



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA
COOPERATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE
ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA”**

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

AUTOR:

Kevin José Vera Palacios

TUTORA:

Ing. Gabriela Yadira Viera Molina Mba.

LATACUNGA – ECUADOR

AGOSTO 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Vera Palacios Kevin José, con cédula de ciudadanía No. 2350354714, declaro ser autor del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA COOPERATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA”**, siendo la Ing. Gabriela Yadira Viera Molina Mba., Tutora 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 mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, agosto 22 del 2024

Vera Palacios Kevin José

C.C: 2350354714

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA COOPERATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA”, Vera Palacios Kevin José, de la carrera de Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 22 de agosto de 2024



Ing. Gabriela Yadira Viera Molina, Mba.

C.C.: 0502930407

TUTORA

AVAL DE 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 y Económicas; por cuanto, el postulante: Vera Palacios Kevin José, con el título del Proyecto de Investigación: **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA COOPERATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 22 de agosto de 2024

Para constancia firman:


Mg. Eric David Parra Trávez
C.C: 0503575789
LECTOR 1 (PRESIDENTE)


Mg. Maira Natalia Martínez Freire
C.C:1712507761
LECTOR 2 (MIEMBRO)


Mg. Jirna Elizabeth Veintimilla Ruiz
C.C: 0502969587
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Hoy quisiera expresar mis más sinceros agradecimientos a todas esas personas que han contribuido de manera significativa en la realización de este trabajo de investigación.

En primer lugar, le doy a gracias a Dios por darme la fuerza y la oportunidad de lograr este gran objetivo. A mi madre la persona más importante en mi vida y mi pilar fundamental en este gran logro.

Finalmente quiero agradecerles a todas esas personas que de una u otra manera me han apoyado tanto en mi vida personal como académica.

Kevin

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre Lourdes Palacios y a mi mamá abuelita Pabla Saldarriaga que a pesar que ya no se encuentra, siempre está conmigo, son ellas quienes han sido y siempre serán las personas más importantes en mi vida. A pesar de la distancia que la vida ha impuesto, su amor, sabiduría y enseñanzas siguen guiando cada uno de mis pasos.

Así mismo dedico este gran logro a Antonia Palacios una persona que también es muy importante en mi vida, como también lo son mi hermanita Silvana y mi hermano Henry.

Por otro lado, también está dedicada a José Vera una persona importante también en este logro.

Kevin

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TITULO: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA COOPERATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA”

Autor:

Kevin José Vera Palacios

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ecuador supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El análisis se centra en las teorías de la cultura organizacional principalmente en la teoría propuesta por Denison y la teoría de escala general de satisfacción laboral propuesta por Warr, Cook y Wall. El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo descriptivo y nivel correlacional. La población estuvo conformada por un total de 70 colaboradores a los cuales se les compartió dos cuestionarios para la recolección de la información. Para el análisis estadístico se ingresaron los datos obtenidos en la herramienta estadística SPSS V.29. También para determinar la correlación y contraste de hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman. Finalmente, los resultados mostraron que existe una correlación positiva alta entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 0,786, por lo tanto, se concluye que la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ecuador regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Satisfacción Laboral, Cooperativa, SEPS.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

THEME: “ORGANIZATIONAL CULTURE AND JOB SATISFACTION OF THE WORKERS OF A COOPERATIVE OF THE SUPERINTENDENCE OF POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY.”

Author:

Vera Palacios Kevin José

ABSTRACT

This research work was carried out to determine if there is a relationship between organizational culture and job satisfaction of the employees of a Savings and Credit Cooperative in Ecuador supervised by the Superintendence of Popular and Solidarity Economy. The analysis focuses on the theories of organizational culture, mainly the theory proposed by Denison and the general scale theory of job satisfaction proposed by Warr, Cook, and Wall. The research approach is quantitative, descriptive, and correlational. The population consisted of a total of 70 employees who were given two questionnaires to collect the information. For the statistical analysis, the data obtained were entered into the SPSS V.29 statistical tool. The Spearman's Rho non-parametric statistical test was used to determine the correlation and contrast of hypotheses. Finally, the results showed that there is a high positive correlation between organizational culture and job satisfaction with a Spearman's Rho of 0.786. Therefore, it is concluded that organizational culture has a significant influence on the job satisfaction of the employees of the Savings and Credit Cooperative in Ecuador supervised by the Superintendence of Popular and Solidarity Economy.

Keywords: Organizational Culture, Job Satisfaction, Cooperative, SEPS.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
<i>AGRADECIMIENTO</i>	v
<i>DEDICATORIA</i>	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Formulación del problema	6
2.1.1. Hipótesis general	7
2.1.2. Hipótesis específicas.....	7
2.2. Justificación del problema	8
3. OBJETIVOS.....	9
3.1. Objetivo general:.....	9
Objetivos específicos:	9
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	9
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TEÓRICA	10
5.1. Antecedentes	10
5.2. Cultura organizacional.....	13
5.2.1. Conceptualización	13
5.3. Importancia de la cultura organizacional.....	14
5.4. Características de la cultura organizacional.....	15

5.5.	Dimensiones de la cultura organizacional	16
5.5.1.	Implicación	16
5.5.2.	Consistencia.....	16
5.5.3.	Adaptabilidad	17
5.5.4.	Misión.....	17
5.6.	Tipos de cultura organizacional	18
5.7.	Como aprenden la cultura los empleados	19
5.8.	Satisfacción laboral.....	20
5.8.1.	Conceptualización	20
5.9.	Importancia de la satisfacción laboral.....	21
5.10.	Factores que influyen en la satisfacción laboral.....	22
5.11.	Dimensiones de la satisfacción laboral	23
5.12.	Tipos de satisfacción laboral	24
5.13.	Los mejores lugares para trabajar en Ecuador 2024	24
6.	METODOLOGÍA	26
6.1.	Enfoque de la investigación	27
6.2.	Tipo de investigación.....	27
6.3.	Población	28
6.4.	Cuestionario	28
7.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	30
7.1.	Cultura Organizacional	30
7.2.	Satisfacción Laboral	38
8.	ANÁLISIS DE CORRELACIONES ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUPERVISADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	43
8.1.	Análisis de correlaciones	43
8.2.	Correlación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral	44

8.2.1.	Correlación entre la cultura organizacional y los factores intrínsecos	45
8.2.2.	Correlación entre la cultura organizacional y los factores extrínsecos	47
8.2.3.	Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión implicación de la cultura organizacional	49
8.2.4.	Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión consistencia de la cultura organizacional	50
8.2.5.	Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional	52
8.2.6.	Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión misión de la cultura organizacional	53
9.	DISCUSIÓN.....	55
10.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
10.1.	Conclusiones	57
10.2.	Recomendaciones.....	58
11.	BIBLIOGRAFÍA	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ubicaciones por segmento de acuerdo al tipo y el saldo de sus activos.....	26
Tabla 2. Variables del cuestionario de Cultura Organizacional	29
Tabla 3. Dimensión de Implicación.....	30
Tabla 4. Dimensión de Consistencia	32
Tabla 5. Dimensión de Adaptabilidad	34
Tabla 6. Dimensión de Misión.....	36
Tabla 7. Escala de Satisfacción General.....	38
Tabla 8. Escala de Satisfacción Intrínseca.....	40
Tabla 9. Escala de Satisfacción Extrínseca.....	41
Tabla 10. Criterios de interpretación de correlación de Spearman.....	43
Tabla 11. Análisis de la correlación de variables de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman).....	44
Tabla 12. Análisis de la correlación de la variable cultura organizacional con los factores intrínsecos de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman)	46
Tabla 13. Análisis de la correlación de la variable cultura organizacional con los factores extrínsecos de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman).....	47
Tabla 14. Análisis de correlación de la variable satisfacción laboral con la dimensión implicación de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman).....	49
Tabla 15. Análisis de correlación de la variable satisfacción laboral con la dimensión consistencia de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman)	51
Tabla 16. Análisis de correlación de la variable satisfacción laboral con la dimensión adaptabilidad de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman)	52
Tabla 17. Análisis de correlación de la variable satisfacción laboral con la dimensión misión de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman).....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión de Implicación	31
Figura 2. Dimensión de Consistencia	33
Figura 3. Dimensión de Adaptabilidad.....	35
Figura 4. Dimensión de Misión	37
Figura 5. Escala de Satisfacción General	39
Figura 6. Escala de Satisfacción Intrínseca	40
Figura 7. Escala de Satisfacción Extrínseca	42

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto

“Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una Cooperativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”

Fecha de Inicio: Abril 2024

Fecha de Finalización: Agosto 2024

Lugar de Ejecución: Cotopaxi – Latacunga – Ecuador

Facultad de Auspicio: Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que Auspicia: Administración de Empresas

Equipo de Trabajo:

Tutor:

Ing. Gabriela Yadira Viera Molina, Mba. CC: 0502930407

Estudiante:

Kevin José Vera Palacios CC: 2350354714

Área de Conocimiento: Administración

Línea de Investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Sub línea de Investigación de la Carrera:

Gestión e innovación empresarial y estrategias financieras sostenibles

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades financieras que ofrecen servicios de intermediación, captación y colocación de recursos a sus asociados, con el fin de promover el desarrollo económico y social de sus comunidades. Sin embargo, estas organizaciones enfrentan diversos retos y desafíos en un contexto macro caracterizado como la volatilidad de los mercados financieros, la inestabilidad política, la competencia de los bancos comerciales, la regulación gubernamental, la inflación, la tasa de interés, la disminución de la calidad crediticia de los prestatarios, entre otros. León y Murillo (2021).

Estos factores impactan e influyen no solo en la satisfacción, sino también, en la sostenibilidad, la competitividad y el impacto social de las cooperativas de ahorro y crédito, así como en las expectativas y necesidades de sus asociados y clientes.

La cultura organizacional en la actualidad refuerza el compromiso de la organización y la uniformidad en el comportamiento de los empleados. Desde la óptica del trabajador, la cultura organizacional es clave por que limita la necesidad de improvisar. No se deben subestimar los aspectos de la cultura que podrían resultar contraproducentes, especialmente en el caso de una cultura fuerte, en la efectividad de la organización.

Por lo tanto, las empresas deben identificar los elementos que impulsan su crecimiento y las características culturales que dan significado a la labor que realizan y motivan al empleado mediante lo cual se puedan sentir más satisfecho y comprometidos.

Cultura Organizacional

Mundial

La cultura organizacional a nivel mundial se refiere a las diversas normas de comportamiento que rigen a los miembros de una organización. Empresas estadounidenses y

del mundo han desarrollado enormes avances en lo que se refiere a cultura organizacional, motivo por el cual la mayoría de estas son multinacionales. De hecho la economía de Estados Unidos y otros países desarrollados parecen estar avanzando hacia una economía cuyos componentes principales son el recurso humano capacitado y una cultura organizacional positiva. Actualmente la cultura organizacional es el foco de crecimiento en casi todas las organizaciones.

El concepto de cultura organizacional ha venido evolucionado en el tiempo, concluyendo que la cultura organizacional la constituyen una serie de creencias, normas y valores que permean y condicionan la forma en que una organización piensa y actúa con respecto a su contexto interno y externo.

Latinoamericano

Hoy en día, estudiar la cultura organizacional se ha transformado en una variable crucial, ya que esta tiene muchos efectos eficaces no solo en el rendimiento de los colaboradores sino también en la productividad de las organizaciones.

A nivel de Latinoamérica es evidente que los establecimientos que brindan servicios tanto en el sector público como el sector privado, tienen la necesidad de contar con personal capacitado, calificado y sobre todo adaptado a las necesidades y objetivos de la organización, lo que permitiría una mejora significativa en la eficiencia del servicio y mejora en la satisfacción y desempeño de los colaboradores.

El premio EMA en Perú es un reconocimiento que se otorga a las empresas más populares en ser el mejor lugar para trabajar. Este premio demuestra que las organizaciones más exitosas tienen una cultura organizacional positiva y bien desarrollada, lo que sus líderes y trabajadores muestran con gran orgullo demostrando su alto compromiso e identidad en la calidad de atención a sus clientes.

Local

En Ecuador, la cultura organizacional se refiere a la misión, visión, políticas y valores que ayudan a las empresas a permanecer en el mercado laboral y generar sentimientos de pertenencia en los colaboradores debido a que se distinguen de otras empresas.

Las experiencias, creencias y valores personales son reflejos de cada persona, así como la misión, visión, los valores y los lineamientos organizacionales son en conjunto la imagen de la organización lo que hace que sea diferente de otras empresas y al mismo tiempo forman parte de la personalidad de sus trabajadores pues, son ellos, quienes se esfuerzan diariamente para lograrlas y hacer que formen parte de su comportamiento.

En el Ecuador la cultura organizacional es similar a la raíz de un árbol, manteniendo a la entidad aferrada a la economía fértil. Lamentablemente hoy en día las empresas ecuatorianas deben luchar contra la cultura social del país en la que todos quieren obtener más y mejores resultados realizando el mínimo esfuerzo.

Las empresas hoy en día buscan las mejores formas de lograr su objetivo de crecer, ya que es uno de los objetivos más importantes, algunas invierten capital, desarrollan nuevos productos, buscan nuevos mercados, establecen varias alianzas, entre otras estrategias, sin embargo es común que en estos procesos se omita la importancia de tener una cultura organizacional sólida y establecida, el cual es un factor muy crucial pues a través de ella se definen los principios compartidos al interior de la empresa lo que al final da forma a las percepciones, comportamientos, valores y le construye el sentido de pertenencia de los colaboradores para alcanzar los objetivos.

Según la encuesta Visión Pymes 2022 más reciente de Brother International Corporation, los líderes empresariales están optimistas con respecto al panorama actual para la

continuidad de sus empresas y aproximadamente 7 de cada 10 de los encuestados esperaban que su negocio crezca durante el año 2022.

Satisfacción Laboral

Mundial

Por otra parte, a nivel mundial la satisfacción laboral hoy en día es también una de las variables más estudiadas cuando se hace referencia a la cultura organizacional esto debido a sus efectos en pueden influir en el desempeño de los empleados de las organizaciones tanto comerciales y financieras no solo en el ámbito público sino también en el privado.

Gran parte de las organizaciones ignoran que su competitividad en el mercado radica en el saber motivar al capital humano ya que la satisfacción laboral puede convertirse en una herramienta estratégica y así fortalecer el sentimiento de integración y compromiso de los trabajadores para la organización, realidad que lleva a que los colaboradores deserten de sus centros de trabajo.

Latinoamericano

A nivel internacional, la economía de las empresas y las personas son volátiles y se caracterizan por un crecimiento económico lento.

En Latinoamérica y el Caribe el 32% de los empleados se sienten comprometidos con su trabajo dos puntos porcentuales más que en 2022, el primer lugar de compromiso laboral lo ocupa el Salvador con un 41%, seguido de Panamá 35%, luego Costa Rica con un 34%, República Dominicana con un 33% y Guatemala con un 31%. En el otro extremo se encuentran Bolivia con un 18%, y Colombia y Ecuador ambos con un 21% de trabajadores comprometidos con su empleo. Estos resultados muestran un panorama complejo y variado en los distintos países de la región. Mientras que algunas regiones han mostrado mejoras significativas, otras

continúan enfrentando desafíos, afirma el consultor senior de Gallup Pablo Diego Rosell, (Diario Expreso del Ecuador, 2022)

Local

Hoy en día, no solo se trata de contratar empleados y ofrecer una remuneración, sino también de que ofrece la organización o que esta dispuesto a sacrificar la organización para que el colaborador se sienta contento, satisfecho trabajando para la empresa.

En el Ecuador, se observa en la actualidad fallas provocadas por la insatisfacción laboral, lo cual debe ser motivo de preocupación tanto para los trabajadores como también del gobierno en turno.

En el Ecuador según el INEC (2018) en marzo el 28% de la población ecuatoriana activamente en labores expresó insatisfacción laboral debido a bajos ingresos, pocas oportunidades de progreso, jornadas de trabajo prolongadas e inestabilidad laboral, siendo estos datos los niveles más bajos de satisfacción reportados de acuerdo a personas con educación primaria y secundaria que se encuentran en los quintiles con menos recursos económicos.

El Ministerio de Trabajo es la entidad responsable de la búsqueda de mejorar las condiciones laborales y cumplir con los preceptos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.

Por lo tanto, esto revela la importancia del estado ecuatoriano de garantizar a las personas el derecho completo al trabajo decente en un ambiente laboral y psicológico saludable.

2.1. Formulación del problema

¿Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Cooperativa supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?

2.1.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

H₁: Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.1.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación entre la cultura organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral de los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. Existe relación entre la cultura organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral de los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3. Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión implicación de la cultura organizacional de los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4. Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión consistencia de la cultura organizacional de los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

5. Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional de los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

6. Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión misión de la cultura organizacional de los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.2. Justificación del problema

El éxito y la productividad de una empresa están directamente impactados por la cultura organizacional y la satisfacción laboral es por esto que la manera en que la organización comparte, define, vive y representa sus creencias, valores y políticas internas afectan de manera directa en la satisfacción, prestaciones, identidad y compromiso de sus trabajadores.

Por lo tanto, para lograr competitividad y posición en el mercado tanto en las organizaciones productivas como financieras, se necesita el compromiso de brindar un servicio de alta calidad, para esto se necesita una cultura sólida, donde el empleado este arraigado a las normas y valores que mejoren el desarrollo de la identidad de la empresa que se refleja en las actividades diarias. Sin embargo, muchas entidades no tienen una comprensión clara de su cultura y pierden oportunidades de mejorar y desarrollarse, lo que provoca en muchas ocasiones una insatisfacción laboral y consecuentemente una alta rotación de trabajadores.

El estudio tiene un valor teórico, porque aporta de acuerdo con la revisión bibliográfica al conocimiento empírico de campo y contribuye a profundizar y fortalecer la teoría de la administración científica, significativamente en lo que se refiere al comportamiento organizacional y a los conceptos de cultura y satisfacción laboral en la organización.

Así mismo, con toda la información teórica se planteará una mejora de la cultura organizacional para fortalecer la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

A partir de las variables de estudio y los datos recogidos estos se convertirán en información relevante para crear, fomentar, aumentar y mejorar tanto la cultura organizacional como la satisfacción laboral.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Objetivos específicos:

- Analizar el marco teórico que sustenta la relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Diagnosticar la situación actual de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Medir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Un total de 70 colaboradores incluidos líderes organizacionales se beneficiarán directamente del estudio ya que podrán implementar estrategias de acuerdo a los resultados obtenidos, el tener una cultura sólida también permite a los trabajadores a nivel operativo tener una comprensión más profunda de los objetivos de la organización y como resultado estar más

satisfechos con su trabajo. Los socios por su parte se benefician indirectamente al aumentar la satisfacción laboral de los empleados y garantizar que reciban servicios de alta calidad que satisfagan sus necesidades.

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TEÓRICA

5.1. Antecedentes

En los últimos años, uno de los temas de mayor interés para los investigadores ha sido la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Es por esto, que para muchos autores esta importancia de estudiar estas variables se debe a que tienen una estrecha relación por lo cual han venido evolucionando con el pasar del tiempo.

Se ha demostrado en diversas investigaciones que existe una relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de colaboradores. En consecuencia, con el fin de proporcionar apoyo a la presente investigación, se detallan de manera breve los elementos pertinentes de investigaciones previas llevadas a cabo en otros lugares tanto a nivel nacional como latinoamericano, los cuales sirven como base literaria y científica para el proceso de investigación actual.

Nacional

Iñiguez, H. (2024), en su investigación titulada “Cultura organizacional y la percepción de satisfacción laboral de catedráticos universitarios en Ecuador”. La investigación se enfoca en la cultura organizacional de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador (UPS) y la satisfacción laboral de sus docentes, en un estudio realizado en sus tres sedes (Cuenca, Quito y Guayaquil) durante el periodo abril-septiembre del 2021. El objetivo general de la Tesis fue determinar la medida en que la cultura organizacional de la institución influye en la satisfacción laboral de su cuerpo colegiado. En este sentido, se identificaron dos variables: Como variable

dependiente la satisfacción laboral y como variable independiente se enfocó en la cultura organizacional de la institución. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, no experimental, con un diseño correlacional que dio paso a la descripción y tabulación de datos estadísticos. Se utilizó una encuesta para recolectar datos cuantitativos. Un Rho de Spearman = 0,812 y un p-valor = 0,000 menor a $\alpha = 0,05$ lo que concluyo que la cultura organizacional presenta una correlación fuerte con la satisfacción laboral docente.

Paredes, Aleman & Castro (2021), en su tesis plantean como objetivo general ver que tipo de relación hay entre el ambiente organizacional y la satisfacción del colaborador en el sector financiero en el Ecuador específicamente en la provincia del Guayas. La investigación adopto un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional y se realizó de manera no experimental y transversal. La técnica utilizada fue la encuesta aplicada a una muestra de 371 personas que trabajan en diferentes empresas financieras. El investigador culmino concluyendo que la variable ambiente organizacional tiene una relación positiva, moderada y fuerte sobre la satisfacción laboral.

Álvaro Carrillo-Punina (2019) en su tesis titulada “Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas” en el estudio el investigador planteo como objetivo general identificar la relación que existe entre el tipo de cultura y sus dimensiones con los resultados financieros de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador basado en el segmento 1. Aplico la metodología de Felcman y Góngora para la variable de cultura organizacional y relacionarlo con las variables del desempeño financiero mediante la técnica de entrevista a 1004 trabajadores de las diferentes cooperativas donde finalmente el investigador concluye que en el sector financiero domina la cultura exigente y integrativa y existen relaciones positivas altas y directas entre las variables estudiadas.

Latinoamericano

Laveriano & Moscoso (2024), en su tesis titulada cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresas financieras en Lima Metropolitana, 2023, plantearon como objetivo general determinar la relación que existe entre la variable independiente cultura organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral de los trabajadores del sector financiero de Lima - Perú en el año 2023. En este estudio ellos utilizaron un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y un alcance correlacional. Utilizaron la técnica de la encuesta a una muestra de 374 servidores de tres de las principales empresas financieras. Finalmente ellos concluyeron de acuerdo a los resultados obtenidos que existe una correlación directa significativa entre la variable independiente cultura organizacional sobre la variable dependiente satisfacción laboral.

Sánchez (2023), en su tesis titulada “Cultura organizacional y satisfacción laboral en una municipalidad provincial de La Libertad, año 2022”. En la investigación se planteó como objetivo general determinar que relación hay entre la variable dependiente cultura organizacional sobre la satisfacción laboral, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de corte transversal con diseño no experimental de tipo correlacional, donde finalmente el investigador concluye que de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman existe una relación positiva fuerte y directa entre las variables mencionadas que son la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores.

Liñan (2022), en su tesis titulada “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los efectivos policiales de la comisaría de Cajamarca”, en esta investigación científica se planteó determinar qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal policial de en el año 2021. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. En el estudio se aplicó una prueba estadística a una

muestra de 113 oficiales del personal policial. En la investigación se obtuvo un Rho de Spearman de 0,617, indicando una correlación positiva moderada entre las 2 variables estudiadas.

Las investigaciones anteriormente expuestas sirven como base a esta investigación, ya que proporcionan información significativa para la sustentación teórica y metodológica, puesto que abordan puntos relacionados con las variables de estudio. Así mismo, los instrumentos empleados, pueden servir como modelo para elaborar uno propio, tomando de estos los aspectos positivos y adaptándolos a la realidad de la organización en estudio.

5.2. Cultura organizacional

5.2.1. Conceptualización

Rodríguez Alfonso, Y., & Aguilar Rodríguez, Y. (2024), definen a la cultura organizacional como una variable que incide en las dinámicas a las que se enfrentan las organizaciones actuales. Se considera un factor que puede impulsar o impedir el cambio que necesitan las instituciones para sus procesos de supervivencia y adaptación.

Una de las conceptualizaciones que se destacan en los estudios sobre cultura organizacional es la proporcionada por Schein (2004). Este autor la define como un patrón de supuestos básicos de un grupo que aprende a manejar lo suficientemente bien (forma correcta de percibir, pensar y sentir) sus problemas de adaptación (externa e interna), por lo que se considera valioso enseñarlo a nuevos miembros. (Siqueiros & Vera, 2022).

En este sentido, la cultura organizacional se define como un conjunto de valores y creencias compartidos que abarca la manera en cómo se llevan a cabo las actividades, la interacción con las personas, las estructuras organizativas y los sistemas de control de una empresa, con el fin de establecer normas de comportamiento.; es decir cómo se debe actuar

dentro de la misma, además la cultura ofrece una identidad organizacional a los colaboradores, una visión integral de lo que realmente es la empresa. (Yopan et al., 2020).

En definitiva, a la cultura organizacional se la definirá en esta investigación como el conjunto de valores, normas y creencias que sirven como base para guiar la conducta y el comportamiento de sus miembros. Además, se asumirá que la cultura es un factor que determina como una empresa se diferencia de otras. Por lo tanto, es la personalidad que exhibe cada organización. Además, se considerará que la cultura es fundamental para cualquier entidad, ya que tiene como objetivo transmitir a los empleados la importancia, el sentido de pertenencia, compromiso e identificación con la organización.

5.3.Importancia de la cultura organizacional

En la actualidad mantener la cultura organizacional es fundamental por que permite detectar inconvenientes o problemas en los grupos de trabajo o formar equipos con una ideología positiva y clara para que la empresa funcione bien.

Para cualquier institución, contar con una cultura organizacional claramente definida y robusta constituye una ventaja distintiva. Internamente, esta cultura fortalece el sentido de pertenencia de los empleados y facilita su identificación con la organización. Esta comprobado que un mayor grado de identidad con la empresa incrementa el compromiso de los empleados. En resumen, una implementación exitosa de la cultura corporativa no solo proporciona ventajas competitivas, sino que también motiva a los empleados. (Sáenz González, 2022).

Para Gavric et al., (2016), la relevancia de la cultura organizacional se manifiesta en la creencia ampliamente aceptada de que una sólida cultura organizacional impulsa el éxito, mejora la eficiencia y efectividad operativa de la empresa, y fomenta su crecimiento y desarrollo. La evaluación del desempeño resulta crucial para una gestión empresarial efectiva. (Taouab y Issor., 2019).

La cultura organizacional es una de las variables de la acción gerencial que más influye en las empresas. Por lo tanto, la cultura organizacional en la actualidad es esencial para el éxito de las organizaciones por que permite a los lideres observar a sus empleados para tomar decisiones tanto de mejora como fortalecimiento para poder lograr sus objetivos y mostrar al mundo una imagen empresarial positiva.

5.4. Características de la cultura organizacional

El autor Robbins expresa siete características principales de la cultura organizacional (Chávez, Mansilla, & Valdés, 2023). Estas características son:

1. **Innovación y aceptación del riesgo:** Se refiere al grado en el que se incentiva a los empleados a ser más creativos y a asumir riesgos.
2. **Atención al detalle:** Es el nivel de énfasis que se espera que los miembros de la organización pongan en la precisión, el análisis y el cuidado por los detalles.
3. **Orientación a los resultados:** Es la medida en que la administración se centra en los resultados finales o en los eventos, en lugar de en las estrategias y procedimientos empleados para alcanzarlos.
4. **Orientación a la gente:** Se refiere al grado en que los líderes o altos directivos consideran el impacto de sus decisiones en los empleados al tomar decisiones.
5. **Orientación a los equipos:** Es la medida en que los equipos, en lugar de los individuos, lideran y dirigen las tareas.
6. **Agresividad:** Indica el nivel de competitividad, compromiso y proactividad que muestran los empleados en la ejecución de sus tareas.
7. **Estabilidad:** Es el grado en que la empresa se enfoca en mantener el statu en lugar de buscar el crecimiento y el cambio.

5.5. Dimensiones de la cultura organizacional

La cultura organizacional de Denison esta compuesta por 4 escalas y estas divididas en 12 subescalas o índices de manera mas especifica cada una de las escalas esta dividida en 3 subescalas. (Cajamarca Sacta, 2022). Estas dimensiones son las siguientes:

5.5.1. Implicación

El poder de sus colaboradores, que trabajan en equipos, caracterizan a esta dimensión. Los empleados se sienten comprometidos con su trabajo, se sienten parte de la organización y participan en las decisiones que tienen que ver con los objetivos de la organización. Las tres subescalas que siguen se utilizan para medir estos rasgos:

- **Empoderamiento:** Los trabajadores experimentan sentimientos de pertenencia y responsabilidad porque tienen autoridad, iniciativa y capacidad para dirigir su propio trabajo.
- **Trabajo en equipo:** El valor radica en trabajar juntos para lograr objetivos compartidos, lo que genera responsabilidad en el trabajo.
- **Desarrollo de capacidades:** La organización invierte constantemente en el desarrollo de las habilidades y las competencias de los empleados para que puedan aprovechar nuevas oportunidades para mantenerse competitiva.

5.5.2. Consistencia

Esta dimensión se caracteriza por la coordinación adecuada de las actividades. Las organizaciones que tienen una fuerte consistencia presentan estabilidad e integración porque tienen una visión compartida y un alto nivel de uniformidad. Tres índices se utilizan para evaluar esta característica cultural:

- **Valores centrales:** Los integrantes de la organización generan una sensación de identidad y expectativas claras.

- **Acuerdo:** Los integrantes de la organización están actos para llegar a un acuerdo sobre temas importantes en donde las diferencias se resuelvan.
- **Coordinación e integración:** Las diferentes áreas colaboran para alcanzar las metas y los objetivos a pesar de las fronteras organizativas.

5.5.3. Adaptabilidad

Esta dimensión evalúa en como los trabajadores se adaptan a las variaciones en su entorno, la relevancia que tiene el cliente para la empresa y la disposición de la organización hacia la innovación. Los subdimensiones de esta dimensión se miden en la:

- **Orientación al cambio:** La organización tiene la habilidad de generar nuevas oportunidades para el cambio, interpretar de manera efectiva el entorno empresarial, adaptarse rápidamente a las tendencias actuales y prever cambios futuros.
- **Orientación al cliente:** La organización tiene un profundo conocimiento de sus clientes y es capaz de anticipar sus necesidades futuras. Refleja el nivel de enfoque de la organización en satisfacer las expectativas de sus clientes.
- **Aprendizaje organizativo:** La organización capta, interpreta y convierte las señales del entorno en oportunidades para la innovación, adquiriendo conocimiento y desarrollando nuevas capacidades.

5.5.4. Misión

Esta última dimensión está diseñada para evaluar como la organización se esta preparando o esta preparada para enfrentar el futuro, en función del cumplimiento de sus objetivos a través de un plan ya establecido. Esta dimensión esta dividida en 3 subescalas que son las siguientes:

- **Dirección y propósitos estratégicos:** evalúa las intenciones estratégicas bien definidas que reflejan el propósito de la organización y muestran cómo cada empleado puede contribuir al avance general de la empresa.
- **Metas y objetivos:** Establecen una dirección clara para cada empleado, facilitando así el desarrollo de su trabajo.
- **Visión:** Define cómo la empresa aspira a ser percibida en el futuro. Representa una perspectiva compartida sobre los valores de los miembros de la organización, proporcionando dirección y orientación.

5.6. Tipos de cultura organizacional

Cameron & Quinn, definen cuatro tipos de cultura organizacional. (Cajamarca Sacta, 2022). Estos tipos de cultura son:

- **La cultura burocrática:** las reglas, los procedimientos, la operación estandarizada, los esquemas jerárquicos y la formalidad son valorados. Los administradores supervisan y organizan el cumplimiento de las reglas y normas. Las responsabilidades, la autoridad y las tareas están claramente definidas. Hay que cumplir con los manuales y seguir los procedimientos establecidos en todo momento.
- **La cultura de clan:** La tradición, la lealtad, el compromiso personal, la amplia socialización, el trabajo en equipo, la autodeterminación e influencia social son valoradas en la cultura del clan y exigen ir más allá del intercambio trabajo salario.
- **La cultura emprendedora:** El enfoque principal es la experimentación, la innovación y la vanguardia, y se caracteriza por altos niveles de dinamismo, creatividad y aceptación de grandes riesgos. Se adapta rápidamente al entorno y también impulsa el cambio. La iniciativa, la flexibilidad y la libertad son incentivadas y compensadas.

- **La cultura de mercado:** Es la que tiene como objetivo alcanzar objetivos medibles y deseables, principalmente relacionados con aspectos financieros o de mercado, como el aumento de las ventas, la rentabilidad y la penetración en el mercado. Propone una intensa competencia y un enfoque en las utilidades. Las relaciones entre una persona y una organización son contractuales.

5.7. Como aprenden la cultura los empleados

Robbins, manifiesta que la cultura se transmite a los empleados de diversas maneras; entre las cuales las más poderosas son:

- **Historias:** son acontecimientos o hechos que se han ido transmitiendo de generación en generación, estos sucesos se han ido formando con la iniciativa de sus fundadores generalmente se ha ido observando el comportamiento de los empleados, la actitud que tienen ante las sanciones por el incumpliendo de las políticas de la empresa, el índice de rotación, reducciones en la fuerza de trabajo, reubicación de los empleados, los errores que se ha cometido y la manera en cómo se los ha ido solucionando.

Estas historias pasadas han permitido comparar el pasado con el presente y poder proyectarse al futuro y de esta manera no cometer los mismos errores y mejorar la calidad de vida de toda la organización puesto que la empresa está en un cambio continuo y debe adaptarse a estos sucesos.

Y estos acontecimientos lo podemos evidenciar en los registros del personal gracias a una base de datos donde consta toda la transición que ha pasado la empresa, el personal activo y pasivo.

- **Rituales:** son actividades repetitivas que refuerzan los valores relevantes de la organización indicando las metas que tienen mayor importancia, la estructura

organizacional para identificar la jerarquía y comunicación que existe entre los departamentos.

- **Símbolos materiales:** estos símbolos ayudan a identificar la jerarquía dentro de la empresa, el grado de igualdad que debe existir desde los altos mandos hasta el personal operativo.

El departamento de salud y seguridad debe encargarse de la calidad de vida de los empleados y buscar los factores de riesgo que puedan existir y poner la señalética y encargarse de los equipos de protección, etc.

Por ejemplo, la estructura organizacional brinda información importante acerca de los detalles que se quiere conocer, los respaldos y los resultados que se han ido viendo en el transcurso del tiempo.

- **Lenguaje:** todas las organizaciones tienen un lenguaje peculiar que los diferencia de los demás y se los identifica a los miembros que pertenecen a esa cultura o subcultura y al aprender este lenguaje da entender que todos los miembros aceptan su cultura el cual al momento de transmitirlo ayudan a preservarla.

Al pasar el tiempo las organizaciones desarrollan términos peculiares para referirse a sus útiles de oficina, personal, proveedores, clientes o sus productos, lo cual hace que esta terminología sea un factor común entre todos los que pertenecen a la empresa.

5.8. Satisfacción laboral

5.8.1. Conceptualización

La satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basada en sus creencias y valores (Pizarro et al, 2019).

La satisfacción laboral no es más que una actitud de complacencia que cada empleado puede experimentar al ser valorado su trabajo y ver cumplidas sus expectativas. (Baca, 2021).

Guerra et al., (2022), manifiesta que “La satisfacción laboral es considerada de manera general como el estado emocional del individuo respecto a las condiciones de trabajo” (p.404).

En la actualidad uno de los temas mas importantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones es la satisfacción en el trabajo, por lo cual en los últimos años este ha sido uno de los temas de mayor interés para los investigadores.

5.9.Importancia de la satisfacción laboral

Chiang et al. (2021), manifiesta que es de mucha importancia conocer el grado de satisfacción laboral, pues los trabajadores satisfechos ayudan de manera voluntaria a sus compañeros a conseguir las metas organizacionales. (citado en Muñoz & Pérez, 2022).

Los gerentes son las personas que deben dar más importancia al nivel de satisfacción en el trabajo en sus organizaciones por cuatro razones:

- Hay una mayor probabilidad que los empleados insatisfechos falten al trabajo y exista ausentismo o renuncien.
- Las personas que están insatisfechas es más probable que tengan comportamientos destructivos puesto que pueden llegar a arruinar alguna propiedad de la empresa
- Los empleados que en cambio son satisfechos hacen bien su trabajo y tienen menos probabilidades de que se lleguen a estresarse.
- La satisfacción en el trabajo también influye en la vida del empleado es decir cuando ya se encuentra fuera del trabajo

En conclusión, los trabajadores satisfechos tienen menores índices de rotación y ausentismo. En cambio, la insatisfacción generalmente se manifiesta con el alto nivel de quejas o tienden a enfermarse debido al estrés que estén pasando por varios factores influyentes, los cuales deben ser estudiados y analizados para dar las respectivas soluciones puesto que el estrés causa tensión e incrementa las posibilidades de que la persona tenga problemas del corazón o enfermedades relacionadas.

En el caso de que los empleados se sientan satisfechos estarían felices en su trabajo e incluso tendrían una mejor vida fuera de su trabajo. El hecho de que se respete el horario del trabajador también es un factor que influye en la satisfacción del trabajador ya que por ejemplo en el caso de la hora del almuerzo el trabajador puede tomar un descanso y seguir laborando y al final de la jornada él ya ha cumplido con su horario establecido.

En realidad, para que un trabajador este satisfecho en el trabajo, se debe revisar el aspecto económico con reconocimientos salariales por las horas extras trabajadas, ascensos, capacitaciones, plan carrera, adecuado clima laboral, etc.

Se debe tener en cuenta que, al tratar de conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores, éstos pueden estar influenciados por la cultura organizacional y la motivación hacia su trabajo, si tiene una cultura bien definida y el operativo percibe que sus necesidades son realmente satisfechas, esto tendrá un impacto en sus actitudes, que lo pueden llevar a ser más positivo hacia la empresa y en sus labores, lo que se refleja en un mejor desempeño.

5.10. Factores que influyen en la satisfacción laboral

La satisfacción laboral está bajo la influencia de una serie de factores tales como: la naturaleza del trabajo, el salario, el adelanto de oportunidades, gestión, grupos de trabajo y condiciones de trabajo, representando uno de los aspectos más complejos que enfrentan actualmente los gerentes, cuando se trata del manejo de sus empleados, por lo que existen varios

factores asociados a la satisfacción que puede tener un individuo en su trabajo. (Sarmiento & Sarmiento, 2020, p148).

De acuerdo con Rojas, con base en Herzberg, Mausner & Snyderman, los factores más importantes asociados a la satisfacción laboral son “logro, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento personal, vida personal, posición o estatus, posibilidad de perfeccionamiento, seguridad social, beneficios adicionales, contenido del trabajo, oportunidades de ascensos, supervisión, remuneración, seguridad laboral, relaciones humanas, condiciones físicas del trabajo, libertad dentro del trabajo y clima organizacional”. (p.195). (Sarmiento & Sarmiento, 2020., p148).

5.11. Dimensiones de la satisfacción laboral

La escala de satisfacción laboral diseñada por Warr, Cook y Wall (1979), Avendaño et al, (2021), consideran dos tipos de factores de la satisfacción laboral para tratar lo que son aspectos intrínsecos y aspectos extrínsecos.

La satisfacción laboral está dividida en 2 subescalas:

- **Subescala de factores intrínsecos:** en esta subescala se abordan temas como el reconocimiento recibido por las tareas realizadas, posibilidades de logro personal, la responsabilidad, la motivación, la promoción, la libertad de decisión, la utilización de habilidades personales, la formulación de objetivos y los temas relacionados con el contenido de la tarea.
- **Subescala de factores extrínsecos:** en esta subescala se investiga la satisfacción de los empleados con temas relacionados con la organización del trabajo, el tipo de gestión, el salario, la comunicación, el horario de trabajo, los riesgos laborales, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y condiciones físico-ambientales.

5.12. Tipos de satisfacción laboral

Para estudiar la satisfacción laboral según Vallejo, se pueden establecer dos tipos o niveles de satisfacción laboral. (citado en Paredes Cardenas, 2021). Estos 2 tipos son::

- **Satisfacción general:** esta representa un indicador promedio en la cual el empleado puede experimentar al trabajar en las diversas áreas de su trabajo.
- **Satisfacción por facetas:** representa a la medida ya sea mayor o menor de satisfacción con algunos factores de su labor, como el reconocimiento, las ganancias, las condiciones laborales, la supervisión recibida, los compañeros de trabajo y las políticas y normas de la empresa. (Vallejo, 2010, p.76)

5.13. Los mejores lugares para trabajar en Ecuador 2024

Great Place to Work es una firma global especializada en el diagnóstico, la gestión del ambiente laboral y la cultura, y en cómo la calidad de estos dos aspectos impacta a los colaboradores, los negocios y su capacidad de innovación. La experiencia de la firma está basada en más de 40 años de investigación e interacción permanente con los mejores lugares de trabajo.

A continuación, se presenta los 10 mejores lugares para trabajar en Ecuador 2024 de acuerdo al número de colaboradores de la organización esto según la firma Great Place to Work:

De 20 a 100 colaboradores:

- Merck Sharp & Dohme (MSD)
- DHL Global Forwarding
- KIA
- Binaria IT Services
- Eos Tech Company (Inpsercom)

- Stack Builders
- Disan Ecuador
- Oshyn
- Seguros Confianza
- NTT Data Ecuador

De 101 a 500 colaboradores:

- DHL Express Ecuador
- PedidosYa
- Parque de la Paz Camposantos y Servicios
- OCP
- Ecu-Italcol S.A.
- Fresenius Kabi S.A.
- O-I Ecuador
- Corporación Quiport
- Muebles el Bosque
- Fundación Espoir

Mas de 500 colaboradores:

- Banco Internacional
- Grupo Corporativo Fajardo
- Corporación Lanec S.A.
- Grupo Lucky
- Quifatex
- Leterago del Ecuador S.A.
- WorkForce S.A.

- Exportquilsa Productores Asociados S.A.
- Essity
- Solca Matriz Guayaquil

6. METODOLOGÍA

La unidad de investigación corresponde a una Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ecuador controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que posee activos entre 20 y 80 millones de dólares, clasificada dentro del sistema financiero ecuatoriano en el denominado segmento 2.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es la entidad técnica encargado de supervisar, regular y controlar las entidades del sector tanto Financiero Popular y Solidario, así como las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador. En su competencia, busca garantizar su sostenibilidad y funcionamiento adecuado para salvaguardar a sus asociados.

Las entidades del sector financiero del Ecuador se clasifican en los siguientes segmentos, según el tipo y el saldo de sus activos:

Tabla 1. *Ubicaciones por segmento de acuerdo al tipo y el saldo de sus activos.*

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Fuente: Elaboración propia según la SEPS

Para abordar la metodología de la presente investigación titulada Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se empleó lo siguiente:

6.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que se enfoca en la recopilación y análisis de datos numéricos para descubrir tendencias, patrones o relaciones estadísticas entre las variables estudiadas.

Por lo tanto, este estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, porque permite estudiar, analizar y controlar de manera objetiva y precisa la relación entre las variables de investigación, cultura organizacional y satisfacción laboral, utilizando los datos numéricos obtenidos de la aplicación del instrumento de evaluación de cultura organizacional y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Además, esta información es útil para identificar la relación entre ambas variables y determinar qué factores de la cultura organizacional se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores.

6.2. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo, ya que busca conocer las características, situaciones, identificar las formas, como está la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Correlacional: ya que el propósito es conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral, porque se busca conocer si una variable influye sobre la otra independiente.

6.3.Población

La población de estudio de la presente investigación está compuesta por todos los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito, incluyendo el personal tanto administrativo y operativo, de la agencia matriz ubicada en la ciudad de Latacunga, así como las agencias ubicadas en La Maná, Pujilí, Santo Domingo, Sangolquí, Pucayacu, Quinsaloma, Pedro Vicente Maldonado y Ambato. Dado que la población es pequeña, con un total de 70 colaboradores, no resulta necesario calcular una muestra, ya que se trabajará con toda la población para obtener una mayor precisión en los resultados obtenidos.

6.4. Cuestionario

Un cuestionario es por definición, el instrumento estandarizado que se emplea para la recogida de datos en investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. Es decir, es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés (Meneses, 2016, p.9).

Por ello para esta investigación se necesitará de instrumentos validados que permitan recolectar información de manera objetiva sobre estas dos variables. El instrumento fue un cuestionario con 70 ítems. Los primeros 60 ítems, están relacionados con la cultura organizacional por lo cual se utilizará el instrumento de Denison Organizational Culture Survey, diseñado por Daniel Denison de la Universidad de Michigan, el mismo que consta de 60 preguntas, 5 preguntas para cada una de las 12 subescalas, las cuales se agrupan en 4 dimensiones, cada una de las preguntas está codificado en una escala tipo Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

Tabla 2. *Variables del cuestionario de Cultura Organizacional*

Dimensión	Subdimensión	Ítems
	Empoderamiento	1-5
Implicación	Trabajo en equipo	6-10
	Desarrollo de capacidades	11-15
	Valores centrales	16-20
Consistencia	Acuerdo	21-25
	Coordinación e integración	26-30
	Orientación al cambio	31-35
Adaptabilidad	Orientación al cliente	36-40
	Aprendizaje organizativo	41-45
	Dirección y propósitos estratégicos	46-50
Misión	Metas y objetivos	51-55
	Visión	56-60

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a Denison

Del mismo modo, para recolectar información sobre la satisfacción laboral se utilizará el instrumento denominado Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale) que fue desarrollado por Warr, Cook y Wall en 1979, el mismo que cuenta con 15 ítems y se utilizó una escala tipo Likert para su valoración que va desde el 1 que es Muy Insatisfecho al 7 que es Muy Satisfecho. Este cuestionario se divide en 2 subescalas que son:

- **Subescala de factores intrínsecos:** la presente subescala está compuesta por un total de 7 preguntas que tratan sobre temas como el reconocimiento que recibe el trabajador, la responsabilidad, la promoción y los temas relacionados con el contenido del trabajo, entre otros, estos se encuentran representados en el cuestionario con los números pares que son el 2,4,6,8,10,12,14.
- **Subescala de factores extrínsecos:** la siguiente subescala consta de un total de 8 preguntas que examinan la satisfacción de los empleados con temas relacionados con la organización del trabajo, como horarios, salarios y condiciones físicas del lugar de trabajo, entre otros estos se encuentran representados en el cuestionario con los números impares que son el 1,3,5,7,9,11,13 y 15.

7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este apartado se hace referencia a la interpretación que se ha realizado sobre los hallazgos, se exponen a través de tablas y gráficas con afirmaciones concluyentes.

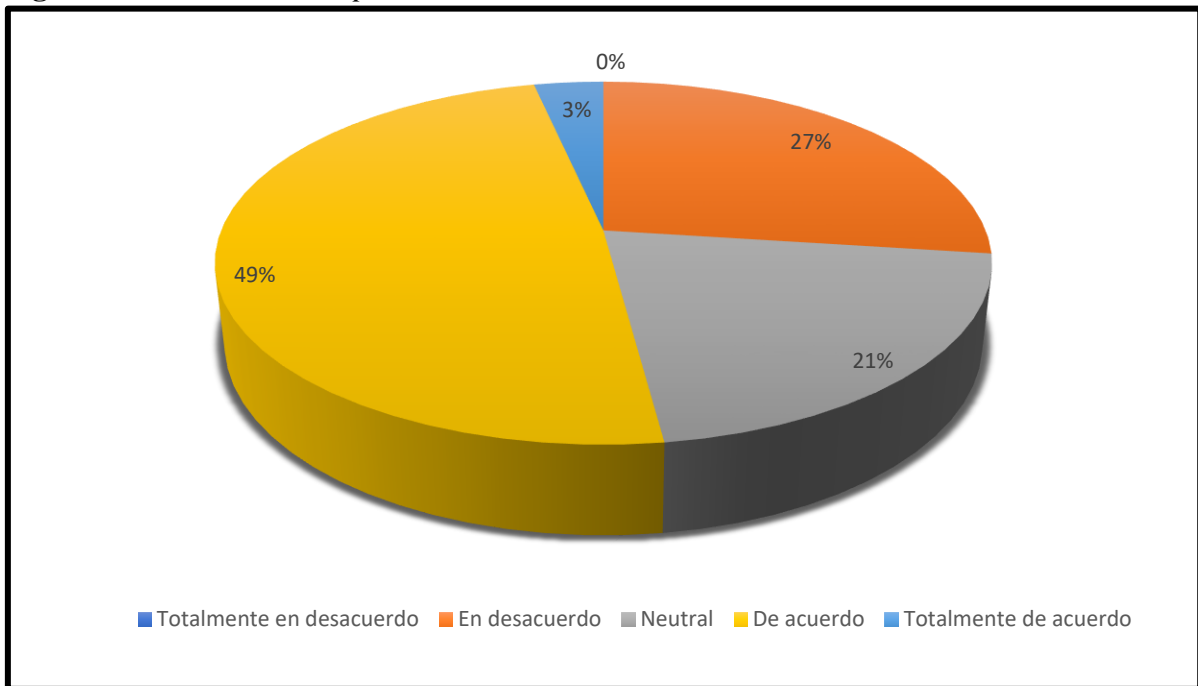
7.1.Cultura Organizacional

Tabla 3. *Dimensión de Implicación*

PREGUNTAS	INDICADORES					TOTAL
	1	2	3	4	5	
1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.	0	11	22	36	1	70
2. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.	0	9	22	38	1	70
3. La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.	0	27	18	23	2	70
4. Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.	0	22	8	36	4	70
5. La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.	0	26	19	22	3	70
6. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.	0	17	16	37	0	70
7. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.	0	22	11	35	2	70
8. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.	0	22	13	33	2	70
9. Los grupos y “NO” los individuos son los principales pilares de esta organización.	0	15	14	39	2	70
10. El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.	0	17	14	34	5	70
11. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.	0	18	13	38	1	70
12. Se les proporciona capacitación a los futuros líderes del grupo.	0	17	13	36	4	70
13. Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	0	18	12	37	3	70
14. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	0	14	12	39	5	70
15. A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.	0	29	12	28	1	70
SUMA	0	284	219	511	36	1050
PORCENTAJE	0%	27%	21%	49%	3%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Cultura Organizacional a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Figura 1. Dimensión de Implicación



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión Implicación perteneciente a la variable Cultura Organizacional.

Análisis e interpretación

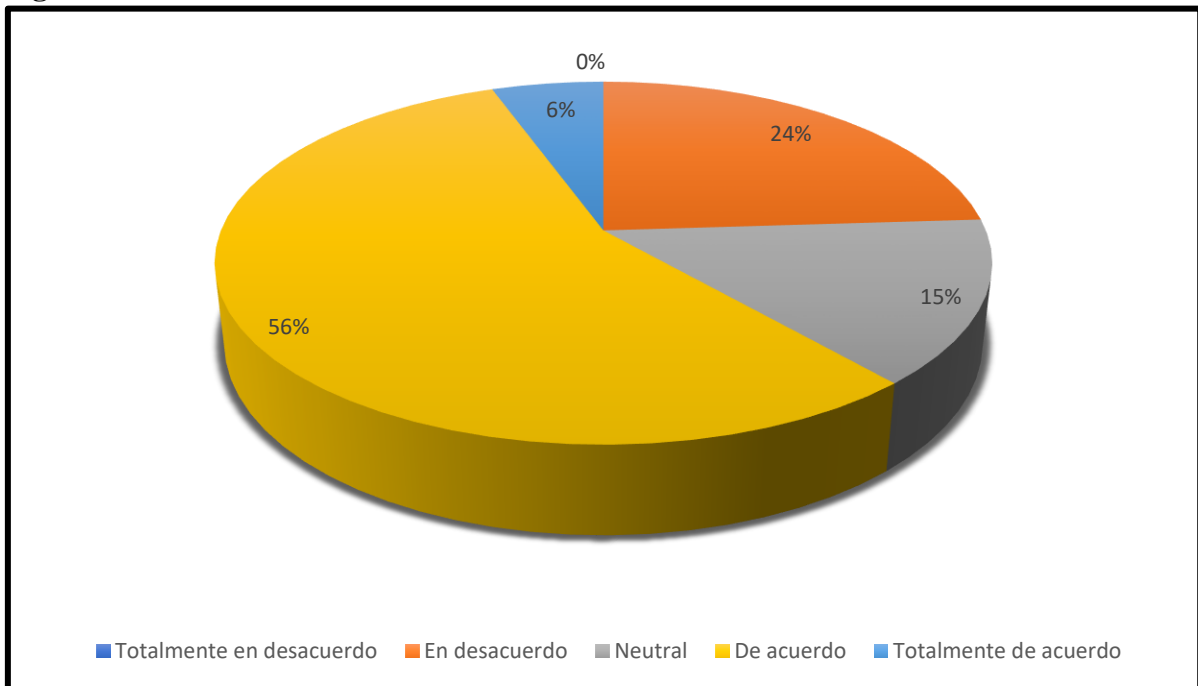
Implicación: en la presente dimensión los ítems están diseñados para determinar el nivel de autoridad, iniciativa y capacidad del trabajador para dirigir sus propias tareas, en la ilustración 1 se demuestra que el 49% de respuestas son de acuerdo y un 3% son totalmente de acuerdo que representan que más de la mitad de los trabajadores tienen una percepción positiva es decir tienen un buen nivel de compromiso, pertenencia y participación con la organización, por otro lado, un 27% que se encuentran en desacuerdo con la implicación, es decir, que se sienten desvinculados de la organización y finalmente un 21% de respuestas neutrales los cuales tienen una percepción dudosa respecto a su implicación y es una señal que aunque los trabajadores no están en desacuerdo tampoco sienten un fuerte sentido de pertenencia o compromiso activo con la organización.

Tabla 4. Dimensión de Consistencia

PREGUNTAS	INDICADORES					TOTAL
	1	2	3	4	5	
16. Los líderes y directores practican lo que pregonan.	0	16	8	38	8	70
17. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.	0	12	14	38	6	70
18. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.	0	17	8	42	3	70
19. Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas.	0	16	9	39	6	70
20. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	0	11	12	40	7	70
21. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.	0	15	11	41	3	70
22. Este grupo tiene una cultura «fuerte».	0	17	14	36	3	70
23. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.	0	25	8	33	4	70
24. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave.	0	19	7	41	3	70
25. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.	0	20	8	39	3	70
26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.	0	12	15	40	3	70
27. Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.	0	22	9	37	2	70
28. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	0	14	7	47	2	70
29. Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización.	0	14	15	40	1	70
30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.	0	22	8	36	4	70
SUMA	0	252	153	587	58	1050
PORCENTAJE	0%	24%	15%	56%	6%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Cultura Organizacional a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Figura 2. Dimensión de Consistencia



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión Consistencia perteneciente a la variable Cultura Organizacional.

Análisis e interpretación

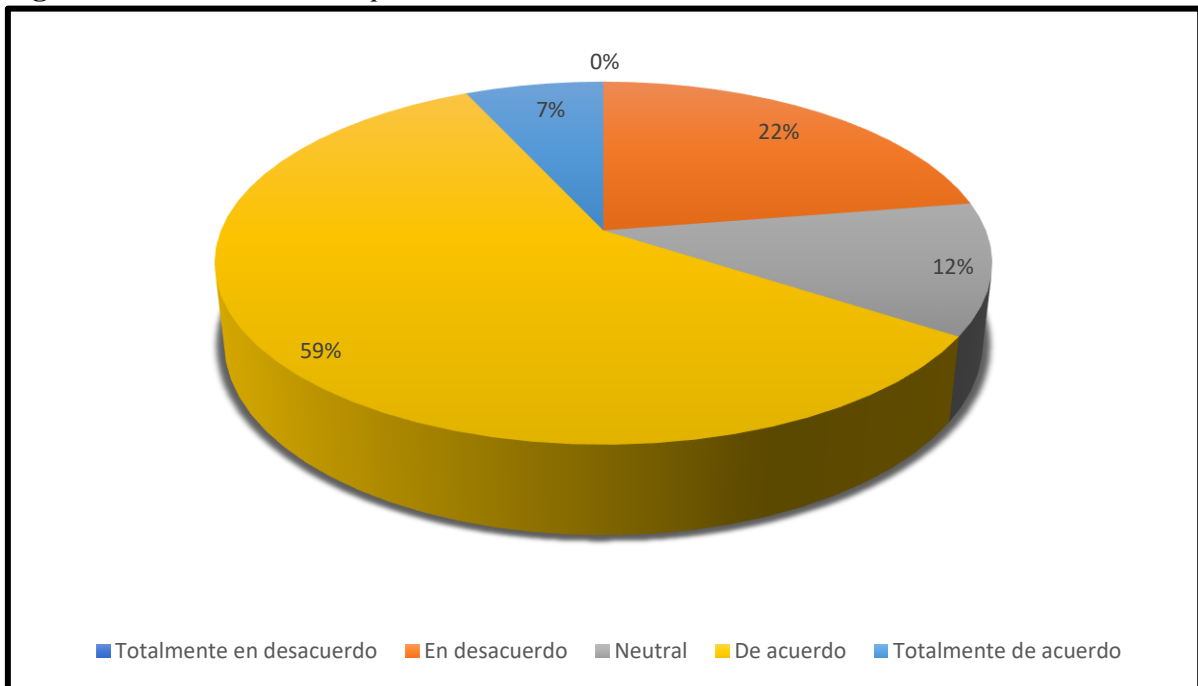
Consistencia; en la segunda dimensión se realizaon preguntas para conocer la opinión sobre el nivel de visión compartida y grado de conformidad de la organización, en la Ilustración 2 se demuestra que el 56% se encuentra de acuerdo y un 6% en totalmente de acuerdo esto significa que la mayoría de los empleados perciben que las actividades están bien coordinadas y que la organización muestra estabilidad e integración, por otro lado un 24% que está en desacuerdo los cuales no perciben una coordinación adecuada de actividades y estabilidad de la organización, y finalmente un 15% de respuestas neutrales lo que indica que podrían tener dudas o no estar completamente seguros de que si hay o no una coordinación y si esta no es lo suficientemente visible o efectiva.

Tabla 5. Dimensión de Adaptabilidad

PREGUNTAS	INDICADORES					TOTAL
	1	2	3	4	5	
31. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.	0	16	7	46	1	70
32. Respondemos bien a los cambios del entorno.	0	16	8	43	3	70
33. Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	0	21	5	39	5	70
34. Los intentos de realizar cambios, suelen generar resistencia por parte del equipo.	0	20	5	40	5	70
35. Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.	0	19	9	39	3	70
36. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.	0	16	6	42	6	70
37. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.	0	13	9	44	4	70
38. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	0	20	7	36	7	70
39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.	0	21	4	40	5	70
40. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.	0	14	12	39	5	70
41. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.	0	13	8	42	7	70
42. La innovación es algo que fomenta la empresa.	0	18	10	37	5	70
43. Muchas ideas «se pierden por el camino».	0	14	11	38	7	70
44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.	0	10	12	43	5	70
45. Nos aseguramos que «la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda».	0	5	10	51	4	70
SUMA	0	236	123	619	72	1050
PORCENTAJE	0%	22%	12%	59%	7%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Cultura Organizacional a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Figura 3. Dimensión de Adaptabilidad



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión Adaptabilidad perteneciente a la variable Cultura Organizacional.

Análisis e interpretación

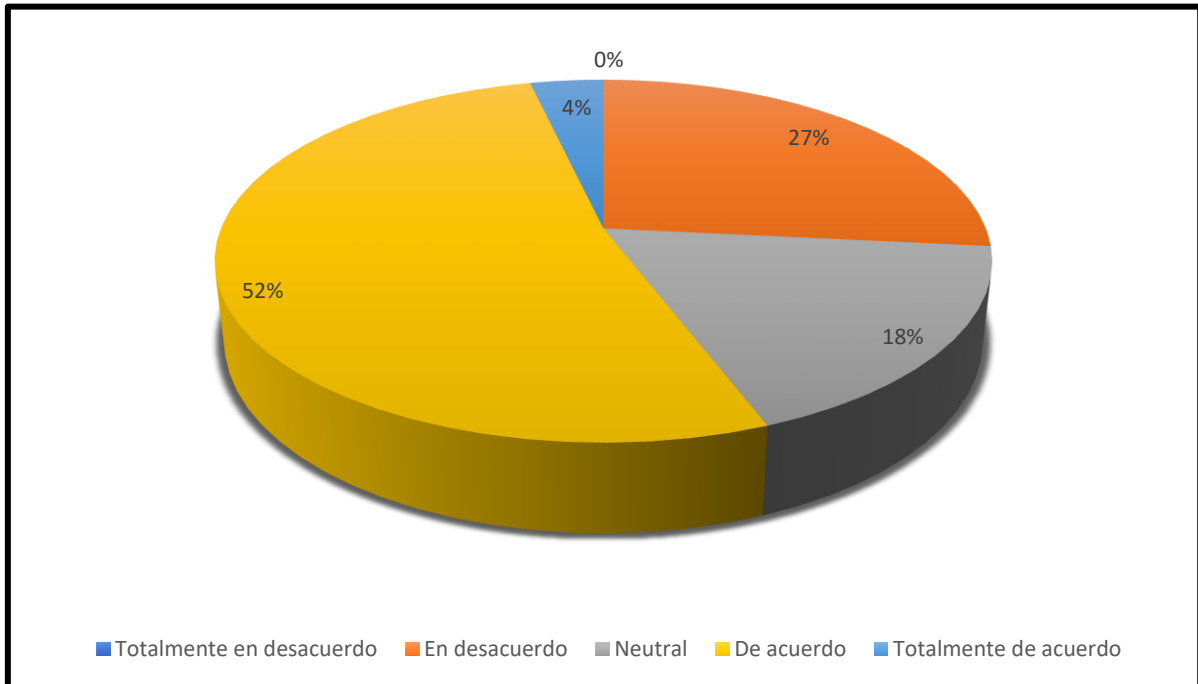
Adaptabilidad; la tercera dimensión esta diseñada para conocer el grado que el colaborador considera que hay de integración tanto interna como de adaptación externa, en la Ilustración 3 se observa que un 59% de los encuestados está de acuerdo mientras que un 7% se manifiestan totalmente de acuerdo lo que indica que existe un segmento significativo de colaboradores que reconoce y valora la capacidad adaptativa de la organización, por otro lado un 22% que está en desacuerdo es decir que no tienen una percepción generalizada de que la organización sea inflexible o resistente al cambio, finalmente un 12% de los colaboradores se manifiestan indiferentes lo que refleja una falta de claridad o podrían no tener una percepción clara sobre la capacidad de la organización para adaptarse.

Tabla 6. Dimensión de Misión

PREGUNTAS	INDICADORES					TOTAL
	1	2	3	4	5	
46. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	0	17	13	37	3	70
47. Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.	0	19	7	40	4	70
48. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	0	17	8	41	4	70
49. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.	0	17	7	43	3	70
50. La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.	0	18	12	36	4	70
51. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	0	28	9	31	2	70
52. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	0	24	9	37	0	70
53. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	0	20	15	35	0	70
54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.	0	17	15	36	2	70
55. Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.	0	19	11	40	0	70
56. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	0	22	13	35	0	70
57. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.	0	23	12	33	2	70
58. El cumplimiento de metas a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.	0	17	17	34	2	70
59. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.	0	12	15	39	4	70
60. Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.	0	9	22	31	8	70
SUMA	0	279	185	548	38	1050
PORCENTAJE	0%	27%	18%	52%	4%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Cultura Organizacional a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Figura 4. Dimensión de Misión



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión Misión perteneciente a la variable Cultura Organizacional.

Análisis e interpretación

Misión; por último la cuarta dimensión es la cual está diseñada para conocer el nivel en el que el trabajador percibe su misión dentro de la organización, en la Ilustración 4 se observa que un 52% de los encuestados están de acuerdo y un 4% totalmente de acuerdo esto significa que un grupo mayoritario de colaboradores se sienten alineados con la misión es decir están altamente comprometidos con la misión, por otro lado un 27% de los trabajadores están en desacuerdo es decir creen que la misión no se refleja en la organización, y finalmente un 18% de las respuestas proporcionadas por los trabajadores son neutrales lo que indica que, aunque los colaboradores reconocen la misión, no la consideran relevante para su trabajo cotidiano o por otra parte puede interpretarse como una falta de claridad o conexión con la misión.

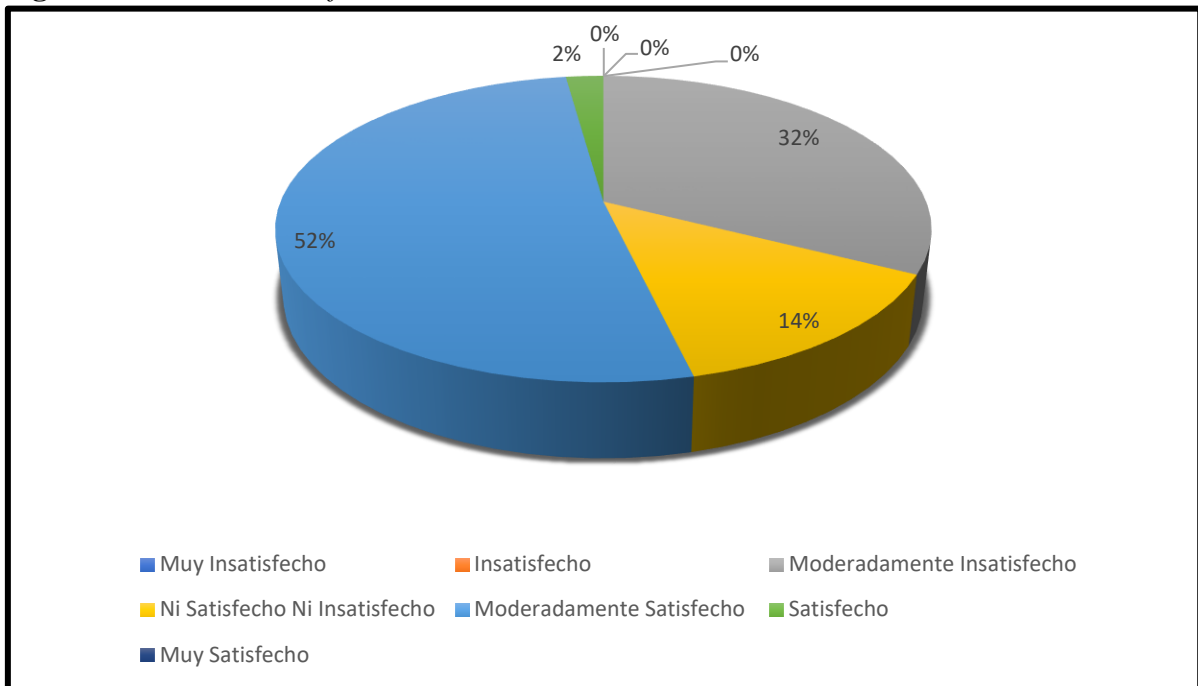
7.2. Satisfacción Laboral

Tabla 7. Escala de Satisfacción General

PREGUNTAS	INDICADORES							TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	
1. Condiciones físicas del trabajo.	0	0	20	8	41	1	0	70
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	0	0	21	7	40	2	0	70
3. Tus compañeros de trabajo.	0	0	22	6	40	2	0	70
4. Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho.	0	0	44	21	5	0	0	70
5. Tu superior inmediato.	0	0	17	10	42	1	0	70
6. Responsabilidad que se ha asignado.	0	0	27	7	32	4	0	70
7. Tu salario.	0	0	20	8	41	1	0	70
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades.	0	0	21	7	41	1	0	70
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa.	0	0	19	8	41	2	0	70
10. Posibilidades de promocionar.	0	0	21	15	34	0	0	70
11. Modo en el que tu empresa está gestionada.	0	0	21	11	33	5	0	70
12. La atención que se presta a las sugerencias que tú haces.	0	0	20	9	41	0	0	70
13. Horario de trabajo	0	0	32	5	31	2	0	70
14. Variedad de tareas que realizas.	0	0	22	11	37	0	0	70
15. Estabilidad en el empleo.	0	0	14	12	42	2	0	70
SUMA	0	0	341	145	541	23	0	1050
PORCENTAJE	0%	0%	32%	14%	52%	2%	0%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Figura 5. Escala de Satisfacción General



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de la escala de satisfacción general perteneciente a la variable Satisfacción Laboral.

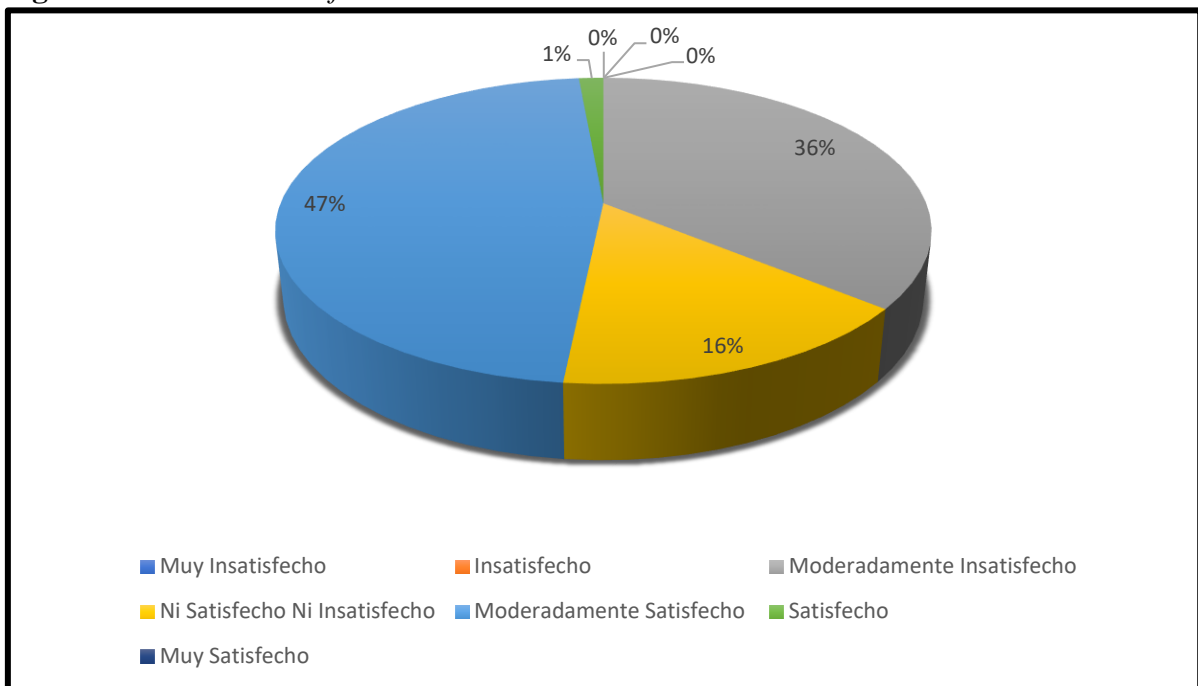
Análisis e interpretación

Escala de Satisfacción General; en la Ilustración 5 se observa que una significativa representación de respuestas en las categorías de moderadamente satisfechos 52%, satisfechos 2% indica que la mayoría de los colaboradores reconoce aspectos positivos en su trabajo es decir hay elementos del entorno laboral que contribuyen de manera efectiva al bienestar de los colaboradores, por otro lado un 32% un porcentaje relativamente mediano se encuentra moderadamente insatisfechos lo que indica que existen áreas de insatisfacción, y finalmente un 14% de respuestas neutrales lo cual indica que si bien los colaboradores no están descontentos tampoco se sienten plenamente satisfechos.

Tabla 8. Escala de Satisfacción Intrínseca

PREGUNTAS	INDICADORES							TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	0	0	21	7	40	2	0	70
4. Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho.	0	0	44	21	5	0	0	70
6. Responsabilidad que se ha asignado.	0	0	27	7	32	4	0	70
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades.	0	0	21	7	41	1	0	70
10. Posibilidades de promocionar.	0	0	21	15	34	0	0	70
12. La atención que se presta a las sugerencias que tú haces.	0	0	20	9	41	0	0	70
14. Variedad de tareas que realizas.	0	0	22	11	37	0	0	70
SUMA	0	0	176	77	230	7	0	490
PORCENTAJE	0%	0%	36%	16%	47%	1%	0%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Figura 6. Escala de Satisfacción Intrínseca

Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de la escala de satisfacción intrínseca perteneciente a la variable Satisfacción Laboral.

Análisis e interpretación

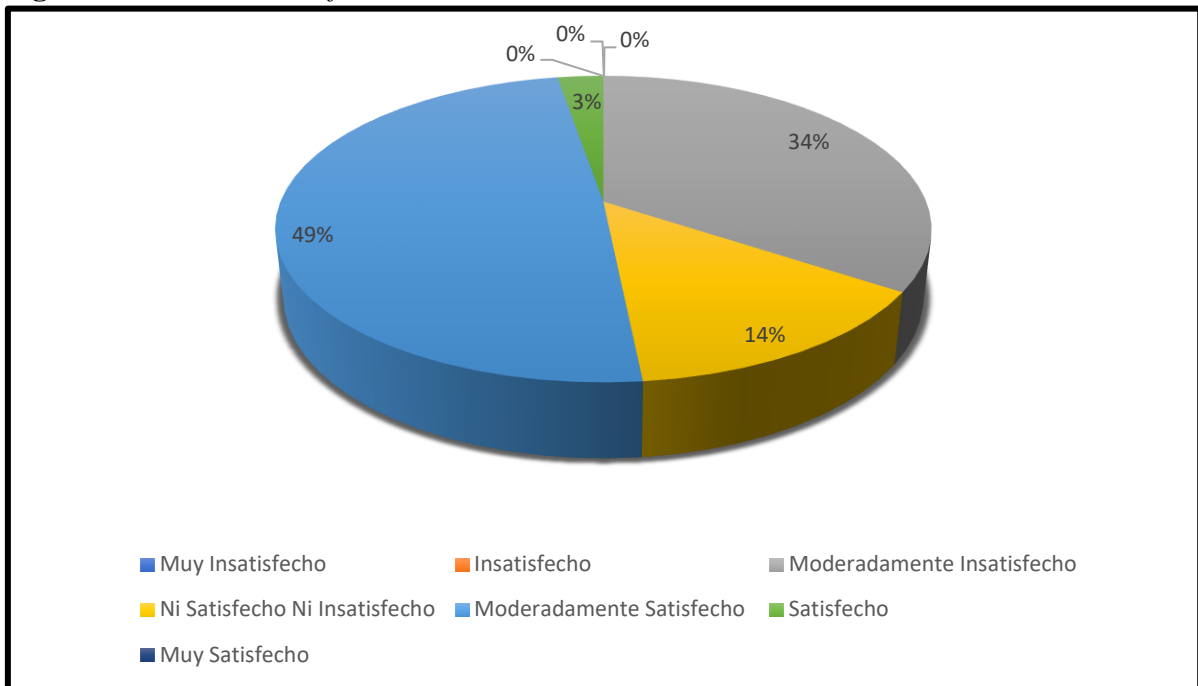
Escala de Satisfacción Intrínseca; en la Ilustración 6 se observa que un 47% de los trabajadores se encuentran moderadamente satisfechos y un 1% satisfechos lo que indica que en general hay aspectos positivos en el contenido del trabajo, las oportunidades del desarrollo y el reconocimiento dentro del trabajo, por otro lado, un 36% de los colaboradores se encuentran moderadamente insatisfechos con los aspectos internos de su trabajo que podría interpretarse de que la organización carece de ciertos elementos que ayudan a sentirlos motivados y finalmente un 16% de respuestas indiferentes que podría indicar que no tienen una posición clara sobre los aspectos intrínsecos del trabajo.

Tabla 9. Escala de Satisfacción Extrínseca

PREGUNTAS	INDICADORES							TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	
1. Condiciones físicas del trabajo.	0	0	20	8	41	1	0	70
3. Tus compañeros de trabajo.	0	0	22	6	40	2	0	70
5. Tu superior inmediato.	0	0	44	21	5	0	0	70
7. Tu salario.	0	0	20	8	41	1	0	70
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa.	0	0	19	8	41	2	0	70
11. Modo en el que tu empresa está gestionada.	0	0	21	11	33	5	0	70
13. Horario de trabajo	0	0	32	5	31	2	0	70
15. Estabilidad en el empleo.	0	0	14	12	42	2	0	70
SUMA	0	0	192	79	274	15	0	560
PORCENTAJE	0%	0%	34%	14%	49%	3%	0%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Figura 7. Escala de Satisfacción Extrínseca



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de la escala de satisfacción extrínseca perteneciente a la variable Satisfacción Laboral.

Análisis e interpretación

Escala de Satisfacción Extrínseca; en la Ilustración 7 se observa que un 49% de los colaboradores se encuentran moderadamente satisfechos y un 3% satisfechos lo que indica que más de la mitad de los trabajadores reconocen aspectos muy positivos de su entorno laboral como la compensación o los beneficios, por otra parte, un 34% se encuentra moderadamente insatisfechos que indica que ciertos colaboradores reconocen ciertos aspectos específicos de la organización que requieren atención, y finalmente un 14% de respuestas neutrales que podría interpretarse que los colaboradores no sienten una fuerte conexión con los factores extrínsecos o por otra parte estos factores son aceptables pero no motivadores.

8. ANÁLISIS DE CORRELACIONES ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUPERVISADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

En los siguientes apartados se cumple con la hipótesis general y el tercer objetivo específico del estudio: “Medir la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Igualmente se comprueban las hipótesis específicas “Existe relación entre la Cultura Organizacional y los factores Intrínsecos y factores extrínsecos de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” y “Existe relación entre la Satisfacción Laboral y las dimensiones de la Cultura Organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”.

8.1. Análisis de correlaciones

Se emplean las medidas de correlación de Spearman que permite conocer el estadístico entre variables continuas, discretas y de orden.

Tabla 10. *Criterios de interpretación de correlación de Spearman*

Valor	Interpretación
1	Correlación grande, perfecta y positiva
$0.90 = R < 1,00$	Correlación muy alta
$0.70 = R < 0,90$	Correlación alta
$0.40 = R < 0,70$	Correlación moderada
$0.20 = R < 0,40$	Correlación muy baja
0	Correlación nula
-1	Correlación grande, perfecta y negativa

Fuente: Navarrete (2017)

8.2. Correlación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

H₁: Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 11. Análisis de la correlación de variables de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman)

			Correlaciones	
			Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	70	70
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia con el estadístico SPSS

Significancia bilateral (p-valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa $p < 0,001$.

Coefficiente de correlación rho: los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación positiva alta $\rho = 0,786$.

Decisión

Siendo el valor de significancia $p < 0,001$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , es decir, SÍ existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos indican que la cultura organizacional tiene una relación positiva alta con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, esto quiere decir que, a medida que se fortalece o crece la cultura organizacional por un alto compromiso emocional entre los colaboradores, una coherencia en las practicas organizacionales, una capacidad fuerte de adaptabilidad a los cambios y una misión con propósitos claros hará que la satisfacción laboral de los trabajadores tienda a elevarse de manera significativa.

8.2.1. Correlación entre la cultura organizacional y los factores intrínsecos

a) Prueba de hipótesis específica N.º 1

H_0 : No existe relación entre la cultura organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

H_1 : Existe relación entre la cultura organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 12. Análisis de la correlación de la variable cultura organizacional con los factores intrínsecos de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman)

			Cultura Organizacional	Factores Intrínsecos
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	70	70
	Factores Intrínsecos	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia con el estadístico SPSS

Significancia bilateral (p-valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa $p < 0,001$.

Coeficiente de correlación rho: los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación positiva moderada $\rho = 0,660$.

Decisión

Siendo el valor de significancia $p < 0,001$, entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , se establece que SÍ existe relación significativa entre la cultura organizacional y los factores intrínsecos de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos indican que la cultura organizacional tiene una relación positiva moderada con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, esto implica que a medida que mejora o aumenta el sentido de pertenencia y compromiso emocional de los colaboradores, la estabilidad e integración de la organización,

la capacidad y experiencia de introducir cambios y el propósito y la dirección de las metas y los objetivos estratégicos de la organización también harán que mejoren y aumenten de manera significativa el sentido de logro, la autonomía, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo y crecimiento personal de los trabajadores y viceversa.

8.2.2. Correlación entre la cultura organizacional y los factores extrínsecos

b) Prueba de hipótesis específica N.º 2

H₀: No existe relación entre la cultura organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

H₁: Existe relación entre la cultura organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 13. Análisis de la correlación de la variable cultura organizacional con los factores extrínsecos de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman)

			Cultura Organizacional	Factores Extrínsecos
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	70	70
	Factores Extrínsecos	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia con el estadístico SPSS

Significancia bilateral (p-valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa $p < 0,001$.

Coefficiente de correlación rho: los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación positiva alta $\rho = 0,769$.

Decisión

Siendo el valor de significancia $p < 0,001$, entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , se demuestra que SÍ existe relación significativa entre la cultura organizacional y los Factores extrínsecos de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos indican que la cultura organizacional tiene una relación positiva alta con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, esto quiere decir que un aumento o mejora del sentido de pertenencia y compromiso emocional de los colaboradores, la estabilidad e integración de la organización, la capacidad y experiencia de introducir cambios y el propósito y la dirección de las metas y los objetivos estratégicos de la organización harán que su satisfacción extrínseca aumente y mejore de manera significativa respecto a los factores como su salario, oportunidades de promoción, beneficios y el reconocimiento externo de los colaboradores.

8.2.3. Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión implicación de la cultura organizacional

c) Prueba de hipótesis específica N.º 3

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión implicación de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión implicación de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 14. Análisis de correlación de la variable satisfacción laboral con la dimensión implicación de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman)

			Correlaciones	
			Satisfacción Laboral	Implicación
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,454**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	70	70
	Implicación	Coeficiente de correlación	,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia con el estadístico SPSS

Significancia bilateral (p-valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa $p < 0,001$.

Coefficiente de correlación rho: los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación positiva moderada $\rho = 0,454$.

Decisión

Siendo el valor de significancia $p < 0,001$, entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , se demuestra que SPÍ existe relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la dimensión de implicación de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos indican que la satisfacción laboral tiene una relación positiva moderada con la dimensión implicación de la cultura organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, esto quiere decir que a medida que los empleados se comprometan y participen más con la organización, estos tenderán a asociarse con una mayor satisfacción laboral.

8.2.4. Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión consistencia de la cultura organizacional

d) Prueba de hipótesis específica N.º 4

H_0 : No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión consistencia de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

H_1 : Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión consistencia de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 15. Análisis de correlación de la variable satisfacción laboral con la dimensión consistencia de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman)

		Correlaciones		
			Satisfacción Laboral	Consistencia
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	70	70
	Consistencia	Coeficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia con el estadístico SPSS

Significancia bilateral (p-valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa $p < 0,001$.

Coefficiente de correlación rho: los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación positiva alta $\rho = 0,730$.

Decisión

Siendo el valor de significancia $p < 0,001$, entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , se demuestra que SÍ existe relación positiva alta entre la satisfacción laboral y la dimensión de consistencia de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos indican que la satisfacción laboral tiene una relación positiva alta con la dimensión consistencia de la cultura organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, esto quiere decir que una mejora en las normas, comportamientos y valores hará que los colaboradores se sientan más satisfechos.

8.2.5. Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional

e) Prueba de hipótesis específica N.º 5

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 16. Análisis de correlación de la variable satisfacción laboral con la dimensión adaptabilidad de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman)

			Satisfacción Laboral	Adaptabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	70	70
	Adaptabilidad	Coefficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia con el estadístico SPSS

Significancia bilateral (p-valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa $p < 0,001$.

Coefficiente de correlación rho: los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación positiva alta $\rho = 0,775$.

Decisión

Siendo el valor de significancia $p < 0,001$, entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , se demuestra que SÍ existe relación positiva alta entre la satisfacción laboral y la dimensión de adaptabilidad de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos indican que la satisfacción laboral tiene una relación positiva alta con la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, esto indica que mientras el entorno organizacional sea más flexible y capaz de adaptarse a cambios, los colaboradores aumentaran su satisfacción laboral.

8.2.6. Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión misión de la cultura organizacional

f) Prueba de hipótesis específica N.º 6

H_0 : No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión misión de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

H_1 : Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión misión de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 17. Análisis de correlación de la variable satisfacción laboral con la dimensión misión de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman)

Correlaciones			Satisfacción Laboral	Misión
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,400**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	70	70
	Misión	Coeficiente de correlación	,400**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia con el estadístico SPSS

Significancia bilateral (p-valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa $p < 0,001$.

Coeficiente de correlación rho: los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación positiva moderada $\rho = 0,400$.

Decisión

Siendo el valor de significancia $p < 0,001$, entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , se demuestra que si existe relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la dimensión de misión de la cultura organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos indican que la satisfacción laboral tiene una relación positiva moderada con la dimensión misión de la cultura organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, esto indica que a medida que la alineación y la claridad con la misión organizacional aumentan, también tiende a aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores.

9. DISCUSIÓN

El siguiente estudio reportó que existió una relación estadística de Rho de Spearman positiva alta entre las dos variables estudiadas, como también una relación estadística de Rho de Spearman entre positiva moderada y alta entre las dimensiones de cultura organizacional con la satisfacción laboral y la cultura organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral en colaboradores tanto del nivel operativo como administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

De acuerdo al objetivo general de la investigación en el cual se busca determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se llegó a la conclusión de que existe una correlación de Spearman de 0,786 es decir una relación positiva fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, la cual coincide con la investigación de Liñan (2022) titulada “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los efectivos policiales de la comisaria de Cajamarca”, esta investigación científica ha tenido como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaría Central de Cajamarca, en el año 2021. en donde los resultados mostraron una relación positiva entre ambas variables hubo relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, a partir de un muestreo no probabilístico; las variables fueron medidas por la prueba de Rho Spearman, el valor para el objetivo general fue de 0.617, un valor positivo, que indicó que a una mayor cultura organizacional entonces se manifestó mayor satisfacción laboral.

Así mismo, la presente investigación es similar a la de Sánchez (2023), en su tesis titulada “Cultura organizacional y satisfacción laboral en una municipalidad provincial de La Libertad, año 2022”, en esta investigación el objetivo general es determinar la relación de la

cultura organizacional y la satisfacción laboral, la información fue procesada con el estadístico SPSS, con pruebas no paramétricas donde se usó el coeficiente Rho de Spearman de 0,813 con un nivel de significancia $p < 0,000$, por lo cual, se aceptó la hipótesis alternativa, mostrando que hay relación directa y alta de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de sus servidores.

Finalmente, la presente investigación también coincide con la investigación de Laveriano & Moscoso (2024), en su tesis titulada cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresas financieras en Lima Metropolitana, 2023, ellos plantearon como objetivo general determinar la relación que existe entre la variable independiente cultura organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral de los trabajadores del sector financiero de Lima - Perú en el año 2023. En este estudio ellos utilizaron un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y un alcance correlacional. Utilizaron la técnica de la encuesta a una muestra de 374 servidores de tres de las principales empresas financieras. Finalmente ellos concluyeron de acuerdo a los resultados obtenidos que existe una correlación directa significativa entre la variable independiente cultura organizacional sobre la variable dependiente satisfacción laboral., lo que indica que la investigación realizada coincide en la relación de las 2 variables estudiadas que son la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

Por último, se demuestra que la cultura organizacional está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral a un nivel positivo fuerte, según los hallazgos del estudio actual y de otros autores actuales no solo a nivel del Ecuador sino también a nivel de Latinoamérica. Por lo tanto, estos hallazgos son cruciales para realizar investigaciones adicionales o estudios relacionados con el presente tema, pero de manera más profunda, evaluando las variables explicativas y su grado de contribución a la satisfacción laboral de los colaboradores.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1. Conclusiones

La presente investigación se desarrolló con el firme propósito de determinar cuantitativamente la existencia de algún tipo de relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral y de manera particular analizar estos aspectos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ecuatoriana supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que posee activos entre los 20 y 80 millones de dólares americanos, es decir corresponde al Segmento 2, y cuya matriz se encuentra en la ciudad de Latacunga con más de cinco sucursales en la zona centro del país..

Después de analizar los resultados respecto a las variables de cultura organizacional y satisfacción laboral, podemos concluir lo siguiente:

- Se determinó estadísticamente que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, por lo que mientras mejor se encuentre la cultura, mayor será la satisfacción laboral.
- Se estableció estadísticamente que la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción tanto intrínseca como extrínseca de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, por lo que se resalta la importancia de una gestión estratégica de la cultura dentro de las organizaciones, los líderes deben centrarse en políticas y prácticas que fortalezcan la cultura organizacional para fomentar un entorno de trabajo, satisfactorio, gratificante, motivador y más productivo.
- Se comprobó estadísticamente que la dimensión consistencia y adaptabilidad influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, esto subraya la importancia de fortalecer la coherencia en las

políticas, la alineación de valores y la estabilidad organizacional como también de fomentar una cultura capaz de adaptarse a cambios que valore la flexibilidad, la innovación y la orientación al cliente para lograr mejores niveles de satisfacción en el trabajo lo que permitirá un trabajo más justo, más equitativo y más satisfactorio.

10.2. Recomendaciones

Este estudio proporciona una base sólida para futuras investigaciones en las áreas de cultura organizacional y satisfacción laboral. Se recomienda examinar como interactúan dimensiones específicas de la cultura organizacional con otros factores contextuales y como las intervenciones destinadas a mejorar la cultura organizacional pueden afectar de manera mensurable la satisfacción laboral a largo plazo.

- En cuanto a la cultura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se debe mantenerla como también mejorarla ya que su nivel de relación con la satisfacción es fuerte, es por esto que se recomienda fortalecer los valores, las creencias, la comunicación abierta y apoyar al desarrollo profesional de manera que los colaboradores puedan identificarse con la organización para la mejora de su satisfacción, motivación, compromiso, profesionalismo y competitividad.
- Para aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, es esencial llevar a cabo una revisión y optimización integral de la cultura organizacional, de manera más específica se recomienda fortalecer tanto la dimensión consistencia como adaptabilidad de la cultura organizacional ya que estas dimensiones causan un impacto fuerte en la satisfacción laboral de los colaboradores, es decir, debe ser más esencial establecer, comunicar y aplicar valores y normas organizacionales de manera más clara y coherente y así mismo implementar programas de capacitación, crear un entorno que promueva la innovación, facilitar una comunicación abierta y

establecer políticas flexibles, ya que esto no solo ayudara a la cooperativa a fortalecer la cultura organizacional, sino que también contribuirá a un entorno de trabajo más satisfactorio y motivador para todos los trabajadores.

- Finalmente, respecto a la satisfacción laboral en general se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, gestionar acciones cruciales que se alineen con las necesidades y expectativas de los colaboradores como fomentar un entorno de trabajo positivo, ser adaptable y que se mantenga una comunicación clara así la Cooperativa podrá incrementar significativamente la satisfacción laboral de sus trabajadores como también su cultura organizacional, estas acciones no solo incrementaran la experiencia diaria de los colaboradores, sino que también promoverán un ambiente de trabajo más comprometido y productivo donde se desarrollaran mejor las tareas.

11. BIBLIOGRAFÍA

Carrillo-Punina, Á. P. (2019). Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata).

https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/75026/Documento_completo.pdf-PDFA1b.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pilco de la Cruz, G. E. (2022). Cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de una cooperativa de ahorro y créditos de Trujillo, 2021.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85369/Pilco_DLCGESD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parra Santos, I. D. (2021). Análisis sobre la satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, ventajas y desventajas de la inclusión laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO Cía. Ltda (Master's thesis, Universidad del Azuay).

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11178/1/16716.pdf>

Canez Goyas, I. D. (2021). Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena sede Huancayo-2021.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11079/1/IV_FCE_316_TE_Canez_Goyas_2021.pdf

Sanchez, J. R. G., & Avila, W. E. P. (2019). Correlación entre satisfacción laboral y evaluación del desempeño de los colaboradores de Cooperativa Elga en su oficina principal en el período de enero 2019 (Doctoral dissertation, Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC).

<https://repositorio.unitec.edu/bitstream/handle/123456789/7905/11643042-11723151-enero2019-m09-t.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Isla Arbulu, K. M., & Chacon Fernandez, A. N. Factores de la cultura organizacional que influyen en el compromiso de los colaboradores en las empresas del sector financiero en el 2021.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667601/Chac%C3%B3n_FA.pdf?sequence=17

Arenas, N. G. (2016). Medición de la satisfacción laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 De Meliá & Peiró (1989) (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).

<https://repository.urosario.edu.co/bitstreams/d2b2d8d5-7d3f-4fc8-916f-8350442f0adf/download>

García Tenorio, R. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9377/1/15015.pdf>

AJONA, M. G. (2017). Análisis exploratorio de la Cultura Organizativa del sector financiero español.

<https://www.academia.edu/download/94548015/464898483.pdf>

Cáceres Ynca, N. S., & Roque Ortega, J. L. (2017). Correlación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Área de Créditos del Territorio uno de Compartamos Financiera, Arequipa-2017.

<https://www.academia.edu/download/94548015/464898483.pdf>

Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista médica herediana*, 25(2), 80-84.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2014000200005&script=sci_arttext

Delgado Cruzado, M. K., & Seminario Ortiz, H. D. (2016). Cultura organizacional y responsabilidad social empresarial: un enfoque correlacional.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10965/Delgado%20Cruzado%20Marily%20Karina%20-%20Seminario%20Ortiz%20Heber%20Domingo.pdf>

Cueva, A. B. C., & Gómez, A. G. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *Revista de investigación SIGMA*, 5(01), 59-86.

<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1204/859>

Molina-Germán, J. O., Pérez-Melo, A. Y., & Lizárraga-Salazar, G. (2019). Estudio de cultura organizacional y satisfacción laboral en empresas comerciales. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 6(11), 36-43.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/download/3739/5930>

Boluarte Carbajal, A., & Merino Soto, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Liberabit*, 21(2), 235-243.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272015000200006&script=sci_arttext&tlng=pt

Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas*.

https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dumont, J. R. D., Cuadros, M. J. L., Cárdenas, J. V. T., & Haro, L. R. C. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 158-170.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8890844.pdf>

Belalcázar, S. B. (2012). Cultura organizacional. *Informes psicológicos*, 12(1), 41-51.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5229778.pdf>

Fajardo, J. L. Y., Gómez, N. P., & Mejía, J. R. S. (2020). Cultura organizacional. *Controversias y concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 263-289.

<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>

Lanas, G. (2014). La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito. Quito, Ecuador.

<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cedea42b-5865-4cea-b710-724d46987e39/content>

Acosta, O. B., Guerra, M. C., Pombo, M. R. F., & Jácome, R. A. (2021). Cultura organizacional, situación de aula y desarrollo de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil-Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 27(4), 441-454.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8145532.pdf>

Baca Llontop, Y. N. (2021). Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de Sunarp-oficina registral de Cajamarca, 2020.

<http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/5366/Tesis%20Yuri%20Baca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Burga Ríos, J. D. R. (2019). Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo 2017.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6348/Burga%20R%C3%ADos%20Johana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1>

Bilbao, J., & Vega, M. (2010). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Personal.

http://cso.hermes-soft.com/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20394%20-%20Satisfaccion%20laboral%20escala%20general%20de%20satisfaccion.pdf

Ortega Gamarra, E. L., & Rosales Robles, E. S. (2023). Cultura organizacional y la calidad de servicio en la atención al huésped de una empresa hotelera, Cusco 2022.

<https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/d7e190b2-5709-4d9f-9831-b10b9f888a97/download>

Bonavia Martin, T., Prado, V., & García Hernández, A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. Summa Psicológica UST, 2010, vol. 7, num. 1, p. 15-32.

<https://digital.csic.es/bitstream/10261/104177/1/SUMMA%20Psicol%C3%B3gica.pdf>

Muñoz Pequeño, V. A. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento.

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2316/T030_48149956_T%20%20%20Vania%20Mu%C3%B1oz%20Peque%C3%B1o.pdf?sequence=1

Álvarez, M., & Salazar, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(1), 82-92.

<https://www.scielo.cl/pdf/riat/v15n1/0718-235X-riat-15-01-82.pdf>

Floril, P. P., Benítez, A. A., & Gómez, T. C. (2021). Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia del Guayas, Ecuador. *SUMMA*, 3(2), 1-25.

<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/download/182/130>

Chiquito Vera, D. A., & Ordoñez Guerrero, J. C. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de terminales portuarios privados en la provincia del Guayas (Master's thesis).

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19515/1/UPS-GT003045.pdf>

GARCÍA, O. E., PELEY, R., Pertúz, S. O., PÉREZ, K. L., & Vilorio, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.

<http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p04.pdf>

Bravo, J. C. M., Piedrahita, C. J. B., & Bravo, M. A. M. (2023). La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial. *Revista Eruditus*, 4(1), 59-74.

<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/download/718/785>

Gabini, S. M. (2017). Cultura organizacional: una puesta al día.

https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/70074/CONICET_Digital_Nro.2c4ee46e-eea6-4fc0-88c1-281ec229374a_B.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Magallanes, H. F. I. Cultura organizacional y la percepción de satisfacción laboral de catedráticos universitarios en Ecuador. *Gestión en el Tercer Milenio*, 26(52), 109-130.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/22680/20499>

Iñiguez Magallanes, H. F. La cultura organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal docente de la Universidad Politécnica Salesiana de la República del Ecuador.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/52973c79-47c6-4718-a13a-7d522af8a07e/content>

Fierro Escalante, M. A. (2022). Satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4635/1/Fierro%20Escalante%20Mariella%20Abigail.pdf>

Coronel Loor, G. R. (2019). Cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del hospital básico de Limones de Esmeraldas.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13168/1/T-UCSG-POS-MGSS-187.pdf>

Comina Jiménez, G. E. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en una Corporación Médica de la ciudad de Quito (Bachelor's thesis, Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica).

<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/5662/1/COMINA%20JIMENEZ%20GABRIELA%20ESTEFANIA.pdf>