7% mencionan que están **Insatisfechos** con la cooperativa.

Se puede interpretar que la dimensión nivel de participación tiene una satisfacción de porcentaje alto en los empleados de la institución financiera, ya que nos indica que la dimensión nivel de participación es el trabajo grupal, las decisiones que puede generar para la toma de decisiones de parte de los empleados hacia la institución financiera.

Figura 34:

Resultado de la dimensión nivel de participación



Nota. La tabla corresponde a resultados del nivel de satisfacción de la variable de satisfacción laboral nivel de participación. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

En la variable Satisfacción Laboral dimensión nivel de participación consta de 3 ítems, como se muestra en la gráfica (**Figura 36**) con referencia a la dimensión se obtuvo que todas las preguntas de la dimensión encuestadas están satisfechos el ítem 20 “*Su participación en las decisiones de su departamento o sección*” con el 84,1%, siguiendo el ítem 19 *La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo*” con el 76,1% y finalmente el ítems 21 “*Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa*” con el 75% acorde de lo calificado por cada uno de los empleados siendo un total de 88 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

Por otro lado, con un estado negativo respondiendo a estar Insatisfecho está el ítem 19 “*La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo*” con el 13,6% y el ítem 20 “*Su participación en las decisiones de su departamento o sección*” con el 9,1% indicando que están insatisfechos.

Los empleados de la cooperativa indican que están Satisfechos en la dimensión nivel de participación es el trabajo grupal, las decisiones que puede generar para la toma de decisiones de parte de los empleados hacia la institución financiera. Por otro lado, indicando un porcentaje mínimo de que están insatisfechos con el nivel de participación que brinda cooperativa.

11.4. Resultado de la Correlación de Variables

H₀: No existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

H₁: Existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

Nota: Si el nivel de significancia da como resultado mayor al 0.05, se acepta a hipótesis nula, caso contrario se rechaza.

Tabla 9:

Cálculo de correlación entre variable del compromiso organizacional y satisfacción laboral

				Compromiso Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	<i>Coefficiente de correlación</i>	<i>de</i>	1,000	,277**
		<i>Sig. (bilateral)</i>		.	,009
		<i>N</i>		88	88
	Satisfacción Laboral	<i>Coefficiente de correlación</i>	<i>de</i>	,277**	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>		,009	.
		<i>N</i>		88	88

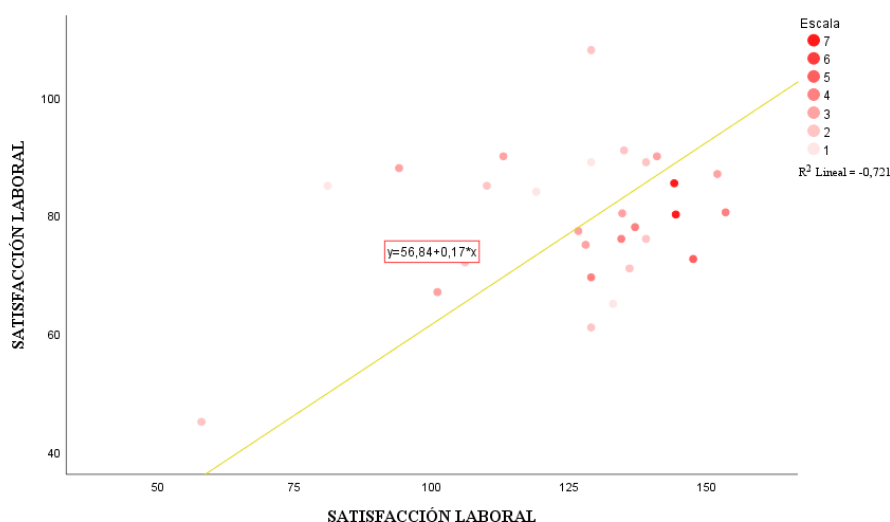
***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Nota. La tabla corresponde al cálculo de correlación entre variable del compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Mediante el cálculo el coeficiente de correlación de Spearman indica un resultado de 0.277 puntos, correspondiente a una correlación positiva media según el parámetros de correlación de Spearman dado que el valor obtenido esta entre el rango de +0,11 a +0,50 como se indica en el (Anexo 3), demostrado que si existe correlación entre las dos variables, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Tiene una relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

Figura 35:

Diagrama de dispersión – correlación de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral



Nota. El gráfico corresponde al diagrama de dispersión – regresión lineal entre la variable del compromiso organizacional y satisfacción laboral. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

Para finalizar y registrar los resultados obtenidos, tenemos la gráfica de dispersión de las dos variables de estudio, donde se puede observar que la variable independiente Compromiso organizacional (X) y variable dependiente Satisfacción Laboral (Y) tienen una relación positiva débil, ya que todos los datos se encuentran dispersos, lo cual significa que si se produce cambio en la variable X no va influir de gran manera en la variable Y.

11.5. Prueba del Chi – Cuadrado

En este contexto, para la comprobación de la hipótesis se realiza al cálculo del Chi Cuadrado Calculado y Chi Cuadrado tabulado considerando el compromiso organizacional y la satisfacción laboral con la finalidad de realizar un análisis comparativo de los criterios de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

Tabla 10:*Hipótesis nula y alternativa*

Hipótesis Nula (H₀) <i>Son independientes</i> <i>No hay relación</i>	No existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.
Hipótesis de investigación (H₁) <i>Si existe relación</i>	Existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

Nota. La tabla corresponde a la hipótesis nula y alternativa de la investigación.

Para el cálculo del Chi-Cuadrado se han considerado los instrumentos de las dos variables en estudio aplicados a los empleados de la cooperativa:

Tabla 11:*Instrumentos para la comprobación de hipótesis*

Variable Independiente <i>Compromiso organizacional</i>	Allen & Meyer 1990 como se citó en (Ávila & Pascual, 2020).
Variable dependiente <i>Satisfacción Laboral</i>	Meliá y Peiró 1998 como se citó en (Nieto, 2017).

Nota. La tabla corresponde a los instrumentos de las variables para la comprobación de hipótesis. *Cujilema W. & Paste M. (2023).*

A través del Programa SPSS se determina el Chi-Cuadrado mismo se muestra a continuación:

Tabla 12:*Prueba del Chi cuadrado*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
<i>Chi-cuadrado de Pearson</i>	917,744 ^a	405	,000
<i>Razón de verosimilitud</i>	387,605	405	,725
<i>Asociación lineal por lineal</i>	2,742	1	,098
<i>N de casos válidos</i>	88		

a. 448 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Nota. La tabla corresponde a la prueba del Chi cuadrado.

De acuerdo al programa SPSS el valor del Chi Cuadrado Calculado corresponde a 917,444.

Para el cálculo del Chi – Cuadrado se identificó el nivel de significación y los grados de libertad de la muestra:

Tabla 13:

Nivel de confianza y grados de libertad

<i>Nivel de confianza</i>	Es el nivel de confianza que se desea tener en los cálculos. 95%
<i>α</i>	0,5%
<i>Grados de libertad</i>	Es el número de valores que pueden variar de acuerdo a un resultado $\text{Grados de libertad (GL)} = \text{Filas} - 1 \times \text{Columnas} - 1$ $GL = (5 - 1) \times (7 - 1)$ $GL = (4) \times (6)$ GL = 24

Nota. La tabla corresponde al nivel de confianza y grados de libertad.

Una vez determinado el nivel de confianza y los grados de libertad se procede a la identificación del valor en la tabla de distribución de Chi-Cuadrada como se ve en el (Anexo 4) que la distribución del Chi cuadrado X^2 es de 23,3367 menor a 917,744, donde nos dice que si el valor de Chi - cuadrado calculado es mayor que el Chi - cuadrado tabulado se rechaza la hipótesis nula por la cual se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita.

11.6. Brecha Entre Variables

El término “brecha” se refiere al espacio entre “donde estamos ahora” (el estado actual) y donde “queremos estar” (el estado objetivo), y se define como un método para evaluar las diferencias entre los resultados observados y los resultados esperado en una organización o negocio. (Velázquez, 2023)

Tabla 13:

Brecha entre la variable compromiso organizacional y satisfacción laboral

		Compromiso Organizacional			
		Bajo			
Satisfacción Laboral	Nivel	Resultados Observados	Resultados Esperados	Brecha	
	Insatisfecho	2	0,3	-2	
	Indiferente	0	1,1	1	
	Satisfecho	3	3,5	1	
	Nivel		Medio		
	Insatisfecho	1	4,6	4	
	Indiferente	17	15,2	-2	
	Satisfecho	49	47,2	-2	
	Nivel		Alto		
	Insatisfecho	3	1,1	-2	
Indiferente	3	3,6	1		
Satisfecho	10	16,0	6		

Nota. La tabla corresponde a la brecha entre las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral. Cujilema W. & Paste M. (2023).

Con respecto a la variable del compromiso organizacional y la brecha existente con la satisfacción laboral en el nivel Bajo – Insatisfecho se presenta resultados favorables, ya que se esperó una insatisfacción del 0,3 y se observó resultados de 2 puntos con una brecha negativa de -2, de igual manera en el nivel Bajo – Satisfecho se presenta resultados favorables ya que se esperó satisfacción del 3,5 puntos y se observó resultados de 3 puntos con una brecha de 1 punto, mismo que al estar en un nivel bajo las variable no se muestran brechas altas.

Con respecto a la variable del compromiso organizacional y la brecha existente con la satisfacción laboral en el nivel Medio – Insatisfecho se presenta resultados favorables, ya que se esperó una insatisfacción del 4,6 y se observó resultados de 1 puntos con una brecha de 4 puntos, de igual manera en el nivel Bajo – Satisfecho se

presenta resultados favorables ya que se esperó satisfacción del 47,2 puntos y se observó resultados de 49 puntos con una brecha de 1 punto, ya que la meta en cuanto al compromiso y satisfacción de la organización ya que la realidad sobrepasa a la meta esperada.

Con respecto a la variable del compromiso organizacional y la brecha existente con la satisfacción laboral en el nivel Alto – Insatisfecho se presenta los siguientes resultados, ya que se esperó una insatisfacción del 1,1 y se observó resultados de 3 puntos con una brecha negativa de -2 puntos, de igual manera en el nivel Alto – Satisfecho se presenta resultados favorables ya que se esperó satisfacción del 16 puntos y se observó resultados de 10 puntos con una brecha de 6 punto, donde nos indicó que no existe una brecha entre estas dos variables.

12. Comentarios y Sugerencias

Tabla 14:

Comentarios y sugerencias de la variable compromiso organizacional

Variable: Compromiso organizacional	
Comentario: <i>Dentro de la variable en estudio se encontró resultados deficientes ya que los empleados no sienten a la organización como parte de su familia, no se sienten ligados emocionalmente, cambiar de organización seria costoso ya que es más una necesidad, y finalmente sienten que no deben ser leales a la organización, estos puntos disminuyen el nivel del compromiso organizacional del empleado hacia sus políticas, objetivos, actividades, procesos y con toda la organización</i>	
Sugerencias	Actividades
<i>Crear un feedback entre los empleados y la filosofía de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generar un espacio adecuado para las reuniones y capacitaciones. ✓ Crear un cronograma de actividades y objetivos por empleado. ✓ Realizar reuniones semanalmente para que tenga efecto positivo la aplicación del feedback. ✓ Confiar y delegar tareas.

	✓ Tomar en cuenta las ideas de mejora posibles soluciones.
Responsables	Gerente general Departamento de Talento Humano Jefes de sucursal Jefes de áreas
Medios de verificación	Manual de feedback Registro de inducción o reuniones
Tiempo	4 meses

Nota. La tabla corresponde comentarios y sugerencias de la variable compromiso organizacional.

Tabla 15:

Comentarios y sugerencias de la variable satisfacción laboral

Variable: Satisfacción laboral	
Comentario: <i>Dentro de esta variable se encontró resultados de insatisfacción en "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa, con el salario que percibe, con las oportunidades de formación, la capacidad para decidir autónomamente y finalmente las oportunidades de valoración, de hacer la cosas que le gusta, los objetivos, metas que debe alcanzar.</i>	
Sugerencias	Actividades
<ol style="list-style-type: none"> <i>1. Crear políticas de sucesión profesional, de reconocimientos tangible e intangible.</i> <i>2. Elaborar un plan de capacitación y acompañamiento</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover los incentivos laborales. ✓ Promover el desarrollo profesional. ✓ Implementar el reconocimiento al mérito individual. ✓ Generar o reforzar conocimiento a los colaboradores sobre factores que inciden en el desempeño de sus funciones.
Responsables	Gerente general Departamento de Talento Humano
Medios de verificación	Manual de políticas Plan de capacitación
Tiempo	5 – 6 meses

Nota. La tabla corresponde comentarios y sugerencias de la variable satisfacción laboral.

13. Discusión de Resultados

Este proyecto de investigación está enfocado en el análisis de las variables del compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral. En primer lugar, la variable del compromiso organizacional se obtuvo un 47% del total de empleados muestran un nivel “**alto**” respectivamente con el compromiso hacia la organización, mientras que la satisfacción de los trabajadores es de 79% de los empleados que fueron encuestados, lo cual muestran “**Satisfechos**” con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita esto quiere decir que “ El trabajador satisfecho es más comprometido con la organización” avalado por Zeas (2019), lo cual expone la teoría del intercambio social donde describe que los empleados perciben su relación o vínculo con la organización, aumentan su compromiso con la empresa y se vuelven menos propensos a abandonar el puesto de trabajo si satisfacen sus necesidades personales, así mismo cuando un empleado está satisfecho no necesita buscar un nuevo empleo, los individuos entablan una relación con una empresa a cambio de beneficios.

Así mismo, se obtuvo resultados por medio del cálculo de la correlación del Rho de Spearman una correlación positiva débil con un coeficiente de 0,277, entre las variables en estudio dentro de la organización siendo la variable del compromiso organizacional X y satisfacción laboral Y, demostrando que si la variable del compromiso organizacional X aumenta la variable de la satisfacción laboral Y también aumenta, es decir, que a mayor compromiso organizacional mayor satisfacción se presentara dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito “MAQUITA”, de misma forma se aplicó Chi cuadrado y se obtuvo: χ^2 es de 23,3367 menor a 917,744, donde nos dice que si el valor de Chi - cuadrado calculado es mayor que el

Chi - cuadrado tabulado se rechaza la hipótesis nula por la cual se acepta la hipótesis de investigación, por lo cual define Robbins y Judge (2009) “Una persona con alta satisfacción en su puesto de trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, el individuo tiende a estar más ligado y comprometido con la organización”. (pág. 79)

Todo lo antes planteado nos permite confirmar la hipótesis general planteado y responder la pregunta de investigación formulada: ¿Existe una relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral dentro de la cooperativa de ahorro y crédito “Maquita”? determinando que se acepta “H1: El compromiso organizacional tiene relación positiva con la satisfacción laboral” donde se presentó resultados favorables ya que el compromiso organizacional si presenta una relación débil con la satisfacción laboral de los empleados.

Nuestro resultados dan una gran aceptación ya que la cooperativa de ahorro y crédito Maquita mantienen personal que realiza procesos financieros y se deben realizar de manera eficiente, productiva, donde muestran un mayor esfuerzo y aportar incluso más de lo debe hacer cumpliendo así las metas laborales, una buena atención al cliente o socio, proporcionando una fuerza de trabajo estable y comprometido, de la misma manera cuando un empleado está satisfecho tiene un buen rendimiento y excelente desempeño.

No se han encontrado investigaciones acerca del compromiso organizacional ni satisfacción laboral, dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita, en este caso no se encontraron resultados que contrapongan a la problemática en cuestión, sin embargo si existe evidencias que afirman la relación entre estas dos variable en un objeto de estudio diferente como lo demuestra (Nieto, 2017), expone que las dos

variable en estudio tienen una correlación significativa, pero su investigación fue enfocada en el área de la docencia de un instituto público.

14. Impactos

14.1. Impacto Social

Se puede indicar que el impacto social que alcanza el desarrollo del presente proyecto de investigación se relaciona principalmente con los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito "MAQUITA", es una institución financiera que ha cumplido su misión de financiar a los microempresarios, emprendedores y hogares de áreas rurales y urbanas remotas servicios financieros adecuados a cumplir con las necesidades de sus socios y clientes, lo cual conlleva con frecuencia a la atracción de las organizaciones, como instituciones de la economía popular y solidaria de seguir con la responsabilidad social, cumpliendo con la satisfacción y las necesidades de la sociedad, así como un buen trato de la experiencia agradable y una buena atención al cliente para que se sienta satisfecho con los servicios que brinda la institución, por otro lado se enfoca en los empleados de la cooperativa ya que se sienten satisfechos en todo los ámbitos para aumentar su compromiso con la organización y generar mejor desempeño, productividad, atención al cliente eficiente y la mejora continua de cada proceso financiero brindándoles seguridad y felicidad en sus puestos de trabajo.

14.2. Impacto Económico

La satisfacción laboral y compromiso organizacional en un ámbito laboral influye directamente en la rentabilidad de la organización, puesto que cuando un empleado mantiene un excelente calidad en el entorno que trabaja es favorable ya que

aporta con el desarrollo de la misma, genera mayor ganancia, minimiza errores, así como crea beneficios positivos en la economía de la institución permitiendo el cumplimiento de metas y objetivos e incrementando la rentabilidad, las ganancias la productividad de la organización.

14.3. Impacto Administrativo

En el impacto administrativo se puede deducir que la investigación elaborada se dirige a la cooperativa de ahorro y crédito "MAQUITA" mejora el proceso administrativo en términos del compromiso organizacional por parte de los empleados con la institución para que sigan realizando los procesos financieros de forma eficaz y eficiente, así mismo con una grado alto de satisfacción de los empleados dentro de la cooperativa lo que permite mejor la comunicación, participación y desempeño de los empleados y un buen direccionamiento hacia a las metas y objetivos planificados por la organización.

15. Conclusiones y Recomendaciones

15.1. Conclusiones

1. A partir de la fundamentación científica, podemos concluir que se definió teóricamente los conceptos del Compromiso Organizacional, de la misma manera, se definieron los conceptos de la Satisfacción Laboral, es decir se sustentó científica y teóricamente las definiciones principales de cada variable en estudio.
2. Según los datos expuestos, podemos concluir que el Compromiso Organizacional, del total de 88 empleados encuestados de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita, en donde se obtuvo de la variable del compromiso

organizacional un nivel alto del 47% y predomina la dimensión “**Afectivo**” con 57% con un nivel alto, en el cual se puede exponer que los empleados tienen un apego emocional con la organización. Además de la misma manera la satisfacción laboral en donde se obtuvo que 79% están “**Satisfechos**”, en la cual todas las dimensiones tienden a ser respuestas favorables, ya que estos resultados se pueden comprender en general que la organización se siente satisfecho.

3. Finalmente, podemos concluir que de acuerdo con los resultados se determina la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción tiene una relación débil de 0,277. A su vez al realizar el cálculo del Chi-Cuadrado se rechazó la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis de investigación (H1), donde existe una relación positiva del compromiso organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa.

15.2. Recomendaciones:

De acuerdo con las conclusiones antes planteadas se detalla las siguientes recomendaciones

1. A partir de la revisión bibliográfica y en base a los conceptos teóricos se recomienda revisar las futuras investigaciones que desarrollan de acuerdo al tema que ha sido estudiado en esta investigación y así aplicarlos con otros objetos de estudio, otros lugares y sectores que sean necesario para para la aplicación de esta investigación. De igual manera, se recomienda que las posibles averiguaciones que se realicen dentro de la cooperativa profundicen con más variables relacionado al tema y se tomen datos adicionales como el

desempeño de los empleados, su productividad, formas de liderazgo, la realidad familiar de cada empleado, entre otros, que pueden ser muy útiles para el estudio de las variables.

2. De acuerdo con los hallazgos encontrados sobre la variable del compromiso organizacional se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita enfocarse fomentar una cultura de trabajo positivo donde pueda existir la comunicación entre todos los colaboradores de la organización, así como mantener y mejorar el nivel de satisfacción laboral, implementado de motivación, prestaciones y oportunidades dentro de la organización.
3. En base con los resultados de la variable de Satisfacción Laboral dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, se recomienda que el gerente general conjuntamente con los jefes de agencia de la organización hagan conocimiento de los resultados obtenidos a sus colaboradores para así definir los puntos que no se encuentren satisfechos y poder mejorar mediante acciones que den importancia relacionado con los beneficios y recompensas para así mejorar el nivel de satisfacción dentro de la empresa.

Acorde a los resultados del proyecto, se recomienda de manera general desarrollar análisis periódicos de los posibles factores del compromiso organizacional que influyen en la satisfacción de los empleados de la cooperativa, teniendo así un seguimiento y control que permita mejorar no solo el compromiso organizacional sino también la satisfacción del trabajador, así mismo su productividad y desempeño.

16. Bibliografía

- Ávila, S., & Pascual, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio. *Revista de Estudios Empresariales*, 201-226.
- Banco Central del Ecuador. (2002). *Sector Monetario Financiero*. Obtenido de BCE: <https://www.bce.fin.ec/component/k2/sector-monetario-financiero#:~:text=Este%20sector%20se%20refiere%20a,las%20tarjetas%20de%20cr%C3%A9dito%2C%20financieras%2C>
- Bastardo, N. J. (2013). *Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Universidad Nacional experimental de Guayana, Venezuela*. Guayana: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Blanco, M., & Castro, Ch, P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional. *Scielo*, 215-233.
- By. (2 de Septiembre de 2020). *Diferencias entre el compromiso organizacional y el compromiso de los empleados Los profesionales*. Obtenido de ZIP Training LMS: <https://ziptraining.com/es/employee-engagement/difference-between-organizational-commitment-and-employee-engagement.html>
- Cárdenas, M., Díaz, M., Macías, A., & Esparza, C. (2016). El compromiso Organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas . *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 95-105.
- Castro, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Chile: Universidad de Chile .

- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572-580.
- Chiang, V. M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Journal of Management*, p.57.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Interamericana: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. (Vol. Séptima Edición). México: Mc Graw Hill.
- Coll, F. (1 de Noviembre de 2020). *Compromiso organizacional*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/compromiso-organizacional.html>
- Factorial, H. (8 de 06 de 2023). *Cómo mejorar el desempeño laboral en empresas*. Obtenido de Factorial: <https://factorialhr.es/blog/mejorar-desempeno-laboral/#:~:text=de%20tu%20equipo-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%3F,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol>.
- Flores, R., Abreu, L., & Badii, H. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *International Journal of Good Conscience*, 65-99.
- Frias, C. P. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Santiago: Posgrado Economía y Negocios .
- García, D. (2010). Satisfacción laboral, una aproximación teórica. *EUMEDNET*.

- García, M., Hernández, T., Navarrete, D., & Sánchez, G. (2014). ELEMENTOS DE LOS MODELOS DETERMINANTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. *European Scientific Journal*, 107-122.
- Guarnizo, W. (2018). *Las habilidades generencias*. Ambato: UTA.
- Hernández, J. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *UAEM realyc.org*, 587-601.
- Herrera, C. (07 de Abril de 2020). *Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías*. Obtenido de Gestionpolis: <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/#autores>
- Iraeta, I. (2022). *Pirámide de Maslow*. Argentina: Editorial Etecé.
- Jimenes, D. (2016). *Manual de recursos humanos*. Madrid: ESIC.
- Kareem, M., & Hussein. (2019). El impacto del desarrollo de los recursos humanos en el desempeño de los empleados y la eficacia organizacional. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, p. 307-322.
- Ley organica de Economica Popular y Solidaria. (2011). *Ley organica de Economica Popular y Solidaria*. Quito.
- López, E. A. (2011). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial cinaloence un estudio de caso*. Culiacán: Universidad Autonoma de Cinaloa.
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria Multidisciplinary Scintific Journal*.

- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 79-86.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 50-62.
- Montoya, A. C., & Boyero, S. M. (2016). El recurso humano como elemento funfamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacionalidad. *Visión de Futuro*.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGrawHill Educación.
- Nieto, H. E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relacion con el compormiso organizacional de los colaboradores del Instituto tecnológico Superior Central Técnico*. Quito: Pontifica Universidad Católica del Ecuador.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Mayrene, C. (2010). desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *SCIELO*, 493-505.
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO PARTE DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 95-105.
- Ponce, H., Cervantes, D., & Robles, A. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron. *Ciencia Latina. Revista*, 3(2), 2438- 2462.
- Rawashdeh, A. M., Elayan, M. B., Shamout, M. D., & Hamouche, S. (24 de Diciembre de 2022). Human resource development and turnover intention:

- organizational commitment's role as a mediating variable. *European Journal of Management and Business Economics*(DOI 10.1108/EJMBE-12-2021-0343), 469-484.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson educación.
- Rock, R. (10 de Mayo de 2019). *Clima organizacional: ¿qué es y por qué es importante evaluarlo en las empresas?* Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>
- Rodríguez, L., Lorences, P., & Ledón, R. (2019). La gestión de Tecnologías de la Información: análisis factorial confirmatorio. *Scielo*.
- Ruiz, M. (1998). Enfoque cualitativo. *POLITICAS PUBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACON, SINALOA, MEXICO*, 65.
- Santiago, F. (2011). *Análisis Factorial*. Madrid: Universidad Autonomia de Madrid.
- Tanriverdi, H. (2018). Workers' Job Satisfaction and Organizational Commitment: Mediator Variable. *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, p. 152-163.
- Zeas, M. E. (2019). *Incidencia de la cultura organizacional en el compromiso de los empleados de las PYMES pertenecientes a la industria de alimentos y bebidas del cantón quito durante el 2018*. Trabajo de Titulación, Universidad de las Fuerzas Armadas, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, Sangolquí.

17. Anexo

Anexo 1: Cuestionario del compromiso organizacional

Cuestionario del compromiso organización		Total Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente Acuerdo
Compromiso organizacional						
Dimensión afectiva						
1	<i>Yo estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización</i>	1	2	3	4	5
2	<i>Disfruto Discutiendo de mi organización con gente ajena a ella.</i>	1	2	3	4	5
3	<i>Realmente percibo los problemas de la organización como si fueran míos.</i>	1	2	3	4	5
4	<i>Creo que me resulta indiferente sentirme ligado con otra empresa distinta de la actual.</i>	1	2	3	4	5
5	<i>No siento a mi organización como parte de mi familia.</i>	1	2	3	4	5
6	<i>No me siento emocionalmente ligado con esta organización.</i>	1	2	3	4	5
7	<i>Esta organización tiene un significado personal muy grande para mí.</i>	1	2	3	4	5
8	<i>Yo no percibo un fuerte sentido de pertenencia con mi organización.</i>	1	2	3	4	5
Dimensión de Continuidad						
9	<i>No estoy preocupado de lo que pudiera suceder si renunciara a mi trabajo sin tener otra alternativa.</i>	1	2	3	4	5
10	<i>Ahora, anqué quisiera, sería muy difícil para mí dejar mi organización</i>	1	2	3	4	5
11	<i>Si decidiera dejar la organización, mi vida se quedaría demasiado desestructurada.</i>	1	2	3	4	5
12	<i>Ahora, no sería demasiado costoso para mí dejar mi organización.</i>	1	2	3	4	5
13	<i>Actualmente, quedarse en la organización es más una necesidad que un deseo.</i>	1	2	3	4	5
14	<i>Para considerar el abandono de esta organización siento que tengo muy pocas opciones.</i>	1	2	3	4	5
15	<i>Una de las escasas consecuencias graves del abandono de esta organización sería la escasez de alternativas.</i>	1	2	3	4	5
16	<i>Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta organización sería que dejarla requeriría un considerable sacrificio personal; en otra organización no podría igualar mis actuales beneficios generales.</i>	1	2	3	4	5
Dimensión Normativo						
17	<i>Creo que en la actualidad la gente cambia de empresa con demasiada frecuencia.</i>	1	2	3	4	5
18	<i>No creo que una persona deba ser siempre leal a su empresa.</i>	1	2	3	4	5
19	<i>Saltar de una organización a otra ya no me parece falta de ética.</i>	1	2	3	4	5
20	<i>Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta organización es que creo que la lealtad es importante y por tanto la obligación moral de permanecer en ella.</i>	1	2	3	4	5
21	<i>Aunque tuviera otra oferta de trabajo mejor en otro lugar no percibiría como correcto dejar mi organización.</i>	1	2	3	4	5
22	<i>Me educaron en el valor de permanecer leal a una organización.</i>	1	2	3	4	5
23	<i>Las cosas eran mejores en los días que la gente permanecía en una organización la mayor parte del tiempo de su vida.</i>	1	2	3	4	5
24	<i>No creo que ya sea relevante ser un hombre de empresa.</i>	1	2	3	4	5

Anexo 2: Cuestionario de la satisfacción laboral

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL								
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS						
		INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy (1)	Mediana mente (2)	Algo (3)	(4).	Algo (5)	Mediana mente (6)	Muy (7)
1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>							
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>							
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.</i>							
4	<i>El salario que usted recibe.</i>							
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>							
6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>							
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>							
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>							
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>							
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>							
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>							
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>							
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>							
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>							
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>							
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea</i>							
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>							
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>							
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>							
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>							
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>							
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>							
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>							

Anexo 3: *Parámetros de correlación de Spearman*

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,100	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Anexo 4: Tabla de distribución del chi cuadrado

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

Anexo 5: *Cuestionario del compromiso organizacional y satisfacción laboral implementados a los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Maquita*

Sección 1 de 3

Cuestionario del compromiso organizacional y Satisfacción Laboral

Objetivo: Medir el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "MAQUITA" con el fin de conocer las necesidades.
La información obtenida en la presente encuesta será de total confidencialidad y los resultados no serán divulgados, por lo que se le solicita responder con toda la franqueza.

Indicaciones

1. Lea detenidamente cada pregunta y responda con sinceridad y responsabilidad.
2. Las preguntas se responderán de manera personal acorde a su criterio.

1. ¿Cuál es su ocupación?. (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. *
Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

Texto de respuesta breve

2. ¿Cual su sexo? *

Hombre

Mujer

3. ¿Cual es su rango de edad? *

20-25 años

26 - 30 años

31 - 35 años

36 - 40 años

41 o más

