

<https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2703>

Satisfacción laboral de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito.

Job satisfaction of the workers of a savings and credit cooperative.

Raquel Elizabeth Moreta-Erazo

raquelme23@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0008-2410-6578>

Ariel José Romero-Fernández

ua.arielromero@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Pablo Mauricio Carrera-Narváz

pg.docentepcn@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-7214-9969>

Recibido: 15 de enero 2023

Revisado: 20 marzo 2023

Aprobado: 15 de abril 2023

Publicado: 01 de mayo 2023

RESUMEN

El objetivo de la investigación es analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito "JUAN PIO DE MORA". Según el alcance de la investigación fue descriptiva, porque nos permite identificar el problema con el que cuenta actualmente la institución. Los Resultados demostraron que muchos de los trabajadores no tienen el apoyo para su desarrollo personal, esto mejoraría si se les presta más atención a sus deseos de superación apoyándoles en sus estudios, cursos o capacitaciones para que puedan tener mejores oportunidades. En conclusión, la mayoría de los trabajadores manifestaron que no se sienten valorados por sus logros personales, esto cambiaría si se les otorgase un bono por su buen desempeño, si alcanzan las metas establecidas se les retribuiría con un incentivo económico y a aquellas personas que se destacaron en su trabajo se les reconocería con un incentivo material.

Descriptor: Satisfacción laboral; cooperativa; ahorro; crédito; remuneración. (Tesoro UNESCO).

ABSTRAC

The objective of the research is to analyze the job satisfaction of the workers of the "JUAN PIO DE MORA" Savings and Credit Cooperative. According to the scope of the investigation, it was descriptive, because it allows us to identify the problem that the institution currently has. The Results showed that many of the workers do not have support for their personal development, this would improve if more attention is paid to their desire to improve, supporting them in their studies, courses or training so that they can have better opportunities. In conclusion, the majority of workers stated that they do not feel valued for their personal achievements, this would change if they were granted a bonus for their good performance, if they reach the established goals they would be rewarded with an economic incentive and those people who stood out in their work would be recognized with a material incentive.

Descriptors: Job satisfaction; cooperative; saving; credit; remuneration. (UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

Aquí podemos decir que la satisfacción laboral es más débil que el desempeño ya que el desempeño laboral es más extenso para su estudio, esto nos da como responsabilidades al tener que hacer evaluaciones periódicamente sobre la satisfacción de los trabajadores midiendo varios aspectos como su motivación, las relaciones interpersonales, el respeto entre compañeros ya que los trabajadores pasan la mayoría del tiempo en sus trabajos y la relación entre ellos no debe ser solo laboral sino también social (Boada, 2019).

En este caso se puede ver que el proceso de la educación no tiene el análisis adecuado para controlar la formación mediante ordenanzas, no hay dinámicas educativas, la mayoría de docentes trabajan para poder tener una remuneración mas no porque les guste el trabajo en esas áreas, puede darse porque no hay docentes satisfechos con su trabajo, esto perjudica tanto a los maestros como a los estudiantes (Correa, & Parra, 2019).

Mediante este artículo podemos decir que la satisfacción laboral adopta distintas posiciones y se ve reflejado en el estado de ánimo del trabajador, si el estado de ánimo es bueno, su trabajo será realmente excelente, también se refleja en su conducta, en su amabilidad y en su responsabilidad al desarrollar su trabajo, en la forma como recibe la motivación, de esto depende el desarrollo dentro de la empresa donde labora (Cuesta,2020).

Las variables en estudio son importantes para mejorar la gestión en la organización tales como, niveles de desempeño, en este nivel se ve reflejado su motivación si una persona tiene motivación su nivel de desempeño será óptimo, en cuanto a productividad también si el empleado es motivado su producción en la empresa va a ser favorable va a trabajar con más ánimo, y niveles de ausentismo, una persona desmotivada se le va a notar su ausentismo mucho más ya que no aportara nada para el adelanto de la empresa (Chiang & Candia,2021).

Así la satisfacción laboral es básicamente, un concepto global con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes, es así que una persona que tenga satisfacción en sus labores su actitud será positiva y a su vez admirada por el resto del personal (Chiang, Riquelme & Rivas, 2018).

Al hablar de inteligencia emocional nos referimos al concepto principal que tienen diferentes organizaciones, al influir en los empleados en la satisfacción laboral. De esta manera podemos determinar cómo influye en la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral, es así que la inteligencia emocional influye en los trabajadores ya que son más eficientes en su desempeño diario, esto conlleva a tener mayores beneficios y puede ser hasta en un tiempo más corto (De la Cruz & Portilla, 2020).

En esta parte podemos decir que la Satisfacción laboral relacionada con el compromiso organizacional y esta con el estilo de liderazgo tienen un impacto negativo en relación a variables que se relacionan con este tema estos resultados se dan previo a estudios de varias culturas ecuatorianas, gracias a estudios realizados ya que muchas personas realizan su trabajo por compromiso o porque deben hacerlo mas no porque se sienten a gusto (Guerrero, Manosalvas, Salvado, Carhuancho, Maino, & Silva, 2021).

Podemos decir que la satisfacción laboral para un trabajador es una sensación de desempeñar su trabajo con esa emisión del día a día de mejor manera, siempre siendo positivos y cuando sienta esa felicidad de lo que está realizando se cumple esta definición, porque el trabajo se hará más llevadero, no lo verán difícil, al contrario, se sentirán conformes y se verá reflejado en los resultados (Holguín, Yojani, & Contreras, 2019).

De acuerdo a varias investigaciones podemos concluir que la satisfacción del personal influye positivamente en su desempeño laboral, dependiendo el puesto de trabajo que desempeñe hay criterios diferentes que contradicen esta teoría, es muy cierto ya que una persona satisfecha es porque está haciendo a diario lo que le gusta a cambio de una

remuneración justa, pero si lo vemos en el aspecto negativo si trabaja solo por la remuneración sus resultados no serán tan buenos como los esperados (León, & Gómez, 2022)

La satisfacción laboral tiene como un punto principal el análisis del comportamiento del personal de una entidad demostrando el desempeño de sus factores orientados a la mejora de la misma, siempre y cuando el trabajador se encuentre motivado y feliz de lo que está realizando, al analizar el comportamiento se puede dar cuenta que si el trabajador se encuentra o no satisfecho con las tareas a él encomendadas (Mora, & Mariscal, 2019).

La satisfacción laboral y la comprensión de sus causas está lejos de clarificarse. Hoy en día se intenta saber cómo y donde residen sus innegables, o en la satisfacción resultante de las interacciones establecidas entre el ciudadano activo y las particularidades del contexto de trabajo, aunque tiene estrecha relación ya que, si está satisfecho o está motivado esto se ve reflejado en su trabajo diario, todo será positivo para ese trabajador (Miranda & Batista, 2018).

Varios autores como John Stacey Adams y otros nos mencionan que la desigualdad, el plantearse metas, alcanzar logros, tener claro las funciones de cada empleado, da los incentivos (motivadores extrínsecos), son factores de la organización que repercuten de manera favorable para que un trabajador se desempeñe de mejor manera (Naranjo, 2009).

La satisfacción laboral plena se encuentra asociada a tener una eficaz atención que tenga calidad y, así obtener una adecuada satisfacción del cliente. Se halló una congruencia implícita entre satisfacción laboral y del cliente puesto que si el trabajador o empleado está feliz con su trabajo va a reflejar en el trato al cliente va a ser más amable, la atención va a ser optima y el cliente se va a ir satisfecho por el buen trato que recibió por aporte del empleado (Parra, Arce & Guerrero, 2018).

La satisfacción laboral al ser un tema de relevante importancia podemos decir que hay un gran interés científico, pero todos los esfuerzos se ven un poco limitados sin poder identificar claramente los factores que determinan la satisfacción laboral, hay muchas interpretaciones muy difíciles de entenderlas ya que abarca varios aspectos importantes de los trabajadores dentro de una empresa, lo cual beneficiaría o perjudicaría a la misma (Pujol, & Davalos, 2018).

Al realizar la relación entre el empoderamiento y la satisfacción laboral se logra determinar que en el desempeño de los trabajadores existe un gran agotamiento en las funciones de los empleados teniendo en cuenta que hay que reforzar la satisfacción laboral para lograr un mejor desempeño en los empleados, puesto que si están desmotivados su trabajo será deficiente y esto abarcaría un sin número de conflictos laborales (Reyes, & López, 2022). La Investigación se realiza con la finalidad de analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “JUAN PIO DE MORA”, con el propósito de medir el grado de motivación que tienen.

MÉTODO

Según el alcance de la investigación fue descriptiva, porque nos permite identificar el problema con el que cuenta actualmente la institución caracterizarlo y proponer una posible solución. Las unidades de estudio serán los 70 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Juan Pío de Mora Ltda. Como la población es menor a 100 elementos, se trabajará con toda la población.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La Cooperativa de ahorro y crédito “Juan Pío de Mora” Ltda., es una institución financiera que se rige bajo los principios del cooperativismo destinada a proporcionar productos y servicios financieros a sus socios. Su matriz funciona en el cantón San Miguel de Bolívar.

La Cooperativa Juan Pio De Mora contribuye al desarrollo socio económico de los socios entregando sus servicios y productos con transparencia dentro del sistema financiero. La principal prioridad es específicamente en la parte financiera donde se incluye los ahorros, créditos y las inversiones, está también presente en el área social, La Cooperativa Juan Pio De Mora es controlada y supervisada por la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) y respaldada por la COSEDE (Corporación del Seguro de Depósitos) ofreciendo seguridad a sus socios. Se realizó una encuesta dirigida a los 70 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Juan Pio De Mora” Ltda. para poder medir y analizar la satisfacción laboral de los mismos.

1. ¿Cómo se ha sentido trabajando en la cooperativa JUAN PIO DE MORA LTDA.?

Tabla 1.

Cómo se sienten laborando en la Cooperativa los trabajadores.

Alternativa	Personas encuestadas	Porcentaje
Muy satisfecho	32	45.7
Satisfecho	33	47.1
Insatisfecho	5	7.1
TOTAL	70	100

Fuente: Encuesta aplicada.

De los 70 trabajadores encuestados 32 manifestaron que se encuentran muy satisfechos laborando en la Cooperativa Juan Pio de Mora, 33 trabajadores manifiestan que se encuentran satisfechos y 5 trabajadores se encuentran insatisfechos.

2. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

Tabla 2.
Funciones y responsabilidades.

Alternativa	Trabajadores	Porcentaje
Muy Definidas	19	27.1
Poco Definidas	50	71.4
No están Definidas	1	1.05
TOTAL	70	100

Fuente: Encuesta aplicada.

De los 70 trabajadores encuestados 19 respondieron que saben cuáles son sus funciones y responsabilidades, 50 trabajadores respondieron que sus funciones y responsabilidades están poco definidas, y una persona respondió que no están definidas sus funciones y responsabilidades.

3. ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?

Tabla 3. Como desempeña su trabajo.

Alternativa	Trabajadores	Porcentaje
Siempre	32	45.7
Casi Siempre	32	45.7
Nunca	6	8.6
TOTAL	70	100

Fuente: Encuesta aplicada.

De los 70 trabajadores encuestados 32 respondieron que siempre reciben información de su desempeño en su trabajo, de igual manera 32 trabajadores respondieron que casi siempre reciben información de su desempeño, y 6 personas respondieron que nunca han recibido información de su desempeño en la Cooperativa.

4. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

Tabla 4.
Motivación en el desempeño de trabajo.

Alternativa	Trabajadores	Porcentaje
Muy motivado	4	5.7
Poco motivado	20	28.6
No está motivado	46	65.7
TOTAL	70	100

Fuente: Encuesta aplicada.

De los 70 trabajadores encuestados 4 de ellos se encuentran muy motivados, 20 trabajadores se encuentran poco motivados, y 46 trabajadores no están motivados del trabajo que desempeñan.

5. ¿Cómo califica su relación con los compañeros?

Tabla 5.

Relaciones Interpersonales.

Alternativa	Trabajadores	Porcentaje
Muy buena	30	42.9
Buena	36	51.4
Mala	4	5.7
TOTAL	70	100

Fuente: Encuesta aplicada.

De los 70 trabajadores encuestados 30 respondieron que tienen muy buena relación con sus compañeros, 36 respondieron que tienen buena relación con sus compañeros y 4 respondieron que tienen mala relación con sus compañeros.

CONCLUSIONES

En referencia a la problemática existente en la Cooperativa de Ahorro y crédito “Juan Pío De Mora” referente a la encuesta realizada. Se propone definir de manera más clara las funciones que tiene cada empleado para un mejor desempeño en cada área y de esta manera sean eficientes sus funciones y así mejorar su desempeño en su Área, de la misma manera podemos darnos cuenta que los trabajadores no se encuentran motivados y pocos de ellos no se sienten conformes o no les gusta el trabajo que están desempeñando esto puede cambiar si nos preocupamos en asegurarnos que todos estén en el puesto correcto, y si cuentan con los materiales y herramientas necesarias para poder trabajar correctamente y en un buen ambiente, también podemos ayudarles

entregándoles su propia autonomía, haciéndoles saber que no todo es trabajo y ofrecerles oportunidades de crecimiento

La relación entre compañeros es buena no excelente esto podría mejorar si involucramos el respeto, la responsabilidad, la comprensión y sabiendo evitar temas sensibles entre trabajadores, así mejoraría también otra de las problemáticas de la Institución para que los trabajadores puedan expresar sus opiniones en su grupo de trabajo y que haya una mejor comunicación sin que existan en el futuro reproches y malos entendidos causando afectaciones interpersonales entre los compañeros. De la misma manera podemos decir que muchos de los trabajadores no tienen el apoyo para su desarrollo personal, esto mejoraría si se les presta más atención a sus deseos de superación apoyándoles en sus estudios, cursos o capacitaciones para que puedan tener mejores oportunidades.

La mayoría de los trabajadores de la misma manera manifiestan que no se sienten valorados por sus logros personales, esto cambiaría si se les otorgaría un bono por su buen desempeño, si alcanzan las metas establecidas se les retribuiría con un incentivo económico y a aquellas personas que se destacaron en su trabajo se les reconocería con un incentivo material para que de esta manera se sigan esforzando y las dos partes sean las ganadoras.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A los directivos, socios y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Juan Pío de Mora Ltda.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. [Job satisfaction and its relationship with job performance in a security services SME in Perú]. *Journal of Economics, Finance and International Business*. 3(1). 75-103. <https://n9.cl/f5ukj>
- Correa, G., & Parra, J. D. (2019). Historia reciente de la educación básica y media en el caribe colombiano: el caso del Departamento del Atlántico. [Recent history of basic and secondary education in the Colombian Caribbean: the case of the Department of Atlántico]. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 27(32), 247-271. <https://n9.cl/c35ob>
- Cuesta Santos, A. (2020). Evaluación de la Satisfacción laboral. [Job Satisfaction Assessment]. *Retos de la Dirección* 14 (2), 327-353. <https://n9.cl/rfdn21>
- Chiang & Candia 2021. Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. [Beliefs affect organizational commitment and job satisfaction. A structural equation model]. *Revista Científica de la UCSA*, (8), 14-25. <https://n9.cl/aw93h>
- Chiang Vega, M., M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. [Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charitable institution in the province of Concepción]. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://n9.cl/7vden6>
- De La Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral Revisión de Estudios. [Influence of emotional intelligence on job satisfaction Review of Studies]. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92. <https://n9.cl/8ob0v>
- Guerrero, M., Manosalvas, C., Salvador, C., Carhuancho, I., Maino, A., & Silva, D. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. [The mediation of job satisfaction in the relationship between leadership style and organizational commitment]. *Apuntes Universitarios*, 11(1). 234-265. <https://n9.cl/59n5s>

- Holguín, Y, & Contreras, C. (2019). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. [Job satisfaction of the staff in the Nephrology Service of the Guillermo Kaelin de la Fuente Hospital (Villa Maria) in 2019]. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2) 09. <https://n9.cl/revpc>
- León, A., & Gómez, M. (2022). Teletrabajo en el ámbito organizacional y su impacto en la satisfacción laboral. [Teleworking in the organizational field and its impact on job satisfaction]. *Enseñanza e investigación en Psicología*. 4(1). 449-46. <https://n9.cl/4nc7g>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. [Correlation between job satisfaction and job performance]. *Dilemas contemporáneos: Educación, política y Valores*. (100). 1-11. <https://n9.cl/ue27s>
- Miranda, A. & Batista, S. (2018). Estrés elemento clave en la formación laboral para la salud ocupacional. [Stress is a key element in job training for occupational health]. *Maestro y Sociedad* (1). 66-67. <https://n9.cl/q0fer>
- Naranjo, M (2009) Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. [Motivation: Theoretical perspectives and some considerations of its importance in the educational field]. *Importancia en el ámbito educativo*. 33(2), 153-170. <https://n9.cl/v3rje>
- Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. [Motivation: Theoretical perspectives and some considerations of its importance in the educational field]. *INNOVA ResearchJournal*. 3(8), 140-146. <https://n9.cl/srf70>
- Pujol, L & Davalos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. [Job satisfaction: a review of the literature about its main determinants]. *Estudios Gerenciales*, 34(146). 3-18. <https://n9.cl/93cam>
- Reyes, R., & López, J. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. [Critical factors in job satisfaction, organizational commitment and job exhaustion (burnout) in teachers in Mexico]. *Información Tecnológica*. 33(2). 259-268. <https://n9.cl/e9mhp>

INGENIUM ET POTENTIA

Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura

Año V. Vol V. N°1. Edición Especial 2023

Hecho el depósito de Ley: FA2019000052

FUNDACIÓN KOINONIA (F.K).

Santa Ana de Coro, Venezuela.

Raquel Elizabeth Moreta-Erazo; Ariel José Romero-Fernández; Pablo Mauricio Carrera-Narváez

©2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).