

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: "Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores Tulcán" Ltda."

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR: Sarchi Cuaran Edison David

TUTOR(A): Ing. Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón Msc.

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Sarchi Cuaran Edison David con el número de cédula 0401916697 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: “Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores Tulcán” Ltda.”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón

TUTOR

Tulcán, abril de 2026

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Sarchi Cuaran Edison David con cédula de identidad número 0401916697 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Sarchi Cuaran Edison David

AUTOR

Tulcán, abril de 2026

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Sarchi Cuaran Edison David declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores Tulcán" Ltda." y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Sarchi Cuaran Edison David

AUTOR

Tulcán, abril de 2026.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios por brindarme la fortaleza, la salud y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa de mi formación académica.

Agradezco de manera especial a mi tutor/a de tesis, por su orientación, apoyo constante y valiosos aportes académicos, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

Mi gratitud también se extiende a los docentes de la institución, quienes a lo largo de mi formación contribuyeron con sus conocimientos, experiencias y enseñanzas, fortaleciendo mi crecimiento profesional y personal.

De igual manera, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, comprensión y motivación permanente, siendo un pilar fundamental en cada etapa de este proceso.

Finalmente, expreso mi agradecimiento a todas las personas que, de manera directa o indirecta, colaboraron y aportaron para la realización de esta tesis.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios, por iluminar mi camino y darme la fortaleza necesaria para superar cada desafío durante mi formación académica.

A mi madre, Erika Sarchi, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio permanente, siendo mi mayor inspiración y fortaleza.

A mi familia, por su apoyo incondicional, paciencia y motivación constante, quienes han sido el pilar fundamental para alcanzar esta meta tan importante en mi vida.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos y contribuir a mi crecimiento académico y profesional.

Este trabajo es el reflejo del esfuerzo, la constancia y el compromiso asumido para alcanzar uno de los objetivos más significativos de mi formación.

ÍNDICE

RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos.....	18
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.2. La cultura organizacional y su desempeño en las empresas.....	21
2.2. MARCO TEÓRICO	22
2.2.1. Clima organizacional.....	22
2.2.2. Realización personal.....	23
2.2.3. Involucramiento laboral	24
2.2.4. Supervisión.....	25
2.2.5. Comunicación.....	25
2.2.6. Condiciones laborales	26
2.2.7. Satisfacción laboral.....	27
2.2.8. Condiciones físicas o materiales.....	28
2.2.9. Beneficios laborales o remunerativos.....	29
2.2.10. Políticas administrativas	29

2.2.11. Relaciones sociales	30
2.2.12. Desarrollo personal.....	30
2.2.13. Desempeño de tareas.....	31
2.2.14. Relación con la autoridad	32
III. METODOLOGÍA	33
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	33
3.1.2. Tipo de Investigación	33
3.2. HIPÓTESIS	34
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	34
3.3.1. Operacionalización de variables	35
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	36
3.4.1. Instrumentos de recolección de datos	37
3.4.2. Análisis estadístico	39
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
4.1. RESULTADOS	43
4.1.1. Análisis general del clima organizacional.....	43
4.1.2. Análisis por dimensiones del clima organizacional.....	44
4.1.3. Análisis general de satisfacción laboral	48
4.1.4. Análisis por dimensiones de satisfacción laboral	49
4.1.5. Análisis integrado de las dimensiones según variables sociodemográficas	55
4.1.6. Aportes de la entrevista al gerente	58
4.2. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1. CONCLUSIONES.....	65
5.2. RECOMENDACIONES	67
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68

VII. ANEXOS	73
-------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	35
Tabla 2 Escala de Clima organizacional CL-SPC	38
Tabla 3 Escala para evaluar la satisfacción laboral SL-SPC	38
Tabla 4 Correlación de Spearman de las variables de estudio	40
Tabla 5 Correlación entre condiciones físicas/materiales - involucramiento laboral Correlación entre <i>condiciones físicas/materiales - involucramiento laboral</i>	41
Tabla 6 Correlación entre desarrollo personal - involucramiento laboral.....	41
Tabla 7 Análisis general de la variable clima organizacional	43
Tabla 8 Análisis de la dimensión Realización personal.....	44
Tabla 9 Análisis de la dimensión involucramiento laboral	45
Tabla 10 Análisis de la dimensión supervisión.....	46
Tabla 11 Análisis de la dimensión comunicación	47
Tabla 12 Análisis de la dimensión condiciones laborales	48
Tabla 13 Análisis de la variable satisfacción laboral	48
Tabla 14 Análisis de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.....	50
Tabla 15 Análisis de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.....	50
Tabla 16 Análisis de las políticas administrativas.....	51
Tabla 17 Análisis de la dimensión relaciones sociales	52
Tabla 18 Análisis de la dimensión desarrollo personal.....	53
Tabla 19 Análisis de la dimensión desempeño de tareas.....	53
Tabla 20 Análisis de la dimensión relación con la autoridad	54
Tabla 21 Nivel de involucramiento laboral en función a la edad	55
Tabla 22 Nivel de involucramiento laboral y Estado civil	56
Tabla 23 Análisis del nivel de involucramiento laboral y tiempo de servicio	57

Tabla 24 Análisis del nivel de desarrollo personal y tiempo de servicio.....	57
Tabla 25 Nivel de condiciones físicas/materiales y tiempo de servicio.....	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC	73
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	74
Anexo 3. Población de estudio	75
Anexo 4. Encuesta aplicada a los trabajadores de la CACET.....	77
Anexo 5. Escala de valoración para cada variable.....	83
Anexo 6. Guía de entrevista aplicada al gerente de la CACET.....	83
Anexo 7. Tablas de contingencia sociodemográficas.....	85

RESUMEN

El presente estudio se orientó a examinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa Cacet. Se abordaron ambas variables a través de sus dimensiones teóricas, para el clima organizacional se consideraron: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; mientras que para la segunda variable se analizaron condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. El enfoque metodológico fue cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional. Se llevó a cabo un cuestionario estructurado con escala de tipo Likert a los trabajadores, se complementó con una entrevista semiestructurada a la gerente de la cooperativa. La población de estudio estuvo conformada por 22 trabajadores, a quienes se le realizó un censo. Los resultados del análisis general de Spearman no evidenciaron una correlación significativa entre las dos variables principales ($\rho = 0,127$; $p = 0,573$). No obstante, el análisis por dimensiones permitió identificar dos correlaciones estadísticamente significativas: entre las condiciones físicas y materiales y el involucramiento laboral ($\rho = 0,470$), y entre el desarrollo personal y el involucramiento laboral ($\rho = 0,464$). Estos hallazgos evidencian que el involucramiento laboral se ve favorecido por un entorno físico adecuado y por la percepción de desarrollo personal. En conclusión, aunque no se confirma una relación global entre las variables, se identifican asociaciones relevantes entre dimensiones específicas que aportan información útil para la gestión del talento humano en la cooperativa.

Palabras Claves: Clima organizacional, Gestión del talento, Relaciones laborales, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

This study aimed to examine the correlation between organizational climate and job satisfaction among workers at the Cacet Cooperative. Both variables were analyzed through their theoretical dimensions. For organizational climate, the following dimensions were considered: personal fulfillment, work engagement, supervision, communication, and working conditions. For job satisfaction, the dimensions analyzed included physical and material conditions, employment and remuneration benefits, administrative policies, social relations, personal development, task performance, and relationship with authority. The methodological approach was quantitative, descriptive, and correlational. A structured questionnaire using a Likert scale was administered to the workers and was supplemented by a semi-structured interview with the cooperative's manager. The study population consisted of 22 workers, all of whom were surveyed. The results of Spearman's correlation analysis did not show a statistically significant relationship between the two main variables ($p = 0.127$; $p = 0.573$). However, the dimensional analysis identified two statistically significant correlations: between physical and material conditions and work engagement ($p = 0.470$), and between personal development and work engagement ($p = 0.464$). These findings indicate that work engagement is strengthened by an adequate physical environment and by the perception of personal development opportunities. In conclusion, although no overall relationship between the main variables was confirmed, relevant associations were identified between specific dimensions, providing useful insights for human talent management within the cooperative.

Keywords: Organizational climate, Talent management, Labor relations, Job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de las organizaciones contemporáneas, el capital humano se erige como un componente estratégico fundamental para el logro de las metas institucionales, especialmente en los sectores donde la confianza, el compromiso y la eficiencia operativa inciden directamente en la sostenibilidad organizacional. En este contexto, el clima organizacional y la satisfacción laboral se configuran como variables claves para el análisis del comportamiento organizacional, dado que reflejan tanto el ambiente de trabajo como la percepción de trabajadores en relación con sus experiencias laborales. La adecuada gestión de estos factores puede impactar significativamente en la productividad, el sentido de pertenencia y la estabilidad del capital humano, siendo temas de creciente interés para la administración de empresas, especialmente en el ámbito financiero y cooperativista.

El estudio se realizó en la Cooperativa CACET, institución perteneciente al sector financiero popular y solidario del Ecuador. Esta entidad, como parte de un sistema que busca fomentar la inclusión financiera con un enfoque participativo, se encuentra expuesta a múltiples desafíos relacionados con el fortalecimiento de su estructura organizacional y la mejora de sus procesos de gestión humana. En este escenario, contar con un diagnóstico actualizado sobre las dos variables permitiendo no solo describir la situación interna actual, sino también generar evidencia empírica para orientar la toma de decisiones estratégicas.

En este sentido, el presente estudio busca analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la Cooperativa Cacet, abordando tanto la percepción del personal como la visión institucional. Esta investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, a partir de la aplicación de un cuestionario estructurado y una entrevista dirigida al nivel directivo. El estudio toma como base conceptual la operacionalización de ambas variables en sus respectivas dimensiones: el clima organizacional compuesto por realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; y la satisfacción laboral estructurada en torno a condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

La investigación se organiza en cinco capítulos que abarcan desde la problemática hasta los resultados y conclusiones que se obtuvo tras el desarrollo y el análisis de la información. En el capítulo I, se plantea el problema desde una perspectiva macro, meso y micro, a fin de contextualizar la problemática del estudio desde lo global hasta la realidad de la cooperativa CACET, sumado a esto se explica la necesidad de la investigación y pertinencia del estudio mediante la justificación, en este capítulo, además se plantean los objetivos específicos mismos que representan la ruta a seguir para alcanzar el objetivo general.

Para fundamentar teóricamente la investigación, en el capítulo II, se describen varios antecedentes y teorías que generan una visión ampliada de las variables y sus constructos de evaluación, esto facilita una mejor comprensión de cada concepto al momento de procesar los datos, a este aporte se suma el capítulo III, donde se detalla la metodología empleada y se explica los métodos e instrumentos utilizados en la recolección de los datos necesarios para obtener la información deseada.

En el capítulo IV, se presentan los resultados globales de cada variable, seguidos por el análisis específico de sus dimensiones, a fin de tener una visión clara del comportamiento de lo evaluado, seguido a ello se tiene el análisis correlacional por variable y por dimensiones, lo que ya en la discusión y con la información obtenida en la entrevista se explican varios comportamientos de la institución en torno a las dos variables.

Finalmente, en las conclusiones se describen los principales hallazgos por cada variable en relación con los objetivos, lo que permite tener un resumen de los valores más relevantes en términos de correlación de variables e información simplificada de la entrevista.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un buen ambiente laboral y empleados satisfechos son fundamentales para potenciar a las personas y cumplir con los objetivos de la organización. En el contexto actual, las organizaciones enfrentan el desafío de mantener ambientes laborales positivos que promuevan el bienestar del personal, incrementen el compromiso organizacional y, en consecuencia, mejoren el rendimiento. Robbins (2009) un entorno de trabajo saludable y motivador repercute directamente en el desempeño de los empleados, en su estabilidad emocional y en la productividad organizacional.

A nivel global, múltiples estudios confirman que un clima organizacional positivo caracterizado por apoyo, comunicación clara y entorno colaborativo se asocia significativamente con un mayor nivel de satisfacción laboral, compromiso y bienestar emocional del personal laboral (Yiming, Yan, & Jinsheng, 2024). Esta relación resulta relevante frente a una competencia mundial creciente por el talento, lo cual obliga a las instituciones a mantener ambientes de trabajo saludables que retengan y motiven su fuerza laboral.

Dentro del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) de Ecuador, que está compuesto mayoritariamente por cooperativas de ahorro y crédito, más del 66 % de las entidades financieras pertenecen a cooperativas, este sector, pese a su peso económico y social, frecuentemente carece de diagnósticos actualizados sobre clima organizacional y satisfacción laboral (Pérez, Bautista y Morales, 2021). En la ausencia de esta información, limita la capacidad de la toma de decisiones estratégicas en gestión del capital humano y de las políticas institucionales efectivas.

Sin embargo, en el caso de la Cooperativa CACET desde su fundación en 1964 por un grupo de docentes visionarios, ha experimentado un crecimiento sostenido tanto en número de socios como en volumen de activos, consolidándose como una de las principales entidades financieras del sistema cooperativo en la provincia del Carchi. A partir de su apertura al público en general más allá del sector educativo, la cooperativa amplió su base de clientes, diversificó sus servicios financieros y fortaleció su presencia en el entorno local. Sin embargo, este crecimiento no ha sido

acompañado de forma proporcional por un desarrollo visible y estructurado en la administración del capital humano. La ausencia de la información pública sobre los procesos institucionalizados del reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño y clima laboral, así como la falta de evidencia sobre la existencia de un departamento formal de capital humano, sugiere una debilidad en el enfoque estratégico hacia su capital humano.

Esta situación plantea un vacío relevante en la evolución organizacional de CACET, pues mientras su estructura financiera se ha modernizado y expandido, no se dispone de indicios claros de que la gestión de su personal haya seguido un ritmo de desarrollo equivalente.

En el caso particular de la Cooperativa CACET, no se dispone de un diagnóstico organizacional actualizado que permita conocer con precisión cómo perciben los trabajadores el ambiente laboral y su grado de satisfacción, lo cual genera incertidumbre en cuanto al estado real del entorno laboral y su posible relación en la satisfacción del personal. Esta ausencia de información empírica limita la toma de decisiones estratégicas para potencializar el capital humano e innovar su gestión.

Según Chiavenato (2011), uno de los principales errores de las organizaciones es asumir que sus trabajadores están satisfechos únicamente porque cumplen con sus funciones, cuando en realidad pueden estar experimentando insatisfacción, desmotivación o conflictos no visibles. La falta de evaluación sistemática de estos factores puede conducir al deterioro del ambiente de trabajo, la rotación del personal de trabajo y la disminución del compromiso laboral.

La perspectiva de la gestión contemporánea sostiene que el clima organizacional incide de manera directa en la satisfacción y el rendimiento del empleado, por lo que se hace fundamental investigar y cuantificar esta correlación.

De modo que, el problema central de la siguiente investigación radica en que no se cuenta con un diagnóstico actualizado ni con evidencia empírica que permita conocer cómo perciben los empleados su entorno de trabajo ni cómo esto influye en su nivel de satisfacción, lo cual puede afectar el rendimiento, la motivación y retención del capital humano. Por ello, es necesario analizar estas variables y su interrelación para orientar futuras decisiones de mejora organizacional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa CACET?

1.3. JUSTIFICACIÓN

En la justificación de este estudio radica en la conveniencia, relevancia social, utilidad práctica, aporte teórico y viabilidad técnica, al ofrecer un diagnóstico empírico sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa CACET. Es conveniente la investigación tanto para los trabajadores como para los directivos, al brindar un estudio desarrollado con una base teórica y aplicación metodológica que brinda objetividad a los resultados.

Desde la perspectiva práctica, este estudio permitió identificar las fortalezas y debilidades del ambiente laboral en la cooperativa, lo que facilitará a la alta dirección diseñar estrategias de mejora en la gestión del capital humano, reflejando una mayor motivación, eficiencia y estabilidad del personal. Con la implementación de medidas basadas en los resultados, se reducirá el impacto negativo de un clima organizacional deficiente y se incrementarán niveles de satisfacción laboral, contribuyendo mejoras en el desempeño general de la institución.

Desde el enfoque social, los beneficiarios directos de esta investigación serán los mismos trabajadores de la cooperativa, quienes podrán desempeñarse en un entorno laboral más favorable, y los beneficiarios indirectos serán los socios y clientes de la institución, que recibirán un mejor servicio. Además, la cooperativa podrá fortalecer su cultura organizacional y consolidar su compromiso con el bienestar de su personal.

En cuanto al valor teórico, esta investigación llena un vacío de conocimiento en el contexto local, actualmente no se dispone de una amplia bibliografía que relacionen estas dos variables dentro del ámbito financiero en la zona. A nivel académico, los hallazgos permitirán comparar los resultados con estudios similares realizados en otras regiones o instituciones y podrán ser utilizadas como base para futuras investigaciones relacionadas con clima y satisfacción laboral.

Finalmente, el estudio fue viable, se cuenta con acceso completo a la población objeto de estudio (22 trabajadores), se contó con un instrumento de recolección de datos validados y se tuvo el tiempo, recursos técnicos y humanos necesarios para

levantar la información, a fin de obtener una comprensión profunda de estos aspectos radicada en implementar mejoras concretas que fomenten un ambiente laboral saludable y en última instancia contribuyan al éxito continuo de la cooperativa.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa CACET.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar la percepción del clima organizacional en los trabajadores
- Determinar la satisfacción laboral en los trabajadores
- Establecer la relación entre el clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa CACET.

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cuál es la percepción del clima organizacional en los trabajadores?

¿Cuál es el nivel la satisfacción laboral en los trabajadores?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa CACET?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. La relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Un estudio desarrollado en la ciudad de Huancayo (Perú) por Cañez (2021), se enfocó en relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, abordando además las relaciones específicas entre las dimensiones del clima organizacional tales como la (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales), las que permitió tener una mayor investigación a profundidad y la satisfacción laboral.

La investigación desarrollada fue de un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y correlacional, básica, transversal con un diseño no experimental. La muestra se conformó por el total de trabajadores de la cooperativa, aplicándose un censo debido al tamaño reducido de la población. Para obtener la información exacta se aplicó una encuesta (técnica) y como instrumento apto se empleó el cuestionario de la Psicóloga Sonia Palma la Escala CL-SPC (2004) para clima organizacional y la Escala SL-SPC (1999), para satisfacción laboral. El análisis estadístico se llevó a cabo con el software SPSS 24, aplicando la prueba de Chi Cuadrado (X^2) para contrastar hipótesis.

Entre los principales resultados obtenidos, se comprobó una relación significativa estadísticamente entre las dos variables de estudio (satisfacción y clima laboral) $r = 0.014$, además de relaciones positivas específicas entre cada dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral: autorrealización $r = 0.005$, involucramiento laboral $r = 0.014$, supervisión $r = 0.008$, comunicación $r = 0.014$ y condiciones laborales $r = 0.004$. Estos hallazgos sostienen que una adecuada gestión del clima organizacional influye positivamente en la satisfacción del personal, al mismo tiempo favorece la retención del capital humano y la estabilidad organizacional.

Las escalas utilizadas para medir el clima organizacional (CL-SPC) y la satisfacción laboral (SL-SPC), propuestas por la autora Sonia Palma también fueron instrumento

para recolectar y describir datos en la investigación realizada a los docentes de las Instituciones de educación en la región Junin. La metodología empleada fue un diseño no experimental de corte transversal, es así como la muestra comprendió 134 profesores.

Los resultados indican que el clima organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral ($r^2 = .21$; $p < .05$). Así mismo se encontró que el grado de satisfacción es explicado por la autorrealización ($r^2 = .16$; $p < .05$); involucramiento laboral ($r^2 = .22$; $p < .05$); supervisión ($r^2 = .21$; $p < .05$); comunicación ($r^2 = .18$; $p < 0.05$) y condiciones laborales ($r^2 = .15$; $p < 0.05$). (Medina y Santillan, 2016, p. 8)

Un estudio realizado por Ortega y Campos (2024) a una municipalidad tuvo como objetivo conocer su relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, el estudio tubo una muestra de 192 trabajadores a los que se les aplico la encuesta que contemplan las dos variables donde se ha tomado en cuenta la encuesta aplicada sobre clima organizacional propuesta por Acero Yussef y la encuesta de satisfacción laboral en escala SL-SPC, de la autora psicóloga Sonia Palma, se empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptiva, correlacional, transversal, en la que se obtuvo que:

Los resultados mostraron una correlación de Pearson de 0,517 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, indicando una relación positiva moderadamente fuerte entre ambas variables. Además, se encontró que el 54,7% de los colaboradores percibía un clima organizacional promedio. En cuanto a la satisfacción laboral, la mayoría la calificó como regular [79,2%]. (p. 13)

Como aporte, estas investigaciones, comprenden el uso de los mismos instrumentos y métodos de recolección de data, permitiendo contrastar los hallazgos en un contexto cooperativo similar. Además, refuerza la pertinencia del enfoque metodológico cualitativo y el análisis correlacional para determinar la relación entre el clima ambiental y la satisfacción laboral, lo cual otorga sustento empírico y metodológico al estudio que se desarrolla en la Cooperativa CACET.

En un estudio realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Negocios Andinos" Ltda., se determinó que la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los clientes mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo,

utilizando métodos inductivo-deductivo y de análisis y síntesis. Los resultados radicaron en que no existe relación significativa directa entre: clima organizacional y la satisfacción del cliente en general, Pearson ($r = 0.037$, Sig. = 0.876), sin embargo, se concluyó que sí existe relación entre varias dimensiones específicas como el apoyo la confianza la empatía y la fiabilidad (García y Zambrano, 2025).

Esta investigación aborda las dos variables de estudio, por tanto, es posible asociar los resultados de la correlación entre las dos variables generales y las dimensiones específicas, lo que permitirá fortalecer la validez de las conclusiones, al proporcionar una base empírica que sustente las conexiones entre variables.

Por su parte, Santana y Pérez (2023), mapearon la dinámica que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las entidades de la atención médica desde un enfoque de la práctica y la investigación, su estudio lo realizaron mediante revisión sistémica diseñado para asegurar replicabilidad y rigor, como principal conclusión se indica que ante la frecuente condición laboral adversa se propone profundizar en los factores que desfavorecen la percepción del clima y satisfacción en contextos organizacionales diversos. Este trabajo establece la importancia de examinar como se relacionan estas variables para mejorar la calidad institucional y el bienestar humano en forma más general, lo que genera gran valor e importancia al presente estudio.

2.1.2. La cultura organizacional y su desempeño en las empresas

En un estudio realizado por Méndez, Bolaños y Méndez (2023), sobre la cultura organizacional y los efectos que, ésta tiene en el desempeño de las empresas, donde mediante la revisión literaria de varios artículos científicos se logró establecer que la cultura organizacional es un gran influyente en la ventaja competitiva y bienestar de los colaboradores, dado que al tener un clima organizacional positivo influye significativamente en altos compromisos de la empresa, siendo un espejo de desempeño, por tanto el estudio impulsa a realizar un diagnóstico claro del clima organizacional en cooperativas de ahorro y crédito como la de Tulcán.

Un estudio realizado en Ecuador, donde se evalúa el clima organizacional en relación con trabajadores del sistema financiero, por Pérez, Bautista y Morales (2021), se trabajó mediante un enfoque cuantitativo utilizando una encuesta que fue dirigida a 100 empresas grandes de Ecuador, como resultados se encontró que las Fintech son una pieza clave en el sistema organizacional al proveer de útiles herramientas que

facilitan la comunicación entre trabajadores , un 78% de estas grandes empresas gestionan procesos que les permite realizar ahorros y créditos, además el 93% de las entidades encuestadas creen que esto mejora el clima organizacional en la entidad.

El aporte de esta investigación brinda el panorama donde se identifica las estrategias que favorecen al clima y satisfacción laboral, de este modo en función a los resultados obtenidos se asocian a esta forma de impulsar la satisfacción en la entidad, con lo que es posible argumentar una recomendación principalmente al gerente de la entidad financiera.

Estos antecedentes muestran cómo organizaciones en contextos distintos (salud, educación, otros sectores formales) han confirmado la interrelación entre clima y satisfacción laboral, y destacan también la mediación de variables como la felicidad o bienestar psicológico. Al igual que en este estudio, los resultados destacan la necesidad de diagnósticos empíricos actualizados para fortalecer las políticas de capital humano a nivel institucional.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Clima organizacional

Un clima organizacional es consolidado como un constructo clave dentro del estudio del comportamiento organizacional, al representar las percepciones compartidas que tienen los colaboradores en relación con su entorno laboral. Según Lewin (1939), como se citó en Fabara, Jaramillo y Falconel (2020), clima organizacional está relacionado con el comportamiento, el desempeño y la conducta de los trabajadores en las entidades. En tal sentido se relaciona con el espacio interno en las entidades, ocupado permanentemente por los trabajadores o maquinaria, dependiendo de la actividad económica de la entidad, a ello se relaciona el grado de motivación. Esta perspectiva destaca cómo las condiciones internas influyen directamente en la actitud y rendimiento del personal.

Por su parte, Robbins (2004) define al clima organizacional como la percepción congruente que tienen los trabajadores sobre las características tangibles e intangibles de su organización, lo que marca relación con compañeros de trabajo, jefes, manejo de espacio físico y adaptabilidad al horario laboral. En este contexto, destacan que el ausentismo laboral es una problemática que debe ser trabajada por los directivos que incluso puede darse en un buen clima organizacional.

En este contexto, el clima organizacional constituye un fenómeno psicosocial que refleja las percepciones colectivas sobre el ambiente laboral y que influye de forma significativa en la satisfacción, el desempeño y la permanencia del capital humano en las organizaciones.

Una vez conceptualizado el clima organizacional, la psicóloga Sonia Palma en su manual sobre escala del Clima Laboral (CL-SPC) (2004), identifica cinco dimensiones, realización personal, supervisión, condiciones laborales, involucramiento laboral y comunicación, lo que permite visualizar a la variable independiente de una forma más amplia, abarcando la realidad de la cooperativa tema de estudio

2.2.2. Realización personal

La realización personal dentro del clima organizacional hace referencia al grado en que el trabajador percibe que su trabajo le permite crecer, alcanzar metas personales y desarrollar sus capacidades, esto en la búsqueda del sentido en la vida lo que impulsa a un desarrollo personal y la realización de un propósito (Sánchez et al., 2025). Este componente implica que las tareas asignadas generan un sentido de propósito, desafío y satisfacción individual, lo que a su vez potencia la motivación intrínseca y el compromiso con la organización.

Según García y Torres (2023), la realización personal está relacionada directamente con la inteligencia emocional, es decir, que las personas que manifiestan emociones positivas también tienden a tener éxito en su trabajo y a tener mejores relaciones sociales en el ámbito laboral y personal. La falta de realización personal puede generar desmotivación, rotación y bajo rendimiento, incluso en entornos técnicamente estables.

En el contexto del clima organizacional, esta dimensión es clave para evaluar si la institución proporciona condiciones que estimulen el crecimiento profesional, la autonomía y el reconocimiento de los logros, factores que fortalecen el vínculo afectivo con la organización y la percepción positiva del entorno laboral.

Los autores coinciden en que la realización personal en el entorno laboral se expresa cuando el trabajador se siente satisfecho con su esfuerzo y reconoce que su labor aporta al cumplimiento de los objetivos institucionales. Se refleja en la disposición constante por realizar bien el trabajo, el entusiasmo al asumir nuevas tareas, y la percepción de que el empleo contribuye a su desarrollo individual. También incluye

la sensación de que el trabajo realizado es útil para los demás, así como la convicción de que, si se compromete con empeño, puede lograr lo que se propone. Además, se manifiesta en la autopercepción positiva sobre la forma en que se cumplen las responsabilidades, el deseo de mejorar continuamente, y la confianza en las capacidades propias para enfrentar retos laborales. Estas actitudes y valoraciones permiten identificar con claridad el nivel de autorrealización que experimenta el trabajador dentro de la organización.

2.2.3. Involucramiento laboral

De acuerdo con Robbins (2004), el involucramiento laboral implica que el empleado no solo cumple con sus funciones, sino que se siente parte de los logros y fracasos de la organización, asumiendo un papel activo en la toma de decisiones, generación de opiniones, solución de problemas y mejora continua. Este compromiso va más allá de la simple permanencia física, involucrando aspectos emocionales y motivacionales que fortalecen la cohesión organizacional.

El involucramiento laboral está relacionado a la percepción de respeto que tienen los trabajadores al apoyo de la organización en general, así como de la satisfacción en el trabajo (Flores, Muñoz y Jaramillo, 2017). En este contexto, esta dimensión permite analizar si la institución fomenta espacios participativos, promueve el liderazgo compartido y reconoce el valor del trabajo colaborativo, factores que estimulan el involucramiento del personal y su conexión con los valores organizacionales.

Los autores afirman que el involucramiento laboral se refleja en la medida en que el trabajador se esfuerza más allá de lo requerido, mantiene una disposición constante para colaborar con la organización y demuestra el interés por mejorar el ambiente laboral. Esta dimensión también se evidencia cuando el trabajador considera que su rendimiento impacta directamente en los resultados de la institución, se siente comprometido con los objetivos institucionales, y experimenta preocupación por los problemas que afectan a la entidad. Asimismo, se expresa a través del sentido de pertenencia, la dedicación mostrada ante las tareas asignadas, y el interés genuino por el éxito colectivo, incluso cuando las condiciones no son óptimas. Estas manifestaciones permiten evaluar el grado en que el colaborador se involucra activamente con su rol y con el propósito organizacional.

2.2.4. Supervisión

La supervisión como dimensión del clima organizacional corresponde a la percepción que tienen los colaboradores sobre el estilo de liderazgo, apoyo y orientación que reciben por parte de sus superiores directos. Es así como:

Todo sistema de inspección laboral debe velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su labor, así como también facilitar la información técnica y asesorar a los empleadores y trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir con los mencionados preceptos legales.

(Saco y Campos, 2013, p.452)

Según Robbins (2004), una supervisión efectiva implica que el líder actúe como guía, facilitador y motivador, promoviendo una comunicación clara, una retroalimentación constructiva y un trato justo hacia sus colaboradores. Los autores destacan que los supervisores deben crear un entorno laboral de confianza y respeto, en el que los empleados se sientan valorados y escuchados.

Dentro del clima organizacional, la supervisión tiene un papel fundamental, ya que un liderazgo autoritario, distante o inconsistente puede generar tensiones, desmotivación y bajo rendimiento, mientras que un estilo de supervisión participativo y empático fortalece la moral del equipo, estimula la productividad y mejora la percepción general del entorno laboral.

En el contexto que plantean los autores, la supervisión se valora positivamente cuando el trabajador percibe que su jefe inmediato es justo en las decisiones que toma, ofrece apoyo cuando se lo necesita y demuestra interés por las necesidades del equipo. También se refleja cuando la autoridad se comunica de forma clara, mantiene una actitud respetuosa, reconoce el trabajo bien hecho y da orientaciones oportunas. Además, se percibe como adecuada cuando la supervisión se ejerce sin imposiciones arbitrarias, se promueve la participación, y se motiva al personal con base en el diálogo y el ejemplo. Estos elementos permiten identificar un estilo de liderazgo y su influencia en el ambiente de trabajo.

2.2.5. Comunicación

Es importante tener una valoración clínica del entorno laboral en función al espacio imaginario, real y simbólico para innovar en una forma de comunicación que integre

a todos los colaboradores y fomente la salud mental (Porrás 2024). En el contexto del clima organizacional, esta dimensión evalúa la eficiencia de los canales formales e informales de comunicación, así como la apertura al diálogo, la escucha activa y la transparencia institucional.

Por su parte, Conceição (2024) Establecen una terminología evolutiva del concepto comunicación organizacional, indicando que en Brasil existe desde mediados de los años 50 y por lo general él terminó ha sido entendido como el flujo de información que existe entre los diferentes niveles y áreas de la organización.

Tomando como base estos conceptos se entiende que la comunicación dentro de la organización se manifiesta cuando la información fluye de manera clara, oportuna y comprensible entre los diferentes niveles jerárquicos y entre compañeros de trabajo. Esta dimensión se refleja en la posibilidad de expresar opiniones sin temor, en la disposición de los demás para escuchar y en la facilidad para recibir retroalimentación constructiva. Asimismo, incluye la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, la claridad con que se explican las tareas y el acceso a información a fin de cumplir de forma eficiente las actividades y objetivos planteados. Cuando la comunicación es efectiva, se promueve un ambiente de confianza, comprensión y coordinación en el trabajo diario.

2.2.6. Condiciones laborales

Las condiciones laborales hacen referencia a un conjunto de factores físicos, materiales, ambientales y organizativos que rodean la ejecución del trabajo diario de los empleados, tales como la infraestructura, herramientas, tecnología disponible, carga laboral, horarios, remuneración y seguridad en el entorno de trabajo.

Según Werther y Davis (2008), las condiciones laborales influyen directamente en el desempeño, satisfacción y motivación personal, un entorno seguro, funcional y bien equipado facilita la productividad y reduce el estrés ocupacional. Por el contrario, instalaciones inadecuadas, herramientas insuficientes o sobrecarga de tareas pueden generar frustración, ausentismo y baja moral.

Las condiciones laborales están relacionadas con los salarios justos, hechos de precarización y flexibilidad del trabajo tanto en instituciones privadas públicas y las que pertenecen al tercer sector (Lasso, Moncayo y Coral, 2024). Dentro del clima organizacional, esta dimensión permite evaluar si la institución brinda los recursos

necesarios para un trabajo eficiente y seguro, garantiza condiciones dignas y promueve un ambiente saludable, lo cual es clave para atraer, retener y comprometer al capital humano.

En este sentido, las condiciones laborales son el espacio físico y material en el que, el trabajador desarrolla sus funciones. Esta dimensión se evidencia cuando las herramientas de trabajo son adecuadas, el espacio laboral es cómodo y seguro, y las instalaciones permiten realizar las tareas con eficiencia. También incluye la percepción de orden y limpieza en el lugar de trabajo, la ventilación e iluminación adecuadas, y el cumplimiento de normas que protegen la integridad del personal. Cuando estas condiciones son favorables, contribuyen al bienestar, a la motivación y al desempeño de colaboradores.

2.2.7. Satisfacción laboral

Es una variable clave en el estudio del comportamiento organizacional y se refiere al grado en que una persona se siente contenta o satisfecha con su trabajo y con los distintos aspectos que lo conforman, como el salario, las condiciones físicas, las relaciones interpersonales, la supervisión, las oportunidades de desarrollo y el sentido de pertenencia, en general la satisfacción laboral impacta en el rendimiento de los trabajadores (Amaguaña, Ramón Matamoros y Borja, 2024).

De acuerdo con Robbins (2004), la satisfacción laboral es "una actitud general del individuo hacia su trabajo", y se compone de las diversas dimensiones que reflejan cómo el empleado evalúa tanto su entorno como su rol dentro de la organización. Para estos autores, una alta satisfacción está relacionada con una menor rotación, mayor productividad, mejor clima organizacional y compromiso institucional.

Asimismo, Chiavenato (2009) destaca que la satisfacción laboral está influida tanto por factores intrínsecos como la autorrealización, el reconocimiento y la tarea misma, como por factores extrínsecos como el ambiente físico, las políticas organizacionales y la remuneración. Su adecuada gestión es fundamental para mantener un clima organizacional saludable, fomentar la permanencia del capital humano y alcanzar un alto desempeño organizacional.

En síntesis, la satisfacción laboral no solo refleja el bienestar subjetivo del trabajador, sino que también es una manera de evaluar la efectividad de la administración organizacional.

Por ese motivo la autora Sonia Palma en su manual sobre escala de satisfacción Laboral (CL-SPC) publicado en 2005, explica siete dimensiones internas a evaluarse en los trabajadores: relación con la autoridad, desarrollo del personal, desempeño de tareas, relaciones sociales, beneficios laborales, políticas administrativas y condiciones físicas. Siendo constructos que evalúan la perspectiva del trabajador de una forma crítica frente al entorno que lo rodea.

2.2.8. Condiciones físicas o materiales

Martínez, Oviedo y Luna (2013) conceptualizan a las condiciones laborales como un influyente en el impacto de la salud mental de los colaboradores, afirman que cuando existen mejores condiciones físicas o materiales aumenta la productividad en la institución. En este sentido hacen referencia al ambiente tangible en el que el trabajador desempeña sus funciones, incluyendo elementos como la infraestructura, iluminación, ventilación, mobiliario, limpieza, herramientas de trabajo, equipos tecnológicos y accesibilidad del espacio físico. Esta dimensión evalúa si el entorno físico proporciona comodidad, seguridad, funcionalidad y bienestar, lo cual influye directamente en el nivel de satisfacción del empleado.

Según Werther y Davis (2008), el ambiente físico de trabajo no solo impacta la eficiencia operativa, sino también el estado de ánimo y la salud del personal. Un entorno bien acondicionado promueve la motivación, reduce la fatiga y mejora la experiencia laboral diaria. Por el contrario, deficiencias en las condiciones materiales pueden generar descontento, ausentismo o disminución del rendimiento.

En el contexto de la satisfacción laboral, esta dimensión permite identificar si la organización ofrece un espacio adecuado y recursos suficientes para realizar las actividades laborales, convirtiéndose en un factor clave para el bienestar y la permanencia del capital humano, en este sentido Silva, Garvin, Rovida, Saliba y Moimaz (2023) en su investigación afirman:

Los recién formados se frustran con los empleos alcanzados en el mercado de trabajo, debido a las condiciones ofrecidas, y demuestran más insatisfacción que los profesionales que trabajan hace más tiempo, pues no encontraron todo aquello que soñaban cuando eran universitarios. (p.52)

Los autores concuerdan en que las condiciones físicas se refieren a la percepción que tiene el trabajador sobre el estado de los espacios e instalaciones donde desempeña

sus funciones. Incluye la comodidad del mobiliario, la limpieza del entorno, la organización de los recursos, y la disponibilidad de materiales necesarios para el trabajo. También contempla aspectos como la adecuación de los equipos utilizados y si el ambiente físico favorece la eficiencia y seguridad en el cumplimiento de las tareas diarias.

2.2.9. Beneficios laborales o remunerativos

De acuerdo con Ayala (2022), la remuneración atribuye a uno de los principales factores extrínsecos que influyen en el bienestar de los trabajadores al representar no solo un medio de subsistencia, sino también un reconocimiento al valor del trabajo realizado. El autor sostiene que la equidad interna en comparación con otros dentro de la organización y la equidad externa en comparación con otras instituciones del sector, son esenciales para que el sistema de compensaciones contribuya a la motivación y satisfacción del personal.

Uno de los beneficios laborales que usualmente las empresas utilizan como estrategia para motivar a sus trabajadores son los beneficios sociales, por lo que se ha comprobado que esta estrategia aumenta la productividad de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores (Torres, Arce e Ibarquén, 2020).

En base a estas afirmaciones se deduce que el nivel de satisfacción del trabajador en relación con el salario que recibe, así como con los incentivos y beneficios adicionales que la organización ofrece. Incluye la percepción de la justicia y equidad en la remuneración, la puntualidad en los pagos, y si estos compensan adecuadamente el esfuerzo realizado. También contempla si el trabajador considera que los beneficios recibidos reflejan el compromiso institucional con su bienestar.

2.2.10. Políticas administrativas

Las políticas administrativas se refieren a las normas, directrices, procedimientos y decisiones institucionales que regulan el funcionamiento interno de la organización y orientan las relaciones laborales, éstas enmarcan políticas de regulación interna, salariales, de administración del capital humano, de marketing y ventas, de producción, financieras y de control interno como proceso integrado (Balanzategui, Sánchez y Vega, 2022). Esta dimensión analiza cómo las políticas influyen en la satisfacción del trabajador en términos de justicia organizacional, equidad, transparencia, oportunidad en la toma de decisiones y coherencia institucional.

En este sentido se entiende que, las políticas administrativas hacen referencia a la manera en que la institución organiza, regula y toma decisiones sobre sus procesos internos. En esta dimensión se refleja la percepción del trabajador sobre la claridad y coherencia de las normas, la equidad en su aplicación, la transparencia de las decisiones y el respeto por los procedimientos establecidos. También incluye la opinión sobre la flexibilidad o rigidez de las políticas frente a situaciones particulares.

2.2.11. Relaciones sociales

Alcocer y Villodre (2024) afirman que las relaciones sociales entre los trabajadores se pueden fortalecer con un trabajo cooperativo que integre la opinión y participación de todos, indican que esta estrategia mejora el retraimiento social pero no la timidez, el autocontrol y la ansiedad social en las relaciones colectivas. Por ello, la dimensión de relaciones sociales permite evaluar hasta qué punto la cooperativa fomenta interacciones laborales saludables, redes de apoyo entre compañeros y un ambiente basado en la reciprocidad y la confianza, factores que promueven el bienestar emocional y el compromiso del personal con la organización.

Las relaciones sociales en el trabajo se refieren a la calidad de las interacciones que tienen los empleados con sus compañeros y superiores, incluyendo el apoyo emocional, el compañerismo, la confianza, y la colaboración. Estas relaciones son fundamentales para generar un clima de trabajo positivo y un sentido de pertenencia.

Por tanto, se deduce que esta dimensión se vincula con la calidad de la interacción interpersonal entre compañeros de trabajo. Incluye el respeto mutuo, la cooperación, la disposición para ayudar, el ambiente de camaradería, y la ausencia de conflictos innecesarios. Se evidencia cuando el trabajador percibe que puede relacionarse de forma armoniosa con su equipo, intercambiar ideas libremente y sentirse parte de un grupo humano con valores compartidos.

2.2.12. Desarrollo personal

Salazar y Bello (2021) el desarrollo personal depende significativamente sobre el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores con las tareas que hacen y con el entorno que les rodea en su trabajo. Por lo tanto, el desarrollo personal es un componente central de la satisfacción laboral, ya que permite al trabajador sentirse valorado y

proyectarse dentro de la organización, fortaleciendo su bienestar emocional, sentido de propósito y permanencia laboral.

Ese desarrollo se realiza en tres etapas, la formación inicial, la inducción a la práctica y la formación y el desarrollo a lo largo de la vida. Y el artículo propone diversas alternativas actuales que permiten un mejor desarrollo personal, profesional e institucional. La mejora del desarrollo del profesorado es un conjunto de factores que posibilitan, o que impedirán o favorecerán, que el profesorado progrese en el ejercicio de su trabajo, en su bienestar docente y mejore el aprendizaje del alumnado. (Imbernón, 2020)

En resumen, el desarrollo personal contempla el grado en que el entorno laboral contribuye al crecimiento individual y profesional del trabajador. Se expresa en la posibilidad de aprender cosas nuevas, asumir nuevos retos, mejorar habilidades, y avanzar en su trayectoria dentro de la institución. También abarca la percepción de que el trabajo diario aporta al desarrollo de capacidades y permite al trabajador superarse en lo personal y profesional.

2.2.13. Desempeño de tareas

A nivel general el desempeño laboral es el indicador por el que se puede revelar la capacidad de los trabajadores para lograr metas, es decir la eficiencia utilizando de forma adecuada los recursos que dispone en su área de trabajo (Jaramillo, 2024). Es decir que el desempeño de tareas hace referencia aquel grado de satisfacción que vive el trabajador en función con la ejecución, relevancia, claridad y nivel de desafío de sus funciones laborales. Incluye el sentido de utilidad y valor que percibe en las tareas que realiza.

Además, una investigación en Ecuador vinculó la investigación del desempeño con la satisfacción de los empleados en servicios administrativos públicos (EMASEO EP), mostrando que una adecuada supervisión, retroalimentación clara y reconocimiento del trabajo contribuyen significativamente a la percepción positiva de las tareas realizadas (Nolasco, 2020). Por lo tanto, esta dimensión permite explorar si las tareas asignadas son claras, valoradas y adecuadas al perfil del trabajador, lo cual refuerza su motivación intrínseca y refuerza su conexión con la organización.

En función a las afirmaciones de los autores la dimensión se relaciona con la percepción del trabajador sobre cómo realiza sus funciones cotidianas. Incluye su

nivel de dominio sobre las tareas asignadas, la claridad de los objetivos, la planificación personal para cumplir tareas, y la satisfacción con los resultados obtenidos. También contempla si el trabajador siente que sus funciones son adecuadas a sus capacidades y si puede desarrollarlas con autonomía y eficacia.

2.2.14. Relación con la autoridad

Se entiende como una de la percepción del colaborador respecto al trato, comunicación, apoyo y reconocimiento que recibe de sus superiores jerárquicos. Incluye aspectos como la accesibilidad del jefe, su estilo de liderazgo, empatía y gestión del equipo.

Según Nolasco Ortiz (2020), en el estudio sobre la evaluación del desempeño y satisfacción laboral en EMASEO EP, se encontró que la percepción del liderazgo y la calidad del apoyo superior también tienen un efecto significativo en la satisfacción general del personal.

Así mismo, en el estudio realizado en la Unidad Educativa Manuel Cabrera Lozano, se observó que una relación respetuosa, con comunicación abierta y reconocimiento del jefe directo estaba vinculada a mayores niveles de satisfacción laboral entre los docentes (Jaramillo, 2024)

Esta dimensión es esencial para analizar si la organización promueve una cultura de liderazgo inclusivo, respetuoso y participativo, que impacta positivamente en la motivación, compromiso y retención del capital humano. En este contexto, aborda la forma en como el trabajador percibe su vínculo con sus superiores. Incluye la confianza para expresar ideas, la apertura al diálogo, el respeto mutuo y la disponibilidad del liderazgo para escuchar y atender inquietudes. También se refleja en el trato justo, la comunicación efectiva con los directivos y el reconocimiento del trabajo por parte de quienes ejercen funciones de autoridad.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

El enfoque en esta investigación fue cuantitativo al desarrollar con técnicas de recolección y análisis de datos numéricas. Se aplicó un cuestionario estandarizado y validado con escalas tipo Likert para medir, de forma objetiva y numérica, las percepciones de los trabajadores respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral. A través de un análisis estadístico se buscó establecer la existencia o no de correlaciones entre ambas variables. Además, se complementó la información mediante una entrevista semiestructurada al gerente de la cooperativa, lo que permitió obtener apreciaciones contextuales que ayudaron a comprender más profundamente los resultados de la encuesta y contrastarlos con la visión institucional.

Desde esta perspectiva, el enfoque cuantitativo permitió integrar dos formas de recolección de información que ofrecieron una comprensión más amplia del fenómeno estudiado. La aplicación de este método permitió estructurar los resultados con base en la evidencia estadística, mientras que la información de la entrevista enriqueció la interpretación de los hallazgos y permitió identificar matices y significados.

En este sentido, el enfoque cuantitativo, tal como lo proponen Hernández, Fernández y Baptista (2014), resultó adecuado para abordar problemas de estudio desde una perspectiva integral al tratar los datos mediante análisis estadístico, fortaleciendo así la validez del estudio.

3.1.2. Tipo de Investigación

La investigación fue descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental, enmarcado dentro de un enfoque mixto. Su propósito principal fue identificar, describir y analizar la relación que existe entre el clima organizacional (variable independiente) y la satisfacción laboral (variable dependiente) en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores Tulcán" Ltda., observando ambas acciones en su contexto real, sin manejo indebido deliberado de variables.

En un primer momento, el estudio fue descriptivo, permitió caracterizar detalladamente las variables de investigación según sus respectivas dimensiones, brindando una visión clara sobre cómo los trabajadores percibieron su entorno organizacional y su grado de satisfacción laboral. A su vez, fue correlacional, pues buscó establecer la dirección de la relación entre ambas variables, a través del uso de procedimientos estadísticos. Por otro lado, se aplicó un diseño no experimental de un corte transversal, debido a que los datos que se recolectaron en un único momento y sin intervenir directamente en las condiciones del entorno laboral de los participantes.

La elección de este tipo de investigación se fundamentó en los aportes de Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes mencionan que los estudios descriptivos buscan detallar las propiedades fundamentales de un fenómeno observado, mientras que los estudios correlacionales tienen como fin examinar la asociación entre dos o más variables. Además, proponen que el diseño no experimental es el más adecuado cuando se pretende observar y analizar los fenómenos tal manera como se dan en la realidad, sin intervención o manipulación directa del investigador. Esta perspectiva metodológica respaldó la estructura del estudio y permitió abordar el problema de investigación con rigurosidad y pertinencia.

3.2. HIPÓTESIS

H0: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa CACET.

H1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa CACET.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Clima organizacional (VI): es la percepción general que tienen los trabajadores sobre el ambiente en el que desarrollan sus labores dentro de la organización. En esta percepción incluye aspectos tanto objetivos como subjetivos que influyen en su comportamiento, motivación, compromiso y desempeño. De manera específica, se entiende como el conjunto de características del entorno laboral que son percibidas y valoradas por los integrantes de la institución y que afectan su bienestar y productividad.

Satisfacción laboral (variable dependiente): es el nivel de agrado o conformidad que experimenta un trabajador respecto a diferentes aspectos de su entorno y experiencia laboral. Esta satisfacción está relacionada con el cumplimiento de sus expectativas, necesidades y aspiraciones dentro del contexto organizacional, influyendo directamente en su actitud, permanencia y desempeño.

3.3.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Clima organizacional (Palma, 2004)	Realización personal	Grado en que el trabajador percibe satisfacción, utilidad y crecimiento personal a través del cumplimiento de sus funciones laborales.		Cuestionario
	Involucramiento laboral	Nivel de compromiso, esfuerzo y sentido de pertenencia que el trabajador demuestra hacia los objetivos y bienestar de la organización.		
	Supervisión	Nivel de percepción del trabajador sobre la justicia, apoyo, respeto y orientación que recibe por parte de su jefe inmediato.	Encuesta a trabajadores	Cuestionario
	Comunicación	Nivel de la claridad, fluidez, respeto y efectividad de la información que circula entre los diferentes niveles jerárquicos y entre compañeros.		
	Condiciones laborales	Nivel de adecuación del ambiente físico, equipamiento e infraestructura del entorno laboral para facilitar el cumplimiento eficiente de las tareas.		
Satisfacción laboral (Palma, 2005)	Condiciones físicas y/o Materiales	Nivel de satisfacción del trabajador con el estado, funcionalidad y comodidad del entorno físico y los recursos materiales disponibles en su lugar de trabajo		
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	Nivel de percepción del trabajador sobre la equidad, puntualidad y suficiencia de la remuneración y beneficios económicos otorgados por la institución.		

Políticas administrativas	Nivel de valoración del trabajador respecto a la claridad, equidad y aplicación justa de las normas y decisiones administrativas dentro de la organización.	Encuesta a trabajadores	Cuestionario
Relaciones sociales	Nivel de calidad de las interacciones sociales entre compañeros de trabajo, basada en el respeto, la colaboración y la convivencia armónica.		
Desarrollo personal	Grado en que el entorno laboral contribuye al crecimiento personal y profesional mediante oportunidades de aprendizaje y superación.		
Desempeño de tareas	Nivel de satisfacción del trabajador con su propio rendimiento, claridad de funciones y capacidad para ejecutar sus responsabilidades de forma eficiente.		
Relación con la autoridad	Percepción del trabajador sobre la comunicación, el respeto, el apoyo y la equidad en el trato recibido por parte de sus superiores.		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

En esta investigación el método que se utilizó es el método deductivo, por parte de teorías y conceptos generales sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, ampliamente abordados en la literatura científica, para luego contrastarlos empíricamente en un caso particular: los trabajadores de la Cooperativa CACET. A través de este enfoque, se busca comprobar si las relaciones establecidas teóricamente entre las variables se manifiestan en el contexto específico de la organización estudiada. El método deductivo es coherente con el enfoque cuantitativo del estudio, pues permite formular hipótesis a partir de generalizaciones previas, recoger datos mediante instrumentos estructurados y analizar los resultados a través de procedimientos estadísticos con el fin de confirmar o refutar dichas hipótesis.

El universo de estudio está constituido por los 22 trabajadores de la Cooperativa CACET, que laboran en la sede principal de la cooperativa en Tulcán, Ecuador (anexo 3). El estudio se desarrolló durante el periodo de la recolección de los datos

planificados para el año académico correspondiente, sin delimitación geográfica adicional.

Debido a que la población total es accesible y reducida, se aplicó un muestreo censal, donde se encuestó a todos los integrantes del universo investigado, sin necesidad de extraer una muestra parcial.

La población total: $n = 22$ corresponde al tamaño de la muestra. Al no realizarse muestreo probabilístico, no se estableció un nivel de confianza ni margen de error. Todos los trabajadores serán considerados como unidades de análisis, eliminando el error de muestreo (censo).

3.4.1. Instrumentos de recolección de datos

Para recolectar la información se usó una encuesta estructurada como instrumento de la recolección de datos tipo Likert (ver anexo 4), donde cada variable tiene su propia estaca de valoración, la escala CL-SPC (Clima laboral – Sonia Palma Carrillo) para la variable clima organizacional (Palma, 2004), la escala SL-SPC (Satisfacción Laboral– Sonia Palma Carrillo). para la variable satisfacción laboral (Palma, 2005) (ver anexo 5), escalas desarrolladas por la autora Sonia Palma Carrillo. Por lo que se toman estas escalas para trabajar los datos de esta investigación y tomando como base en los resultados de los estudios citados en antecedentes (Canez, 2021; Medina y Santillán, 2016; Ortega y Campos 2024).

Para el Clima Organizacional se tiene 50 ítems que están distribuidos en 5 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Cada ítem se responde en una escala de 5 puntos, que va desde 1 (nunca) hasta 5 (siempre). Esta escala permite cuantificar la percepción que tienen los colaboradores sobre su ambiente de trabajo, evaluando aspectos como motivación, comunicación organizacional, apoyo de los superiores y condiciones del entorno.

La calificación del instrumento para esta variable (independiente) se realiza en función a una escala que va de 1 a 5, con un máximo de 250 puntos generales y 50 por factor. A mayor puntaje, muy favorable es la percepción del ambiente laboral.

Esta metodología facilita la identificación de áreas críticas y fortalezas institucionales, contribuyendo a la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del ambiente laboral y al bienestar de los colaboradores.

Tabla 2*Escala de Clima organizacional CL-SPC*

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTUACIÓN
Muy favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 – 17	50 – 89

Nota: Tomado de Palma (2004)

Para la variable dependiente Satisfacción Laboral se trabaja con 36 ítems agrupados en 7 factores: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad

También se establece en una escala de tipo Likert de cinco niveles. El puntaje total se obtiene al sumar el puntaje de cada ítem. Las puntuaciones van en la escala de: 5 totalmente de acuerdo, 4: de acuerdo, 3: indeciso, 2: en desacuerdo, 1: total desacuerdo. En el caso de los ítems negativos como: 2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33; se trabaja con una interpretación inversa de los resultados, el puntaje que se puede alcanzar.

Tabla 3*Escala para evaluar la satisfacción laboral SL-SPC*

Satisfacción Laboral	FACTORES							P.T
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta Satisfacción	23 - +	18 - +	23 - +	19 - +	29 - +	29 - +	29 - +	168 - +
Parcial Satisfacción	20 - 22	15 - 17	20 - 22	17 - 18	26 - 28	26 - 28	26 - 28	149 - 167
Regular	15 - 19	9 - 14	15 -19	12 - 16	19 - 25	20 - 25	19 - 24	112 -148
Parcial insatisfacción	11 - 14	7 - 8	11 -14	10 - 11	14 - 18	14 - 19	14 - 18	93 - 111
Alta insatisfacción	0 - 10	0 - 6	0 - 10	0 - 9	0 - 13	0 - 13	0 - 13	0 - 92

Nota: Tomado de Palma (2005)

Como complemento al enfoque cuantitativo del estudio, se elaboró una guía de entrevista semiestructurada dirigida al gerente de la Cooperativa CACET, con el

objetivo de obtener una perspectiva directiva sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde el punto de vista institucional.

La guía estuvo compuesta por 12 preguntas abiertas, diseñadas en función de las 12 dimensiones estudiadas en el cuestionario aplicado al personal y cinco relacionadas con el clima organizacional (realización personal, comunicación, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales) y siete con la satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas, beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales, desempeño de tareas, desarrollo personal y relación con la autoridad) (ver anexo 6). Las preguntas fueron formuladas en un lenguaje claro, con el propósito de explorar percepciones, políticas internas, acciones institucionales y criterios de evaluación sobre cada una de estas áreas.

La finalidad de esta entrevista fue contrastar la visión de la gerencia con la percepción general de los trabajadores, de manera que se pudieran identificar coincidencias, discrepancias o vacíos entre ambos niveles, fortaleciendo así la interpretación de los resultados del estudio desde una mirada institucional más integral.

3.4.2 Análisis estadístico

Dado el tamaño de la población pequeña y la escala ordinal de medición de los ítems, se seleccionarán pruebas estadísticas no paramétricas, siguiendo la orientación de Ramírez y Polack (2020), quienes señalan que estas pruebas son ideales para muestras pequeñas (≤ 30) y variables medidas en escala ordinal, ya que no exigen distribución normal de los datos. En este contexto, se aplica las siguientes técnicas:

- Análisis univariantes: frecuencias por dimensión
- Análisis bivalente: Correlación de Spearman (para evaluar la relación monótonica entre el clima organizacional y la satisfacción laboral), y se interpretó utilizando un baremo cualitativo por rangos, que permite clasificar la fuerza y dirección de la relación entre las variables.

Estas pruebas permitirán contrastar las hipótesis y examinar la intensidad y dirección de la relación entre variables en el contexto de la entidad.

Con el propósito de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se aplicó la prueba de correlación de Spearman, adecuada

para datos de escala ordinal y muestras pequeñas. A continuación, se observa que el coeficiente de correlación (ρ de Spearman) entre las dos variables fue de 0,127, con un nivel de significancia bilateral de 0,573, en una muestra de 22 trabajadores.

Tabla 4

Correlación de Spearman de las variables de estudio

Variables	ρ (Spearman)	p	N
Clima laboral – Satisfacción laboral	0,127	0,573	22

Nota. ρ = coeficiente de correlación de Spearman.

El valor de $\rho = 0,127$ indica una correlación positiva muy débil, es decir, una relación mínima y no sustancial entre ambas variables. Además, el valor de significancia $p = 0,573$ es mayor que el umbral estándar de 0,05, lo que indica que la relación no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, no puede afirmarse con evidencia estadística suficiente que exista una asociación directa entre el clima organizacional percibido y el nivel de satisfacción laboral reportado por los trabajadores de la Cooperativa CACET, al menos dentro de esta muestra.

Tras la correlación de Spearman y el valor de significancia, se decide aprobar la hipótesis nula, al no existir una correlación estadística significativa entre las dos variables clima organizacional y satisfacción laboral, por tanto, se descarta H1, que sugería relación entre las variables.

Este resultado sugiere que, dentro del contexto particular de la cooperativa estudiada, el clima organizacional percibido por los trabajadores no guarda una correlación estadísticamente significativa con su nivel de satisfacción laboral, al menos desde una perspectiva cuantitativa. Cabe destacar que, si bien la correlación observada fue positiva, su magnitud fue muy baja y no suficiente para sustentar una relación robusta entre los constructos evaluados.

Para identificar las dimensiones que se relacionan más en el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral se hizo una correlación por dimensiones de forma independiente, el análisis de correlación Rho de Spearman evidenció que, a nivel dimensional, existen correlaciones cruzadas positivas y estadísticamente significativas de magnitud moderada entre el involucramiento laboral, como dimensión del clima organizacional, y las dimensiones de condiciones

físicas/materiales y desarrollo personal de la satisfacción laboral. Estos resultados indican que un mayor nivel de involucramiento laboral se asocia con mejores percepciones sobre el entorno físico de trabajo y las oportunidades de desarrollo personal.

Tabla 5

Correlación entre *condiciones físicas/materiales - involucramiento laboral*

Variables	ρ (Spearman)	p	N
Involucramiento laboral - Condiciones físicas y materiales	0,470	0,027	22

Nota. ρ = coeficiente de correlación de Spearman.

Entre las dimensiones analizadas del clima laboral, las condiciones físicas y materiales evidencian una relación positiva con el involucramiento laboral. En este sentido, resulta pertinente examinar otras dimensiones del entorno laboral que también podrían influir en el nivel de compromiso de los trabajadores. Una de ellas corresponde al desarrollo personal, entendido como las oportunidades de crecimiento y aprendizaje dentro de la organización. A continuación, se presenta la correlación entre el desarrollo personal y el involucramiento laboral.

Tabla 6

Correlación entre *desarrollo personal - involucramiento laboral*

Variables	ρ (Spearman)	p	N
Involucramiento laboral – Desarrollo personal	0,464	0,027	22

Nota. ρ = coeficiente de correlación de Spearman.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta parte se expone de manera sistemática los resultados que se generaron a partir del proceso de investigación que se obtuvo aplicando instrumentos diseñados para evaluar las variables centrales de este estudio: clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa CACET. Se incluyen análisis estadísticos derivados del procesamiento de la encuesta estructurada aplicada a los miembros de la institución, permitiendo describir los niveles de percepción en cada dimensión que componen las dos variables.

En la primera sección del capítulo se presentan los resultados globales de cada variable, seguidos por el análisis específico de sus dimensiones. Para la variable clima organizacional se consideraron 5 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; mientras que para la variable satisfacción laboral se evaluaron 7 dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Cada dimensión fue interpretada a partir de la frecuencia de respuestas, aplicando los rangos establecidos en la escala de valoración definida para el estudio.

Posteriormente, se expone el análisis de correlación estadística entre las dos variables, a través de la prueba no paramétrica de Spearman, con el fin de identificar la existencia o ausencia de una relación existente entre el clima organizacional percibido por los miembros y su nivel de satisfacción laboral. Este análisis permite responder al objetivo general planteado en la investigación y evaluar empíricamente la hipótesis formulada.

Se incluyen los descubrimientos obtenidos a partir de la entrevista estructurada realizada al gerente de la cooperativa, cuya finalidad fue contrastar, desde una perspectiva cualitativa, la visión de la alta dirección con los resultados cuantitativos obtenidos a través de los trabajadores. Esta sección permite establecer una comparación entre la percepción institucional y la percepción del personal operativo, enriqueciendo el análisis integral del contexto organizacional de la institución objeto de estudio.

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Análisis general del clima organizacional

Para un análisis del clima organizacional general en los trabajadores de la Cooperativa CACET, se procedió a calcular la sumatoria total de los valores correspondientes a cada una de las 5 dimensiones evaluadas: Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales. Este resultado total se interpretó de acuerdo con los rangos definidos en la escala de valoración establecida en el Anexo 5, la cual clasifica el clima organizacional en los niveles: Muy favorable, Favorable, Media, Desfavorable y Muy desfavorable, en función del puntaje alcanzado por cada encuestado.

Tabla 7

Análisis general de la variable clima organizacional

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	15	68,18
Favorable	6	27,27
Media	1	4,54
Desfavorable	0	0
Muy desfavorable	0	0
Total	22 encuestados	100

Desde una evaluación global, los resultados se califican como positivos, pues el predominio de percepciones altamente favorables indica que la organización ha logrado consolidar condiciones satisfactorias para el desarrollo del talento humano, generando un clima que propicia la estabilidad y el rendimiento en los trabajadores.

El análisis general del clima organizacional evidencia una valoración predominantemente positiva por parte de los trabajadores de la CACET. La mayoría de encuestados se ubicó en las categorías "Muy favorable" y "Favorable", lo que refleja percepciones alineadas con un entorno laboral saludable, con adecuados niveles de motivación, compromiso y cohesión interna. En contraste, solo un porcentaje de aproximadamente 4 calificó la percepción como "Media", mientras que no se registraron respuestas en las categorías negativas de la escala ("Desfavorable" y "Muy desfavorable"), lo cual refuerza la idea de un entorno laboral sin evidencias de climas críticos o conflictivos.

Estos resultados reflejan una tendencia generalizada hacia una valoración positiva del entorno organizacional, caracterizada por buenas condiciones en aspectos clave como el liderazgo, la comunicación interna, la participación y el entorno físico de trabajo. La homogeneidad en las respuestas hacia los niveles altos sugiere un ambiente laboral bien estructurado y funcional desde la perspectiva del personal. Esta concentración de percepciones favorables también podría estar indicando un alineamiento entre las prácticas internas y las necesidades psicosociales de los trabajadores.

4.1.2 Análisis por dimensiones del clima organizacional

El análisis de dimensión realización personal se realizó mediante la sumatoria de diez ítems del cuestionario CL-SPL, correspondientes a las preguntas: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46. Estas preguntas abordan aspectos relacionados con el sentido de logro, motivación intrínseca, reconocimiento, crecimiento individual, compromiso y satisfacción del trabajador con el desarrollo de sus actividades dentro de la institución. Los resultados individuales obtenidos fueron clasificados de acuerdo con la escala de valoración establecida en el Anexo 5, que permite determinar el nivel de percepción de esta dimensión dentro del clima organizacional.

Tabla 8

Análisis de la dimensión Realización personal

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	16	72,72
Favorable	5	22,72
Media	1	4,54
Desfavorable	0	0
Muy desfavorable	0	0
Total	22	100

El predominio de respuestas en los niveles superiores de la escala revela una tendencia clara hacia la satisfacción con los factores asociados a la autorrealización en el contexto institucional.

Al analizar esta dimensión se identifica una tendencia claramente favorable en la percepción de los trabajadores. La mayoría calificó esta dimensión como "Muy favorable" y seguido un porcentaje menor como "Favorable", lo cual evidencia que la mayoría de los colaboradores se sienten realizados en su labor, perciben

oportunidades de crecimiento y consideran que sus funciones generan satisfacción personal y profesional. Muy pocos se ubicaron en la categoría "Media", mientras que no se registraron valoraciones en los niveles negativos de la escala.

Estos resultados reflejan una percepción sólida y positiva respecto a la autorrealización dentro de la organización, destacando la identificación de los trabajadores con sus tareas y el reconocimiento de logros alcanzados. En consecuencia, la evaluación de esta dimensión es positiva, ya que evidencia que la cooperativa fomenta un ambiente en el que los colaboradores pueden desarrollar su potencial y sentirse motivados en sus funciones.

El análisis del involucramiento laboral se llevó a cabo a partir de la sumatoria de las respuestas correspondientes a diez ítems del cuestionario, que abordan aspectos vinculados con el compromiso del trabajador hacia sus responsabilidades, la identificación con los objetivos institucionales, la disposición para contribuir al cumplimiento de metas organizacionales y el grado de participación en las actividades laborales (ver tabla 6). Esta dimensión permite identificar el nivel de conexión que perciben los empleados entre su trabajo diario y la misión organizacional, así como su sentido de pertenencia y responsabilidad frente a los resultados colectivos.

Tabla 9

Análisis de la dimensión involucramiento laboral

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	17	77,27
Favorable	4	18,18
Media	1	4,54
Desfavorable	0	0
Muy desfavorable	0	0
Total	22	100

Esta distribución indica una fuerte tendencia a la implicación laboral positiva entre los miembros del equipo, lo cual se traduce en una percepción general de compromiso activo con las funciones asignadas y con el cumplimiento de los propósitos institucionales. El alto nivel de respuestas concentradas en las categorías superiores evidencia un entorno donde los trabajadores se perciben involucrados y responsables en su quehacer diario.

Dado que los resultados reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de los colaboradores. La mayoría calificó esta dimensión como "Muy favorable", mientras que solo un 4,5% se ubicó en la categoría "Media". No se evidencian respuestas en los niveles negativos de la escala.

El análisis de la dimensión Supervisión se realizó a partir de la sumatoria de diez ítems del cuestionario que exploran la percepción de los trabajadores respecto a la actuación de sus superiores jerárquicos, considerando aspectos como el liderazgo, el apoyo brindado, la capacidad de orientación, el trato interpersonal, la imparcialidad en la toma de decisiones y la disposición para resolver conflictos o necesidades del equipo. Esta dimensión permite identificar el nivel de aceptación o valoración que los empleados tienen hacia el estilo y la eficacia de la supervisión ejercida dentro de la institución.

Tabla 10

Análisis de la dimensión supervisión

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	16	72,72
Favorable	5	22,72
Media	1	4,54
Desfavorable	0	0
Muy desfavorable	0	0
Total	22	100

Los resultados evidencian una alta concentración de respuestas en los rangos superiores, lo cual señala una percepción predominantemente positiva respecto al rol de supervisión dentro de la cooperativa. La presencia mayoritaria de valoraciones muy favorables sugiere que los trabajadores reconocen prácticas de liderazgo que generan confianza, apoyo y una guía efectiva para el cumplimiento de sus tareas.

El predominio de valoraciones muy favorables permite interpretar esta dimensión como una fortaleza en la gestión interna de la cooperativa. Un porcentaje considerable que la evalúa en un nivel favorable aporta un matiz positivo adicional, mientras que la mínima proporción que la califica como media constituye un aspecto aislado, sin representar un patrón problemático. En términos generales, la percepción de la supervisión puede evaluarse como altamente positiva, lo que contribuye de manera significativa al clima organizacional.

El análisis de la dimensión Comunicación se realizó con base en la sumatoria de diez ítems del cuestionario que abordan la percepción del personal respecto a los canales, flujos, claridad y oportunidad de la información dentro de la organización. Estos ítems en la tabla 8 consideran tanto la comunicación vertical como horizontal, la facilidad de acceso a la información, la retroalimentación recibida, y el grado de comprensión y transparencia en los mensajes que circulan entre las distintas áreas y niveles jerárquicos.

Tabla 11

Análisis de la dimensión comunicación

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	17	77,27
Favorable	4	18,18
Media	1	4,54
Desfavorable	0	0
Muy desfavorable	0	0
Total	22	100

El predominio de valoraciones muy favorables indica que los trabajadores experimentan condiciones de comunicación efectivas, caracterizadas por claridad, fluidez y acceso oportuno a la información necesaria para el desarrollo de sus funciones establecidas.

Esta distribución revela una percepción ampliamente positiva respecto a los procesos comunicacionales internos, con una clara mayoría de participantes ubicados en los niveles más altos de la escala.

El análisis de la dimensión Condiciones laborales se desarrolló a partir de la sumatoria de diez ítems que evalúan la percepción del personal en torno a los aspectos físicos, materiales y ambientales del entorno de trabajo, incluyendo la adecuación del espacio, disponibilidad de recursos, confort, seguridad y mantenimiento de las instalaciones. Estas preguntas permiten conocer el grado en que los empleados consideran que las condiciones en las que desempeñan sus funciones contribuyen al cumplimiento eficiente de sus tareas y a su bienestar general.

Asimismo, un entorno de trabajo adecuado favorece la prevención de riesgos laborales y promueve un clima organizacional más saludable y seguro para todos los colaboradores.

Tabla 12*Análisis de la dimensión condiciones laborales*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	14	63,63
Favorable	7	31,81
Media	1	4,54
Desfavorable	0	0
Muy desfavorable	0	0
Total	22	100

El bajo número de respuestas en los niveles medios o inferiores sugiere una percepción generalizada de satisfacción con la infraestructura y los recursos disponibles en la organización, lo que quiere decir que el capital estructural y los sistemas de la entidad son los adecuados para los trabajadores en sus tareas individuales.

4.1.3 Análisis general de satisfacción laboral

Para el análisis de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa CACET, se consideró la sumatoria total de los puntajes correspondientes a las siete dimensiones que componen esta variable: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad (ver tabla 10). La interpretación de los resultados se realizó utilizando los rangos establecidos en la escala de valoración del Anexo 5, la cual clasifica los niveles de satisfacción en: Alta satisfacción, Parcial satisfacción, Regular, Parcial insatisfacción y Alta insatisfacción, en función de los valores totales alcanzados por cada encuestado.

Tabla 13*Análisis de la variable satisfacción laboral*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	0	0
Parcial Satisfacción	1	4,54
Regular	19	86,36
Parcial insatisfacción	2	9,09
Alta insatisfacción	0	0
Total	22	100%

La presencia de casos en el nivel de parcial insatisfacción, aunque reducida, evidencia que ciertos factores laborales podrían no estar cumpliendo con las expectativas de algunos empleados.

Esta distribución indica una valoración predominantemente neutral de las condiciones laborales por parte del personal, en donde la mayoría no expresa ni altos niveles de satisfacción ni niveles extremos de insatisfacción. En conjunto, los datos reflejan una percepción laboral que se sitúa en un punto medio, lo que resulta relevante para comprender el estado actual del bienestar laboral dentro de la organización.

4.1.4 Análisis por dimensiones de satisfacción laboral

Para analizar la variable Satisfacción laboral por dimensión, se procedió a calcular el puntaje total a partir de la sumatoria de los ítems correspondientes a cada una de las siete dimensiones que la componen, con base en las respuestas obtenidas en el instrumento aplicado. Cabe destacar que algunas preguntas del cuestionario fueron redactadas en forma negativa, por lo que fue necesario aplicarles un proceso de inversión de escala antes de su tratamiento estadístico.

En concreto, los ítems 2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 23, 26, 31 y 33 fueron recodificados de forma inversa, asignando los valores contrarios en la escala tipo Likert original (por ejemplo, 1 pasó a ser 5, 2 a 4, 3 permaneció igual, 4 a 2, y 5 a 1), con el fin de homogeneizar la dirección de las respuestas y asegurar la validez del análisis. Este procedimiento permitió integrar coherentemente todos los ítems en la medición de los niveles de satisfacción laboral de trabajadores, sin distorsiones derivadas del sentido de la redacción.

El análisis de Condiciones físicas y/o materiales se llevó a cabo mediante la sumatoria de cinco ítems que indagan la percepción del trabajador sobre la calidad, disponibilidad y adecuación de los recursos físicos y materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones. Esta dimensión considera elementos como el equipamiento, el estado que se encuentran las instalaciones, la funcionalidad del mobiliario, la disponibilidad de herramientas de trabajo y el entorno físico general, elementos que influyen directamente en la experiencia laboral cotidiana del personal.

Tabla 14*Análisis de la dimensión condiciones físicas y/o materiales*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	4	18,18
Parcial Satisfacción	9	40,90
Regular	9	40,90
Parcial insatisfacción	0	0
Alta insatisfacción	0	0
Total	22	100

Esta distribución muestra que, si bien existe un grupo que valora positivamente esta dimensión, una parte significativa de los encuestados percibe las condiciones físicas y materiales como aceptables, sin llegar a niveles elevados de satisfacción. El equilibrio entre las respuestas de satisfacción parcial y regular sugiere una percepción dividida entre quienes reconocen condiciones adecuadas y quienes identifican márgenes de mejora en el entorno físico de trabajo. No se registraron respuestas en los niveles de parcial insatisfacción ni alta insatisfacción.

Al analizar los Beneficios laborales y/o remunerativos se fundamentó en la sumatoria de cuatro ítems orientados a recoger la percepción del personal respecto a la justicia, suficiencia y satisfacción con los ingresos económicos y los beneficios complementarios que ofrece la institución. Esta dimensión abarca apreciaciones sobre la equidad salarial, la correspondencia entre remuneración y funciones desempeñadas, así como el acceso a incentivos, bonificaciones u otras formas de compensación no monetaria, en tanto componentes relevantes del bienestar laboral.

Tabla 15*Análisis de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	0	0
Parcial Satisfacción	3	13,63
Regular	12	54,54
Parcial insatisfacción	5	22,72
Alta insatisfacción	2	9,09
Total	22	100

En la distribución se refleja una percepción mayormente neutral y hacia la baja en relación con los beneficios y la compensación económica.

El hecho de que más de la mitad de los trabajadores no se manifieste plenamente satisfecho y que un segmento relevante indique algún grado de insatisfacción, sugiere que los beneficios laborales no están siendo evaluados como un factor altamente positivo dentro del contexto institucional. De modo que, aunque los trabajadores reconocen la existencia de beneficios no impacta en su motivación y bienestar.

Los beneficios deberían representar un estímulo, sin embargo, se entiende que los trabajadores reconocen los beneficios como una imposición formal mas no como un elemento clave para su desarrollo profesional.

El análisis de la dimensión políticas administrativas se realizó a partir de la sumatoria de cinco ítems que exploran la percepción del personal respecto a la coherencia, equidad, claridad y aplicación de las normas internas y decisiones administrativas de la organización. Esta dimensión contempla cómo las políticas influyen en el ambiente laboral, la transparencia en los procesos, la consistencia en la toma de decisiones y la percepción general sobre la gestión institucional desde una perspectiva normativa.

Tabla 16

Análisis de las políticas administrativas

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	7	31,81
Parcial Satisfacción	5	22,72
Regular	9	40,90
Parcial insatisfacción	1	4,54
Alta insatisfacción	0	0
Total	22	100

La tendencia sobre claridad, coherencia y equidad es positiva en su mayoría, dado que los trabajadores han presentado respuestas en su mayoría favorables, es decir que esta distribución sugiere una valoración positiva, con una proporción significativa de trabajadores que perciben las políticas como adecuadas o funcionales, pero también con una mayoría relativa que mantiene una postura neutral, lo cual podría asociarse con experiencias diversas en torno a la implementación o comunicación de dichas políticas en el contexto organizacional.

El análisis de la dimensión Relaciones sociales se realizó mediante la sumatoria de cuatro ítems que abordan la percepción del personal respecto a la calidad de las interacciones interpersonales dentro del ambiente laboral, considerando factores como la cooperación entre compañeros, el respeto mutuo, la comunicación interpersonal y el clima relacional en general (ver tabla 14). Esta dimensión permite identificar el grado en que las relaciones sociales influyen en la experiencia de satisfacción o malestar en el espacio de trabajo.

Tabla 17

Análisis de la dimensión relaciones sociales

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	0	0
Parcial Satisfacción	1	4,54
Regular	17	77,27
Parcial insatisfacción	4	18,18
Alta insatisfacción	0	0
Total	22	100

Al revisar los valores se identifica que la valoración a los indicadores que componen la dimensión de relaciones sociales tiene una puntuación media, no hubo respuestas de alta satisfacción, estas respuestas sugieren una tendencia marcada hacia la neutralidad en la percepción de las relaciones interpersonales, con una proporción importante de respuestas que no expresan satisfacción plena ni insatisfacción extrema. La ausencia de valoraciones en los niveles más altos contrasta con la frecuencia de respuestas en niveles medios o bajos, lo cual permite identificar esta dimensión como un aspecto que, aunque no alarmante, presenta menor valoración en comparación con otras áreas evaluadas.

El análisis del desarrollo personal se llevó a cabo mediante la sumatoria de seis ítems que exploran la percepción del trabajador respecto a las posibilidades de crecimiento profesional, adquisición de nuevos conocimientos, mejora de habilidades y oportunidades de formación dentro de la institución. Esta dimensión busca captar el grado en que el entorno laboral promueve el avance individual en cada trabajador y la autorrealización a través del trabajo, considerando tanto el acceso a procesos formativos como la percepción de progreso en la trayectoria profesional.

Tabla 18*Análisis de la dimensión desarrollo personal*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	19	86,36
Parcial Satisfacción	2	9,09
Regular	1	4,54
Parcial insatisfacción	0	0
Alta insatisfacción	0	0
Total	22	100

No se registraron casos en los niveles de parcial insatisfacción ni en la alta insatisfacción, de modo que los trabajadores indican tener un desarrollo en cuanto a formación académica y bienestar personal. La distribución refleja una valoración ampliamente positiva de esta dimensión, con una clara mayoría que reconoce oportunidades de crecimiento dentro de la organización. El predominio de respuestas en el nivel más alto de satisfacción sugiere una experiencia laboral en la que los trabajadores perciben un entorno que favorece su desarrollo individual y profesional.

El análisis del desempeño de tareas se efectuó a partir de la sumatoria de seis ítems que evalúan la percepción del trabajador en relación con la claridad, autonomía, dominio, satisfacción y eficiencia en la ejecución de sus responsabilidades laborales. Esta dimensión abarca cómo el personal experimenta su rol dentro de la organización, en términos de comprensión de funciones, nivel de exigencia, capacidad para cumplir con los objetivos asignados y percepción de logro en el día a día del trabajo.

Tabla 19*Análisis de la dimensión desempeño de tareas*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	19	86,36
Parcial Satisfacción	3	13,63
Regular	0	0
Parcial insatisfacción	0	0
Alta insatisfacción	0	0
Total	22	100

No se registraron casos en los niveles de regular, parcial insatisfacción ni en la alta insatisfacción. Esta distribución evidencia una percepción altamente positiva sobre esta dimensión, con una notable concentración de respuestas en el nivel más alto de la escala.

La ausencia total de respuestas negativas o neutras refuerza la idea de que los miembros se sienten seguros y satisfechos con la forma en que llevan a cabo sus actividades dentro del contexto institucional.

El análisis de esta dimensión se realizó mediante la sumatoria de seis ítems que recogen la percepción de los trabajadores respecto a la interacción que mantienen con sus superiores jerárquicos, considerando elementos como el respeto mutuo, la apertura al diálogo, la receptividad ante sugerencias o inquietudes, el trato justo, y la confianza generada por quienes ejercen funciones directivas. Esta dimensión permite valorar cómo las dinámicas de liderazgo y comunicación vertical influyen en la satisfacción general del personal.

Tabla 20

Análisis de la dimensión relación con la autoridad

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alta Satisfacción	17	77,27
Parcial Satisfacción	3	13,63
Regular	2	9,09
Parcial insatisfacción	0	0
Alta insatisfacción	0	0
Total	22	100

Para las escalas de niveles de parcial insatisfacción y alta insatisfacción no se tiene respuesta. Esta distribución evidencia una valoración predominantemente positiva de la relación entre el personal y sus superiores, con una mayoría significativa de respuestas ubicadas en los niveles superiores de satisfacción.

La presencia de algunos casos en el nivel medio, aunque minoritaria, indica que existen matices en la percepción, pero en general se identifica un entorno en el que las relaciones con la autoridad son vistas como constructivas y muy adecuadas para el desarrollo de aquellas actividades laborales.

4.1.5. Análisis integrado de las dimensiones según variables sociodemográficas

Con el fin de complementar el análisis correlacional realizado mediante el coeficiente de Spearman, se efectuó un análisis descriptivo de las dimensiones que presentaron correlaciones cruzadas estadísticamente significativas, específicamente: condiciones físicas/materiales y desarrollo personal (satisfacción laboral), en relación con el involucramiento laboral (clima organizacional).

Este análisis se desarrolló en función de las variables sociodemográficas: edad, género, estado civil y tiempo de servicio, utilizando tablas de contingencia a partir de los niveles categorizados (medio y alto).

Análisis según la edad

Los resultados evidencian que, en todos los rangos de edad considerados, predomina el nivel alto en las tres dimensiones analizadas. En el caso de las condiciones físicas/materiales, la mayor concentración de respuestas en el nivel alto se presenta en los grupos de 20 a 29 años y de 40 a 49 años, lo que refleja una percepción favorable del entorno físico de trabajo independientemente de la edad.

Respecto al involucramiento laboral, se observa una marcada homogeneidad, dado que prácticamente la totalidad de los encuestados, sin distinción etaria, se ubican en el nivel alto. Este resultado sugiere que el compromiso con la organización es transversal a los distintos grupos de edad.

Tabla 21

Nivel de involucramiento laboral en función a la edad

		Edad					Total
		20 a 29 años	30 a 39 años	40 a 49 años	50 a 59 años	60 o más	
Nivel de involucramiento laboral	Medio	0	0	1	0	0	1
	Alto	7	7	4	2	1	21
Total		7	7	5	2	1	22

De igual manera, en la dimensión desarrollo personal, se mantiene el predominio del nivel alto en todos los rangos etarios, con una mínima presencia del nivel medio, lo que indica que los trabajadores perciben que su labor contribuye positivamente a su realización personal, independientemente de su edad. Esto sugiere que la organización ofrece oportunidades de crecimiento, reconocimiento y aprendizaje

continuo que son valoradas de manera similar por los colaboradores de distintas generaciones.

Análisis según el género

Al analizar las dimensiones en función del género, se evidencia una distribución equilibrada entre hombres y mujeres, observándose en ambos casos un predominio del nivel alto en condiciones físicas/materiales, involucramiento laboral y desarrollo personal.

No se identifican diferencias relevantes entre los géneros, lo que permite inferir que la percepción favorable del entorno laboral, el compromiso con la organización y la satisfacción personal derivada del trabajo no están condicionados por el género, sino que responden a factores organizacionales comunes.

Análisis según el estado civil

En relación con el estado civil, los resultados muestran que los trabajadores casados presentan una concentración total en el nivel alto en las tres dimensiones analizadas. En los grupos de trabajadores solteros y divorciados, si bien predomina también el nivel alto, se registra la presencia de algunos casos en el nivel medio, principalmente en las dimensiones de condiciones físicas/materiales y desarrollo personal, en la dimensión involucramiento laboral se refleja que los encuestados han respondido en su mayoría de manera favorable.

Tabla 22

Nivel de involucramiento laboral y Estado civil

		Estado civil			Total
		Soltero	Casado	Divorciado	
Nivel de involucramiento laboral	Medio	1	0	0	1
	Alto	13	4	4	21
Total		14	4	4	22

Este comportamiento sugiere que, aunque el estado civil no determina de manera directa la percepción del clima organizacional ni de la satisfacción laboral, existen ligeras variaciones que pueden estar asociadas a experiencias personales o expectativas individuales.

Estas diferencias, aunque sutiles, pueden influir en la forma en que los trabajadores valoran la estabilidad, el apoyo institucional y el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Análisis según el tiempo de servicio

El análisis en función del tiempo de servicio permite identificar una tendencia clara: a medida que aumenta la permanencia en la organización, se incrementa la concentración de trabajadores en el nivel alto de involucramiento laboral y desarrollo personal. Los colaboradores con seis años o más de servicio presentan las valoraciones más favorables.

Tabla 23

Análisis del nivel de involucramiento laboral y tiempo de servicio

		Tiempo de servicio					Total
		menos de un año	1 a 2 años	3 a 4 años	5 a 6 años	6 o mas	
Nivel de involucramiento laboral	Medio	0	0	1	0	0	1
	Alto	3	5	2	3	8	21
Total		3	5	3	3	8	22

Entre los resultados presentados en ambas tablas se observa que, independientemente del tiempo de servicio, la mayoría de los colaboradores se ubica en el nivel alto tanto en el involucramiento laboral como en el desarrollo personal. No obstante, los trabajadores con mayor permanencia en la institución muestran una tendencia más marcada hacia valoraciones favorables, lo que sugiere que la experiencia acumulada y la estabilidad dentro de la organización contribuyen positivamente al fortalecimiento del compromiso con el trabajo y al crecimiento personal de los colaboradores.

Tabla 24

Análisis del nivel de desarrollo personal y tiempo de servicio

		Tiempo de servicio					Total
		menos de un año	1 a 2 años	3 a 4 años	5 a 6 años	6 o mas	
Nivel de desarrollo personal	Medio	1	0	0	0	2	1
	Alto	2	5	3	3	6	21
Total		3	3	5	3	3	8

En cuanto a las condiciones físicas/materiales, si bien se observan algunos casos en el nivel medio en los rangos intermedios de tiempo de servicio, el nivel alto sigue siendo predominante, especialmente en los trabajadores con mayor antigüedad. Este resultado refuerza la idea de que la estabilidad laboral y la experiencia

acumulada favorecen el compromiso organizacional y la satisfacción personal en el trabajo.

Tabla 25

Nivel de condiciones físicas/materiales y tiempo de servicio

		Tiempo de servicio					Total
		menos de un año	1 a 2 años	3 a 4 años	5 a 6 años	6 o mas	
Nivel de condiciones físicas/materiales	Medio	0	2	2	0	3	7
	Alto	3	3	1	3	5	15
Total		3	3	5	3	3	8

En conjunto, los resultados evidencian que las dimensiones condiciones físicas/materiales y desarrollo personal mantienen una relación positiva con el involucramiento laboral, independientemente de las características sociodemográficas de los trabajadores. No obstante, variables como el tiempo de servicio permiten observar una mayor consolidación del compromiso y la satisfacción laboral, lo que complementa y da sustento descriptivo a los resultados obtenidos en el análisis correlacional.

Con el fin de priorizar la claridad y relevancia del análisis, en el cuerpo principal del trabajo se presentan únicamente las tablas de contingencia que aportan elementos interpretativos directos a las correlaciones estadísticamente significativas identificadas entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el clima organizacional. Las demás tablas, correspondientes a cruces que muestran distribuciones homogéneas o sin variaciones sustantivas según variables sociodemográficas como género y estado civil, se incluyen en el anexo 7 como respaldo metodológico, evitando así la saturación de información y manteniendo el enfoque analítico en los hallazgos más relevantes del estudio.

4.1.6. Aportes de la entrevista al gerente

Con el objetivo de obtener una visión directiva sobre las condiciones laborales, la administración del capital humano y el clima organizacional de la Cooperativa CACET, se aplicó una entrevista estructurada a la gerente de la institución, Mónica Torres, profesional con experiencia en gestión financiera y administrativa. La entrevista abarcó doce dimensiones clave vinculadas a la satisfacción laboral y al entorno organizacional, y permitió recopilar información valiosa desde la perspectiva institucional.

En cuanto al desarrollo y realización profesional, la gerente destacó que la cooperativa ofrece oportunidades de capacitación continua y reconoce el mérito interno al momento de asignar ascensos. Señaló que existe una política institucional que prioriza al personal interno para acceder a cargos de mayor jerarquía, lo que fortalece la motivación y el sentido de pertenencia.

Respecto al involucramiento laboral, Torres afirmó que, si bien no se puede hablar de un compromiso absoluto por parte de todos los trabajadores, la mayoría demuestra interés y seguimiento a las metas institucionales. Subrayó que el diálogo permanente y la concientización sobre la mejora organizacional son estrategias aplicadas para fortalecer ese compromiso.

Sobre el estilo de supervisión, la gerente indicó que la cooperativa cuenta con mecanismos internos y externos de control, que permiten mantener un sistema de supervisión riguroso y funcional, acorde a la naturaleza del sector financiero. Reconoció que este aspecto es una prioridad y que se trabaja continuamente en su optimización.

En el ámbito de la comunicación, resaltó que esta es uno de los pilares fundamentales de la institución. Mencionó que se emplean tanto canales formales como reuniones periódicas como informales interacciones espontáneas, con el fin de garantizar una comunicación fluida, directa y constante entre todas las áreas.

En relación con las condiciones físicas y materiales, manifestó que la infraestructura de la cooperativa fue diseñada considerando tanto la atención al socio como el bienestar del personal. Afirmó que los trabajadores cuentan con ambientes adecuados y con las herramientas necesarias para desarrollar sus funciones de manera cómoda, aunque reconoció que siempre existen aspectos por mejorar debido a la dinámica cambiante del entorno y la normativa.

Sobre la estructura de remuneración, explicó que, aunque los trabajadores siempre pueden tener expectativas más altas, la cooperativa procura mantener una política salarial proporcional al tamaño de la institución y orientada a preservar la sostenibilidad financiera a largo plazo. Indicó que se busca un equilibrio entre el bienestar del personal y la estabilidad de la organización.

En cuanto a las políticas administrativas, Torres aseguró que la institución se mantiene abierta a las observaciones del personal administrativo, y que constantemente se

busca mejorar la normativa interna para ofrecer condiciones laborales más adecuadas. Sin embargo, reconoció que aún existen oportunidades de mejora en la estructura normativa.

En lo relativo a las relaciones sociales dentro del entorno laboral, enfatizó que el trabajo en equipo es un valor institucional promovido de forma activa. Señaló que existe colaboración entre departamentos, especialmente cuando se presentan contingencias, y que se organizan actividades internas para fortalecer la cohesión y el sentido de comunidad.

Respecto al desarrollo personal, mencionó que los funcionarios tienen la libertad de solicitar capacitaciones personalizadas, además de las formaciones generales propuestas desde la gerencia. Estas capacitaciones se planifican con antelación y se ajustan a las necesidades individuales y grupales, con el objetivo de poder fortalecer el desempeño laboral.

El análisis del desempeño de tareas reconoció que este es un tema complejo de evaluar desde su posición, ya que, aunque se procura valorar el potencial de cada trabajador, es necesario considerar que las percepciones sobre la valoración del desempeño dependen en gran medida de cada individuo.

Sobre la relación entre los trabajadores y los niveles jerárquicos, expresó que existe un buen entendimiento y cercanía entre los distintos estamentos. Indicó que la interacción entre jefaturas y colaboradores no solo ocurre en lo laboral, sino también en espacios de convivencia que fortalecen los vínculos humanos.

Finalmente, al ser consultada sobre su percepción general respecto al ambiente organizacional, Mónica Torres afirmó sentirse orgullosa del equipo que lidera, valorando el aporte que cada uno brinda a la institución. Reiteró que su responsabilidad como gerente es asegurar un entorno favorable, con condiciones justas y oportunidades para todos los colaboradores.

Los resultados en el transcurso de la investigación permitieron caracterizar y analizar en profundidad las dos variables clima organizacional y satisfacción laboral dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores Tulcán" Ltda., desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa. Mediante el tratamiento estadístico de los datos recabados a través del instrumento tipo Likert, se identificaron los niveles de percepción de los trabajadores en cada una de las dimensiones estudiadas. En

términos generales, los resultados reflejan una valoración mayoritariamente favorable del clima organizacional, mientras que por lo contrario la satisfacción laboral muestra niveles más variables entre los participantes.

Asimismo, el uso de la correlación de Spearman permitió establecer relaciones significativas entre diversas dimensiones de ambas variables. Ocho correlaciones destacaron por su significancia estadística, reflejando asociaciones positivas entre aspectos clave del entorno laboral y la experiencia del trabajador. Entre estas, se identificaron relaciones particularmente relevantes, como la existente entre las políticas administrativas y el desempeño de tareas, o entre las condiciones físicas y el desarrollo personal, lo que aporta una visión más detallada sobre los factores que inciden en la representación del clima y la satisfacción en el ámbito laboral.

Por su parte, la información cualitativa obtenida a través de la entrevista a la gerente de la institución complementó el análisis, aportando la perspectiva de la dirección respecto al funcionamiento organizacional, la gestión del capital humano y el ambiente de trabajo. Estos datos servirán como base para el siguiente capítulo, en el que se realizará un contraste entre las percepciones del personal y la visión institucional, así como una discusión crítica de los hallazgos a la luz del marco teórico y los antecedentes anteriormente revisados.

4.2. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrastan los resultados a través del enfoque cuantitativo (análisis estadístico) con la información recolectada en la entrevista aplicada a la gerente de la Cooperativa CACET, Mónica Torres. Este análisis busca comprender la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde un panorama integral, a la luz del marco teórico y los antecedentes empíricos revisados.

Aquellos resultados obtenidos a partir del análisis de Spearman mostraron un coeficiente de correlación de $\rho = 0,127$; y un nivel de significancia de $p = 0,573$, lo cual no permite afirmar con exactitud que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de la cooperativa, desde una perspectiva general. Esta ausencia de significancia contradice lo hallado en la mayoría de los estudios revisados, como el de Ortega y Campos (2024), quienes encontraron una correlación positiva significativa de 0,517 en una municipalidad, y el estudio de Cañez (2021) en una cooperativa peruana, donde también se evidenció una relación significativa entre ambas variables.

A pesar de la ausencia de una correlación global significativa, el análisis desagregado por dimensiones permitió identificar asociaciones relevantes entre componentes específicos del clima organizacional y de la satisfacción laboral. En este sentido, se evidencia que la relación entre ambas variables no es homogénea, sino que depende de factores concretos que inciden de manera diferenciada en la percepción de los trabajadores.

Sin embargo, al analizar las variables por dimensiones específicas, se identifican asociaciones estadísticamente significativas que permiten comprender con mayor profundidad cómo determinados componentes del clima organizacional se relacionan con aspectos concretos de la satisfacción laboral. En este sentido, una de las correlaciones relevantes encontradas es la existente entre las condiciones físicas y materiales y el involucramiento laboral ($\rho = 0,470$). Esta correlación positiva moderada sugiere que un entorno físico adecuado, confortable y con los recursos necesarios favorece el compromiso del trabajador con la organización y con el cumplimiento de sus funciones.

Este resultado encuentra sustento en los planteamientos de Robbins (2009), quien sostiene que las condiciones físicas del entorno laboral influyen directamente en las actitudes y comportamientos de los trabajadores, incluyendo su nivel de compromiso y disposición hacia el trabajo. Desde la perspectiva cualitativa, la gerente de la cooperativa señaló que la infraestructura institucional fue diseñada considerando tanto la atención al socio como el bienestar del personal, proporcionando espacios adecuados y herramientas necesarias para el desempeño de las labores diarias. Aunque reconoció que siempre existen aspectos susceptibles de mejora, su apreciación refuerza la relación identificada entre las condiciones físicas y el involucramiento laboral.

La segunda correlación significativa identificada corresponde a la relación entre el desarrollo personal y el involucramiento laboral ($\rho = 0,464$). Este resultado indica que los trabajadores que perciben mayores oportunidades de crecimiento, realización personal y bienestar emocional en su trabajo tienden a mostrar un mayor compromiso con la organización. Esta asociación pone de manifiesto que el involucramiento laboral no depende únicamente de factores estructurales, sino también de la percepción subjetiva de autorrealización y desarrollo individual.

Este hallazgo es coherente con lo planteado por Chiavenato (2011), quien afirma que la satisfacción y el compromiso laboral se construyen a partir de múltiples factores interrelacionados, entre ellos el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo y la posibilidad de crecimiento profesional. En la entrevista, la gerente destacó que la cooperativa promueve la capacitación continua y permite a los trabajadores solicitar formaciones personalizadas, además de priorizar el mérito interno para acceder a cargos de mayor jerarquía. Estas prácticas institucionales contribuyen a fortalecer la percepción de desarrollo personal, lo que a su vez se refleja en mayores niveles de involucramiento laboral.

Cabe destacar que ambas correlaciones, aunque de magnitud moderada, resultan estadísticamente significativas, lo que evidencia que el involucramiento laboral actúa como un eje articulador entre distintos componentes del clima organizacional y la satisfacción laboral. En este sentido, los resultados sugieren que el compromiso del trabajador se ve fortalecido cuando existen condiciones físicas adecuadas y cuando se perciben oportunidades reales de desarrollo personal, aun cuando la relación global entre clima organizacional y satisfacción laboral no resulte significativa.

De manera complementaria, el análisis de las tablas de contingencia permitió observar el comportamiento de estas dimensiones según variables sociodemográficas como edad, género, estado civil y tiempo de servicio. Los resultados descriptivos muestran que los niveles medio y alto de involucramiento laboral tienden a concentrarse en determinados grupos etarios y en trabajadores con mayor tiempo de servicio, lo que sugiere que la experiencia y la permanencia en la institución pueden influir en la percepción del entorno laboral y del desarrollo personal. No obstante, debido a que estos análisis tienen un carácter descriptivo y no inferencial, se presentan en anexos, con el fin de no desviar el foco del análisis principal ni sobrecargar la discusión con información secundaria.

La información cualitativa obtenida a través de la entrevista a la gerente permitió complementar y contextualizar los resultados cuantitativos, aportando una visión institucional sobre la gestión del talento humano, el ambiente de trabajo y el compromiso del personal. La coherencia entre ambas fuentes de información fortalece la validez de los hallazgos y permite comprender que, si bien no existe una relación global significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, sí se

presentan vínculos relevantes entre dimensiones específicas, particularmente aquellas relacionadas con el entorno físico y el desarrollo personal en relación con el involucramiento laboral.

Los resultados evidencian que la satisfacción laboral en la Cooperativa CACET no depende exclusivamente de un clima organizacional general, sino de factores concretos que influyen directamente en el compromiso del trabajador. La identificación de estas relaciones parciales aporta una comprensión más precisa del fenómeno estudiado y constituye un insumo relevante para la toma de decisiones orientadas a fortalecer el involucramiento laboral a través de mejoras en las condiciones físicas y en las oportunidades de desarrollo personal.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El estudio permitió determinar que no existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral a nivel general en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores Tulcán” Ltda., lo que condujo a la aceptación de la hipótesis nula. Este resultado evidencia que la percepción global del entorno organizacional no necesariamente se traduce en un mayor nivel de satisfacción laboral en la institución.

El análisis por dimensiones específicas permitió identificar relaciones parciales estadísticamente significativas, lo que demuestra que ciertos componentes del clima organizacional influyen de manera directa en aspectos concretos de la satisfacción laboral. En particular, se evidenció una correlación positiva moderada entre las condiciones físicas y materiales y el involucramiento laboral, lo que indica que un entorno de trabajo adecuado favorece el compromiso del trabajador con la organización.

Se identificó una correlación significativa entre el desarrollo personal y el involucramiento laboral, lo que sugiere que la percepción de crecimiento, realización y bienestar individual dentro del trabajo contribuye a fortalecer el compromiso del personal con los objetivos institucionales.

El involucramiento laboral constituye una dimensión clave en la comprensión de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, actuando como un elemento articulador entre las condiciones del entorno laboral y la experiencia subjetiva del trabajador.

La información cualitativa obtenida mediante la entrevista a la gerente de la cooperativa complementó los hallazgos cuantitativos, evidenciando coherencia entre la percepción institucional y los resultados estadísticos, especialmente en lo relacionado con las condiciones físicas de trabajo y las oportunidades de desarrollo personal ofrecidas al personal.

Se identificaron diferencias descriptivas en los niveles de involucramiento laboral según variables sociodemográficas como edad y tiempo de servicio; sin embargo, estas no modifican los resultados inferenciales, por lo que se consideran información complementaria que respalda el análisis principal.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores Tulcán" Ltda. fortalecer las condiciones físicas y materiales del entorno laboral, mediante mejoras continuas en infraestructura, ergonomía y provisión de recursos, con el fin de potenciar el involucramiento laboral de los trabajadores.

Se sugiere consolidar y ampliar las estrategias orientadas al desarrollo personal de los trabajadores, tales como programas de capacitación, formación continua y planes de crecimiento profesional, dado su impacto positivo en el nivel de compromiso laboral evidenciado en los resultados del estudio.

Se recomienda implementar acciones específicas para reforzar el involucramiento laboral, como espacios de participación, comunicación interna efectiva y reconocimiento del esfuerzo individual y colectivo, considerando que esta dimensión se constituye como un eje fundamental en la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

A nivel de gestión, se sugiere que la cooperativa realice evaluaciones periódicas por dimensiones, en lugar de centrarse únicamente en indicadores globales, con el fin de identificar áreas específicas de mejora que incidan directamente en la experiencia del trabajador.

Para futuras investigaciones, se recomienda ampliar el tamaño de la muestra e incorporar otros enfoques metodológicos, como estudios longitudinales o modelos multivariados, que permitan profundizar en el análisis de las relaciones entre clima organizacional, satisfacción laboral e involucramiento.

Es importante continuar integrando métodos cuantitativos y cualitativos en el análisis organizacional, la triangulación de información demostró ser una herramienta valiosa para comprender de manera más completa la dinámica interna de la institución.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcocer, R. A., Villodre, N. A. (2024). Trabajo cooperativo en educación física: un enfoque para mejorar las relaciones sociales en adolescentes. *EA, Escuela Abierta*, 27, 3-13.
- Amaguaña Quezada, J., Ramón Ramón, D., Matamoros Tinoco, C. y Borja Berrones, D. (2024). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarías. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 687-699. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.1351>
- Ayala, M. (2022). *Costo laboral de una empresa de servicios del distrito de Miraflores, en el período 2020* [Trabajo de Grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30578/Shicchi%20Ayala%20Marivel%20Jovanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Balanzategui García, R. I., Sánchez Cuesta, P. A. y Vega Flor, J. G. (2022). Políticas para una buena gestión gerencial en las empresas industriales. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(1), 19.
- Cañez Goyas, I. D. (2021). Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena sede Huancayo – 2021 [Tesis de grado, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11079/1/IV_FCE_316_TE_Canez_Goyas_2021.pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9.ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc graw hill.
- Conceição dos Santos, L. (2024). A Comunicação Organizacional no Brasil a partir da produção de pós-graduação. *Cuadernos.Info*, (58), 46–69. <https://doi.org/10.7764/cdi.58.69413>

- Delgado Delgado, D. P. y Villacreses Álvarez, G. V. (2023). Ausentismo Laboral y su impacto al Clima Organizacional. *Revista Científica Y Arbitrada De Ciencias Sociales Y Trabajo Social: Tejedora*, 6(13), 338–353.
- Fabara, G., Jaramillo, C. y Falcón, R. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 77-89. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255>
- Flores Figueroa, C., Muñoz Madrid, L. y Jaramillo de Palacio, J. (2017). Involucramiento laboral y disposición al cambio organizacional en el sector de salud primaria. *Revista de Trabajo Social*, (91), 3-12.
- García, D. y Torres, B. (2023). La Formación en la Inteligencia Emocional y la Realización Personal. <https://repository.umng.edu.co/bitstreams/916a409a-96b3-40a4-882a-6fe756958b0b/download>
- Jaramillo Villalta, A. S. (2024). *Satisfacción Laboral y desempeño del personal docente de la Unidad Educativa Manuel Cabrera Lozano de la ciudad de Loja* [Trabajo de Grado, Universidad Nacional de Loja]. <https://dspace.unl.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9a2b660c-309c-4b1c-966f-abf05237868c/content>
- García Álava, C. M. y Zambrano Mendoza, L. E. (2025). Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Negocios Andinos" Ltda. *MQR Investigar*, 9(2), 1-28.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Imbernón, F. (2020). Desarrollo personal, profesional e institucional y formación del profesorado. Algunas tendencias para el siglo XXI. *Curriculum*, 2020, num. 33, p. 49-67.
- Lasso Urbano, C., Moncayo Quiñonez, S. B. y Coral Domínguez, A. L. (2024). Condiciones laborales de profesionales de trabajo social egresados de la Universidad Mariana en Pasto-Colombia. Entre la precarización laboral y el

impacto en el ejercicio profesional. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, 1(4), 77-96.

Martínez Buelvas, L., Oviedo Trespalacios, O. y Luna Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista salud uninorte*, 29(3), 542-560.

Medina Rojas, C. M. y Santillán Mejía, A. C. (2016). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas adventistas de la región Junín [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0e63e9dd-ff9c-49df-876d-d56a57c5811d/content>

Méndez Bravo, J. C., Bolaños Piedrahita, C. J. y Méndez Bravo, M. A. (2023). La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial. *REVISTA ERUDITUS*, 4(1), 69-74.

Nolasco Ortiz, D. G. (2020). La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7316?utm_source=chatgpt.com

Ortega Pilco, D. I. y Campos Márquez, A. J. (2024). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Municipalidad, 2024. *Journal of neuroscience and public health*, 4(2), 30-39.

Palma, S. C. (2004) Escala de Clima CL-SPC Manual. <https://plataformaiestphuando.com/wp-content/uploads/2023/03/Escala-de-clima-laboral.pdf>

Palma, S. C. (2005). Manual de Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Lima, Perú. <https://www.studocu.com/latam/document/rafael-urdaneta-university/evaluacion-psicologica/manual-escala-sl-spc/108158741>

- Pérez Sisa, F. G., Bautista Penna, R. y Morales López, D. A. (2021). El sistema financiero y su incidencia en el clima organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. *REVISTA ERUDITUS*, 2(3), 77-93.
- Porras Velásquez, N. R. (2024). La comunicación organizacional y el sufrimiento en la clínica psicodinámica del trabajo. *Revista Española De Comunicación En Salud*, 15(1), 140-150. <https://doi.org/10.20318/recs.2024.7874>
- Ramírez Ríos, A. y Polack Peña, A. M. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 191-208.
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.ª ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación.
- Sánchez, J. B., Cervera Bass, M. E., Domínguez, E. F., Velarde Valenzuela, L. A., Chávez, L. S., Sánchez Estrada, R. C., Rodríguez, F. C. y Medina Leal, A. L. (2025). Asociación entre realización personal y mobbing en enfermería en un hospital de Mexicali, Baja California. *South Florida Journal of Health*, 6(2), 1-13. <https://doi.org/10.46981/sfjvhv6n2-004>
- Saco Alva, M. y Campos Skamperle, D. (2013). En búsqueda de un sistema de fiscalización y supervisión laboral adecuado: a propósito de la creación de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. *IUS ET VERITAS*, 23(46), 450-465.
- Santana S. y Pérez Rico, C. (2023). Dynamics of organizational climate and job satisfaction in healthcare service practice and research: a protocol for a systematic review. *Frontiers in Psychology*, 14:1186567. doi: 10.3389/fpsyg.2023.1186567
- Silva, M. M., Garvín, C. A., Rovira, T. A., Saliba, O. y Moimaz, S. A. (2023). Condiciones físicas y sanitarias del trabajo y satisfacción de cirujanos dentistas con el empleo público. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 14(3), 45-54.


Torres Flórez, D., Arce Bonilla, L. e Ibarguen Mosquera, H. I. (2020). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *Económicas Cuc*, 41(1), 9-24.

Werther, W. B., y Davis, K. (2008). Administración de personal y recursos humanos (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Yiming, L., Yan, L. y Jinsheng, Z. (2024). Effects of organizational climate on employee job satisfaction and psychological well-being: the role of technological influence in Chinese higher education. *BMC Psychol* 12, 536.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC


UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
 FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA
 DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN


ESTUDIANTE: SARCHI CUARÁN EDISON DAVID		CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401916697-	
PERIODO ACADÉMICO: 2023B		DOCENTE TUTOR: MSC. JEANETH LUCIA BASTIDAS GUERRÓN	
PRESIDENTE TRIBUNAL MSC. FERNANDO JAVIER VILLARREAL SALAZAR			
DOCENTE: MSC. FREDDY RICHARD QUINDE SARI			
TEMA DEL TIC: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES TULCAN LTDA"			
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,67	El problema debe ser contextualizado al entorno local
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,67	Debería mejorarla en función de resultados de las últimas tendencias
3	METODOLOGÍA	7,33	Revisar el levantamiento de datos
4	RESULTADOS	7,33	Los resultados son cuestionables, necesita reforzar su correlación baja
5	DISCUSIÓN	7,33	La discusión se contradice con la entrevista y otras investigaciones de este tema
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,33	Las conclusiones y Recomendaciones se contradice con la entrevista y otras investigaciones de este tema
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,67	Mejorar su defensa es contradictoria con la base teórica
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	7,67	Revisar normas APA y Guía Institucional

Obteniendo una nota de: **7,53** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Arl. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firmen en la ciudad de Tulcán el **miércoles, 10 de diciembre de 2025**


 MSC. FERNANDO JAVIER VILLARREAL SALAZAR
PRESIDENTE TRIBUNAL


 MSC. JEANETH LUCIA BASTIDAS GUERRÓN
DOCENTE TUTOR


 MSC. FREDDY RICHARD QUINDE SARI
DOCENTE



Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Edison David Sarchi Cuaran

Fecha de recepción del abstract: Lunes, 9 de febrero de 2026

Fecha de entrega del informe: Martes, 10 de febrero de 2026

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN

Anexo 3. Población de estudio

Registro de los encuestados

Nombres y apellidos	Celular	Correo
Sandy Pasquel	0990113357	spasuel26@hotmail.com
Sebastián Guerrero	0981266526	Klavige388@gmail.com
Luis Fernando Revelo Cerón	0997373609	luisfer_revelo@hotmail.com
Jefferson Jovici Villaveal Hernandez	0983550507	villarrealjovic11509@gmail.com
FRANKLIN REYES	0480125679	afreulped@gmail.com
Sabrina Lisbeth Obando Cisneros	0989321113	sabrinabobandocisneros@gmail.com
Miriam Reina O.	0400723110	mirianr18@hotmail.com
Georgette	0401941233	gessie.torantomas@gmail.com
Franklin Chua	0465457825	Frank.m.c.22@gmail.com

Registro de los encuestados

Nombres y apellidos	Celular	Correo
DANI FERRANDEZ CARRASQUILLA RUEDA	0962729167	denquimicaad@caac.edu.ec aduccebo@estud.com.ec
DOMINGO TONINHO ESCOBAR CASTILLO	0998165108	toniesca_19@hotmail.com
ANGELA DANIELA RAMOS FIERRO	0998585442	danii.ramos1797@gmail.com
Yadira Alexandra Ussa Nequera	0984456069	balaxia93@gmail.com
Jillmar Pablo Guerrero Chonos	0997430700	jillmar.guerrero@gmail.com
Jefferson Andres Obando Fuenteb	0401993275 0997768183	jefferson 8128@hotmail.com
Fredy Gustavo Zambrano fruz.	0992851422	fredy.zambrano27@hotmail.com
Raquel Hernández	0968489081	melheib@gmail.com
Victoria Lara	0961503016	vickolara16@gmail.com
PAUL FUENTES	0984888002	jeanpaulfuentesmitex@gmail.com
Monica Estrada	09995120306	mmejediche@gmail.com
Geny Estanislao	0994378877	caja@coac.edu.ec caja@coac.edu.ec
David Espinoza	0993285017	david_hu1995@hotmail.com

Anexo 4. Encuesta aplicada a los trabajadores de la CACET

Encuesta para medir el Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores

Todos los datos serán tratados de manera confidencial y anónima, garantizando la privacidad de los participantes.

Marque con una X las siguientes características que se ajusten a su persona:

Edad: _____

Género: M ()

F ()

Estado civil: Soltero() Casado() Viudo() Divorciado() Conviviente()

Tiempo de servicio: _____

Situación laboral: Estable()

Contratado()

SATISFACCIÓN LABORAL				
Estimado trabajador a fin de conocer su opinión sobre su ambiente laboral, le presentamos una serie de opiniones, de las que agradecemos nos responda con total sinceridad, marcando con una X donde considere que se exprese mejor su punto de vista. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.				
5	4	3	2	1
Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
				TA
				A
				I
				D
				TD
Condiciones físicas y materiales				
1. La disminución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.				
13. El ambiente donde trabajo es confortable.				
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.				
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.				
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				
Beneficios laborales / remunerativos				
2. Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo				
7. Me siento mal con lo que hago.				

14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
Políticas administrativas					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
17. Me disgusta mi horario.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
Relaciones sociales					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
Desarrollo personal					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
Desempeño de tareas					

5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
26. Mi trabajo me aburre.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
Relación con la autoridad					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
31. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
CLIMA ORGANIZACIONAL					
A continuación, se le presenta una serie de preguntas que servirán para medir el clima organizacional. Sírvase usted contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.					
1	2	3	4	5	
Nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Siempre	
			1	2	3
			4	5	
Realización personal					

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
11. Cada empleado se considera clave para el éxito de la organización.					
16. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones.					
21. Se valora los altos niveles de desempeño.					
26. Las actividades permiten aprender y desarrollarse					
31. En la institución se afrontan obstáculos.					
36. Cumplir con actividades laborales es estimulante.					
41. Se promueven ideas creativas.					
46. Existen colaboración entre el personal.					
Involucramiento laboral					
2. Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
7. Cada trabajador asegura niveles de logro.					
12. La evaluación del trabajo ayuda a mejorar.					
17. Se participa en definir objetivos.					
22. Los trabajadores están comprometidos.					
27. Cumplir con las tareas diarias permite desarrollo del personal.					
32. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
37. Existe buena administración de recursos.					
42. Los objetivos están claramente definidos.					
47. Hay clara definición de visión, misión y valores.					

Supervisión					
3. El superior brinda apoyo.					
8. En la organización se mejoran métodos.					
13. La evaluación ayuda a mejorar.					
18. Se recibe la preparación necesaria.					
23. Las responsabilidades están claramente definidas.					
28. Se dispone de un sistema de seguimiento.					
33. Los jefes promueven capacitación.					
38. Existen normas y procedimientos como guía.					
43. El supervisor escucha planteamientos.					
48. El trabajo se realiza por métodos establecidos.					
Comunicación					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria.					
9. En mi oficina fluye adecuadamente la información.					
14. En los grupos existe relación armoniosa.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
24. Es posible interactuar con personal de mayor jerarquía.					
29. En la institución se afrontan y superan obstáculos.					
34. La institución fomenta la comunicación interna.					
39. Los productos/servicios generan orgullo.					
44. Se promueve la generación de ideas creativas.					

49. Se conocen los avances de otras áreas.					
Condiciones laborales					
5. Los compañeros cooperan entre sí.					
10. Los objetivos son retadores.					
15. Se recibe preparación para el trabajo.					
20. El grupo funciona como equipo integrado.					
25. Se cuenta con oportunidades para desarrollar el trabajo.					
30. Cumplir tareas diarias permite desarrollo.					
35. Los jefes promueven capacitación.					
40. La remuneración es atractiva.					
45. La organización es buena opción para calidad laboral.					
50. La remuneración está de acuerdo con el desempeño.					

Distribución de los ítems por dimensión

Clima laboral	
Dimensión	Ítems
Realización personal	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46.
Involucramiento laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47.
Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48.
Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49.
Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50.

Satisfacción laboral	
Dimensión	Ítems
Condiciones físicas y/o Materiales	1,13,21,28,32
Beneficios Laborales y/o remunerativos	2,7,14,22
Políticas administrativas	8, 15,17,23,33.
Relaciones sociales	3,9,16,24
Desarrollo personal	4,10,18,25,29,34
Desempeño de tareas	5,11,19,26,30,35
Relación con la autoridad	6,12,20,27,31,36

Anexo 5. Escala de valoración para cada variable

Valoración: variable independiente – Clima organizacional

1	2	3	4	5
Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre

La aplicación del Instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral. Que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Validez y Confiabilidad: Correlaciones positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores de clima laboral:

CATEGORIA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy Desfavorable	10 - 17	50 – 89

Valoración: variable independiente – Satisfacción laboral

1	2	3	4	5
Total Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Tota acuerdo

CATEGORÍAS DIAGNOSTICAS DE LA ESCALA DE "SATISFACCIÓN LABORAL" SEGÚN FACTORES

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta Satisfacción	23 - +	18 - +	23 - +	19 - +	29 - +	29 - +	29 - +	168 - +
Parcial Satisfacción	20 – 22	15 - 17	20 - 22	17 - 18	26 - 28	26 - 28	25 - 28	149 - 167
Regular	15 – 19	9 - 14	15 - 19	12 - 16	19 - 25	20 - 25	19 - 24	112 - 148
Parcial Insatisfacción	11 – 14	7 - 8	11 - 14	10 - 11	14 - 18	14 - 19	14 - 18	93 - 111
Alta Insatisfacción	0 – 10	0 - 6	0 - 10	0 – 9	0 - 13	0 - 13	0 - 13	0 - 92

Anexo 6. Guía de entrevista aplicada al gerente de la CACET

Título del estudio: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores Tulcán” Ltda.

Objetivo de la entrevista: Explorar la percepción del gerente sobre los factores que influyen en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Preguntas sobre Clima Organizacional

Realización personal	¿Considera usted que los trabajadores de la cooperativa tienen oportunidades para desarrollarse y realizarse profesionalmente dentro de la organización? ¿Por qué?
Involucramiento laboral	¿Qué tan comprometido percibe que está el personal con las metas y objetivos de la cooperativa? ¿Qué estrategias usan para fortalecer ese compromiso?
Supervisión	¿Cómo describiría el estilo de supervisión que se aplica en la cooperativa? ¿Cree que favorece el desarrollo y desempeño de los trabajadores?
Comunicación	¿Qué tan efectiva considera que es la comunicación interna entre los distintos niveles jerárquicos y áreas de trabajo? ¿Existen canales formales o informales que la faciliten?
Condiciones laborales	¿Cómo describiría las condiciones físicas, tecnológicas y ambientales en las que el personal realiza su trabajo? ¿Se han realizado mejoras recientes?

Preguntas sobre Satisfacción Laboral

Condiciones físicas y materiales	¿Cree que el entorno físico de trabajo es adecuado y favorece el desempeño de los trabajadores? ¿Qué aspectos considera que aún podrían mejorarse?
Beneficios laborales y remuneración	¿Cómo evalúa la estructura de remuneraciones y beneficios que ofrece la cooperativa? ¿Considera que satisface las expectativas del personal?
Políticas administrativas	¿Qué percepción tiene sobre el impacto que tienen las políticas y normas internas en la satisfacción de los empleados? ¿Se actualizan con frecuencia?
Relaciones sociales	¿Cómo calificaría el clima de relaciones interpersonales entre los trabajadores? ¿Se promueve el trabajo en equipo y la colaboración?
Desarrollo personal	¿La cooperativa ofrece oportunidades de formación, capacitación o crecimiento profesional? ¿Cómo son recibidas estas oportunidades por el personal?
Desempeño de tareas	¿Los trabajadores comprenden con claridad sus funciones y tareas? ¿Se sienten valorados por el trabajo que realizan?
Relación con la autoridad	¿Cómo describiría la relación entre los jefes o supervisores y los empleados? ¿Existe apertura al diálogo, reconocimiento o resolución de conflictos?

Finaliza con una pregunta abierta como: “¿Desea añadir algo más sobre el ambiente o la satisfacción de los trabajadores en la cooperativa?”

Anexo 7. Tablas de contingencia sociodemográficas

Análisis en función a la edad

Análisis del nivel de condiciones físicas/materiales y Edad

		Edad					Total
		20 a 29 años	30 a 39 años	40 a 49 años	50 a 59 años	60 o más	
Nivel de condiciones físicas/materiales	Medio	1	4	1	1	0	7
	Alto	6	3	4	1	1	15
Total		7	7	7	5	2	1

Análisis del nivel de desarrollo personal y Edad

		Edad					Total
		20 a 29 años	30 a 39 años	40 a 49 años	50 a 59 años	60 o más	
Nivel de desarrollo personal	Medio	1	1	0	1	0	3
	Alto	6	6	5	1	1	19
Total		7	7	7	5	2	1

Análisis según el género

Análisis del nivel de condiciones físicas/materiales y Género

		Género		Total
		Masculino	Femenino	
Nivel de condiciones físicas/materiales	Medio	3	4	7
	Alto	8	7	15
Total		11	11	22

Análisis del nivel de involucramiento laboral y género

		Género		Total
		Masculino	Femenino	
Nivel de involucramiento laboral	Medio	1	0	1
	Alto	10	11	21
Total		11	11	11

Análisis del nivel de desarrollo personal y género

		Género		Total
		Masculino	Femenino	
Nivel de desarrollo personal	Medio	2	1	3
	Alto	9	10	19
Total		11	11	11

Análisis según el estado civil

Análisis del nivel de condiciones físicas/materiales y estado civil

		Estado civil			Total
		Soltero	Casado	Divorciado	
Nivel de condiciones físicas/materiales	Medio	4	0	3	7
	Alto	10	4	1	15
Total		14	4	4	22

Análisis del nivel de desarrollo personal y estado civil

		Estado civil			Total
		Soltero	Casado	Divorciado	
Nivel de desarrollo personal	Medio	2	0	1	3
	Alto	12	4	3	19
Total		14	14	4	4