



Tesis

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios

Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas

Departamento de Ciencias Económicas y Empresariales

Escuela Profesional de Administración de Negocios

La Relación entre Climas Éticos y Satisfacción laboral en la COOPAC KORI 2022

The Relationship Between Ethical Climates and Job Satisfaction at the COOPAC KORI 2022

Autores:

Juan Pablo Paredes Hernani

Luis Carlos Llerena Romero

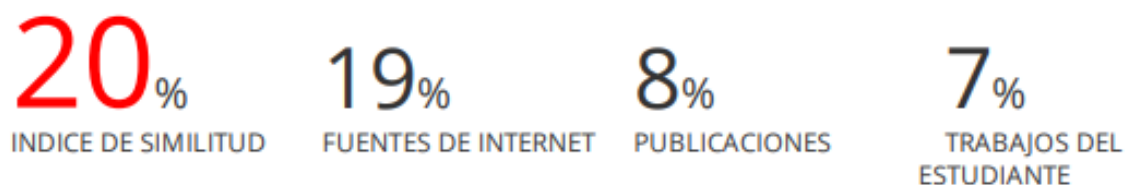
Asesor:

Dr. Jhony Emerson Velasquez Delgado

Arequipa, 2022

La Relación entre Climas Éticos y Satisfacción laboral en la COOPAC KORI 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hbr.org Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	1library.co Fuente de Internet	<1%

Resumen

La ética empresarial permite direccionar el actuar de las empresas, respondiendo a cuestiones fundamentales como ¿Qué debo hacer? y más importante aún ¿Cómo debo hacerlo?, en esa línea, dentro del comportamiento de organizaciones, aparece el clima ético propuesto por Victor y Cullen (1987), esta herramienta ayudará a medir las percepciones de los trabajadores, de manera que se estructurará un plano general, a través de 8 climas éticos teóricos, de cómo ven los colaboradores a la organización. Para conseguir dichos resultados, se utilizó el denominado; *Ethical Climate Questionnaire*. Dicho esto, el clima ético determina cuales son las cuestiones éticas pertinentes a resolver de los colaboradores y desde que criterio, egoísta, benevolente o principios y lugar de análisis, individual, local y cosmopolita, fueron entendidos, comparados y resueltos dichos dilemas. Así pues, al existir un juicio ético sobre la institución, este, a priori, generará en ellos un sentimiento de satisfacción positiva, neutral o negativa en función de su percepción y calidad de vida laboral. Para abordar la variable de satisfacción laboral se recurrió al cuestionario (*Minnesota Satisfaction Questionnaire*) estructurado por Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967) de la universidad de Minnesota, que reúne dentro de su metodología a la teoría de los 2 factores de Herzberg (1959). En vista de la importancia de ambos tópicos, la presente investigación toma sentido, ya que, se estudia concretamente la relación entre los diversos climas éticos y la satisfacción laboral en Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori ubicada en la ciudad de Arequipa; los resultados de la presente indicaron que, de los 8 climas, solo 1, clima de responsabilidad social, posee relación significativa $p=0.039$, también es directa con un Rho de Spearman=0.229 la cual es una correlación positiva baja; de igual forma se encontró que niveles de satisfacción laboral en la cooperativa son elevados, marcando un 67.9% en el nivel alto de satisfacción en general, así como un 54.3% de satisfacción intrínseca y un 69.1% de satisfacción extrínseca. Por último, es menester mencionar que se hallaron resultados interesantes que permiten reflexiones fructíferas en relación a la concepción de determinados climas para futuras investigaciones, verbigracia, interés propio, lucro de empresa, leyes y códigos o amistad e interés de grupo, climas que ayudan a entender que existen diversas percepciones acerca de las actividades empresariales de esta institución y que no necesariamente está incurriendo en prácticas poco éticas o malas en sí mismas, todo lo contrario; una empresa naturalmente se inclina en la búsqueda de crecer en el mercado, obteniendo beneficios, encontrando sistemas eficientes, cuidando a su persona jurídica de problemas legales o promoviendo la competencia sana entre trabajadores, en ese sentido, no es correcto asumir que un clima sea malo per se, más bien, pone en manifiesto la idea que el clima ético aparece como un indicador del cómo es que los miembros de esa organización categorizan y perciben las prácticas empresariales, entendiendo también, la influencia del sector en el que están desarrollándose profesionalmente. Por esta razón se debe comprender la ética empresarial como una guía que nos permite, además de conocer acerca de ética, actuar y pensar éticamente. La meta está en promover el actuar ético de las personas, pero también de las organizaciones ya que se presenta como algo rentable, como un seguro de vida que protegerá la organización en toda su vida empresarial.

Palabras clave: Clima ético, satisfacción laboral, ética empresarial.

Abstract

Business ethics allows directing the actions of companies, responding to fundamental questions such as: What should I do? and more importantly, how should I do it? Along these lines, within the behavior of organizations, the ethical climate proposed by Victor and Cullen (1987) appears. This tool will help measure the perceptions of co-workers, so that, a general plane, through 8 theoretical ethical climates, appears to explain how the collaborators see the organization. To achieve these results, the so-called; Ethical Climate Question was used. That said, the ethical climate determines which are the pertinent ethical questions to be resolved by the co-workers and from what criteria, egoist, benevolent or principles and place of analysis, individual, local and cosmopolitan, these dilemmas were understood, compared and resolved. Thus, since there is an ethical judgment about the institution, this, a priori, will generate in them a positive, neutral or negative feeling of satisfaction depending on their perception and quality of work life. To address the variable of job satisfaction, the questionnaire (Minnesota Satisfaction Questionnaire) structured by Weiss, Dawis, England and Lofquist (1967) of the University of Minnesota was used, which brings together within its methodology the theory of Herzberg's 2 factors (1959). In view of the importance of both topics, this research makes sense, since the relationship between the ethical climates and job satisfaction in the Kori Savings and Credit Cooperative located in the city of Arequipa is specifically studied; the results of the present one indicated that, of the 8 climates, only 1, climate of social responsibility, has a significant relationship $p=0.039$, it is also direct with a Spearman's $Rho=0.229$ which is a low positive correlation; Similarly, it was found that levels of job satisfaction in the cooperative are high, marking 67.9% in the high level of satisfaction in general, as well as 54.3% intrinsic satisfaction and 69.1% extrinsic satisfaction. Finally, it is necessary to mention that interesting results were found that allow useful reflections in relation to the conception of certain climates for future research, for example, self-interest, company profit, laws and codes or friendship and group interest, those climates helps to understand that there are different perceptions about the business activities of this institution and that it is not necessarily incurring in unethical or bad practices, quite the contrary; a company naturally leans towards the search to grow in the market, obtaining benefits, finding efficient systems, taking care of its legal person from legal problems or promoting healthy competition among co-workers, in this sense, it is not correct to assume that a climate is bad per se, rather, it highlights the idea that the ethical climate appears as an indicator of how the members of that organization categorize and perceive business practices, also understanding the influence of the sector in which they are developing professionally. For this reason, business ethics must be understood as a guide that allows us, in addition to knowing about ethics, to act and think ethically. The goal is to promote the ethical behavior of people, but also of organizations, because it is presented as something profitable, like life insurance that will protect the organization throughout its business life.

Key words: Ethical Climate, job satisfaction, business ethics

Índice

Resumen	1
Abstract	2
Introducción	7
Capítulo I. Planteamiento del problema	10
1.1. Línea de investigación	10
1.2. Descripción del problema	10
1.3. Formulación del problema	11
1.3.1 <i>Problema general</i>	11
1.3.2 <i>Problemas específicos</i>	11
1.4. Objetivos de investigación	12
1.4.1 <i>Objetivo principal</i>	12
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	12
1.5. Justificación de la investigación	12
1.5.1 <i>Justificación social</i>	12
1.5.2 <i>Justificación teórica</i>	12
1.5.3 <i>Justificación práctica</i>	12
1.5.4 <i>Justificación profesional</i>	13
1.6. Delimitación de la investigación	13
1.6.1 <i>Delimitación temporal</i>	13
1.6.2 <i>Delimitación espacial</i>	13
1.6.3 <i>Delimitación conceptual</i>	13
1.6.4 <i>Delimitación social</i>	13
Capítulo II. Revisión de la literatura	14
2.1. Antecedentes de la investigación	14
2.1.1 <i>Antecedentes internacionales:</i>	14
2.1.2 <i>Antecedentes Nacionales</i>	15
2.1.3 <i>Antecedentes locales</i>	18
2.2. Desarrollo del marco teórico	19
2.2.1 <i>Ética y moral</i>	19

2.2.2 Dimensiones de la ética	20
2.2.3 Ética empresarial	23
2.2.4 Ethos corporativo	24
2.2.5 Cultura organizacional	24
2.2.6 Dimensión ética de la cultura	25
2.2.7 Clima ético.....	26
2.2.8 Satisfacción laboral	32
2.2.9 Teorías clásicas de la satisfacción laboral y motivación.....	34
2.3. Desarrollo de las hipótesis	44
2.3.1 Hipótesis principal.....	44
Capítulo III. Planteamiento metodológico	45
3.1. Diseño general de la investigación	45
3.1.1 Tipo de investigación	45
3.1.2 Alcance de la investigación	45
3.1.3 Diseño de la investigación	45
3.1.4 Enfoque de la investigación.....	46
3.2. Población	46
3.2.1 Técnica de muestreo	46
3.2.2 Criterios de inclusión y exclusión	47
3.2.3 Cálculo de la muestra.....	47
3.3. Variables	47
3.3.1 Identificación de variable	47
3.3.2 Conceptualización de la variable.....	48
3.3.3 Operacionalización de la variable.....	48
3.4. Medición de las variables	50
3.4.1 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	50
3.5. Métodos para el análisis de datos.....	51
Capítulo IV. Resultados	53
4.1. Resultados descriptivos	53
4.1.1. Clima ético.....	53
4.1.2. Satisfacción laboral	65
4.2. Resultados inferenciales	68

<i>4.2.1. Prueba de normalidad</i>	68
<i>4.2.2. Correlación</i>	69
4.3. Discusión	70
Conclusiones	73
Recomendaciones	75
Referencias	76
Anexo 1	85
Anexo 2	89

Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro de climas éticos	32
Tabla 2 Conceptualización de variables	48
Tabla 3 Operacionalización de la variable	49
Tabla 4 Técnica e instrumento	50
Tabla 5 Matriz de consistencia del clima ético	51
Tabla 6 Nivel del clima ético Interés propio	53
Tabla 7 Nivel del clima ético Lucro de la empresa	54
Tabla 8 Nivel del clima ético Eficiencia	55
Tabla 9 Nivel del clima ético Amistad e interés de grupo	56
Tabla 10 Nivel del clima ético Responsabilidad social	58
Tabla 11 Nivel del clima ético Moralidad personal	59
Tabla 12 Nivel del clima ético Reglas y procedimientos	60
Tabla 13 Nivel del clima ético Leyes y códigos	61
Tabla 14 Comparación de los niveles de los climas éticos	63
Tabla 15 Nivel de satisfacción laboral en general	65
Tabla 16 Nivel de satisfacción intrínseca	66
Tabla 17 Nivel de satisfacción extrínseca	67
Tabla 18 Prueba de normalidad	68
Tabla 19 Correlación entre clima ético y satisfacción laboral	69

Índice de figuras

Figura 1 Nivel del clima ético Interés propio	53
Figura 2 Nivel del clima ético Lucro de la empresa	54
Figura 3 Nivel del clima ético Eficiencia	56
Figura 4 Nivel del clima ético Amistad e interés de grupo	57
Figura 5 Nivel del clima ético Responsabilidad social	58
Figura 6 Nivel del clima ético Moralidad personal	59
Figura 7 Nivel del clima ético Reglas y procedimientos	60
Figura 8 Nivel del clima ético Leyes y códigos	62
Figura 9 Comparación de los niveles de los climas éticos	64
Figura 10 Nivel de satisfacción laboral en general	65
Figura 11 Nivel de satisfacción intrínseca	66
Figura 12 Nivel de satisfacción extrínseca	67

Introducción

Los negocios y la empresa se encuentran presentes en casi todos los aspectos de nuestra vida cotidiana, de manera que siempre estamos conviviendo con empresas, consumiendo algún producto o servicio, trabajando para alguna de ellas o encaminándonos en la aventura del emprendimiento. Los negocios tienen un potencial intrínseco de crear bienestar en la sociedad de la que forman parte, de forma que ofrecerán bienes y servicios de calidad, cumplirán con sus obligaciones tributarias o legales, generarán empleo, conocimiento, y fungirán como el agente principal del desarrollo económico de su sociedad.

Es así que, las empresas, deben comprender su labor como agentes de desarrollo y pretender realizar sus actividades de la mejor manera posible, para ello, construirán sus cimientos basados en la ética empresarial, que estará presente para articular toda la organización. Para ello, se compondrá una cultura ética que se expresará a través de la redacción de códigos éticos que orienten las decisiones de los colaboradores y de los altos directivos, de manera que todas las acciones empresariales que se lleven a cabo dentro y fuera de la organización se conduzcan por el camino del bien común.

Ello permite conseguir un canal comunicación abierto que se construye en base a los valores organizacionales, que son los mismos a la hora de realizar sus prácticas comerciales o cuando se establecen las normas para guiar a los empleados. Todo ello, en suma, genera una coherencia entre lo que se dice y se hace, formando una cultura organizativa cuya característica principal es la ética. Un clima ético en la empresa desempeña la labor de guía sobre las conductas de los empleados y es considerado como un factor fundamental para la prevención de desviaciones conductuales en el espacio de trabajo.

Con esto en mente, si la empresa demuestra en sus actividades de rutina: responsabilidad, diligencia y presteza, el colaborador actuará de la misma manera de modo que apreciará su trabajo, este mismo tomará sentido y esa significancia afectará en su percepción de satisfacción, lo cual debería ser una prioridad para la empresa, ya que, una organización con trabajadores insatisfechos no podrá alcanzar sus metas empresariales.

Sin embargo, hace algunas décadas, las empresas se consideraban como organismos alejados de las prácticas éticas, ya que se enfocaban en los resultados y beneficios que les brindaban sus actividades empresariales, es así que, desestimaban el valor intrínseco de sus grupos de interés, sobre todo de sus colaboradores. Este hecho afecta negativamente el bienestar de la organización, dañando el ecosistema laboral de sus integrantes.

Aunque, en tiempos actuales, parece que las organizaciones han perdido ese toque de sensibilidad ética. Enfrentando las dificultades de la pandemia ocasionada por el Covid-19, de manera un tanto cuestionable, sin embargo, es justo mencionar que, no todos los empresarios peruanos tuvieron las mismas oportunidades para proteger a sus trabajadores, algunos se vieron forzados a cerrar sus empresas mientras que otros optaron por el camino de disminuir su personal, reduciendo así sus gastos por pagos de sueldos. Esto lo explica el Instituto peruano de economía (2020) que, durante el segundo trimestre del año 2020, momentos de

bastante incertidumbre y crisis, la población ocupada disminuyó en un 39%, lo que equivale a la cifra de 6.7 millones de peruanos.

Entonces, esta investigación propone, dentro del capítulo 1, una problemática relacionada a la poca importancia que se da a la ética empresarial y por tanto al clima ético. Al comprender esto, se explica que la promoción de un clima ético invita a las organizaciones a reconocer un aspecto importante para la correcta relación entre ella y su talento humano, lo que permite relaciones simbióticas que ayudan a ambas partes a ver beneficiadas, por un lado, las empresas prosperan en cuanto a beneficios económicos o ventas mientras que los trabajadores consiguen conocimientos y experiencias relacionadas al rubro, a su vez que, reciben salarios justos.

En capítulo 2 de la presente, se explican los estudios teóricos bajo los cuales se dirigirá esta tesis. Dentro del desarrollo del marco teórico, se opta por desglosar el concepto de ética, para así llevarlo al ámbito de los negocios desde la perspectiva de una ética empresarial, permitiendo aclarar su importancia para una correcta ejecución de las actividades silvestres de una empresa. Con ello, se pretende, dar una introducción al tema de clima ético, que reúne las ideas éticas de los colaboradores acerca de ciertos comportamientos o situaciones que tienen una carga ética.

Para conseguir identificar los diversos climas éticos que existen en dentro de una organización, se utilizó el *Ethical Climate Questionnaire*, que se apoya en el modelo teórico propuesto por Víctor y Cullen (1998) en el cual se detallan los climas éticos a través de una conjunción de las percepciones éticas que comparten los colaboradores de una organización.

Toda esta coherencia ética, genera una respuesta en los colaboradores, lo que se traduce en una actitud hacia su labor o hacia la empresa a la cual le brinda sus servicios. Esa actitud puede ser comprendida como satisfacción laboral, en ese sentido Schwegler (2001) explica que la formulación de un clima ético, a través de las políticas y códigos de conducta, puede resultar en el aumento de la satisfacción laboral y además se evitarán actitudes antiéticas por parte de los colaboradores.

Esto nos da a entender la importancia de actuar éticamente, ya que no solo se estaría en falta con los clientes o proveedores, si no que se dañarían las relaciones con aquellos que son el corazón de la organización, es decir los colaboradores. Es que al final de las cosas una cooperativa también tiene responsabilidad social y sus acciones tienen consecuencias sobre la sociedad en general.

Por último, dentro del marco teórico, se analizan también las diversas teorías y factores acerca de la satisfacción laboral. En ese apartado, la satisfacción laboral se presenta como una variable importante para el análisis de la gestión empresarial, esta misma se ve afectada por una serie de factores, como, por ejemplo, salario, estructura organizacional, responsabilidad o incluso a través de su nivel de estudios. En ese sentido, estos determinarán si el colaborador siente que su calidad de vida laboral está siendo la adecuada, además, creará en él un sentimiento de reciprocidad, que se traducirá en un mejor desempeño, mejores relaciones entre colegas y mejores resultados. A fin de precisar la satisfacción laboral de Kori, se aplicará el MSQ (*Minnesota Satisfaction Questionnaire*) desarrollado por Weiss et al. (1967) que mide esta variable en función de 3 dimensiones; intrínseca, extrínseca y satisfacción en general.

Para ello, se tuvo en consideración la propuesta hecha por Herzberg (1959), en la que se menciona que la satisfacción de los trabajadores depende de 2 factores; los intrínsecos y extrínsecos. La teoría de Herzberg distingue los factores de motivación intrínseca y extrínseca según el efecto de la satisfacción e insatisfacción laboral (Herzberg, 1959, 1987; Robbins, 2009). Entre los dieciséis factores propuestos, los que conducen a la satisfacción laboral de los empleados se clasifican como factores de motivación, mientras que el resto de los factores que hacen que los empleados estén insatisfechos con su trabajo se clasifican como factores de higiene. La teoría de los dos factores de Herzberg, también llamada teoría de la motivación-higiene, considera que la relación de un individuo con el trabajo es básica y que su actitud hacia el trabajo puede determinar muy bien el éxito o el fracaso.

Kori al ser una cooperativa de ahorro y crédito se encarga de brindar oportunidades de desarrollo a grupos de personas emprendedoras que buscan iniciar un negocio o fortalecer el que ya poseen, es así que; se considera menester una revisión de sus prácticas empresariales a través del estudio de las percepciones acerca del clima ético percibo y la satisfacción laboral percibida desde la perspectiva de la teoría de los 2 factores propuesta por Herzberg.

Ahora bien, el análisis del clima ético en una empresa, en este caso la cooperativa Kori, proporciona una visión amplia sobre el conjunto de percepciones de cada trabajador acerca de las prácticas que la empresa realiza diariamente. Dichas prácticas influyen en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la planificación y ejecución de acciones idóneas dentro del ámbito laboral. Estudiar el clima ético en una empresa es objeto de investigación debido a que permite dilucidar si existe coherencia entre las prácticas y acciones con las normas éticas establecidas.

Debido a que la presente pretende encontrar relaciones entre los diversos climas éticos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa Kori en la ciudad de Arequipa, el diseño de la investigación, correspondiente al capítulo 3, propone que será una investigación de alcance descriptivo-correlacional no experimental- transversal.

En lo referido a la obtención de resultados, se determinó que existe 1 clima con relación significativa a la satisfacción laboral, entonces, de los 8 climas éticos teóricos, el de responsabilidad social es aquel que tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción laboral. En relación a esto, se obtuvieron resultados interesantes, el primero con relación a la primera variable, es la percepción alta de los climas de eficiencia, lucro de empresa, responsabilidad social, leyes y códigos y reglas y procedimientos, también se obtuvo una percepción baja del clima de amistad e interés de grupo. En cuanto a la segunda variable, se encontró un nivel alto de satisfacción laboral en general de la cooperativa, así como, niveles altos de satisfacción extrínseca.

A este respecto, dicho resultado permite un acercamiento importante al objetivo principal y al desarrollo de la hipótesis de este trabajo de investigación, los cual son; determinar cómo es la relación entre los climas éticos y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, asimismo, se presenta la siguiente hipótesis; Existe una relación significativa entre el clima ético percibido y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori.

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1. Línea de investigación

La presente tesis seguirá la línea de investigación de gestión para los negocios, en tal sentido, se pretende buscar la relación entre las variables de clima ético y satisfacción laboral, las cuales se presentan como factores determinantes a la hora de realizar cualquier análisis empresarial. El clima ético propuesto por Victor y Cullen (1987) en conjunto con la satisfacción laboral apoyada en la teoría de los 2 factores de Herzberg (1959) permitirá recolectar los juicios de valor de los empleados acerca de las prácticas empresariales o sobre su calidad de vida laboral, pues así, se comprenderán cuáles son los puntos sobre los cuales debe mejorar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori.

1.2. Descripción del problema

Durante la pandemia las compañías peruanas se encontraron frente a un dilema organizacional, en el cual pusieron sobre la balanza, el ahorrar costos o velar por el bienestar de colaboradores, fue así que las empresas decidieron quitarse el peso muerto de encima a través de la reducción de costos y gastos, lo que se traduce en rescindir el contrato de varios de sus colaboradores, demostrando así que algunos de sus lineamientos éticos y políticas de protección al empleado deberían ser revisadas nuevamente. Para tener una visión más palpable de lo que comentado anteriormente, el Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo (2021) presenta el informe trimestral que menciona que se presentó una disminución del 6.5% de empleos bajo la modalidad de contrato a plazo fijo y del 6.4% de aquellos con modalidad de contrato de plazo indefinido; esto quiere decir que cerca de 3.5 millones de colaboradores perdieron su empleo

En ese sentido, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) nos explica lo siguiente:

Respecto al primer trimestre de 2019, las razones de término del servicio o vencimiento del plazo representaron el 37%, cifra que aumentó en 8 p.p. al primer trimestre de 2021; en tanto que, las renunciaciones se encontraron en el 53% de casos y aumentó en 11 p.p. entre el mismo periodo. En aquellos con plazo indefinido se distingue que el motivo más representativo fueron las renunciaciones (75%), las cuales disminuyeron en 9 p.p. Al mismo tiempo que, en aquellos con contratación a plazo fijo predominó el término del servicio o vencimiento de plazo con 40%, alcanzado un aumento de 8 p.p. al primer trimestre de 2021. (p.15)

Por lo expuesto se observa una circunstancia en la cual aumentaron los despidos o las renunciaciones, lo que permite entrar en reflexión y pensar si realmente las empresas pudieron reaccionar de manera diferente, buscando el camino del bienestar de sus colaboradores. La idea sería la siguiente; si realmente las empresas se hubieran preocupado por cómo se sentían sus trabajadores, se hubiesen implementado diversos planes de acción, guiados por la ética empresarial.

El hecho de que una empresa trabaje a la par de la ética empresarial, tan necesaria en estos días, origina una especie de regocijo por parte de los colaboradores ya que comprenden que la organización de la que forman parte se preocupa por su bienestar y el de la sociedad de la que forman parte. Además, significa que, en primera instancia, la empresa reconoce su labor vital en la sociedad como generador de riquezas, de empleo, de conocimiento y de progreso. La suma de estos factores tendrá una influencia positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores ya que sentirán que sus acciones realmente sirven para algo, que sus puestos están bien remunerados, que están en un lugar cómodo y que pueden contribuir al desarrollo de su sociedad.

Es ahí donde el clima ético, apoyado en la ética empresarial, toma relevancia, debido a que pretende identificar cuáles son las percepciones de los colaboradores en relación a las acciones o prácticas empresariales que realiza la institución a la cual le prestan sus servicios. Esto con la idea de comprobar si realmente la empresa está siendo coherente con su *ethos* corporativo y si es que esos lineamientos éticos propuestos por los códigos de conducta, redactados por los altos mandos, se cumplen en la vida práctica de la empresa.

Cabe mencionar, como apunte final que; el clima ético aparece como un cuadro general que debe ser interpretado cuidadosamente por los encargados de manejar el talento humano, y analizado por los altos directivos para entender cómo es que los colaboradores asimilan las actividades empresariales. Todo con el objetivo de entender que los climas éticos no son negativos en sí mismos, si no que, reflejan la manera de actuar de la organización y como es que los encargados de tomar decisiones gestionan la institución, ya que, una percepción negativa generalizada mitiga a los demás factores organizacionales, como por ejemplo; la satisfacción laboral, un elemento de vital importancia, a saber que si se presentan síntomas de molestia en el personal, todos los procesos de la empresa se verán afectados dañando el producto o servicio final que se le entrega a la sociedad.

1.3. Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Existe relación entre los climas éticos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, Arequipa-2021?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de los climas éticos percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori?
- ¿Qué nivel de satisfacción laboral se presenta en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori?
- ¿Qué nivel de satisfacción intrínseca se presenta en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción extrínseca que se presenta en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori?

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1 Objetivo principal

Determinar si existe relación entre clima ético y satisfacción laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Kori, Arequipa 2021

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de los climas éticos percibidos por los colaboradores de la Coopac Kori.
- Precisar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Coopac Kori.
- Determinar el nivel de satisfacción intrínseca se presenta en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori.
- Determinar el nivel de satisfacción extrínseca que se presenta en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación social

Las personas pretenden encontrar su sentido de vida en los diversos ámbitos sociales, el trabajo que realizan es uno de ellos, es así que la satisfacción laboral influirá enormemente en la salud física y mental de las personas. Por lo antes expuesto, la presente, encuentro su justificación social en dilucidar cuáles son las condiciones laborales de los colaboradores de la COOPAC Kori, a través del análisis de los diferentes climas éticos y de sus resultados de satisfacción laboral.

1.5.2 Justificación teórica

La justificación teórica de la presente tesis se encuentra en las diversas teorías de satisfacción laboral, así como su importancia para el sano crecimiento de una organización, todo ello desde la revisión de los diversos climas éticos presentes en la empresa, por ello es que se tomaron algunas de las nociones de ética y ética empresarial para así poder cimentar la propuesta teórica de clima ético.

1.5.3 Justificación práctica

Los alcances prácticos encuentran sentido una vez que la empresa reflexione, en primera instancia, acerca de los resultados, propuestas o conclusiones presentadas por los investigadores. En ese sentido, cuando se estudie la percepción positiva acerca de la satisfacción laboral de los colaboradores y se relacione, en primera instancia, con los climas éticos, se cimentará una idea general del cómo es que la cooperativa se comporta organizacionalmente que llevará a un eventual plan de acción para ajustar aquellos tópicos que aún están pendientes, en ese momento, la presente cobrará relevancia práctica.

1.5.4 Justificación profesional

Como futuros administradores de negocios, es de vital importancia conocer los beneficios de unas buenas prácticas empresariales y cómo estas afectan el funcionamiento de una organización, es ahí, donde la ética empresarial toma relevancia, para guiar las decisiones que tomemos a lo largo de nuestra vida laboral. Además, nos permite entender cómo estas decisiones, pueden afectar un punto angular de las organizaciones, como lo es la satisfacción laboral.

1.6. Delimitación de la investigación

1.6.1 Delimitación temporal

La presente investigación se realizó durante los meses de agosto y octubre del año 2022.

1.6.2 Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la oficina principal de la COOPAC KORI ubicada en la calle Álvarez Thomas 539, Arequipa-Arequipa

1.6.3 Delimitación conceptual

La presente investigación se limita conceptualmente al uso de las teorías de clima ético, ética empresarial y de satisfacción laboral, esta última, está apoyada en la teoría de los 2 factores o también denominada teoría de la Motivación-Higiene, estas serán compiladas de diversos libros, estudios, páginas virtuales de trabajos de investigación, revistas indexadas, revistas científicas, material en video, entre otros.

1.6.4 Delimitación social

La presente investigación se limitó a los colaboradores que se encuentran trabajando actualmente en la oficina principal ubicada en la ciudad de Arequipa

Capítulo II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales:

Antecedente 1.

- Título: La coherencia ética en la gestión de los recursos humanos: un factor clave para la forja del *ethos* corporativo.
- Autor: Silvia Agulló, Gimeno.
- Universidad. Universidad Ramon Llull
- Tipo de documento: Tesis Doctoral
- Año: 2009
- Descripción de la tesis:

Esta tesis tiene como objetivo analizar la coherencia ética en el área de gestión de recursos humanos, para así forjar un *ethos* corporativo. Para esto se desarrollaron los tópicos de ética, ética empresarial, limitaciones para implantar la ética empresarial y cómo es que esta coherencia ética es necesaria en la gestión de RR.HH.

A través de las entrevistas realizadas a 15 encargados del área de recursos humanos se llegó a la conclusión que la coherencia ética debe tomar un rol relevante para la formulación estratégica de los planes de cualquier organización, de esta forma es que la empresa tendrá un *ethos* corporativo y asumir la responsabilidad como agentes de cambio en esta sociedad.

Esta tesis permitió la comprensión de temas de ética y ética empresarial, así como el detalle del cómo se debe tener coherencia ética para forjar el *ethos* corporativo y su relevancia para el progreso de las empresas actuales.

Antecedente 2.

- Título: Clima ético en una entidad del estado.
- Autores: Gómez, Gustavo y Manrique, Ana
- Universidad: Universidad de la Sabana
- Tipo de documento: Artículo de investigación
- Año: 2013
- Descripción del artículo:

Este artículo de investigación pretende encontrar el clima ético percibido en una institución del estado, en función de factores de egoísmo, benevolencia y principios. El mismo tiene un diseño no experimental descriptivo, ya que solo analiza cómo es que se presenta el clima ético. Tras la investigación se presentaron los siguientes resultados, referidos al coeficiente del Alfa de Cronbach; 0.52 en egoísmo, 0.73 benevolencia y 0.75 en principios.

A través del cuestionario de clima ético se formularon 63 encuestas, que fueron realizadas a funcionarios, en las cuales se encontró que existe un clima ético de interés de grupo y el factor benevolente tendría una fuerte influencia en ese resultado, además, se encontró el clima de normas y leyes que tendría sentido al ser trabajadores de una entidad pública.

Este trabajo permitió la comprensión del clima ético y cómo es que se debe aplicar un análisis de resultados en cuanto al clima ético de una determinada institución.

Antecedente 3.

- Título: Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce
- Autor: Schwepker, Charles
- Revista de publicación: Journal of Business Research
- Año: 2001
- Descripción del artículo:

Esta investigación tiene como objetivo analizar la influencia del clima ético, en la satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación dentro de un grupo de vendedores. Con la información de 96 empleados de la fuerza de ventas del grupo SMEI en Estados Unidos. Fue así que con un alfa de 0.7 su instrumento fue validado, además se consiguió comprobar la hipótesis que mencionaba una relación positiva entre percepción de clima ético y satisfacción laboral.

Este trabajo ayudó a comprobar que, si existe una relación positiva entre las variables de satisfacción y clima ético, considerando a esta última como una variable independiente.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Antecedente 1.

- Título: Clima ético percibido por los colaboradores de la empresa comercial RC- Trujillo 2019
- Autor: Tejada Pérez Rocío del Pilar
- Universidad: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

- Grado: Tesis de licenciatura
- Año: 2019
- Descripción de la tesis:

Esta tesis de investigación pretende encontrar el clima ético percibido en una empresa comercial del norte del Perú

Utilizando información de 98 colaboradores y aplicando el cuestionario de clima ético desarrollado por Victor and Cullen (1998) en el que se presentó un clima de interés propio y un factor de egoísmo elevado.

Este trabajo permitió la comprensión del clima ético y como es que se debe aplicar un análisis de resultados en cuanto al clima ético de una determinada institución.

Antecedente 2.

- Título: La satisfacción laboral y su correlación con la intención de rotación de asesores comerciales de las instituciones financieras.
- Autor: Gonzales Lázaro, Harold; Herrera Saavedra, Luis; Ramírez Díaz, Sarela; Varas Velásquez, Rossy.
- Universidad: Universidad ESAN
- Grado: Tesis de maestría
- Año: 2019
- Descripción de la tesis:

Esta tesis busca medir la satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación de asesores comerciales de la Financiera Confianza.

Utilizando la información de 384 asesores, se consiguió un alfa de Cronbach de 0,925 para la medición del Minnesota Satisfaction Questionnaire, el cual mide la variable de satisfacción laboral y un Alfa de Cronbach de 0.901 para intención de rotación. Entonces se presenta una relación inversa, en la cual se demuestra que a mayor satisfacción laboral menor intención de rotación tendrá el trabajador.

Con esta tesis pudimos observar la validez del instrumento de medición MSQ y como se desarrolla una tesis de diseño correlacional- transversal.

Antecedente 3

- Clima ético y satisfacción laboral en profesionales de salud del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2017.
- Autor: Jorge Aníbal Liviac Ticse
- Universidad: Universidad César Vallejo
- Grado: Tesis de licenciatura
- Año: 2018
- Descripción de la tesis:

La investigación buscó determinar la relación entre el clima ético y la satisfacción laboral en profesionales de salud.

Se trabajó con una muestra de 144 profesionales de salud y como instrumentos se empleó una escala de satisfacción laboral desarrollada por Warr, Cook y Wall y la escala de clima ético de Ferrato y De Arruda. Encontrando que existe una relación significativa entre el clima ético y la satisfacción laboral ($p=0.000$).

Antecedente 4

- Título: Clima ético y satisfacción laboral en profesionales de la salud de la Micro-Red Sesquicentenario- Callao, 2016.
- Autor: Verónica Elizabeth De la Cruz Castellón
- Universidad: Universidad César Vallejo
- Grado: Tesis de licenciatura
- Año: 2017
- Descripción de la tesis:

La investigación buscó determinar la relación entre el clima ético y la satisfacción laboral en profesionales de salud.

Se trabajó con una muestra de 67 profesionales de salud y como instrumentos se empleó una escala de satisfacción laboral desarrollada por el Ministerio de Salud y la escala de clima ético de Muñoz. Encontrando que no existe una relación significativa entre el clima ético y la satisfacción laboral ($p=080$).

2.1.3 Antecedentes locales

Antecedente 1.

- Título: Satisfacción laboral y variables sociodemográficas de los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa.
- Autor: Chocano, María Fernanda; Pacheco, Cristina.
- Universidad: Universidad Católica San Pablo.
- Grado: Tesis de licenciatura.
- Año: 2020
- Descripción de la tesis:

En la presente se busca determinar, en función de ciertas variables sociodemográficas, la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa ferroviaria.

Para la medición de su variable se usó el cuestionario SL-SPC estructurado por Sonia Palma (1999) que evalúa a los colaboradores en función de 7 variables; condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

En los resultados se presentaron índices regulares de satisfacción entre los trabajadores de esa empresa, en función de la edad, no se presentaron diferencias significativas y aquellos que tienen un cargo mayor, tienen un nivel de satisfacción mayor al de los otros sujetos con cargos con menor responsabilidad o relevancia.

Antecedente 2.

- Título: Políticas de compensación del banco de crédito del Perú y su influencia en el desempeño y satisfacción laboral de los promotores de servicios, Arequipa metropolitana, 2015-2017
- Autor: Chávez, Andrea
- Universidad: Universidad Católica Santa María.
- Grado: Tesis de licenciatura.
- Año: 2017
- Descripción de la tesis:

En esta tesis, se busca comprobar, cómo es que las políticas de compensación influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de crédito del Perú.

Para la recolección de información se hizo uso de un cuestionario de 13 preguntas en la cual se detalló la relevancia que tienen estas compensaciones para los promotores y para la medición de la variable de satisfacción se utilizó el cuestionario SL-SCP.

En cuanto a la revisión de resultados, se obtuvo que el incentivo de productividad es el más importante para los promotores y, que las políticas de compensación presentan una correlación positiva con en la satisfacción laboral.

2.2. Desarrollo del marco teórico

2.2.1 *Ética y moral*

El término “ética” tiene su raíz de origen en el griego, es así que se presentan 2 etimologías, las cuales a decir verdad son complementarias. Una primera hace referencia al hábito o la costumbre y la segunda al carácter, es así que, desde la óptica aristotélica, se puede encontrar una relación directa entre ambas etimologías, ya que la constancia en el actuar virtuoso genera un hábito, uno que formara, por consiguiente, un carácter fundado en la virtud, incluso desde la visión platónica, se puede llegar a afirmar que toda muestra de carácter nace de una costumbre previa. (Ortiz, 2016)

Siguiendo con lo antes comentado, Quaglia (2013) nos apunta que la formación ética se presenta como aparejo utilizado para la gestión adecuada de emociones consideradas como negativas, verbigracia, la ira, depresión o el odio y de aquellas consideradas positivas como; el buen humor, la alegría del ánimo y el entusiasmo, que, de acuerdo a como se valgan de ellos, podría perderse toda la finalidad de lo que hacemos, alejándose del sentido de la vida.

Es por ello que Moreno (2017) comprende a la ética como una extensión que nace de la filosofía, entonces, es necesario comprenderla como un saber, aquel saber que se presenta frente a todos los seres humanos, debido a que dentro de ella se encuentran cuestiones fundamentales del hombre y de su condición como animal digno-racional, incluso, históricamente, la ética se encuentra en cualquier época, tomando un papel principal en el estudio del hombre, compartiendo luces con tópicos importantes, como la búsqueda de lo verdadero, la libertad humana y por supuesto la felicidad.

Los romanos, como Cicerón o Séneca, que adoptaron la filosofía griega como suya, buscaron acuñar nuevos términos o traducir al latín la terminología filosófica griega, para así tener un vocablo filosófico propio, entonces aquella disciplina que estudia las costumbres llamada ética, fue sustituida por el neologismo “moral”. Aunque estos filósofos utilizan el término moral como una disciplina que estudia las costumbres, los griegos también lo hicieron, particularmente los tratados éticos aristotélicos en los cuales también se estudia filosóficamente el carácter y las costumbres, por eso mismo podríamos afirmar en algún sentido, si nos referimos al estudio de las costumbres, que ética y moral tienen el mismo origen etimológico. (Ortiz, 2016)

Para fines prácticos del presente trabajo de investigación, se tomarán en consideración, aquellas definiciones referidas específicamente a la ética, no se pretende realizar un análisis exhaustivo o una comparación estricta entre ambos términos ya que no es menester de la presente

La ética puede ser entendida como la disciplina que estudia filosóficamente los sistemas de creencias valorativos de las personas o sociedades, estos engloban una serie de normas, reglas, principios o costumbres bajo las cuales se rigen las personas que los consideran como verdaderos. (Kolb, 2018)

En ese sentido, el Centro de Estudios Filosóficos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2018) explica que el término “ética” es ambivalente, ya que puede ser entendido como la manera de concebir un cierto sistema de creencias, ya sea por reflexión filosófica o teórica, o también la manera efectiva de comportarse frente a la existencia, es decir, dirige el camino en función de la virtud y la mesura, es pues, un saber práctico.

Siguiendo con esta propuesta; la misma ambivalencia desemboca en una serie de consecuencias; la primera sería, la contradicción que se genera a la hora de actuar y pensar, la naturaleza del hombre es perseguida por los dilemas éticos; la segunda consecuencia es la formación de un ser ético que le hace partícipe de la misma, es capaz de reconocer lo que está bien y mal, sin necesidad de tener algún estudio o reflexionar profundamente sobre ello, todo esto le permite construir un sistema de creencias personal, bajo el cual conducirá todas sus acciones o formulara máximas de vida; la última consecuencia es la facilidad de entendimiento del sistema que sigue una persona, a través de la observación de su actuar o pensar, en cuanto a eso podemos decir que la persona en mención puede tener una ética utilitarista, cristiana o deontológica como algunos ejemplos de esta.

2.2.2 Dimensiones de la ética

La ética entendida como una disciplina que estudia el comportamiento del hombre, que además construye una serie de comportamientos o reglas coherentes que encaminaron el actuar de la persona, participa pues de los diversos ámbitos de la vida del hombre. La ética está presente en el actuar diario, desarrolla una estructura de pensamientos que guían el accionar y que se ve afectada en función de la dimensión en la que esté participando, una vez que la persona deja de actuar en su ámbito individual, pasando a tomar decisiones que afecten a un grupo de personas, los parámetros con los cuales se calificará dicha acción serán diferentes, por eso mismo es necesario reconocer las dimensiones 4 dimensiones de la ética ya que nos permiten entender cómo es que dicha decisión puede tener sentido o no, si es que tenemos el contexto adecuado (Silvia, 2009)

2.2.2.1 Dimensión individual.

Esta es la dimensión individual, las acciones que toma el individuo se harán en función de lo que él considera como correcto, justo, o apropiado es decir su sistema de creencias morales, todo ello en función de conseguir su felicidad o por lo menos evitar el dolor. En esta dimensión las decisiones tienen un valor personal aplicado a la realidad.

Se considera relevante la breve exposición del concepto de individualismo, a través el cual se daría a entender su importancia dentro de la experiencia del hombre como un ser ético cuyas acciones afectan a las personas u organizaciones que interactúan con él, según (Kolb, 2018) el individualismo adopta 4 nociones básicas; (1) el ser humano nace con una dignidad propia y un valor intrínseco, (2) Autonomía individual y capacidad para autodirigirse en función de sus ideas, (3) privacidad o libertad de estar solo sin interferencia del exterior y por último (4) el derecho y deber de auto desarrollarse en la vida.

Sin embargo, Kolb (2018), recurre a una distinción fundamental hecha por Hayek, que explica el verdadero individualismo y falso individualismo. El individualismo “verdadero” reconoce las limitaciones de conocimiento humano, pero también atiende la posibilidad de un orden social que surge espontáneamente de las acciones de los individuos. En contraste, el falso individualismo no tiene confianza en la "mano invisible", sino deposita gran confianza en la orientación racionalista de las relaciones sociales o la ingeniería social, esta distorsión del individualismo tiende a conducir a un colectivismo que desestima el valor individual y la dignidad del ser humano.

Entonces los valores individualistas también pueden tener importantes implicaciones para el comportamiento organizacional, en culturas más individualistas el énfasis es mayor en cuanto a la independencia de los empleados, competencia, o recompensas individuales, esto difiere de las culturas más colectivistas por el hecho de anteponer las necesidades grupales de las individuales. De acuerdo con el segundo principio del individualismo, pueden enfatizar la autonomía en la toma de decisiones en lugar de colaboración. (Kolb, 2018)

2.2.2.2 Dimensión profesional.

La ética en esta dimensión, se entiende como la aplicación misma de los conceptos y principios que permiten el desarrollo profesional, todo esto se realizará en función de su percepción de excelencia profesional y las normas deontológicas determinadas por los códigos profesionales. Los seres humanos que comparten una profesión, comparten también conocimientos teóricos que los ayudan a realizar sus funciones, sin embargo, las formas en las que cumplen con su labor suelen ser variopintas, es ahí donde se presentan dilemas éticos; una acción profesional puede cumplir con el código deontológico a rajatabla, no obstante, generara disconformidad con el profesional. (Verde-Diego y Cebolla, 2017)

Existen ciertas diferencias entre la ética profesional y la deontología profesional, aunque ambas fungen de guía para la realización de acciones; la primera tiene un sentido personal profundo, en ella existe una conciencia individual que propone motivaciones que buscan alcanzar el bien, no es exigible y tampoco es normativa; por otra parte, la deontología tiene un carácter normativo y exigible, su naturaleza está orientada al deber, por lo que debe tener ciertos mínimos obligatorios establecidos por un conjunto de profesionales. (Unión Profesional, 2009)

El hecho de contar con un código de conducta, no debe mitigar la capacidad de tomar decisiones por parte de los profesionales, la idea es no dejarse llevar solamente por las normas y reglamentos identificados de la profesión, las mismas deben interpretarse para luego aplicarse en diferentes contextos. Sería imposible estructurar un código que reúna reglas o

regulaciones para cubrir todas las situaciones posibles y, de hecho, no están destinados a hacerlo; una característica de una profesión es que los profesionales deben actuar de forma autónoma, en otras palabras, deben ejercitar su juicio ético, reflexionar filosóficamente acerca de su actuar, lo que implica identificar y elegir entre alternativas de manera racional. (Kolb, 2018)

2.2.2.3 Dimensión Cívica.

La ética y lo cívico tienen una relación recíproca debido a su actuar sobre un marco de leyes, normas y deberes. Todas estas regulaciones son capaces de mantener el orden en cuanto a relaciones sociales, políticas o económicas. Por consiguiente, cuando se refiere a la dimensión cívica de la ética, se encuentra al ser en cuanto miembro de un país o lugar, es decir, un ciudadano. Un ciudadano centrado en la búsqueda de una ética de mínimos para así coexistir tranquilamente con los demás miembros de su sociedad, pero, esta búsqueda no significa un comportamiento desligado de sus ideales, sino más bien las acciones y decisiones se toman con voluntad propia.

Por lo antes expuesto Cortina (2008), nos explica que la ética cívica florece gracias a una convicción conjunta de los hombres y que somos ciudadanos dotados de capacidad moral para tomar decisiones y, por tanto, deben organizar su manera de convivir a la luz de una moral bien encaminada sin recurrir a las autoridades políticas.

La ética cívica está presente en las acciones empresariales, una empresa no puede deslindarse tan fácil, como las personas, de los valores e ideales de una sociedad, ya que, si no las adoptan como suyas pueden correr el riesgo de quedar moralmente dañadas o incluso deslegitimadas. Las organizaciones no deben considerar dentro de sus lineamientos para el desarrollo de políticas; que la persona no es capaz de la ética, por lo que debe seguir normas o regulaciones impuestas, sino que debe ser considerado como un ciudadano propiamente dicho, dotado de libertad, capaz de la ética, que le permita conseguir su ideal de felicidad, la misma libertad le exigirá entonces, tolerancia, solidaridad y un mínimo cumplimiento de leyes que aseguren una convivencia con aquellos que no compartan dicho sistema de creencias.

El hecho que las organizaciones nazcan a partir de un conjunto de valores y respeten los derechos atendiendo a la especificidad de su actividad, es el resultado de una comprensión de la moral cívica. Sin embargo, la moral cívica es enormemente plural y heterogénea, así también es influenciada por los mínimos comunes, pero, además, el amalgamamiento de los valores que resulten de la modulación de los mínimos éticos en las distintas actividades. (Cortina, 2008)

2.2.2.4 Dimensión organizacional.

Las organizaciones empresariales no pueden dejar de participar de la ética ya que está conformada por seres éticos, que son los colaboradores, jefes, gerentes y dueños de la misma, es así que esta dimensión ayudará a alcanzar a las empresas, según la ética de máximos, su visión como organización, así como la excelencia organizativa (Silvia, 2009)

Para cimentar su camino hacia unas prácticas empresariales éticas, las organizaciones entregan códigos de práctica o códigos éticos. Estos códigos son interpretaciones e ilustraciones de los valores corporativos y principios, estos suelen tener la intención de dotar al empleado de una capacidad de toma de decisiones éticas. La idea general es la de evitar redactar un código que se limite a proporcionar reglas estrictas para que sean cumplidas a rajatabla, estos códigos de conducta le permiten identificar al colaborador el "cómo hacemos las cosas aquí.". Esto le permitirá al empleado reconocer los valores y principios que definen el propósito de la empresa. (Kolb, 2018)

Los códigos corporativos se desarrollan para resaltar la filosofía o política de la empresa; para definir los derechos de los empleados y obligaciones; y para especificar ciertas responsabilidades, como por ejemplo el trato a los empleados, el cuidado del medio ambiente o el interés por el bienestar de los grupos de interés de la empresa. La mayoría de los códigos presentan el propósito, el rumbo de la administración, la naturaleza de la empresa junto con sus ideales y políticas, cuestiones referidas a los empleados; requerimientos legales; y responsabilidades cívicas. (Crane Y Matten, 2016)

En ese sentido es que las organizaciones deben comprender su posición dentro de la sociedad, como organismos que generan beneficios, ya sea por los bienes o servicios que ofrecen, el empleo que brindan o la mejora en la calidad de vida de los habitantes de su sociedad; una vez comprendida la relevancia de las empresas dentro de la sociedad podrán orientar sus acciones y decisiones de una manera ética que permita así una participación saludable dentro de la comunidad en la que se desarrollan, es en ese momento en el cual los altos mandos pueden apoyarse en la ética empresarial para conseguir el bien común.

2.2.3 Ética empresarial

Crane y Matten (2016) encuentran el sentido de la ética empresarial en el análisis de las actividades cotidianas de las organizaciones y en las decisiones empresariales, donde se presenta el dilema de lo correcto e incorrecto referido a la moralidad del acto, es decir el acto en sí mismo. Es preciso señalar que la ética empresarial, no sólo hace referencia a organizaciones que se dedican al comercio, si no también, a organizaciones gubernamentales, grupos de caridad y organizaciones sin fines de lucro.

Descriptivamente la ética empresarial hace referencia a todos los valores, principios, políticas o normas que operan dentro de una organización, pero también se puede entender como una disciplina académica que se encarga de articular los elementos que deben formar parte de una organización ética. Para ello es que debe apoyarse en diversas disciplinas como filosofía, gestión empresarial, marketing o leyes, este carácter multidisciplinario origina que no exista un conjunto de respuestas predeterminadas, pero si llegan a presentarse objetivos comunes y principios que guiarán la reflexión hacia una ética empresarial. (DesJardins, 2014)

Por lo comentado es menester entender la aplicación de la ética empresarial, para el establecimiento de ciertos criterios que faciliten un actuar responsable, con ello se conseguirá formular políticas, así como estrategias que no perjudiquen a los grupos de interés de la organización, o por lo menos minimizar las consecuencias no deseadas. Este proceso de entendimiento llevará a una eventual reflexión ética que tendrá sus bases en los principios

éticos, pero no dejará de lado aquellos principios económicos tan necesarios para el crecimiento de una organización. De tal manera que, Savater (2015) explica a la ética empresarial de la siguiente forma; “La ética empresarial no es la guinda de un pastel horneado a espaldas de ella, sino una forma distinta de hacer el pastel”. (pag 20)

2.2.4 Ethos corporativo

La ética es comprendida como un campo de estudio que pretende responder a la pregunta; ¿Cómo debemos vivir nuestra vida? Si bien es cierto, se presenta como una simple interrogante, la presente, puede ser considerada como fundamental a la hora de encontrarle sentido a la vida humana. En cuanto a ello, los griegos utilizaban la palabra *ethos* para hacer referencia a lo convencional o aquello lo cual se tiene costumbre de hacer, por lo tanto, vivir en ética, desde una perspectiva griega, es vivir bajo las creencias, actitudes y valores habituales de la propia cultura. (DesJardins, 2014)

En el sentido empresarial Silvia (2009) nos comenta que el *ethos* corporativo se presenta como las características que definen el actuar rutinario de una empresa, va más allá de la elaboración de los productos o la consecución de resultados, si no que se presenta como un agente moral que guía el actuar de aquellos que forman parte de este. Además, la combinación de valores, hábitos empresariales, códigos éticos o de conducta influyen en la forja de un *ethos* corporativo ya que los colaboradores asimilarán dichos elementos y serán parte de su vida laboral diaria.

2.2.5 Cultura organizacional

La cultura de una organización o cultura organizacional se va construyendo a medida que esta se enfrenta al mundo empresarial, aquí empieza su camino de aprendizaje al hacer frente a desafíos externos e internos, es así que, desde el punto de partida en la carrera por conseguir el éxito empresarial, la institución tendrá que tener claro cuáles son sus principios, políticas y valores, este paquete único se mantendrá como la brújula que seguirá la organización, indicando la manera de hacer negocios de la misma, ofrecerá una adaptación efectiva a los problemas del día a día y explicará la manera en la cual se convive dentro de la organización. (Bamidele, 2022)

En ese sentido, Robbins y Judge (2019) nos explican que la cultura organizacional sistematiza aquellos factores mencionados previamente y los conjuga de manera tal que le permite distinguirse de otras instituciones, además, se presenta como un elemento discernible para los trabajadores, ya que estos son capaces de primero; percibir, entender e interiorizar aquellos valores, costumbres, ideales y creencias de la organización en cuestión.

A este respecto, estos autores mencionan 6 características primarias que capturan la esencia de la cultura de una organización; estos son, adaptabilidad, atención a los detalles, orientación al resultado, enfoque humano, orientación al trabajo en equipo e integridad.

Por lo tanto, Guiso, Sapienza, y Zingales (2013) explican que la cultura de una organización se encarga de moldear el espíritu de la organización, es decir, va formando el carácter y actitudes de las personas que trabajan ahí, dirigiendo su comportamiento e incluso afectando sus ideales de comportamiento. Es por esto que comprender este factor organizacional es menester para identificar el nivel de afectación en instituciones, y cómo es que puede ser manejado adecuadamente.

En última instancia, se considera menester dar una breve descripción de cómo se forma la cultura organizacional explicada por Klebe y Nelson (2018); el punto de partida de la estructuración de la cultura de organización está en la filosofía del fundador de la organización, es decir, todos sus ideales junto a sus actitudes formarán parte del proceso de crecimiento y contratación de personal que, en mayor o menor medida, compartirán esta filosofía; después, la presencia de la alta dirección indicará el camino, explicando que es lo que se debe hacer, estableciendo así un clima que puede ser bueno o malo; por último, los colaboradores serán aquellos que permiten que la cultura permanezca en el tiempo, esto a manera de evangelización de nuevos participantes asegurando que no se distorsionen las máximas de la organización

2.2.6 Dimensión ética de la cultura

Las organizaciones poseen una cultura que marca las reglas de juego, en consecuencia, pierden su neutralidad, volviéndose agentes éticos que tienen sus propios objetivos, la cultura ética refleja en sí misma el verdadero actuar de una empresa, dotándolo de capacidad ética para dar forma a sus ideales que le permitirán decidir entre lo que se considera bueno o lo que está mal. La construcción de dichos estándares puede aparecer como un trabajo en conjunto a través de la discusión de temas éticos relevantes entre los líderes y los colaboradores. (Robbins y Judge, 2019)

Consecuentemente Klebe y Nelson (2018) comentan que la cultura ética influye de manera relevante en el discernir ético de los miembros de la institución, llevándolos a comprender o no ciertos dilemas éticos que se presentan en el transcurrir de la vida empresarial, así tenemos que los sujetos individuales poseen previamente un juicio ético que lo llevará a tener ciertos parámetros en su actuar y pensar, con la cultura ética, se añade un nuevo factor al proceso de cognición ético; la conciencia ética, que fortalece el proceso previo ya que permite al individuo tener un comportamiento ético acorde a la dirección de la empresa.

Como se explicó anteriormente, la cultura ética puede ser conceptualizada como una extensión de la cultura organizacional que asegura una interacción completa entre todos los miembros de una determinada compañía, es aquí donde se forman los comportamientos éticos y no éticos. Esta es creada y se mantiene a través de un complejo sistema de interacciones entre sistemas formales e informales; los sistemas formales son transmitidos por la alta dirección por medio de políticas, códigos, capacitaciones, orientación profesional, desempeño administrativo, estructura organizacional y proceso de toma de decisiones; a continuación, está el sistema informal que se conforma por las normas, rituales, mitos,

historias y lenguaje, cabe resaltar que, en este último sistema aparecen los modelos a seguir de la empresa, estos considerados héroes, representaran los ideales a todas las otras partes de la institución. (Klebe y Nelson, 2018)

2.2.7 Clima ético

El clima ético es considerado como un elemento fundamental en una organización. Según Shafer (2008) el clima ético representa una fuente de información que se utiliza para orientar a los colaboradores acerca de los errores y derechos en temas éticos.

El clima ético es una parte del clima de trabajo de una empresa, se genera según las normas y acuerdos que existen internamente y es definido por las actividades de apoyo y reconocimiento de los comportamientos de los integrantes de la compañía, es así que el clima ético ira construyéndose en función de aquello que tenga una carga ética, como por ejemplo los códigos éticos o las decisiones rutinarias. (Hung y Tsai, 2016).

Entonces el surgimiento de un clima ético se da cuando se concibe la idea de que el razonar y la manera de comportarse de las personas sean algo estándar o formen parte de las normas de la empresa (Cullen et al., 2003)

Por eso mismo, Victor y Cullen (1987) dan una definición de clima ético, refiriéndose a ello como un “conjunto de percepciones compartidas de qué es éticamente correcto es el comportamiento y cómo se deben manejar los problemas éticos”. Se fundamentan en que las personas utilizan tres tipos de juicios para tomar decisiones: individual, local y cosmopolita

En esa línea, Sims (1992), señala que el concepto organizacional denominado clima ético en una organización o empresa es, más bien, un grupo o conjunto de convenios los cuales son compartidos y que hacen referencia a la conducta que debe ser correcta y cómo es que los problemas o dificultades éticas son concebidas, tratadas y, por último, solventadas.

Por otro lado, Vidaver (1993), afirma que el clima ético viene a ser un resultado de la cultura formada por la misma organización y que a su vez se moldea la manera en que una empresa maneja distintos aspectos como son; las comunicaciones sean formales e informales, equidad, responsabilidad, confianza y la percepción de bien común de todo aquel que componga la institución en cuestión.

El juicio individual se centra en el “yo” como sujeto que es capaz de la moral y de su razonamiento, este se conecta con los aspectos sociales más cercanos en los que se encuentra el individuo, por ejemplo: la empresa en la que trabaja, en cambio, la dimensión cosmopolita hace referencia a las normas sociales que se dan fuera de la organización.

Los climas éticos se desarrollan como resultado de las políticas organizativas, las prácticas y el liderazgo, de esta forma, ejercerán una influencia significativa en la toma de decisiones éticas de los miembros de la organización y en sus posteriores actitudes y comportamientos en el trabajo (Schminke, Arnaud y Kuenzi, 2007; Simha y Cullen, 2012).

Como se destaca en el estudio meta-analítico de Martin y Cullen (2006), los primeros trabajos sobre los climas éticos examinaron sus relaciones con las actitudes laborales de los

empleados, como el compromiso organizacional. Sin embargo, en la última década hemos asistido a un aumento de la investigación que vincula los climas éticos con los resultados tanto éticos como conductuales en el lugar de trabajo, y que identifica los antecedentes de los climas éticos a nivel organizativo y de equipo.

Aunque Simha y Cullen (2012) llevaron a cabo una breve revisión de la literatura sobre el clima ético, su estudio tenía una cobertura selectiva, sin incluir los trabajos recientes que han examinado la influencia de los climas éticos en los resultados del rendimiento, identificaron los antecedentes de los climas éticos, trataron el clima ético como un mediador o moderador, y examinaron las condiciones límite de la relación entre los climas éticos y los resultados del trabajo. Tampoco destacaron las perspectivas teóricas clave que explican los efectos del clima ético y los factores que atenúan o acentúan sus efectos, no abordaron las preocupaciones metodológicas clave relativas a la medición del clima ético y no proporcionaron una agenda detallada para la investigación futura. Los años transcurridos desde la publicación de estos autores han sido testigos de un aumento de los trabajos sobre el clima ético, incluidos los estudios que han examinado los antecedentes del clima ético y han tratado el clima ético como mediador o moderador, lo que exige una nueva revisión.

Basándose en su revisión meta-analítica de los estudios existentes sobre los climas éticos, Martin y Cullen (2006) clasifican las consecuencias del clima ético en cuatro categorías, a saber: (1) comportamiento disfuncional, (2) satisfacción en el trabajo, (3) bienestar psicológico y (4) compromiso organizativo.

Es así que, se presentan varios estudios posteriores han abordado estas cuestiones. Por ejemplo, Peterson (2002) investiga las influencias de los climas éticos en los comportamientos desviados en el lugar de trabajo. Las conclusiones del estudio demuestran que las organizaciones que fomentan un clima solidario tienen menos probabilidades de experimentar problemas relacionados con la desviación política, como las habladurías o comparten un sentimiento de pertenencia que permite superar trivialidades comunes en los ambientes de trabajo, que en general, también afectarían nuestra vida diaria.

Por otro lado, los climas basados en normas y leyes tienen potencial para reducir las desviaciones patrimoniales, como el robo en las organizaciones además, se comenta que existen relaciones entre algunos tipos de climas éticos con determinados aspectos de la satisfacción laboral; por ejemplo: la satisfacción de los supervisores, se asocia positivamente con el clima benévolo y se relaciona negativamente con los climas egoístas, de igual manera el bienestar psicológico se refiere a los estados de ánimo subjetivos de los individuos, como la satisfacción vital, la moral personal o la ansiedad. señalan que el bienestar psicológico puede ser el resultado de la confianza, la cooperación, la cohesión, la autonomía, el apoyo mutuo o una combinación variada de éstos. (Deshpande, 1996; Petersen y Roy, 1985; Martin y Cullen, 2006)

A este respecto, se puede comprender que se detecta una relación de pacto, un contrato relacional entre los empleados y sus organizaciones basado en el compromiso mutuo y el apoyo a los valores compartidos, se ha considerado uno de los diversos factores que contribuyen al desarrollo del bienestar psicológico (Martin & Cullen, 2006).

Barnett y Schubert (2002) investigan las relaciones entre varios tipos de climas éticos y las relaciones de pacto. Los resultados del estudio sugieren que los climas basados en principios están positivamente relacionados con el compromiso afectivo, ya que estos climas hacen hincapié en una norma de comportamiento inviolable, también, se encuentran relaciones similares en los climas benévolos, ya que las características de estos climas son similares a las de los pactos, siguiendo con las características de los climas egoístas se puede observar que, en cambio, son incompatibles con las relaciones de pacto, que se caracterizan por estar basadas en el compromiso mutuo y los valores compartidos.

En suma, otro ámbito importante que Victor y Cullen presentan es el de los criterios éticos básicos a la hora de la toma de decisiones en una organización, dichos criterios son: el egoísta, benévolo y el de principios. El criterio “egoísmo” hace referencia al momento en que las normas de la organización favorecen la satisfacción propia; el benevolente se trata del momento en el cual las normas de la organización están a favor de los intereses de todas las personas posibles y el clima de principios se conecta con la internalización de estándares y creencias universales (Elci y Alpkın, 2008)

2.2.7.1 Criterio egoísta.

El criterio egoísta se desarrolla en base a que el interés personal ignora las necesidades de las demás personas (Cullen et al., 2003).

Las elecciones dependientes del nivel singular (responsabilidad personal) se ocupan de las cualidades y convicciones disfrazadas de una persona, y las elecciones dependientes del nivel cercano (beneficio de la organización) cumplen con el bienestar de la asociación, por su parte las elecciones en el nivel cosmopolita (eficiencia) se ven afectadas por intereses sociales o monetarios. (Upchurch, 1998; 2005).

Esto genera una situación en la cual un entorno autoritario defiende las prácticas auto intriguadas, es decir, apoya actitudes individualistas dentro de su organización, dando como resultado que los trabajadores se preocupen menos por los demás en la asociación, dañando de alguna forma el ecosistema de la organización. (Cullen et al., 2003).

Según Ahmadi y Panahi (2010) los individuos aceptan que la dirección independiente debe servir a los intereses de la asociación, para no afectar las relaciones entre trabajadores; pero también se debe tener en consideración los intereses individuales para que así existan causales de motivación y crecimiento profesional.

2.2.7.2 Criterio benevolente.

Un entorno benévolo depende de la preocupación por los demás (Victor y Cullen, 1988). En este entorno, los trabajadores buscan opciones para ampliar los intereses conjuntos, independientemente de que ello implique un menor cumplimiento de los requisitos individuales (Weber, 1995).

Siguiendo con esa idea, los representantes dentro de estos entornos aceptan que su asociación tiene un interés genuino en la asistencia gubernamental de los demás, se crea

entonces, un ambiente idóneo para el desarrollo del grupo dentro de la organización. (Wimbush y Shepard, 1994).

Entonces estos individuos utilizarán reglas de buen corazón, para así formar parentescos sin considerar tener un lugar con la asociación, mientras que a un nivel de referencia colectivo (interés grupal) se obtiene un impacto agregado que existe dentro del lugar de trabajo, mientras que responsabilidad social de la dimensión cosmopolita considera que; la manera de tomar decisiones éticas de una persona está basada en factores externos que reglamentan el comportamiento responsable socialmente (Upchurch, 1998).

En el criterio de benevolencia lo que buscan las personas es la prosperidad de su entorno con el que comparten su día a día en la oficina, una persona que pertenece a este clima es honesta y puede influenciar a las demás personas dentro y fuera de la empresa (Ahmadi y Panahi, 2010).

En relación a lo comentado, una investigación en una empresa de turismo Coreana realizada por Kim y Millar en el año 2008, dio como resultado que el clima de benevolencia poseía el concepto de “cuidado moral”, que refiere a todos los comportamientos, conductas, procedimientos y las decisiones que tomaba cada empleado eran realizadas con el objetivo primordial de lograr maximización del interés conjunto de todos los miembros de esa empresa, esto alumbrado por la ética personal que cada uno compartía, pero además, el fundamento en que se basaban era el estar obligados mutuamente y obedecer un orden social, de manera que el conjunto precisaba un juicio crítico en función de sus actitudes o creencias morales. (Ambrose, Arnaud, y Schminke, 2008; Kapp y Partboteeah, 2008).

Kaplow y Shavell (2001) argumentan que, en las organizaciones, las emociones morales como la virtud y la culpa se utilizan como un medio para reforzar el comportamiento moral y castigar el comportamiento no ético para cumplir con las reglas morales y con el objetivo de aumentar el bienestar social. La culpa y la virtud se utilizan para prevenir comportamientos que reducen el bienestar y fomentan comportamientos que benefician a otros.

2.2.7.3 Criterio de principios.

En un entorno de principios, los trabajadores que se enfrentan a un problema moral aluden a normas que dependen de la coherencia con normas y códigos. (Cullen et al., 2003)

Las decisiones individuales están basadas en lineamientos y principios de la persona. A nivel local (reglas y formas de realizar en la empresa), las personas toman decisiones según las reglas y principios de la organización y a nivel cosmopolita están basadas y las leyes y los códigos que se ven afectadas por el entorno externo de la organización (Upchurch, 1998).

En el criterio ético de principios, los colaboradores prestan especial atención a las regulaciones que demanda su profesión. En un puesto en el cual se deben de tomar decisiones se logra percibir una reglamentación la cual tiene como fundamento la autoridad y el juicio de los sistemas externos como lo que viene a ser la ley o también las regulaciones profesionales (khorshid y Mohseni, 2010).

Este clima se caracteriza por el planteamiento de normas y construcción de principios para guiar el proceso de selección de actividades, sin embargo, se debe tomar en consideración que estos estarán afectados directamente a factores externos en la organización, como la cultura del país donde ejecutan sus actividades o la educación que recibieron sus colaboradores. (Cullen et al. 1989).

Estos estándares se basan en los siguientes principios generales, que son consistentes a pesar de las circunstancias especiales, suele ser complicado que una persona cambie sus ideales morales por ingresar a una nueva organización, en todo caso terminan por crear roces de carácter ético que afectarían esta relación. Sin embargo, cuando una persona identifica este tipo de principios, especialmente la moral posconvencional, acompañados de un buen nivel de autoconciencia emocional, su razonamiento lo lleva a tomar acción y aplicar el comportamiento correcto o necesario para resolver problemas morales. (Zerpa y Ramírez, 2013).

En una organización, la aplicación de normas, reglas y procedimientos es estricta, y las personas exitosas obedecen y guían sus decisiones de acuerdo con sus políticas, entonces, los empleados, al conocer de manera consciente aquello que identifica a la organización, pueden describir la misión y los valores de la unidad con sus propias palabras, y con frecuencia se discuten entre ellos temas relacionados con hacer las cosas bien. Tomando esto en cuenta, a la organización le resulta fácil administrar a los empleados, y debido a que la ética estaba integrada en su estructura y prácticas de administración, era más probable que los miembros respondieran positivamente. (Kapp y Partboteeah, 2008; Cullen et al. 1989).

González (2002) argumenta que, para este tipo de clima, las normas de comportamiento adoptadas en las organizaciones no están codificadas de manera clara y concreta en leyes y reglamentos, explicando cómo actuar en caso de cada influencia ética.

Tras lo comentado, Dabic (2009) afirma que las normas y reglas promueven un proceso de juicio y elección que es independiente de circunstancias específicas, se basa en principios universales, es aceptado por todos los individuos y puede proporcionar una justificación moral y ética para sus decisiones.

Los juicios morales deben ser estudiados teniendo en cuenta los posibles conflictos entre valores o entre diferentes intereses que requieren igual atención, así como reflejar las normas y leyes que determinan el comportamiento ético de acuerdo con su labor profesional, de aquí que Alpkán y Elci (2009) se encarguen de realizar una encuesta entre 62 empresas de telecomunicaciones en Turquía sobre cómo los factores del clima ético influyen en las percepciones de satisfacción laboral de sus empleados. Los resultados mostraron que el clima egoísta se relacionó negativamente con la satisfacción de los empleados, mientras que la satisfacción de los empleados se relacionó positivamente con el clima benévolo, legal y de principios. Con base en esta revisión, el objetivo es identificar los climas morales en las estructuras gubernamentales y describir los factores relacionados con el altruismo, la benevolencia y los principios para demostrar prácticas organizacionales que promuevan climas morales.

2.2.7.4 Importancia del clima ético.

Una empresa debe considerar cuales son los caminos y las acciones que debe llevar a cabo para así alcanzar el propósito de establecer o mantener un clima ético, Por ejemplo, un código de ética puede tener mayor impacto en un clima principal pero quizás no tenga tanta relevancia en el clima de amistad. Es por eso que los diversos tipos de clima que existen necesitan estrategias diferentes al momento de realizar la gestión ética, pero también, se debe tener en consideración factores empresariales como el rubro en el que se desenvuelve esta organización.

Entonces, cada organización necesita promover la distribución de valores que logran definir más a un grupo que cualquier otro tipo o clase de estatuto o procesos compartidos. Las personas perciben de una manera positiva cuando se toman decisiones que logran la mejora del posicionamiento del grupo social o que generen bienestar generalizado para aquellos participantes de la organización; siguiendo con eso, construir un sistema de valores favorece al proceso de toma de decisiones de los colaboradores, debido a que pasarán por una evaluación constante todas las actividades laborales de estos, de forma que se manifestará de una manera coherente con aquello que profesa la cultura organizacional de una determinada institución.

Por eso mismo, considerando todo lo mencionado, el clima ético se presenta, a manera de diagnóstico del cómo es que se perciben las acciones empresariales, entonces, en función de las ideas y los procesos organizativos del rubro de la institución, se irán formando los diversos climas éticos, por ejemplo, en rubros como organizaciones sin fines de lucro o empresas que tienen aproximaciones sociales o incluso del sector salud, la presencia de climas egoístas o de lucro de empresa pueden ser una alerta para los altos mandos, sin embargo, en rubros como banca o sector comida, los climas de eficiencia o lucro no se presentan realmente como un problema. (Ozdoba, Dziurka, Pilewska-Kozak, y Dobrowolska, 2022)

Eso sí, es menester encontrar una correcta comunicación ética en las diversas formas posibles, ya que se demostró que la comunicación, en sus diversos niveles organizacionales, es capaz de impulsar la toma de decisiones éticas de una empresa de forma que una pieza fundamental en este proceso es el líder tomando un papel protagonista. (Koh y Boo, 2001; Víctor y Cullen, 1988).

Cabe mencionar que la influencia de un líder, sobre ciertos aspectos éticos, se viene desarrollando a distancia en investigaciones relacionadas con el clima ético, en función a que la mayoría de las percepciones de los trabajadores se forman a causa de un factor de influencia humano, es decir, líderes morales que se presentan como la cara de la organización, en otras palabras, es a través de estas personas que se transmiten todos los valores, costumbres e ideales de la organización hacia los trabajadores, de forma que si la brújula moral de aquellos que dirigen la institución se encuentra averiada, no se tendrá un empresa ética que respete aquellos principios. (Cullen, et al., 2003; Elci y Alpan, 2009; Hung y Tsai, 2016).

Tabla 1

Cuadro de climas éticos

Criterio ético	Lugar de análisis		
	Individual (I)	Local (L)	Cosmopolita (C)
Egoísmo (E)	Interés propio (EI)	Lucro de la empresa (EL)	Eficiencia (EC)
Benevolencia (B)	Amistad (BI)	Interés de grupo (BE)	Responsabilidad Social (BC)
Principios (P)	Moralidad personal (PI)	Reglas y procedimiento de la organización (PL)	Leyes y códigos profesionales (PC)

Fuente: (Victor y Cullen, 1988)

2.2.8 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una actitud frente a la calidad de vida laboral y está relacionado al sentir de una persona al desempeñar sus labores para una organización. Es así que; la satisfacción laboral permite exponer una serie de variables que afectan el rendimiento de la organización, como, por ejemplo: rotación, compromiso organizacional o desempeño (Chiavenato, 2017).

La satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada como un enfoque actitudinal, es decir, una actitud, que es construida en función de su comprensión racional del trabajo, afecto o sentimientos hacia el trabajo y la intención conativa en el trabajo. Es así que la satisfacción es entendida como una serie de factores individuales que originan una posición o actitud acerca de ciertos atributos del trabajo, producen cierto tipo de emociones relacionadas al trabajo o incluso afectan la intención de comportamiento del trabajador. (Sanjeev, 2017)

En ese sentido, la satisfacción laboral puede ser entendida como una variable dependiente que es afectada por la misma naturaleza del trabajo y todo lo que se entiende por elementos del mismo; Ukil (2016) nos comenta que existen 5 elementos principales que explicarían este fenómeno organizacional: el trabajo en sí mismo, salarios y ascensos, condiciones laborales, relación con colegas y superiores y por último la conformidad o coherencia entre personalidad y trabajo.

El hecho de estudiar una variable tan importante para la correcta gestión de una organización genera una serie de teorías, hipótesis, formas y medidas bajo las cuales esta debe ser estudiada y comprendida. Pujol-Cols y Dabos (2018) nos comentan que existen 2 categorías conceptuales de la satisfacción laboral; la primera hace referencia a la comprensión y análisis racional de la persona acerca de su trabajo, mientras que la segunda es más bien una respuesta a las emociones causadas por el trabajo.

La satisfacción afectiva es aquella que se origina de una valoración emocional del trabajo. Se centra en un análisis emocional, en el cual determina si el trabajo evoca un buen humor y

algún sentimiento positivo, una manera de medir la satisfacción en el trabajo de orientación afectiva debe incluir preguntas relacionadas a los sentimientos de un entrevistado en el trabajo o su estado de ánimo cuando trabaja; los resultados tenderán a ser sentimientos positivos o negativos y un estado de ánimo en particular. (Moorman, 1993)

Por consiguiente, la satisfacción laboral aparece como un constructo afectivo que permite medir esa parte subjetiva y emocional del trabajo realizado por un colaborador, esta medición puede ser considerada de manera general como una revisión global, unidimensional, del todo. (Thompson y Phua, 2012).

En cambio, en la satisfacción laboral cognitiva, encontramos un análisis más lógico y racional de las condiciones de vida laborales, es decir, se deja de lado el sentimiento. Este tipo de análisis centra sus energías en juicios de valor objetivos, centrados en resultados, condiciones y oportunidades; para medir la satisfacción cognitiva se deben hacer preguntas del tipo de naturaleza del trabajo, condiciones salariales y oportunidades para satisfacer necesidades básicas. (Moorman, 1993)

Por lo tanto Weiss (2002) nos comenta que la satisfacción del trabajo es juicio evaluativo, que despliega una serie de dictámenes positivos o negativos de la situación de un individuo en el trabajo, todo esto influye y moldea la actitud del colaborador, también hace un hincapié en que la actitud resultante de la satisfacción laboral, no es una reacción afectiva, ya que nace de una evaluación de un objeto actitudinal, es decir; la actitud frente al trabajo se da por causas objetivas, un juicio evaluativo, y no por una reacción afectiva.

Sin embargo, existen también posiciones más intermedias que pretenden unificar ambas perspectivas de la satisfacción laboral, esta óptica integral explicada por Brief (como se citó en Pujol-Cols y Dabos, 2018) nos dice que el proceso de satisfacción laboral se constituye de una serie de procesos emocionales y cognitivos, gracias a los cuales el sujeto es capaz de evaluar de manera íntegra su experiencia en el trabajo o su calidad de vida laboral.

El trabajo, al ser parte de la vida humana, no debe ser excluido o apartado de las dimensiones que afectan la vida del hombre. Por lo tanto, la vida laboral afecta en mayor o menor medida la vida de las personas. Dependiendo de las situaciones del trabajo diario, los compañeros o las expectativas de crecimiento; irán brotando una serie de ideas, que generarán como consecuencia una respuesta, generalmente una actitud o sentimiento, que podrá ser positivo o negativo en función de lo antes explicado.

Por lo tanto, es necesario hacer énfasis en la amplitud del concepto de trabajo y considerarlo como algo más que actividades rutinarias como la de atender clientes o registrar información en una base de datos; significa también formar relaciones con compañeros o jefes, entender y alinearse con la cultura y políticas de la organización, buscar la realización personal o en un sentido cosmopolita, el de ayudar a la sociedad desde su labor como colaborador, jefe o gerente. Todos estos factores afectarán directamente en mayor o menor medida la satisfacción laboral (Rosales et al., 2013)

2.2.9 Teorías clásicas de la satisfacción laboral y motivación

2.2.9.1 Teoría de las necesidades de Maslow.

Maslow (1956) nos presenta su teoría de la satisfacción de las necesidades, en la cual se presenta un grupo de 5 necesidades básicas que están relacionadas entre sí y son ordenadas de manera jerárquica, estas son; necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Este orden prepotente de necesidades significa que aquella necesidad que predomine en el sujeto monopoliza la conciencia y centrará sus energías en satisfacer esa necesidad en específico, incluso se llega a minimizar las demás necesidades hasta el punto de olvidarlas o denegarlas. Sin embargo, cuando una necesidad ha sido satisfecha, se pasará inmediatamente a la siguiente en ese orden jerárquico, lo que nos da a entender que aquellas necesidades anteriormente satisfechas dejan de ser motivantes activos del sujeto.

Esta teoría nos presenta a las necesidades de manera piramidal cuyo orden debe ser respetado y para que se cumplan se deben satisfacer respetando esa jerarquía, esto limita el análisis de las necesidades del hombre ya que muchas veces estas se ajustan en función de su cultura o sociedad (Daft, 2004)

Maslow (1956) a este respecto comenta que se deben satisfacer las necesidades básicas para avanzar al siguiente estado dinámico, las motivaciones cambian al pasar de un estado a otro superior porque las necesidades que surgen en cada estado son diferentes. Maslow no proporcionó una descripción completa del estado de trascendencia, probablemente porque pocas personas lo alcanzan. Asimismo, insiste en que las personas tienden a tener ciertos intereses afectivos y sociales, y es el entorno el que las corrompe. Todo el mundo necesita apoyo para desarrollar sus emociones y satisfacer sus necesidades básicas.

Por tanto, el entorno también juega un papel importante a la hora de establecer la motivación y facilitar las transiciones de un estado a otro. Las personas necesitan encontrar la forma correcta de satisfacer sus necesidades, de lo contrario no pueden pasar de un estado de necesidad a otro estado de necesidad. Según Maslow, la satisfacción de necesidades y la motivación asociada a ella son los impulsos o dinamismo que guían a un individuo a desarrollar la personalidad en todos los ámbitos de la vida. La insatisfacción con las necesidades puede tener consecuencias negativas para una persona porque crea un estado de depresión y egoísmo; si la persona no pasa una etapa, es difícil pasar a la siguiente; su desarrollo se estanca en la etapa que no puede superar. Idealmente, es posible lograr la autorrealización, lo que implica desplegar todo el potencial del sujeto, aunque en la práctica pocos lo logran.

A pesar de la popularidad de la Jerarquía de Maslow, no hay muchos datos recientes que la apoyen, por ello, Fowler (2014) plantea que la ciencia contemporánea -específicamente el Dr. Edward Deci, cientos de investigadores de la Teoría de la Autodeterminación y miles de estudios- apunta en cambio a tres necesidades psicológicas universales. Estos investigadores sugieren que la atención debe centrarse en: la autonomía, la relación y la competencia, en lugar de centrarse en una pirámide de necesidades estos deben tener mayor protagonismo. Es así que, la autonomía es la necesidad de las personas de percibir que tienen opciones, que lo que hacen es por su propia voluntad y que son la fuente de sus propias acciones; por esta razón, la forma en que los líderes enmarcan la información y las situaciones laborales

rutinarias, afectarán en las personas de esa institución, cambiando así su percepción de autonomía, de manera que, está aumentará o se verá reducida.

Para promover la autonomía Fowler (2014) presenta lo siguiente; a) Enmarque los objetivos y los plazos como información esencial para asegurar el éxito de una persona, en lugar de como dictados o formas de responsabilizar a las personas. b) Absténgase de incentivar a las personas mediante competiciones y juegos. c) No aplique presión para rendir, el rendimiento máximo sostenido es el resultado de que las personas actúen porque deciden hacerlo, no porque sientan que tienen que hacerlo. La relación es la necesidad que tienen las personas de preocuparse por los demás y de que los demás se preocupen por ellas, de sentirse conectadas con los demás sin preocuparse por motivos ulteriores, y de sentir que están contribuyendo a algo más grande que ellos mismos. Los líderes tienen una gran oportunidad de ayudar a las personas a obtener un significado de su trabajo.

Para profundizar en la relación Fowler (2014) explica; a) Validar la exploración de los sentimientos en el lugar de trabajo. b) Dedicar tiempo a facilitar el desarrollo de los valores de las personas en el trabajo y ayudarles a alinear esos valores con sus objetivos. c) Conectar el trabajo de las personas con un propósito noble. La competencia es la necesidad de las personas de sentirse eficaces para afrontar los retos y las oportunidades de cada día, demostrando su habilidad a lo largo del tiempo y sintiendo que crecen y prosperan. Los líderes pueden reavivar el deseo de las personas de crecer y aprender.

Siguiendo con lo explicado por la Fowler, es menester, para el desarrollo de la competencia de las personas, reflexionar acerca de lo comentado a continuación: primeramente, poner a disposición recursos para el aprendizaje. ¿Qué mensaje se envía sobre los valores del aprendizaje y el desarrollo de competencias cuando los presupuestos de formación son la primera víctima de los recortes económicos?, seguido por el establecimiento de objetivos de aprendizaje, no sólo los tradicionales orientados a los resultados y a la obtención de resultados y al final de cada día, en lugar de preguntar "¿Qué has conseguido hoy?", pregunta "¿Qué has aprendido hoy?"

A diferencia de las necesidades de Maslow, estas tres necesidades básicas no son jerárquicas ni secuenciales; son fundamentales para todos los seres humanos y para nuestra capacidad de prosperar. El significado emocionante para los líderes es que cuando las tres necesidades psicológicas básicas se satisfacen en el lugar de trabajo, las personas experimentan la motivación diaria de alta calidad que alimenta la pasión por el trabajo de los empleados y todos los beneficios inherentes que provienen de los individuos activamente comprometidos en el trabajo. Lawyer y Suttle (1972), en su estudio de los directivos de dos empresas, encontraron poco apoyo a la existencia de una jerarquía de necesidades, a ese respecto, se cuestiona la suposición de que sólo un nivel de necesidades es operativo en un momento dado, ya que, Maslow, consideraba que las necesidades humanas eran estáticas, mientras que en realidad estas necesidades son dinámicas.

Entonces, se presenta la teoría indica que una necesidad satisfecha no es un motivador. Sin embargo, es cierto que las necesidades individuales nunca se satisfacen plena o permanentemente (Baridam, 2002)

No obstante, se presenta cierta evidencia empírica que secunda la propuesta de una división de las necesidades en primarias y secundarias. Además, se ha demostrado que aquellas necesidades que motivan a las personas son aquellas que aún no fueron satisfechas, es decir, actúan como un motivante activo. (Araya y Pedreros, 2009)

En su amplia revisión de la investigación basada en la teoría de Maslow, Wahba y Bridwell (1976) encontraron pocas pruebas de la clasificación de las necesidades que describió Maslow o de la existencia de una jerarquía definida en absoluto, apoyándose en Hofstede (1984) han criticado el orden de la jerarquía por considerarlo etnocéntrico.

La jerarquía de necesidades de Maslow no ilustra ni amplía la diferencia entre las necesidades sociales e intelectuales de los que se crían en sociedades individualistas y los que se crían en sociedades colectivistas. Las necesidades y los impulsos de las personas de las sociedades individualistas tienden a ser más egocéntricos que los de las sociedades colectivistas, centrándose en la mejora del yo, siendo la autorrealización la cúspide de la mejora del yo. En las sociedades colectivistas, las necesidades de aceptación y de comunidad pesan más que las necesidades de libertad e individualidad (Cianci y Gambrel, 2003).

2.2.9.2 Teoría de las necesidades de Clayton Alderfer.

La presente teoría se basa en cierta forma de la teoría propuesta por Maslow (1943) pero conceptualiza a las necesidades en un grupo de 3 denominado E.R.G. Es así que Alderfer sintetiza las cinco necesidades de Maslow a sólo tres: existenciales (necesidad de bienestar físico), de relación (necesidad de relaciones interpersonales) y de crecimiento (necesidad de un continuo desarrollo y crecimiento personal). (Bonillo y Nieto, 2002)

En ese sentido la E.R.G diluye aquel esquema jerárquico, en virtud del cual ya no es necesario que una necesidad de nivel inferior sea satisfecha para que aparezca inmediatamente una de orden superior, esto apoyado en la teoría de Frustración/ Regresión en la que un colaborador puede buscar satisfacer, a pesar de encontrarse en un nivel superior, una necesidad de nivel inferior antes satisfecha. (Alderfer, 1969)

Algunos autores, han señalado que la tipología de requisitos propuesta por Alderfer no se basa en elementos nuevos, sino en la teoría de Maslow. Si bien esto es cierto, se puede argumentar que Alderfer (1969) realizó algunas críticas a la teoría de Maslow (Naranjo, 2009), lo que llevó a que su obra se diferenciara en tres aspectos (Bonillo y Nieto, 2002). Primero, reduce las cinco necesidades de Maslow a solo tres. Estas necesidades son de existencia (necesidades de salud física), relacionales (relaciones interpersonales) y de crecimiento (desarrollo y crecimiento personal). En segundo lugar, Alderfer (1969) argumenta que cuando surgen nuevas necesidades, no importa si las necesidades más bajas están adecuadamente cubiertas (satisfechas). Además, el mismo autor también encontró que el movimiento de la jerarquía de necesidades no es solo ascendente, porque las personas pueden volver a la jerarquía para satisfacer las necesidades que ya han sido satisfechas.

A pesar de estas diferencias, se pueden encontrar ciertas similitudes entre las dos teorías de la motivación. Por lo tanto, las necesidades de supervivencia de Alderfer pueden representar las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow. Existe una situación similar con las necesidades relacionales (que representan las necesidades sociales de Maslow) y las

necesidades de crecimiento (que representan las necesidades de autoestima y autorrealización de Maslow). (Bonillo y Nieto, 2002)

2.2.9.3 Teoría de McClelland.

McClelland (1961) plantea que los factores motivantes de las personas se dividen en 3, estos se dividen en necesidad de logro, afiliación y poder. Estas necesidades son consideradas ampliamente como motivaciones sociales que nacen de experiencias afectivas, que modelan al sujeto como consecuencia de enfrentarse activamente a un ambiente social. Por lo expuesto, esta teoría toma relevancia en el sentido que las personas tendrán tendencias de comportamiento que afectan de manera crítica el desempeño de las diversas tareas cotidianas del trabajo (Naranjo, 2009).

Entonces, las personas con una alta necesidad de logro, pretenderá alcanzar un alto desempeño en las actividades rutinarias de su trabajo, pero también, se sienten cómodos afrontando situaciones en las que pueden tomar responsabilidades. Asimismo, las personas en las cuales predomina el factor motivante del poder, buscarán obtener un control sobre los demás, por último, las personas con una alta necesidad de afiliación se interesaron en proteger sus relaciones personales dentro de su ambiente laboral, ya sea con sus compañeros de área o superiores. (Marulanda, Montoya y Velez, 2014)

Robbins et al (2009) ha criticado la teoría de McClelland afirmando que tiene menos efecto práctico que otras teorías, porque McClelland argumentó que tres necesidades son subconscientes, lo que significa que podemos tener un alto nivel de estas necesidades sin saberlo. Medirlas no es muy fácil. Esta teoría, al igual que las otras dos, no se preocupa de las diferencias de género, edad, cultura, religión u otros factores; similitudes entre la teoría de Maslow, Herzberg y McClelland.

- A) Todas son teorías motivacionales que confieren un conjunto específico de necesidades que deben ser satisfechas para propiciar el comportamiento y mantenerlo. En la teoría de Maslow, es a través de una Jerarquía de Necesidades. En la teoría de Herzberg es a través de un paradigma de 2 vías en el que se deben satisfacer dos necesidades específicas que son la higiene (necesidades físicas y psicológicas básicas) y la motivación.
- B) Todos ellos creen que los trabajadores tienen necesidades y cuando éstas no se satisfacen, provocan desmotivación.
- C) Sugieren cosas específicas que la dirección puede hacer para ayudar a sus empleados a autorrealizarse.
- D) Creen que hay una razón para el comportamiento específico de los seres humanos. v.
- E) También sugieren diferencias en los seres humanos en cuanto a las necesidades. Diferentes cosas motivan a diferentes personas.

Maslow sólo creía en su jerarquía de necesidades, Herzberg, que es presentado, a continuación, a más detalle, sólo creía en los factores higiénicos y en los factores

motivacionales, pero nunca consideraron variables como los factores culturales que están fuera de la organización y que también explican el comportamiento individual. Por lo tanto, la teoría de McClelland es una herramienta motivacional muy adecuada para el mundo actual, en el sentido de que se adapta a cualquier organización y también tiene en cuenta los factores situacionales que Maslow y Herzberg nunca mencionaron.

2.2.9.4 Teoría de los 2 factores.

La presente teoría expuesta por Herzberg (1959) centra su experiencia en el campo empresarial, donde considera que el trabajo es el dinamismo del individuo, y que, en función del mismo, puede satisfacer sus necesidades sociales de autoestima y aprobación. También comenta que el comportamiento individual se ve condicionado por la estructura social en la que se desarrolla y que la satisfacción o insatisfacción personal en el ámbito laboral depende de 2 factores denominados motivadores e higiénicos.

Los factores motivadores están relacionados con el contenido del trabajo ya que encuentran su ser en los logros, reconocimiento, responsabilidad, avance laboral, estatus social, valores morales, seguridad, logro, etc. Mientras que los factores de higiene están relacionados con el contexto del colaborador y las condiciones laborales que los afectan; dentro de los cuales tenemos a los salarios, las relaciones con los colegas, las políticas administrativas y la supervisión. (Alrawahi et al., 2020)

La investigación fue llevada a cabo por Herzberg en la década de 1950, cuando entrevistó a 203 ingenieros, contables y directivos en Pittsburgh, Estados Unidos, debido a su creciente importancia en el mundo empresarial. La investigación amplió la comprensión de los factores de motivación y la satisfacción laboral en el lugar de trabajo. Siempre ha sido importante llevar a los empleados a hacer lo que los empresarios o los clientes quieren y dar satisfacción a los empleados en el lugar de trabajo para mejorar la productividad. Tras todo ello, sugirió en una Teoría de la motivación, basada principalmente en la satisfacción laboral o sentimiento de agrado en cuanto a calidad de vida laboral, en la que había dos factores que impulsaban la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo: los factores de motivación y los factores de higiene. (Mitsakis & Galanakis, 2022)

Según esta teoría, aplicada al ambiente laboral, los factores motivadores son el primer elemento motivante, ya que son generadas por el propio sujeto, por lo que se denominan también intrínsecos, es así que sentirá en algún punto que “domina” la situación ya que no están presentes factores extrínsecos o externos. Mientras que si los factores higiénicos o extrínsecos no son factores motivantes estos tendrán un impacto negativo en la satisfacción laboral. (Batista et al., 2018)

Robbins y Mary (2010), señalan lo siguiente: Herzberg propuso en su Teoría de los Dos Factores, también conocida como Teoría de la Motivación y la Higiene, que los factores intrínsecos se corresponden con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos explicarían a la insatisfacción laboral. Tras esto, Herzberg quiere saber cuándo las personas se sienten particularmente bien (satisfechas) o particularmente mal (insatisfechas) con sus

trabajos, entonces, concluyó que las personas reaccionan de manera muy diferente cuando se sienten cómodas con su trabajo que cuando no comparten sentimientos positivos con este. Ciertos rasgos se asocian consistentemente con la satisfacción laboral, mientras que otros se asocian con la insatisfacción laboral, ello lleva a que las personas se sientan bien con su trabajo de manera que tiendan a citar factores inherentes al trabajo en sí, como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad.

Por otro lado, estos autores dan a entender que cuando se sienten insatisfechos, tienen que citar factores externos al ambiente de trabajo, como las políticas y la gestión de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo. Además, según Herzberg, los datos muestran que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, como se cree ampliamente. Eliminar las características insatisfactorias de un trabajo no necesariamente hace que ese trabajo sea más satisfactorio (o motivador). Herzberg propone que existe un alcance dual: lo contrario de "satisfecho" es "insatisfecho", y lo contrario de "insatisfecho" es "insatisfecho".

Olivera (2002) afirma: La teoría propuesta por Frederick Herzberg es una extensión interesante de la visión de Maslow, a causa de su enfoque, el mismo provendrá de un análisis de "eventos clave" descritos en entrevistas con muchas personas de diferentes empresas y países a través de los cuales la satisfacción o insatisfacción laboral (a la gente le gusta o no su trabajo), ya sea en su trabajo actual o en un trabajo anterior. Los resultados mostraron que cuando las personas hablaban de sentirse insatisfechas con su trabajo, se referían a los factores externos del trabajo, mientras que cuando hablaban de sentirse bien o satisfechas, se referían a los factores internos del trabajo, de esta forma se puede dilucidar la razón por la cual este autor los llamó; el factor de higiene y el factor de motivación, respectivamente.

Asimismo, García (2012) hace las siguientes observaciones sobre la teoría de los dos factores de Herzberg: su teoría se basa en un equilibrio entre los factores de higiene y los factores motivadores. Por lo tanto, si una persona trabaja en condiciones insalubres (condiciones de trabajo insuficientes en el lugar de trabajo), surge la insatisfacción con el trabajo. Si estas condiciones mejoran, se puede asegurar la satisfacción de la persona, es así que Herzberg sugiere que los factores asociados con la satisfacción laboral están separados y son distintos de los que causan la insatisfacción. Sin embargo, la supresión de estos factores mejora las condiciones de trabajo, pero no asegura la motivación laboral, por lo tanto, el hecho de que los factores de higiene sean suficientes no garantiza la satisfacción laboral de los empleados, pues la única forma de satisfacerlos es desarrollando factores motivacionales para aumentar su satisfacción laboral. En resumen, aunque una persona esté bien pagada, si no tiene un sentido de identidad sobre el trabajo que realiza, no se siente motivada y muchas veces se siente insatisfecha.

Los factores de higiene, si faltan en un entorno profesional, pueden conducir a la insatisfacción laboral de los trabajadores, por lo tanto, función de los factores de higiene es simplemente evitar el descontento de los trabajadores, sin embargo, vale mencionar que estos factores no conducen a niveles más altos de motivación, pero, sin ellos, hay insatisfacción. A diferencia

de los factores de higiene, los factores de motivación pueden animar realmente a los empleados a trabajar duro y a disfrutar de su trabajo. Estos factores tienen que ver con lo que la gente hace realmente en el trabajo y deben estar integrados en las tareas que realizan los empleados para desarrollar la motivación intrínseca dentro de la plantilla (Herzberg, 1968).

Ejemplos concretos de factores higiénicos son la política organizativa, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, el tráfico durante el trayecto, la estabilidad profesional, la supervisión y el fondo de jubilación garantizado. Los motivadores son el crecimiento personal, la pasión por el trabajo, la responsabilidad social, la oportunidad de progresar, el respeto, los elogios, el reconocimiento y la sensación de logro. Un punto interesante es que el salario puede ser un factor de higiene o un motivador según el significado que tenga. Si el salario no tiene otro significado que el de "poder adquisitivo", debería considerarse simplemente un factor de higiene. Por el contrario, el salario puede ser un motivador si representa un símbolo de logro en el trabajo (Daft, 2003).

Se han realizado varios estudios empíricos sobre la teoría de los dos factores de motivación de Herzberg y la satisfacción laboral en diversas organizaciones, en cuanto a ello, Herzberg insistió en que, si los factores higiénicos están presentes, la satisfacción en el trabajo vendrá después, pero no animará a los empleados a aumentar la productividad. Sin embargo, a diferencia de la afirmación de Herzberg, se señaló que los factores higiénicos, como un buen salario y la seguridad en el trabajo, son más importantes que los motivadores, como un trabajo interesante y la plena valoración del trabajo realizado por los empleados. (Simons y Enz, 1995; Mehrad, 2020)

Además, cuando una organización no permitía a los empleados la oportunidad de satisfacer la mayoría de sus necesidades, los factores de higiene se convertían en fuentes de motivación más poderosas que los motivadores, y daban lugar a una mejora del rendimiento y la productividad, por otro lado, se comenta que los empleados tienen dos conjuntos de necesidades en el lugar de trabajo, de forma que se describen como factores de higiene y factores de motivación. Los factores de higiene (satisfactores) incluyen el salario, las condiciones de trabajo, los beneficios adicionales, las relaciones interpersonales, la política y la administración de la organización, la supervisión y la seguridad en el trabajo, también se determina que estos factores por sí solos no conducen a la satisfacción laboral, pero su ausencia puede crear insatisfacción, seguido a En esto aparecen los factores motivadores: son factores como el reconocimiento, la responsabilidad, el logro y la oportunidad de progresar, el reconocimiento, el avance y la responsabilidad, aumentan la satisfacción laboral. Herzberg descubrió que una combinación de estos factores aumentaba la motivación y mejoraba el rendimiento individual. (Chitiris, 1988; Yousaff, 2020)

No es improbable que a una persona le disguste una parte de su trabajo, y aun así lo considere aceptable. Esta teoría deja de lado la variable situacional para motivar a un individuo, y debido a su naturaleza ubicua, el salario suele aparecer como un motivador además de la higiene (Chand, 1998).

La metodología de investigación de Herzberg está siendo cuestionada por los estudiosos. La técnica de incidentes críticos que utilizó pidiendo a las personas que se miraran a sí mismas retrospectivamente no proporciona sustancialmente un vehículo para la expresión de otros factores que se mencionan, esta metodología puede hacer que las personas recuerden sólo las experiencias más recientes. Además, las incoherencias metodológicas y el hecho de que diferentes investigadores hayan utilizado diferentes variables de motivación han afectado a la contraposición sobre la teoría de los dos factores de Herzberg (Chitiris, 1988).

Por lo tanto, no podemos concluir que la propuesta de Herzberg sobre la motivación sea fácilmente aplicable a todo tipo de organizaciones. En otras palabras, la teoría de los dos factores de Herzberg debe ser reexaminada para comprender qué factores de motivación son más significativos en las distintas organizaciones. La teoría de Herzberg se aplicó a trabajadores del conocimiento (directivos, contables e ingenieros), por lo que los expertos critican su capacidad de generalización, a causa de que esta teoría se centraba demasiado en la "satisfacción"- "insatisfacción" en lugar del rendimiento individual, es así que, la satisfacción puede no estar directamente relacionada con el rendimiento laboral, por ese punto crítico, se cuestiona toda esta teoría de Herzberg, ya que no tiene en cuenta las diferencias entre los individuos; mientras que algunos se sienten motivados por las variables del contexto del trabajo, otros se ven favorecidos por los factores del contenido del trabajo dependiendo de su circunstancia particular (Baridam, 2002).

Según Sungmin (2009), entre las diversas teorías relativas a los factores de motivación que conducen a la satisfacción en el trabajo, la mayoría de los investigadores consideran que la teoría del modelo de dos factores de Herzberg es el mejor método para predecir la satisfacción en el trabajo. Sin embargo, se encontraron diferentes resultados de investigación en relación con la teoría de los dos factores de motivación de Herzberg para predecir la satisfacción laboral. Algunos investigadores insistieron en que los factores de motivación eran más importantes para aumentar la satisfacción laboral de los empleados, tal y como señalaba Herzberg. Otros investigadores argumentaron que los factores higiénicos eran más importantes para predecir la satisfacción laboral.

2.2.10. Determinantes de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral pretende ser explicada solamente a base teorías de motivación o teorías organizacionales, sin embargo, es necesario juntar ambas perspectivas para así realizar un análisis integral de la satisfacción del colaborador, no solo desde una perspectiva organizacional, sino también desde la individualidad del ser, que cuenta con rasgos característicos y una esencia particular. Como lo explican Hoff, et al., (2020) el análisis de la satisfacción laboral se ve afectado por una serie de factores como la persona en sí misma, sus relaciones personales, la organización o la labor diaria.

2.2.10.1 Factores inherentes al colaborador.

Las características personales influyen en el común de las acciones de los trabajadores, como resuelven sus conflictos o cómo perciben su trabajo, esto nos da un indicio de la importancia

que tienen estas en el nivel de satisfacción laboral, por lo tanto, es importante desmembrar algunas de ellas para poder tener una idea general del como auto valoran su trabajo.

2.2.10.1.1 Educación.

La educación refiere al grado de instrucción que recibió el colaborador, esto puede significar que aquellos que cuenten con estudios puedan tener diferentes aspiraciones profesionales, como lo comentan Gónzales et al. (2016) si el sujeto presenta un nivel de estudios superior, aumentarían las posibilidades que se sienta inconforme e insatisfecho con actividades de rutina o aquellas que sean faltas de autonomía o relevancia, cabe mencionar que estos casos se dan especialmente en colaboradores jóvenes.

2.2.10.1.2 Edad

En lo referido a la edad, a medida que la edad va aumentando la satisfacción laboral también lo hace, es decir, los trabajadores con mayor edad suelen tener una mayor satisfacción, debido al salario que reciben o los beneficios que le ofrece la organización (Dobrow et al., 2016)

En contraparte, Cavanagh et al. (2019) explican que la motivación de colaboradores proyectos dependerá de motivadores intrínsecos como, por ejemplo; tener autonomía sobre su trabajo o relaciones afables con otros compañeros, y dejan de preocuparse por motivadores extrínsecos como los son el salario o las capacitaciones.

2.2.10.1.3 Género

Uhlíř y Řehoř (2020) nos explican que no encontraron diferencias relevantes acerca de la satisfacción laboral entre hombres y mujeres, aclarando que realizaron un análisis general del trabajo y no centraron sus esfuerzos en un estudio detallado de cada tópicos del trabajo

Además, Andrade et al., (2019) llegaron a la conclusión que las diferencias entre la satisfacción laboral entre hombres y mujeres fue reduciéndose con el tiempo, llegando así a tener niveles similares entre ambos, a causa del cambio de rol en las sociedades, pasando de modelos tradicionalistas a modernos.

2.2.10.1.4 Estado civil o estructura familiar

Referido a la satisfacción y el estado civil o estructura familiar, Uhlíř y Řehoř (2020) nos indican que si existen diferencias significativas en cuanto a colaboradores que tienen una pareja y aquellas que están solteras. Los colaboradores que se encuentran en una relación presentan un mayor índice de satisfacción en el trabajo, a pesar de esto, hay que considerar que las dimensiones de dicho estudio no están centradas en determinar tajantemente este tópicos.

Martínez (2009) comenta que existen diferencias en cuanto a los índices de satisfacción laboral entre colaboradores con hijos; siendo las mujeres aquellas que se ven más afectadas debido a su doble labor como madres y trabajadoras, además se presenta un factor que es el de cuidado del hogar, que también forma parte de las labores de las madres trabajadoras.

Ahora bien, se podría considerar que los trabajadores que cuenten con una familia entrarían en un dilema, en el cual tienen que sobrepasar su vida familiar o su trabajo, lo que podría generar algún conflicto, por lo tanto, Nordenmark (2017) nos explica que en sociedades más conservadoras existe cierta disimilitud entre la percepción de satisfacción laboral y familiar de las mujeres y de los hombres; siendo las mujeres, las que prefieren la satisfacción familiar antes que la satisfacción laboral.

2.2.10.2 Factores inherentes al puesto y organización.

El puesto de trabajo consta de diversas variables, dotadas de relevancia, para la realización de un análisis de satisfacción laboral. Esto da a entender que la satisfacción no es un fenómeno unilateral, sino más bien bilateral, en el cual la dimensión individual se amalgama con la dimensión organizacional; esta última requiere cierto control por parte de la dirección de Recursos Humanos para brindarle al colaborador un ecosistema laboral que le permita sentirse bien, capaz de alcanzar un desarrollo fructuoso para ambas partes.

2.2.10.2.1 Salario y beneficios económicos

Chiavenato (2017) explica que las organizaciones deben recompensar a los trabajadores por el buen trabajo realizado además de una correcta asignación de salarios en función de sus labores y relevancia en la organización, todo esto tendrá una consecuencia positiva ya que se estarán cumpliendo con las expectativas de los colaboradores al recompensar y reconocer sus esfuerzos. Por último, los grupos de interés, en este caso empleados, mantendrán su relación con la organización siempre que los incentivos o beneficios sean equivalentes o superiores a las contribuciones exigidas.

De manera que el salario es considerado como un factor importante para la satisfacción laboral en el corto plazo, por lo tanto, su impacto en la motivación tendrá niveles superficiales. Esto significa que los colaboradores pretenden mayores salarios en algún momento de su carrera o que pueden ser retenidos algún tiempo más en la organización, pero, si solo reciben incentivos monetarios, su compromiso organizacional se verá afectado negativamente. (Mahmood et al., 2019)

2.2.10.2.2 Relación entre supervisor y subordinado

Rettig (como se citó en Aslaniyan y Moghaddam, 2013) explica que si tiene relevancia mantener o construir una buena relación entre supervisor y el subordinado, ya que, esto influirá positivamente a la hora de fomentar la motivación, aumentará la inspiración junto con la confianza, desembocando en un crecimiento de la curva del desempeño laboral de ese colaborador.

Por su parte Chiavenato (2017) comenta que las expectativas toman un rol importante a la hora de juzgar los comportamientos propios o ajenos, además, se debe ajustar dicho comportamiento a la función que le fue asignada, por eso mismo, el líder debe comportarse como un miembro que motive y trabaje a la par de sus miembros de grupo, para que así se eviten conflictos de interés o disonancias.

2.2.10.2.3 Relación con los colegas

Cuando se trabaja para una organización, es de vital importancia, que se cimiente una interacción entre miembros de una misma área, pero también con aquellos que forman parte de otras áreas de la organización, para que todo el organismo empresarial pueda funcionar adecuadamente. Mientras más cohesionados estén los participantes de un grupo de trabajo, mayor será su motivación para seguir colaborando con esos trabajadores, además, esta cohesión es clave, ya que, de ahí parte el desempeño que tendrá dicho grupo, es decir, si la conexión entre los miembros es muy elevada serán más productivos que uno menos unido. (Chiavenato, 2017)

2.2.10.2.4 Horario de trabajo

El horario de trabajo puede significar un determinante de satisfacción si es que se flexibiliza, de manera que, los colaboradores puedan armar su horario de trabajo bajo el cual no se sientan estresados y pueden ser más productivos; ya que, poniendo algún ejemplo práctico, el trabajador podrá cumplir con sus horas semanales establecidas, pero podría ganar 1 día más de descanso adicional, vale recordar que todo esto pretende conseguir un colaborador satisfecho y productivo. (Chiavenato, 2017)

2.3. Desarrollo de las hipótesis

2.3.1 Hipótesis principal

- Ho: Existe una relación significativa entre los climas éticos percibidos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori
- H₁: No existe una relación significativa entre los climas éticos percibidos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori

Capítulo III. Planteamiento metodológico

3.1. Diseño general de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada y tecnológica.

Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014) afirman que:

Se llaman aplicadas porque con base en la investigación básica, pura o fundamental, se formulan problemas e hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad. Se llama también tecnológica porque su producto no es un conocimiento puro, científico sino tecnológico. (pág. 93)

3.1.2 Alcance de la investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo-correlacional.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) explican lo siguiente acerca del alcance:

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. (pág. 108)

Y es correlacional debido a que “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, pág. 109)

3.1.3 Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental - transversal o transeccional.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) nos comentan que:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas (pág., 174)

Ñaupas et al., (2014) afirman que “se utiliza en investigaciones transversales, en vez de hacer un seguimiento de una variable, durante 5 o más años, se estudia esa variable simultáneamente en un solo año”. (pág. 233)

3.1.4 Enfoque de la investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) detallan las características de una investigación cuantitativa de la siguiente manera:

Representa un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones... la ruta cuantitativa es apropiada como queremos estimar magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis... el investigador plantea un contexto concreto, un estudio acotado sobre el fenómeno de interés. (pag. 6)

3.2. Población

Las unidades de análisis tomadas en consideración para la presente investigación fueron; los colaboradores que se encuentran trabajando dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, ubicada en la ciudad de Arequipa, en el distrito de Arequipa.

Se decidió tomar a aquellos participantes que cumplan con los criterios de inclusión descritos a continuación: trabajadores de la oficina ubicada en la ciudad de Arequipa, debido a que ahí se encuentra la mayoría trabajadores de la cooperativa, lo que resulta en una cantidad de 102 trabajadores. Con ello, obtuvimos un juicio de valor consistente, ya que, los colaboradores en cuestión conocen lo suficiente a la empresa para que su apreciación sea relevante en esta investigación, este conocimiento práctico y teórico permitirá una revisión holística de los resultados.

3.2.1 Técnica de muestreo

La técnica que se tomó en cuenta para la elección de la muestra de estudio, fue el muestreo probabilístico

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) explica que las muestras probabilísticas son consignadas como elementos o casos de la población que tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para la configuración de la muestra. Para ello, es menester definir las características de la población, y definir el tamaño adecuado de la muestra, por último, para que sea probabilística se debe realizar una selección aleatoria.

3.2.2 Criterios de inclusión y exclusión

3.2.2.1 Criterios de inclusión.

- El colaborador debe trabajar en la oficina ubicada en la calle Álvarez Thomas 539 Arequipa- Arequipa, para así poder tener un control de la muestra de la investigación, además, es ahí donde se encuentra la mayor cantidad de personal administrativo, que se entiende no tiene un alto ratio de rotación de personal.
- El colaborador debe mantener una relación contractual con la cooperativa y no trabajar bajo recibo por honorario o algún tipo de tercerización, para que tengan un juicio consistente sobre sus actividades y las de la empresa en cuestión.

3.2.2.2 Criterios de exclusión

- El colaborador que trabaje en otra agencia que no sea la ubicada en calle Álvarez Thomas 539, Arequipa-Arequipa.
- El colaborador que trabaje bajo tercerización o por recibo por honorario.

3.2.3 Cálculo de la muestra

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

N= Población de estudio N= 102
n= Muestra n= Muestra
K= Nivel de confianza 90% K=1.65
adaptado
de la normal estandarizada (Z=1.65)
p= Proporción de aciertos (50%) p= 0.5

n= 81

3.3. Variables

3.3.1 Identificación de variable

- a) Variable independiente: Clima ético
- b) Variable dependiente: Satisfacción laboral

3.3.2 Conceptualización de la variable

Tabla 2

Conceptualización de variables

Variables	Definición
Clima ético	El clima ético se refiere a como un colaborador hace uso de su percepción ética para analizar las acciones empresariales o los procesos de la organización, por eso mismo las percepciones varían en función de cada organización, de sus actitudes y sus comportamientos éticos. (Victor & Cullen, 1988)
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es entendida como un sentimiento positivo como resultado de una evaluación propia del trabajo realizado y de sus características (Robbins y Judge, 2019,pág. 79.)

Fuente: Elaboración propia

3.3.3 Operacionalización de la variable

Para la operacionalización de la variable de clima ético, se tomaron en cuenta las dimensiones propuestas por los autores del mismo cuestionario, en ese sentido, Víctor, Cullen, y Bronson, (1993) explican que el clima ético nace de 2 variables, el criterio ético de las decisiones y el lugar de análisis, que hace referencia a la posición que toma el colaborador cuando analiza una situación con carga ética.

El análisis se realiza combinando las sub dimensiones de cada dimensión, obteniendo de esa forma los indicadores, estos estarían siendo compartidos por cada dimensión ya que nacen de esa misma combinación. Es necesario recalcar que cada clima ético nace de la combinación de estas dimensiones, por lo tanto, realizar un análisis de clima ético se basa fundamentalmente en encontrar los diversos climas, explicarlos y analizarlos en sí mismos, mas no como una variable que pueda dar una visión general, sino, más bien como una que explica específicamente cada clima y como influye dentro de la organización.

En cuanto a la variable de satisfacción laboral, se consideraron las dimensiones de satisfacción propuestas por Weiss et al. (1967) dentro del MSQ, estas son; intrínseca, extrínseca y de satisfacción en general. Por lo tanto, la manera de comprender este fenómeno organizacional, será a través del análisis de los estímulos generados por la organización y en qué nivel tengan afectación.

En este caso, los indicadores son particulares de cada dimensión, ya que, existe una distinción precisa en cuanto a las mismas.

Tabla 3

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores
Clima ético	Criterio ético	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Egoísmo ▪ Benevolencia ▪ Principios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interés individual ▪ Compañerismo ▪ Moralidad individual ▪ Beneficio de la empresa
	Lugar de análisis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individual ▪ Local ▪ Cosmopolita 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intereses grupales ▪ Eficiencia ▪ Responsabilidad Social ▪ Leyes y códigos y procedimientos estandarizados
Satisfacción laboral	Satisfacción intrínseca		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Independencia ▪ Actividad ▪ Valores morales ▪ Seguridad ▪ Servicio a la comunidad ▪ Responsabilidad ▪ Logro ▪ Propio criterio
	Satisfacción extrínseca		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas de empresa ▪ Prácticas empresariales ▪ Beneficios económicos ▪ Relación jefe-colaborador ▪ Toma de decisiones de superiores
	Satisfacción en general		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones laborales ▪ Relación con los colegas de trabajo

Fuente: Elaboración propia

3.4. Medición de las variables

3.4.1 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica e instrumento considerados para la compilación de datos fueron los siguientes:

Tabla 4

Técnica e instrumento

Técnica	Instrumento	Detalle
▪ Encuesta	▪ Cédula de preguntas o cuestionario	▪ Se aplicará a los colaboradores que trabajen en el área administrativa de la oficina principal de la Cooperativa de ahorro y crédito Kori

Fuente: Elaboración propia

3.4.1.1 The Ethical Climate Questionnaire.

La medición de la variable clima ético se realizó a través del cuestionario de Clima ético, o conocido en su idioma nativo; *“The ethical climate questionnaire”* desarrollado por Victor y Cullen (1987, 1988). (Anexo 1)

Tal cuestionario sirve para determinar los tipos de clima ético que son percibidos por los colaboradores de una organización a través de un análisis multidimensional, pero también impersonal, que asegura que el colaborador describa, a manera de juez, la naturaleza de su trabajo. Para que este cuestionario tenga una orientación racional-ética, se centra en identificar como se toman las decisiones para la realización de las normas organizacionales. (Victor, et al., 1993).

La estructuración de la encuesta permite juntar ambas dimensiones, lugar de análisis y criterio ético, de manera que surjan, en función de los indicadores, cada uno de los climas éticos teóricos encontrados por los autores Victor y Cullen (1987, 1988)

El cuestionario consta de 36 ítems, el mismo debe ser resuelto en aproximadamente 20 minutos, tomándose como máximo, 45 segundos por pregunta. Se utilizará la escala de Likert, del 1 al 5, para medir las respuestas

Para el desarrollo del presente cuestionario de clima ético, fue necesaria la revisión de las traducciones al español por parte de otros autores, se tomó el cuestionario traducido por Tejada (2019).

La confiabilidad presentada por el instrumento varía en función de sus sub escalas, que van desde 0.60 a 0.80, las cuales fueron recopiladas de 3 investigaciones. (Victor, et al., 1993).

Tabla 5

Matriz de consistencia del clima ético

Tipo de clima ético	Alfa (3)
Interes propio	0.8
Lucro de la empresa, Eficiencia	0.69
Responsabilidad social	0.85
Amistad, Intereses de equipo	0.85
Moral personal	0.77
Reglas y operaciones estandarizadas	0.76
Leyes y codigos profesionales	0.76

Fuente: (Victor, et al., 1993).

3.4.1.2 Minnesota Satisfaction Questionnaire.

La medición de la variable satisfacción laboral se realizó a través del cuestionario denominado Cuestionario de Satisfacción de Minnesota o por sus siglas en inglés MSQ. (Anexo 2)

Este sirve para determinar el nivel de satisfacción del colaborador en su trabajo actual, en la versión corta de dicho cuestionario se presentan 3 escalas las cuales medirán la satisfacción intrínseca, extrínseca y la satisfacción general. (Weiss et al., 1967)

El cuestionario, en su versión corta, consta de 20 ítems los cuales deberán ser resueltos en aproximadamente 15 minutos, tomándose como máximo 50 segundos por pregunta. Se utilizará la escala de likert, del 1 al 5, para medir las respuestas

Ademas, vale hacer la mención que se utilizará la versión corta de dicho cuestionario, por lo que se tomarán las dimensiones de satisfacción intrínseca y extrínseca.

Para el desarrollo del MSQ no fue necesaria traducción al español por parte de los autores, ya que fue traducido con anterioridad y presentado como tal de manera oficial. La confiabilidad presentada por el instrumento es de 0.91 utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach, esta fue validada por la misma universidad de Minnesota. (Gonzales et al., 2019)

3.5. Métodos para el análisis de datos

La investigación cuenta con 2 variables cuantitativas, las cuales deben ser medidas en función de su asociación, para ello se utilizó el coeficiente de correlación, en ese sentido Hernández-

Sampieri y Mendoza (2018) comentan que este coeficiente permite examinar la fuerza de unión entre ambas variables cuantitativas; con ello se conocerá la intensidad de la relación entre ambas. Si es que se presenta alguna conexión entre variables, si aumentamos o disminuimos el valor de una la otra se verá afectada en esa medida.

Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que Martínez et al. (2009) explican que este coeficiente mide el grado de asociación de 2 cantidades, y en este caso, medirá el de las variables de los climas éticos percibidos y la satisfacción laboral, a través de la adecuación de una recta lineal.

Capítulo IV. Resultados

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Clima ético

Tabla 6

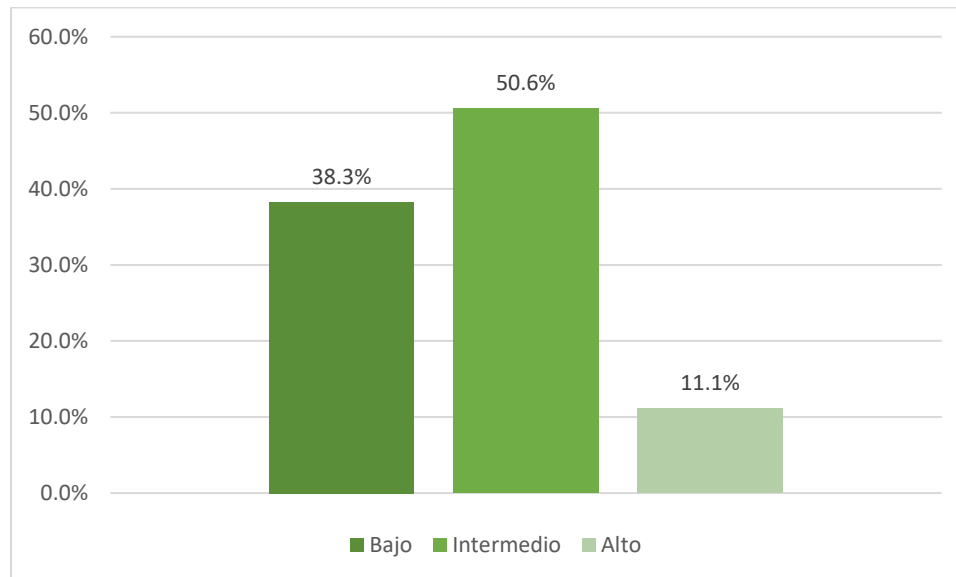
Nivel del clima ético Interés propio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	38.3
Intermedio	41	50.6
Alto	9	11.1
Total	81	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 1

Nivel del clima ético Interés propio



Nota: elaboración propia

En la tabla 6 y figura 1 se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel del primer clima ético percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori; el clima de interés propio se manifiesta a través de la conjunción de las subdimensiones egoísta e individual, con ello se entiende que un 50.6%, representando la mayor parte, percibe un nivel intermedio de dicho clima, seguido del 38.3% con un nivel bajo y por el 11.1% con un nivel alto. Con ello se puede entender que; en la Cooperativa no encontramos un exceso comportamientos

con tendencias egoístas, sino más bien, un punto intermedio que nos ayuda a comprender que los colaboradores se preocupan por ellos mismos pero en un grado que permite un coexistir tolerablemente con los demás, lo cual es natural, ya que ayuda a crear un ambiente de competencia que precedido de un esfuerzo individual genera mayores beneficios para ellos y para la organización; además, es necesario recapitular en el hecho que el mercado de las cooperativas es agresivo, por lo que muchas veces las políticas moldearán estas actitudes, tomando el ejemplo de un asesor de ventas, si estos no cumplen sus metas de captación de ahorros o recuperación de mora serán separados de la organización. A pesar de lo comentado, se debe considerar que la presencia o por lo menos la percepción de un nivel alto o intermedio clima con tendencias egoístas pueda generar rechazo por parte de ciertos colaboradores, ya que se pueden ver afectados sus sentimientos hacia sus compañeros o incluso la misma organización.

Tabla 7

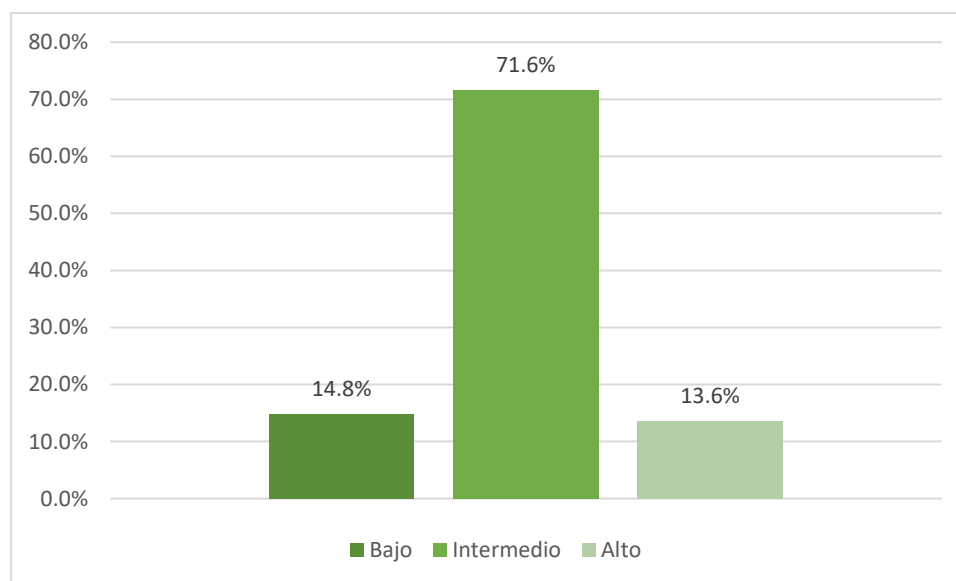
Nivel del clima ético Lucro de la empresa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	14.8
Intermedio	58	71.6
Alto	11	13.6
Total	81	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 2

Nivel del clima ético Lucro de la empresa



Nota: elaboración propia

En la tabla 7 y figura 2 se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel del segundo clima ético percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori; el clima de Lucro de la empresa, este aparece tras la conjunción de las subdimensiones egoísta y local, donde se observa que el 71.6%, representando la mayor parte, comprende un nivel intermedio, seguido del 14.8% con un nivel bajo y por el 13.6% con un nivel alto. Entonces, al presentarse un nivel intermedio de este clima ético, los colaboradores conciben que en esta cooperativa se debe trabajar, generalmente, a favor del interés de la misma, lo que sigue estando dentro de lo normal, por lo menos, en cuanto a cómo se forjan las relaciones entre trabajadores y empresa, es decir, una relación simbiótica, cuyo horizonte está en la búsqueda, en conjunto, de beneficios para la organización ya que ellos también recibirán salidas positivas del trabajo realizado. Tras lo dicho, la presencia de un nivel alto en la percepción de lucro de empresa condicionará negativamente, más que la de nivel intermedio, ciertas actitudes de los miembros de esa organización ya que todo su proceso cognitivo estará centrado en conseguir beneficios, esto, inevitablemente podría fracturar las relaciones entre colaboradores y empresa.

Tabla 8

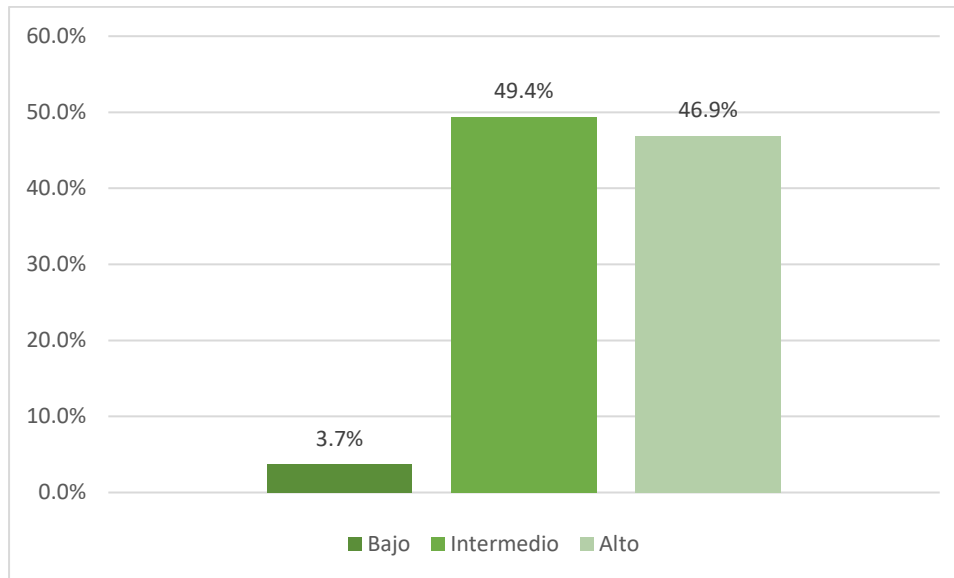
Nivel del clima ético Eficiencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3.7
Intermedio	40	49.4
Alto	38	46.9
Total	81	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 3

Nivel del clima ético Eficiencia



Nota: elaboración propia

En la tabla 8 y figura 3 se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel obtenido en el clima ético de Eficiencia, dicho clima aparece tras el encuentro de las subdimensiones egoísta y cosmopolita. Es así que, los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori observaron que se presenta un nivel intermedio de 49.4%, siendo así la mayor parte, seguido del 46.9% con un nivel alto y por el 3.7% con un nivel bajo. Tras estos resultados, podemos indicar que se presenta un fuerte clima de eficiencia dentro de la Cooperativa Kori, ello puede aparecer en primera instancia, como un factor negativo dentro del análisis de esta organización, sin embargo, es un resultado lógico, considerando que todas las organizaciones pretenden alcanzar ciertos niveles de estandarización y calidad de servicio, por lo que, la eficiencia aparece más bien como una máxima a seguir, ya que, el trabajo realizado sin presteza o pesadez puede llegar a costarle dinero a la organización. Ahora bien, conviene apuntar que, el trabajo basado puramente en la eficiencia, dejando en el ostracismo el factor humano, afectará considerablemente el bienestar de los colaboradores.

Tabla 9

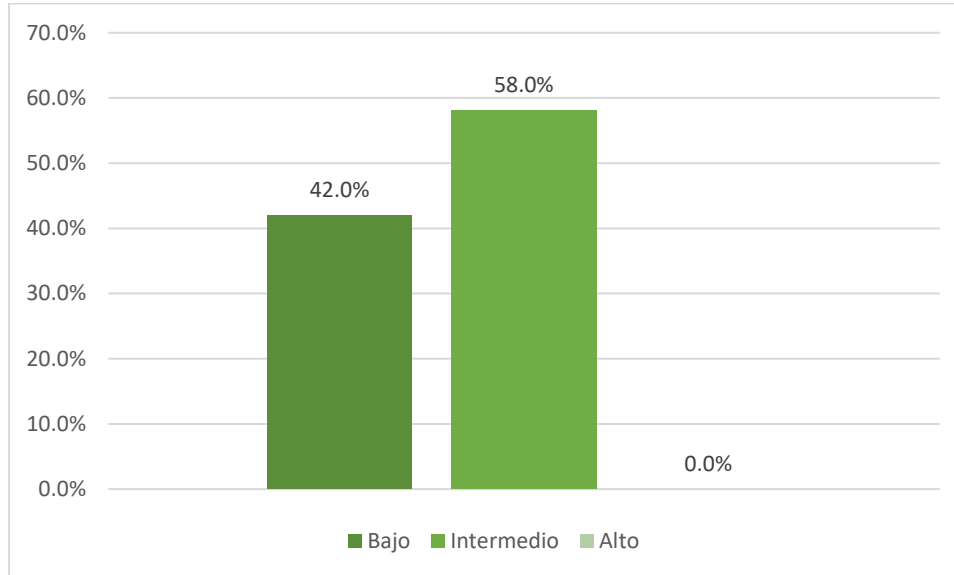
Nivel del clima ético Amistad e interés de grupo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	42.0
Intermedio	47	58.0
Alto	0	0.0
Total	81	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 4

Nivel del clima ético Amistad e interés de grupo



Nota: elaboración propia

En la tabla 9 y figura 4 se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel de clima ético de Amistad e interés de grupo percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori. Dicho clima surge de juntar las subdimensiones benevolente, local e individual, por lo tanto, se encuentra en los resultados que un 58% de los trabajadores, que representa a la mayor parte, entiende que existe un nivel intermedio y el 42% es explicado por un nivel bajo de percepción de dicho clima, no habiendo ninguno con un nivel alto. Los presentes permiten la comprensión de un clima de amistad e interés de grupo regular con tendencias bajas, que explicarían que los colaboradores de dicha organización comparten ciertas actitudes de generosidad para los demás y que la misma organización también profesa, de manera regular, que realmente se preocupa por el bienestar de sus empleados. A pesar de ello, un porcentaje elevado cree que existen actitudes que pueden llegar a dañar el ecosistema laboral por el hecho que no se presentan rasgos de benevolencia, ya sea por parte de sus compañeros o la propia cooperativa. Ello tiene coherencia con los resultados encontrados en el clima de egoísmo, por lo tanto, esta idea o más bien percepción de competencia y eficiencia llegaría a afectar la percepción de amistad.

Tabla 10

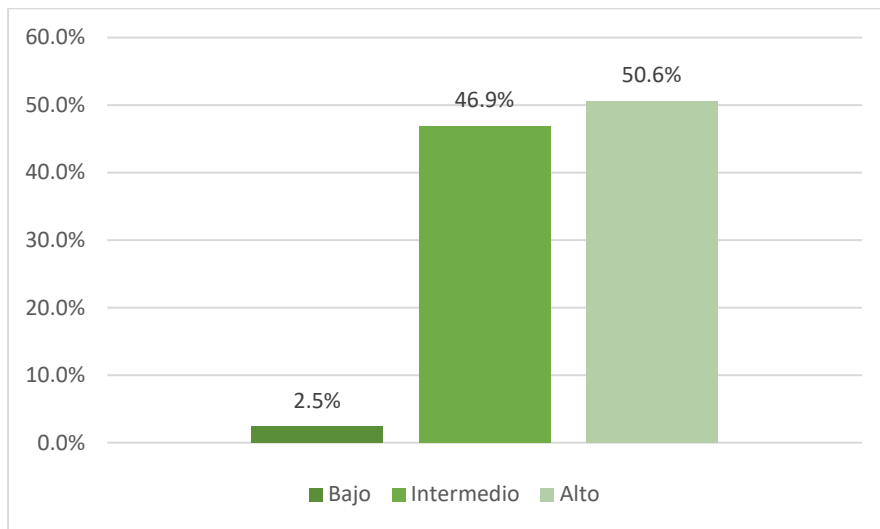
Nivel del clima ético Responsabilidad social

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.5
Intermedio	38	46.9
Alto	41	50.6
Total	81	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 5

Nivel del clima ético Responsabilidad social



Nota: elaboración propia

En la tabla 10 y figura 5 se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel del clima ético de Responsabilidad social percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori. Este clima aparece después de conjugar las subdimensiones benevolente y cosmopolita en donde se observa que existe un nivel alto representado por un 50.6%, seguido del 46.9% con un nivel intermedio, por último, encontramos un 2.5% de percepción en el nivel bajo. Estos resultados explican que los colaboradores discernen de manera positiva acerca de las actividades empresariales de la cooperativa, de manera que se puede afirmar que Kori tiene como fundamento, velar por el bienestar de los *stakeholders* o grupos de interés externos, es decir, clientes o la misma comunidad en la que desarrollan sus operaciones. Esto explicado por las actividades empresariales de Kori, ya que trabajan con grupos de emprendedoras a las cuales se les facilitan créditos para poder apalancar sus negocios de manera que puedan invertir para mejorar sus empresas, esto, al ser comprendido por los trabajadores se genera un sentimiento de diligencia fundado en el ayudar a la sociedad, de manera que los trabajadores sienten que sus acciones tienen un impacto positivo dentro de su comunidad, además, se tienen en consideración

actividades solidarias, como chocolatadas que ayudan indudablemente a formar un sentimiento de servicio al prójimo.

En ese sentido, un nivel alto/intermedio de responsabilidad social, asegura que los trabajadores sientan que forman parte del cambio positivo de esta institución, debido a que realizan su trabajo con diligencia, con el objeto de contribuir, en conjunto, al desarrollo de su comunidad a través de un actuar ético.

Tabla 11

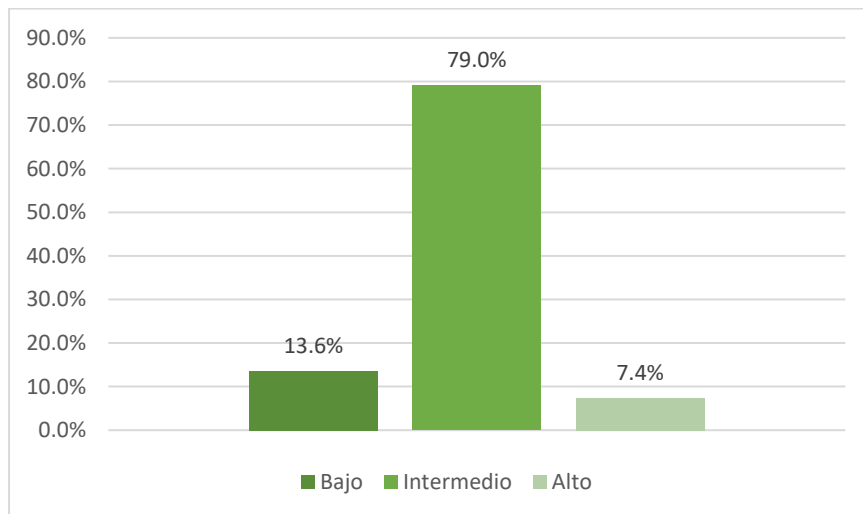
Nivel del clima ético Moralidad personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	13.6
Intermedio	64	79.0
Alto	6	7.4
Total	81	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 6

Nivel del clima ético Moralidad personal



Nota: elaboración propia

En la tabla 11 y figura 6 se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel obtenido en el clima ético de Moralidad personal percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, el presente clima combina las subdimensiones de principios e individual, en el cual se llega a interpretar que se presenta un nivel intermedio de moralidad personal del 79%, representando la mayor parte, seguido del 13.6% con un nivel bajo y por el 7.4% con un nivel alto de percepción en general. Al presentarse una percepción intermedia acerca del clima de moralidad personal, se entiende que el personal de esta institución distingue que, si existe un

espacio para su moralidad y para el desarrollo de sus ideas éticas en relación a la ejecución de sus actividades del día a día, sin embargo, no poseen libertad total, sino que, tienen que amoldar sus ideales con los de la institución que en algún sentido encuentra un nuevo sistema moral que cohesionan ambas partes. Ahora bien, el entender que existe un espacio para la reflexión moral puede estar condicionado por el hecho que los colaboradores comparten la mayoría de ideales éticos con la empresa, lo que generaría la impresión de libertad a falta de una contraparte ética.

Tabla 12

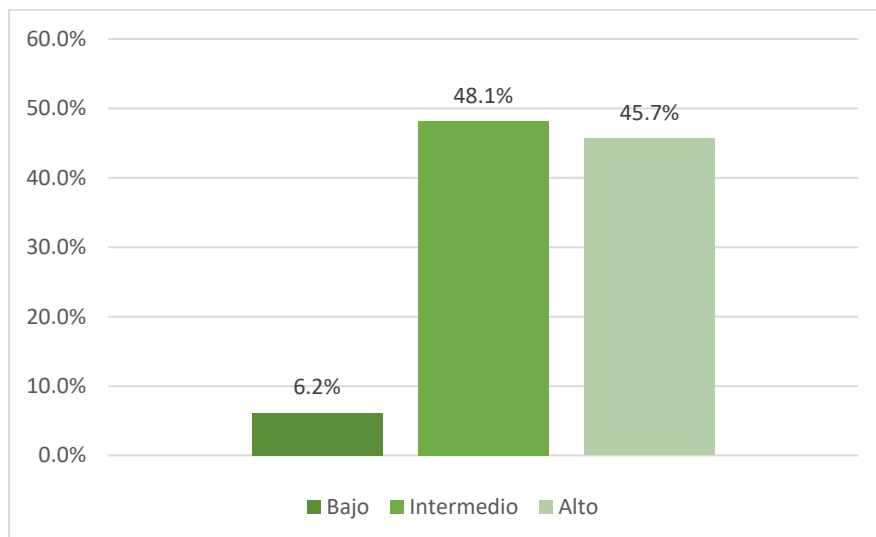
Nivel del clima ético Reglas y procedimientos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	6.2
Intermedio	39	48.1
Alto	37	45.7
Total	81	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 7

Nivel del clima ético Reglas y procedimientos



Nota: elaboración propia

En la tabla 12 y figura 7 se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel obtenido de clima ético de reglas y procedimientos, percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori. Este clima se produce tras conjugar dos subdimensiones; principios y local, permitiendo observar que el 48.1% representa a la mayor parte se encuentra en un nivel intermedio, seguido del 45.7% con un nivel de percepción alto y por último 6.2% con un nivel bajo en cuanto a reglas y procedimientos. Los trabajadores de esta organización comprenden que existe un ambiente que exige la aplicación de normas y procedimientos de manera concreta en

todas las acciones empresariales en las que ellos están involucrados. Estos resultados presentan coherencia en el actuar de toda organización común y silvestre, debido a que las estas deben tener en claro cuáles son sus políticas junto con sus normas de comportamiento, de manera que ellas mismas se aseguran que los trabajadores las conozcan para que de esa forma realicen su trabajo de manera adecuada, además, si los colaboradores se dan cuenta que las reglas son claras y son respetadas, ellos seguirán de manera fluida con los lineamientos, ya que al final del día todos las respetan. Aunque pueda parecer que esta percepción es negativa, se debe considerar el hecho que en toda institución hay procedimientos que se deben respetar para mantener la armonía dentro del lugar de trabajo, especialmente en el rubro de banca y finanzas, esto a razón de los diversos mecanismos que permiten la realización de acciones ilegales, por eso mismo, se capacita constantemente acerca de prevención de lavado de activos y también de la transparencia de los movimientos contables de la institución, todo lo comentado, ayuda también, a asegurar la ejecución idónea de los procesos de la organización, aunque, mas importante aún, genera un ambiente de respeto hacia las normas lo que asegura un trabajo bien hecho por parte de todos los miembros.

Tabla 13

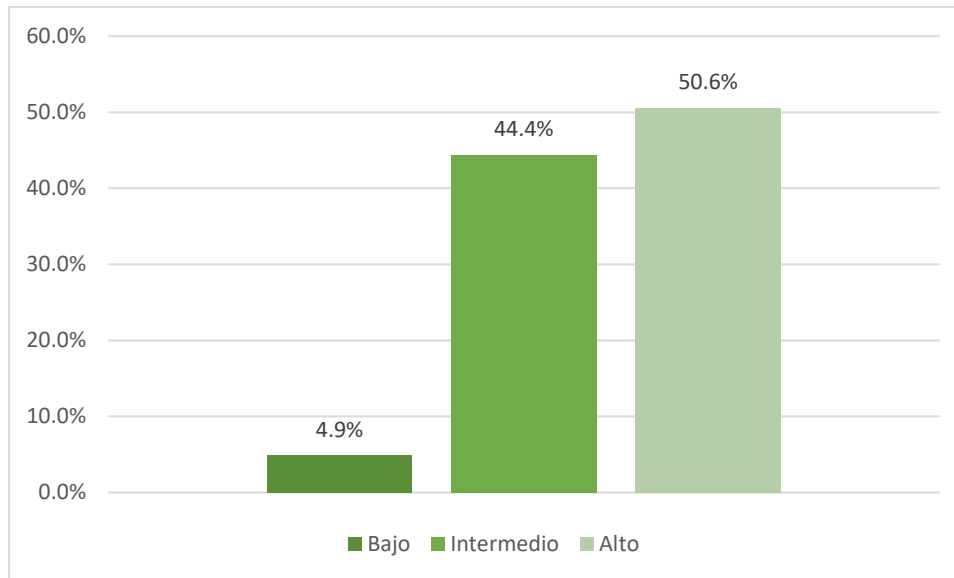
Nivel del clima ético Leyes y códigos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	4.9
Intermedio	36	44.4
Alto	41	50.6
Total	81	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 8

Nivel del clima ético Leyes y códigos



Nota: elaboración propia

En la tabla 13 y figura 8 se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel obtenido en el clima ético de leyes y códigos, percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori. El clima en cuestión, surge de la conjunción entre los subdimensiones de principios y cosmopolita donde se observa un nivel alto con un 50.6%, representando la mayor parte, seguido del 44.4% con un nivel intermedio, terminando con un nivel de percepción bajo del 4.9%. Los colaboradores de la cooperativa entienden existen leyes y códigos profesionales que deben cumplirse de manera rigurosa en esta organización, el presente clima ético indica que la aplicación de normas y reglas se hace nivel externo, es decir fuera de la organización, por esto es que los trabajadores deben conocer no solo las normas internas, si no también, aquellas que puedan afectar de manera legal a la institución. Cabe mencionar que este clima no es negativo, más bien, aparece como una buena señal de que los colaboradores interiorizaron que deben actuar bajo la luz de la legalidad o que por lo menos, conocen de la existencia de dichas leyes, así como sus consecuencias. Dentro de esas entendidas leyes, también encontramos códigos profesionales que todos dan por entendidos, gracias a que en la organización siempre se tienen presentes aquellos comportamientos modelo que aseguran un desempeño correcto de las funciones, pero sobre todo ético.

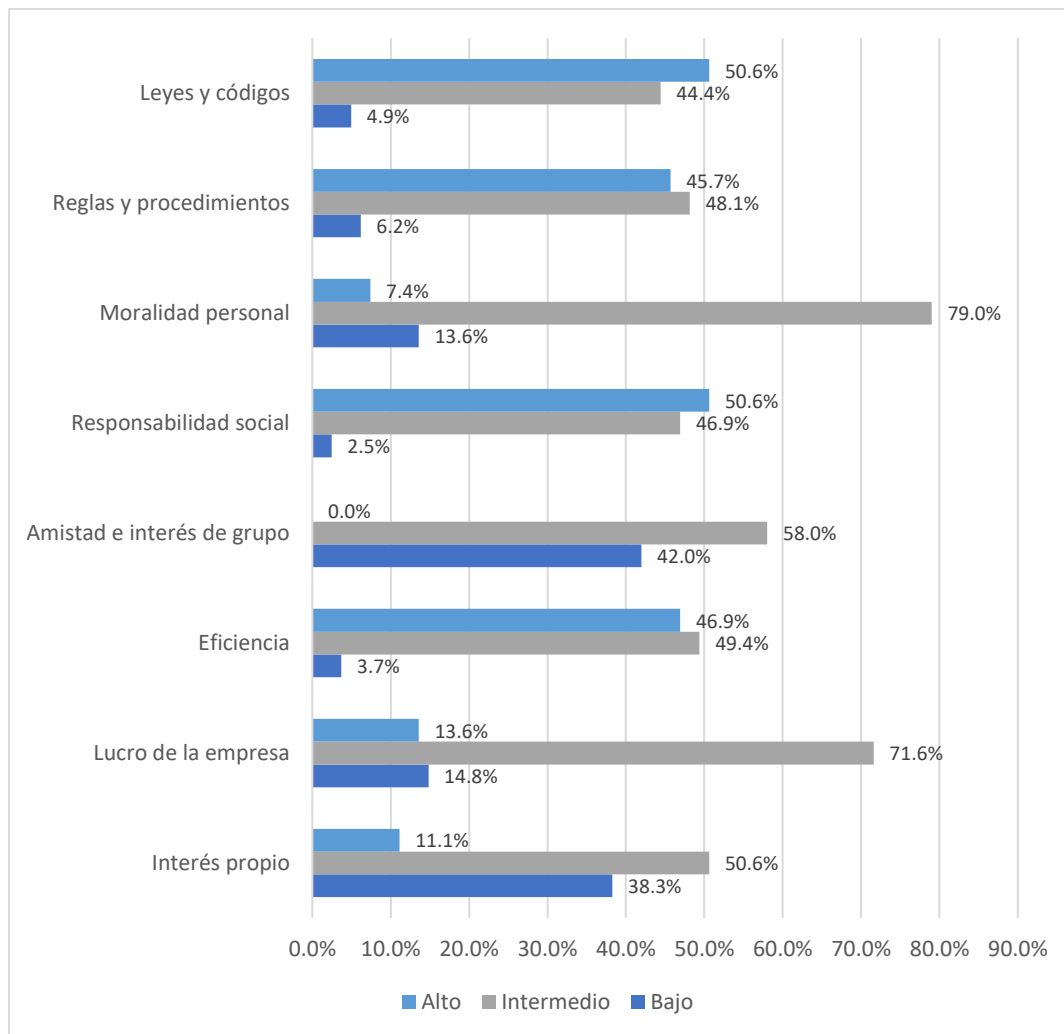
Tabla 14*Comparación de los niveles de los climas éticos*

		Frecuencia	Porcentaje
Interés propio	Bajo	31	38.3%
	Intermedio	41	50.6%
	Alto	9	11.1%
Lucro de la empresa	Bajo	12	14.8%
	Intermedio	58	71.6%
	Alto	11	13.6%
Eficiencia	Bajo	3	3.7%
	Intermedio	40	49.4%
	Alto	38	46.9%
Amistad e interés de grupo	Bajo	34	42.0%
	Intermedio	47	58.0%
	Alto	0	0.0%
Responsabilidad social	Bajo	2	2.5%
	Intermedio	38	46.9%
	Alto	41	50.6%
Moralidad personal	Bajo	11	13.6%
	Intermedio	64	79.0%
	Alto	6	7.4%
Reglas y procedimientos	Bajo	5	6.2%
	Intermedio	39	48.1%
	Alto	37	45.7%
Leyes y códigos	Bajo	4	4.9%
	Intermedio	36	44.4%
	Alto	41	50.6%

Nota: elaboración propia

Figura 9

Comparación de los niveles de los climas éticos



Nota: elaboración propia

En la tabla 14 y figura 9 se muestra la comparación de frecuencias y porcentajes del nivel obtenido en los 8 tipos de clima ético percibidos por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori. En primer lugar, se observa que el clima ético leyes y códigos cuenta con un nivel alto de percepción del 50.6%, en segundo lugar tenemos un predominio de nivel intermedio en reglas y procedimientos con un 48.1%, en tercero se encuentra moralidad personal con un 79.0% en el nivel intermedio, en cuarto responsabilidad social con un nivel alto del 50.6%, seguido de amistad e interés de grupo cuyo porcentaje es del 58% pero no cuenta con ningún punto porcentual en alto, después, encontramos al clima ético de eficiencia con un nivel de percepción intermedio del 49.4%, en octavo lugar, tenemos el clima de lucro de empresa con un 71.6% de nivel intermedio y por último, el octavo clima percibido por los colaboradores es el de interés propio con un nivel intermedio de 50.6%.

4.1.2. Satisfacción laboral

Tabla 15

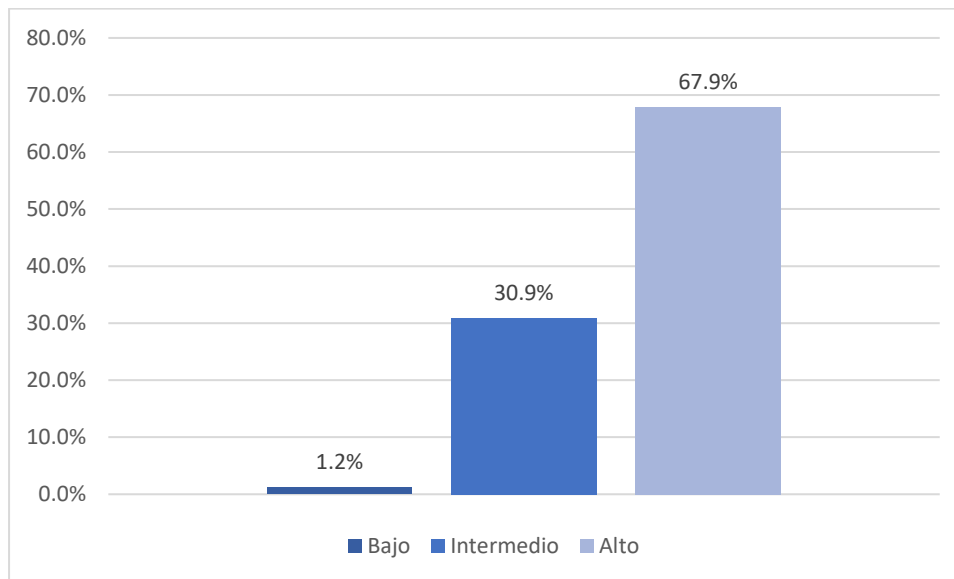
Nivel de satisfacción laboral en general

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.2
Intermedio	25	30.9
Alto	55	67.9
Total	81	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 10

Nivel de satisfacción laboral en general



Nota: elaboración propia

En la tabla 15 y figura 10 se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel obtenido en la dimensión de satisfacción laboral en general percibida por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, es así que se puede observar que el 67.9%, representando la mayor parte, percibe un nivel alto de satisfacción en general, seguido del 30.9% con un nivel intermedio y por el 1.2% con un nivel bajo. Estos resultados explican que los colaboradores de esta institución sienten que las condiciones laborales junto con la manera que sus compañeros se relacionan es la ideal, entendiendo que la cooperativa si se preocupa por el bienestar de sus trabajadores, en ese sentido, también se puede explicar que existe una correcta combinación de

factores motivantes intrínsecos y extrínsecos que producen una sensación de satisfacción en la mayoría de trabajadores.

Tabla 16

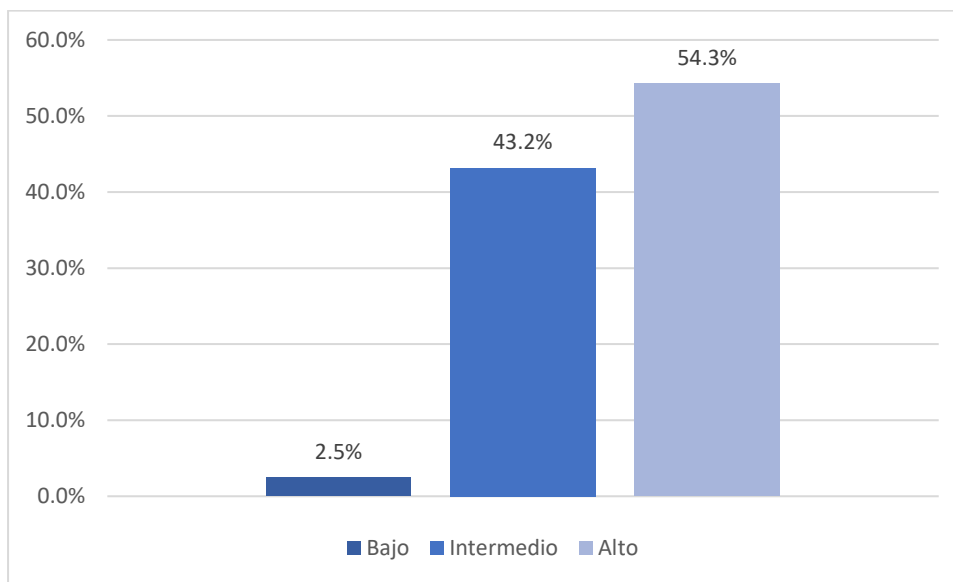
Nivel de satisfacción intrínseca

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.5
Intermedio	35	43.2
Alto	44	54.3
Total	81	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 11

Nivel de satisfacción intrínseca



Nota: elaboración propia

En la tabla 16 y figura 11 se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel obtenido referido a la dimensión de satisfacción intrínseca percibida por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, en donde se presenta un nivel alto con un 54.3 por ciento, representando de esta manera, la mayor parte de los resultados, seguido del 43.2 por ciento con un nivel intermedio y por último un 2.5 por ciento siendo este un nivel bajo. Los presentes resultados comprueban que la cooperativa gestiona de manera ideal los motivantes intrínsecos que les ofrece a sus colaboradores, brindándoles la posibilidad de crecimiento profesional, de tener responsabilidades en sus áreas, así como labores que signifiquen algo dentro del proceso, de manera que se sientan que son útiles dentro del esquema estratégico de la organización.

Tabla 17

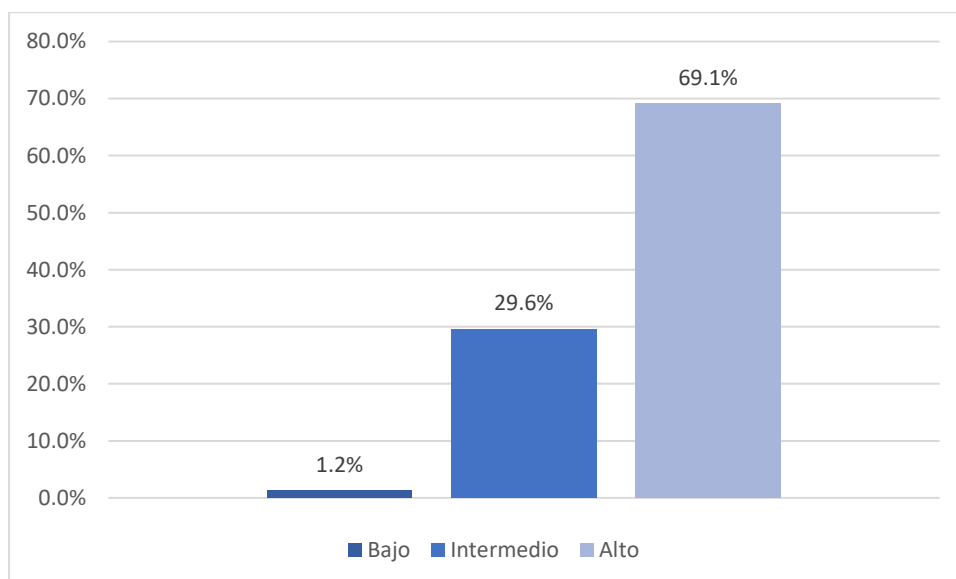
Nivel de satisfacción extrínseca

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.2
Intermedio	24	29.6
Alto	56	69.1
Total	81	100.0

Nota: elaboración propia

Figura 12

Nivel de satisfacción extrínseca



Nota: elaboración propia

En la tabla 17 y figura 12 se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel obtenido en la dimensión de satisfacción extrínseca percibida por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, en donde se observa que el 69.1 por ciento de los datos están presentando un nivel alto, seguido del 29.6 por ciento con un nivel intermedio y por el 1.2% con un nivel bajo. Estos resultados comprenden factores motivantes relacionados con logros, avance profesional y remuneraciones que son manejados de manera correcta por la cooperativa Kori, entonces, en esta institución se ofrecen suficientes elementos que aseguran que los trabajadores se encuentren en un estado de motivación extrínseca constante que asegura resultados positivos para la organización.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 18

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Interés propio	0.074	81	0.200*
Lucro de la empresa	0.128	81	0.002
Eficiencia	0.155	81	0.000
Amistad e interés de grupo	0.114	81	0.012
Responsabilidad social	0.153	81	0.000
Moralidad personal	0.111	81	0.015
Reglas y procedimientos	0.139	81	0.001
Leyes y códigos	0.165	81	0.000
Satisfacción	0.110	81	0.016

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: elaboración propia

La prueba de Kolmogórov-Smirnov tiene la función de medir los grados de sintonía que existen entre los diversos conjuntos de datos de una distribución o una distribución teórica específica, en ese sentido, dicha prueba tiene como objetivo apuntar si los datos previamente mencionados pertenecen a cierta distribución teórica específica. Además, dicha prueba permite comparar la frecuencia de las distribuciones teóricas con aquella observada proveniente de la distribución acumulada para hallar de esta manera un punto de divergencia que al ser el más elevado permitirá encontrar cual es la probabilidad que esta magnitud se deba al azar (Guillen, Cerna, Gondo, Suarez, y Martínez, 2019)

Entonces, se realizó la evaluación de la normalidad para determinar qué prueba de hipótesis se va usar, para ello, se empleó la prueba de Kolmogórov-Smirnov mencionada anteriormente, ya que esta se encuentra sugerida para muestras mayores a los 50 sujetos.

Es así que la tabla 18 presenta una serie de resultados aplicados a cada uno de los climas éticos teóricos que ayudarán a encontrar la normalidad de la distribución de los datos recolectados provenientes de las encuestas realizadas a los colaboradores, en donde se tienen valores de significancia mayores y menores a 0.05 lo cual indica una distribución no normal, estableciendo así, el uso del estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

4.2.2. Correlación

Tabla 19

Correlación entre clima ético y satisfacción laboral

Climas éticos		Satisfacción laboral
Interés propio	Coeficiente rho	-0.091
	Sig. (bilateral)	0.421
	N	81
Lucro de la empresa	Coeficiente rho	-0.107
	Sig. (bilateral)	0.340
	N	81
Eficiencia	Coeficiente rho	-0.009
	Sig. (bilateral)	0.938
	N	81
Amistad e interés de grupo	Coeficiente rho	0.118
	Sig. (bilateral)	0.293
	N	81
Responsabilidad social	Coeficiente rho	0.229
	Sig. (bilateral)	0.039
	N	81
Moralidad personal	Coeficiente rho	-0.052
	Sig. (bilateral)	0.646
	N	81
Reglas y procedimientos	Coeficiente rho	0.041
	Sig. (bilateral)	0.718
	N	81
Leyes y códigos	Coeficiente rho	0.151
	Sig. (bilateral)	0.179
	N	81

Nota: elaboración propia

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó la prueba estadística de Spearman o también denominado coeficiente de Spearman, dicha prueba permite la clasificación por rangos de datos que fueron medidos de manera ordinal, pero, principalmente determina el nivel de asociación entre 2 variables particulares. Dicho coeficiente se basa en reglas Pearson, específicamente en la correlación simple del Pearson, cuyas medidas de correlación se presentan desde; +1 a -1 siendo 0 un punto que explica la no relación entre variables y los 2 anteriores reflejan una máxima correlación (Guillen, et al., 2019)

En la tabla 19 se muestra las correlaciones halladas entre los tipos de clima ético y la satisfacción laboral, en donde se tiene que solo el clima ético de “Responsabilidad social” se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral ($p= 0.039$), relación que además es directa ($\rho= 0.229$). Es decir, que cuando se presente un elevado nivel de responsabilidad social también se tendrá un nivel elevado de satisfacción laboral.

El clima de interés propio aparece como un coeficiente negativo que nos daría a entender que existe una relación inversamente proporcional, sin embargo, tras las 81 encuestas realizadas no se presenta un nivel de significancia ya que tiene un p valor igual a 0.421, excediendo el $p= 0.05$ necesario para encontrar significancia. En la misma línea de resultados se encuentran los climas de lucro de empresa con $p= 0.340$, clima de eficiencia con $p= 0.009$ y moralidad personal con un p valor igual a 0.052, lo que permite concluir que estos climas, a pesar de tener una relación inversa, $\rho= -.107$, $\rho= -.009$ y $\rho= -.052$ respectivamente, no afectan a la variable de satisfacción laboral, ya que, no presentan ningún tipo de significancia.

Asimismo, encontramos resultados parecidos en cuanto a los 3 últimos climas: amistad e interés de grupo, reglas y procedimientos y leyes y códigos, el primero con un $\rho= 0.118$, el segundo con un $\rho= 0.041$ y el tercero con un coeficiente de Spearman del 0.151 lo cual indica que poseen un relación directamente proporcional con la variable de satisfacción laboral, sin embargo, al igual que los demás climas mencionados anteriormente, no presentan significancia ya que sus valores no son representativos superando, los 3, el nivel del p valor de 0.005.

4.3. Discusión

El clima ético constituye una variable fundamental en la satisfacción laboral dado que comprende aspectos como políticas y dirección de la supervisión, los cuales pueden ayudar a disminuir la ambigüedad en el trabajo; asimismo es posible que, en un clima ético, al fomentar valores como la honestidad y la confianza, origine un ambiente más agradable (Schwepker, 2001).

Razón por la que, en el presente estudio se tuvo como principal propósito determinar la relación entre el Clima Ético y la Satisfacción Laboral para poder, tener un mayor entendimiento de la misma. Asimismo, también se buscó describir cómo se presentaban estas variables, para lo cual se trabajó con una muestra de 81 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori.

En cuanto a los datos descriptivos encontramos que en todos los tipos de clima éticos predomina un nivel entre intermedio y alto, resaltando el clima de “Moralidad personal” por presentar un mayor porcentaje en el nivel alto (79%), el clima de “Responsabilidad Social” por presentar un mayor porcentaje en el nivel medio (50.6%) y el clima “Amistad e interés de grupo” por presentar

mayor porcentaje en el nivel bajo (42%). Lo cual indicaría que en los colaboradores de la cooperativa de ahorro predomina el clima de moralidad personal, es decir, se resalta los principios personales de cada sujeto, quienes tienden a actuar en relación a su sentido sobre lo correcto e incorrecto; asimismo el porcentaje considerable pero no mayoritario de un bajo nivel en amistad e interés de grupo podría señalar que no se suele buscar el bien o no hay preocupación por los demás tanto de uno mismo como en equipo; y por último en cuanto a la responsabilidad social se puede señalar que existe cierta tendencia a cumplir con las obligaciones y considerar las consecuencias de los actos.

Asimismo, vemos en los hallazgos sobre satisfacción laboral en el trabajo, que la mayoría de trabajadores se encuentra con un nivel alto de satisfacción (67.9%) y de forma similar en sus dimensiones, más vemos que hay una mayor incidencia en el nivel alto de satisfacción extrínseca (69.1%) a diferencia de la satisfacción intrínseca (54.3%), lo cual indicaría que los colaboradores tienen mayor satisfacción con las condiciones de la empresa, como las políticas de la empresa, las prácticas empresariales, la remuneración, la relación con el jefe y la toma de decisiones de sus superiores.

Al comparar esta información con lo hallado en otros estudios vemos que se tiene resultados diversos tanto en cuanto al clima ético como en la satisfacción laboral, por ejemplo, en el estudio de Gómez y Manrique (2013) vemos se encontró que predominaba un clima ético de interés de grupo, en la investigación de Tejada (2019) se obtuvo que había cierta preferencia por un clima egoísta (interés propio), Chocano y Pacheco (2020) encontraron un nivel de satisfacción regular en trabajadores de una empresa ferroviaria y por último, podemos señalar la investigación de Chávez (2017) quien encontró un nivel elevado de insatisfacción en promotores de servicio.

Este contraste se puede explicar en la diferencia de poblaciones, ya que cada organización suele presentar sus propias características y problemáticas.

Por otra parte, se pudo comprobar que existe una relación significativa y directa entre el clima ético de responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores evaluados, permitiendo confirmar de manera parcial la hipótesis principal, ya que no se encontró relación con los otros tipos de clima ético. La relación hallada, cobra razón dado que este tipo de clima se orienta al significado de deber del individuo y sus implicancias con los otros, comprendiendo aspectos como el hacer lo correcto, el sentido de responsabilidad, la preocupación por los demás y el efecto de las decisiones; aspectos que podrían generar una mayor organización para el colaborador y una mejor relación entre compañeros y, por ende, llevando a una mayor satisfacción laboral.

Estos resultados, guardan cierta similitud con la de Schwepker (2001), quien encontró que un clima ético positivo se relaciona de forma directa con la satisfacción laboral e incluso con el compromiso organizacional, así también se tiene la investigación de Liviak (2018) quien encontró que el clima ético se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral; no obstante, también existen otros estudios como el desarrollado por De la Cruz (2017) en el que no se encontró relación alguna. Estas diferencias son de entender dado que en ambas investigaciones se emplearon instrumentos distintos y, además, al ser pocos estudios, constituyen poca información para poder realizar inferencias generales, por lo que se requiere de mayores estudios

con la misma línea de investigación par a poder realizar comparaciones y tener una mayor dilucidación.

Conclusiones

Primera

Se determinó que, de los 8 climas éticos encontrados y propuestos por los investigadores, solo el clima de responsabilidad social se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral ($p=0.039$), siendo además una relación directamente proporcional ($\rho=0.229$), lo cual indica que, ante un mayor puntaje de responsabilidad social, también se presenta un nivel alto de satisfacción laboral. Sin embargo, es menester señalar algunas anotaciones acerca de resultados de esta prueba de correlaciones, varios de estos climas éticos se presentan como un mapa que debe ser descifrado, aunque las subdimensiones puedan parecer sugestivas, egoísmo igual a malo o benevolente igual a bueno, o incluso la denominación de los propios climas éticos den la impresión de dañar el ambiente de trabajo, estos tienen como objetivo enseñar las percepciones de los colaboradores, ya que, ellos llenan el cuestionario desde una posición de análisis o de terceros que asegura resultados sólidos. Entonces, algunas de las percepciones de satisfacción laboral puede que no se vean afectadas siempre y cuando no existan excesos dentro de las políticas de la institución, es decir, si se presenta un clima de lucro de empresa con nivel medio o uno de eficiencia del mismo nivel, no necesariamente debe afectar de manera negativa a la satisfacción laboral, por el hecho de que una organización entiende que es importante velar por la consecución de objetivos que le generen rentabilidad, así como, asegurarse que sus procesos sean lo más eficientes posibles, acciones que al no ser malas en sí mismas, no tienen por qué dañar la experiencia del colaborador. Aunque, si las tendencias de la institución al lucro o eficiencia afectan negativamente al bienestar de sus trabajadores, estaríamos frente a una situación que requiere atención inmediata.

Segunda

En la segunda conclusión se encontró con que los 8 niveles teóricos si fueron percibidos por los colaboradores que recibieron el cuestionario de clima ético. Ahora, revisaremos los porcentajes de cada nivel de clima, ya que es menester de esta investigación; Primeramente, se observa que el clima ético leyes y códigos cuenta con un nivel alto de percepción del 50.6%, un nivel medio del 44.4% y 4.9% bajo, en segundo lugar tenemos un predominio de nivel intermedio en el clima de reglas y procedimientos con un 48.1%, 45.7% en su nivel intermedio y 6.2% en el nivel bajo, en tercero se encuentra moralidad personal con un 79.0% en el nivel intermedio, 13.6% en el nivel bajo y 7.4% de percepción alta, en cuarto está la responsabilidad social con un nivel alto del 50.6%, 46.9% de nivel medio y 2.5% bajo, seguido de amistad e interés de grupo cuyo porcentaje de nivel medio del 58.0% y bajo del 42.0% pero no cuenta con ningún punto porcentual en alto, después, encontramos al clima ético de eficiencia con un nivel de percepción intermedio del 49.4%, 46.9% de nivel alto y 3.7% de nivel bajo, proseguimos con el octavo lugar, aquí se presenta el clima de lucro de empresa con un 71.6% de nivel intermedio, 14.8% de nivel bajo y 13.6% de nivel alto, por último, el octavo clima percibido por los colaboradores es el de interés propio con un nivel intermedio de 50.6%, 38.3% de nivel bajo y 11.1% de nivel alto.

Tercera

Se concluye que la mayor parte de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, presentan un nivel alto de satisfacción (67.9%) seguido del nivel intermedio (30.9%) y el nivel bajo (1.2%). Esto refleja que dicha institución maneja de manera idónea la gestión de los factores motivantes para sus trabajadores, generando así, un ecosistema agradable para aquellos colaboradores que fueron encuestados, además, da a entender que estos pueden estar dispuestos a quedarse por mucho tiempo dentro de la organización, lo cual, asegura que seguirán aprendiendo sobre los quehaceres empresariales, terminando de formar a un personal con experiencia en el medio pero que también está dispuesto a darlo todo porque su organización le brinda los elementos motivantes necesarios para ello. Todo esto sucederá siempre y cuando se mantengan los medios de motivación que asegurarán un personal alegre, con disposición a realizar bien su labor y que está buscando constantemente su desarrollo, tanto personal como profesional.

Cuarta

Se concluye que la mayor parte de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, presenta un nivel alto de satisfacción intrínseca (54.3%), seguido del nivel intermedio (43.2%) y por el nivel bajo (2.5%). Dichos resultados permiten entender que esta cooperativa identificó de manera adecuada los motivantes intrínsecos que se pueden encontrar dentro de sus operaciones empresariales, es decir, se ofrecen diversas razones como; relevancia en el proceso de toma de decisiones, actividades con sentido e importancia, sentimiento de pertenencia y que genera un impacto positivo a nivel local pero también dentro de su sociedad, estos elementos son sembrados por la organización y cosechados en forma de sentimientos positivos por los colaboradores, de modo que realizarán el trabajo porque realmente le gusta hacerlo, encontrándole sentido, lo cual aumentará sus capacidades, fomentando así maneras mucho más eficientes, investigar para mejorar en sus capacidades profesionales y un deseo profundo de superación individual

Quinta

Se concluye que la mayor parte de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, presenta un nivel alto de satisfacción extrínseca (69.1%), seguido del nivel intermedio (29.6%) y por el nivel bajo (1.2%). Estos resultados son consecuencia de un correcto gestionar de la organización, ya que fueron capaces de identificar adecuadamente los factores extrínsecos que mantendrán motivados a los trabajadores, estos motivantes tienen un diferencia esencial de los intrínsecos, y esta cooperativa entendió que el origen del estímulo de los primeros aparece como un sentimiento personal, una motivación puramente propia que impulsa la voluntad de los trabajadores, sin embargo, en la segunda se proponen factores relacionados al logro, al premio, a la posibilidad de ascenso o de simplemente más dinero. Por eso mismo, la institución en cuestión consiguió un equilibrio entre ambos factores, tanto extrínsecos como intrínsecos, para así ofrecerlos a sus colaboradores brindándoles una experiencia laboral adecuada.

Recomendaciones

Primera

Se recomienda, a posteriores investigaciones continuar con la línea de investigación y con una población similar para generar mayor información de contraste y con ello poder tener un mayor entendimiento acerca de la relación entre el clima ético y la satisfacción laboral. En ese sentido, es fundamental que para las siguientes investigaciones se aumente el número de sujetos e incluso se puedan analizar diversos sectores comerciales para obtener muestras más interesantes que permitan resultados aprovechables para las organizaciones; por último, cabe recalcar que se deberían estudiar diferentes teorías de satisfacción laboral para así encontrar aquella que explica de manera ideal esta relación, que a priori se muestra como que si existe una cierta correlación, pero que en la práctica aparecen resultados variados.

Segunda

Se recomienda a los gerentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori no caer en el relajamiento al confirmar que sus acciones para motivar a los trabajadores tienen efectos positivos, sino más bien, aprovechar que se tiene una ventaja desde el inicio, la cual es que ya se tiene una buena base para seguir en este círculo virtuoso que asegurará una mejora continua a la hora de hablar de políticas de satisfacción laboral dentro de la cooperativa, de manera que, los autores sugieren que sigan con sus prácticas empresariales comunes, como lo son; fomentar el trabajo en equipo, establecer políticas que busquen una mayor colaboración entre trabajadores y centrar parte de sus fuerzas en la motivación intrínseca siendo esta más importante que la extrínseca, estableciendo procesos que favorezcan la variedad, el estatus, los valores morales, la seguridad y la creatividad de sus empleados en relación a su puesto de trabajo.

Tercera

Se sugiere una revisión en general de los diversos porcentajes de los climas éticos para una correcta interpretación, permitiendo de cierta manera marcar una pauta, y así reconocer en que puntos estratégicos se pueden realizar cambios, para que de esta manera se puedan abordar de manera distinta los diversos menesteres de esta situación, que, en primera instancia, no es negativa, si no que, debe ser bien explicada ya que podría generar confusiones y falsas alarmas. Por ello, se debe entender a los climas éticos, como un mapeo general de la organización y que en toda empresa aparecerán en mayor o menor medida dichos climas, es por eso que, se deben tener claras las políticas y manuales para que de esta forma se puedan emplear acciones que toquen puntos importantes. En este caso específico el hecho de tener una percepción, del clima de amistad e interés de grupo, de nivel bajo, se presenta como una alarma que se resuelve a través de talleres, actividades grupales o durante el día a día de la organización fomentando un ambiente propicio para la construcción de amistades, que visto desde un punto de vista estratégico puede traducirse en sinergias que ayudaran a la organización.

Referencias

- Alderfer, C. (1969). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 142-175.
- Alrawahi, S., Fransson, S., Altouby, S., Alwahaibi, N., y Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation to Job Satisfaction in Clinical Laboratories in Omani Hospital. *CellPress*, 319-343.
- Andrade, M., Westover, J., y Peterson, J. (2019). Job Satisfaction and Gender. *Journal of Business Diversity*, 22-40.
- Ambrose, M., Arnaud, A. y Schminke, M. (2008). Individual moral development ethical climate: The Influence of person-organization fit on job attitudes. *Journal of Business Ethics*, 77, 323-333.
- Araya, L., y Pedreros, M. (2009). Análisis de las Teorías de Motivación de Contenido: Una Aplicación al Mercado Laboral de Chile del Año 2009. *Revista de Ciencias Sociales*, 45-61.
- Aslaniyan, M., y Moghaddam, M. (2013). A review and modeling on job satisfaction in Zahedan municipality district No.1. *Journal of Contemporary Research in Management*, 23-47.
- Bamidele, R. (2022). ORGANIZATIONAL CULTURE. *Industrial Sociology, Industrial Relations and Human Resource Management.*, 109-122.
- Batista, A., Gálvez, M., y Hinojosa, I. (2018). Bosquejo Histórico sobre las Principales Teorías de la Motivación y su Influencia en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje. *Revista Cubana de Medicina General Integral.*, 376-386.

- Barnett, T., & Schubert, E. (2002) Perceptions of the ethical work climate and covenantal relationship. *Journal of Business Ethics*, 36(3), 279-290.
- Baridam, M. D. (2002) *Management and organization Theory*, Sherbrooke Associates, PH
- Bonillo, D., y Nieto, F. (2002). LA Satisfacción Laboral como Elemento Motivador del Empleado. *Revista iberoamericana de relaciones laborales*, 189-200.
- Brief, A. (1998). *Attitudes in and Around Organizations*. California: Sage Publications
- Cavanagh, T., Kraiger, K., y Henry, K. (2019). Age-Related Changes on the Effects of Job Characteristics on Job Satisfaction: A Longitudinal Analysis. *The International Journal of Aging and Human Development*, 1-25.
- Centro de Estudios Filosóficos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2018, 30 de agosto). Introducción a la ética [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=i_Cr6Ht3_8Q&ab_channel=EITaI%C3%B3ndeAquiles
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Chitiris, L. (1988). Herzberg's proposals and their applicability to the hotel industry. *Hospitality Education and Research Journal*, 12(1), 67 – 79.
- Cortina, A. (2008). *Ética de la empresa* (Octava ed.). Madrid: Editorial Trotta, S.A.
- Crane, A., y Matten, D. (2016). *Business Ethics*. Oxford: Oxford University Press.
- Cullen, J. B., Praveen Parboteeah, K., & Victor, B. (2003). The Effects of Ethical Climates on Organizational Commitment: A Two-Study Analysis. *Journal Of Business Ethics*, 46(2), 127-141.

- De la Cruz Castillón, V. E. (2017). Clima ético y satisfacción laboral en profesionales de la salud de la Micro-Red Sesquicentenario- Callao, 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22229>
- Dabic, M. (2009). Croatian employees' behavior and attitudes with respect to ethical norms for business practices. *Trziste*, 1, 55-68.
- Daft, R. (2004). *Administración*. México D.F.: Thomson, cop.
- Deshpande, S.P. (1996). Ethical climate and the link between success and ethical behavior: an empirical investigation of a non-profit organization. *Journal of Business Ethics*, 15(3), 315-320.
- Dobrow, R., Yoav, G., y Liu, Y. (2016). Time and Job Satisfaction: A Longitudinal Study of the Differential Roles of Age and Tenure. *Journal of Management*, 1-22.
- Elçi, M., & Alpkın, L. (2009). The impact of perceived organizational ethical climate on work satisfaction. *Journal Of Business Ethics*, 84(3), 297-311. doi:10.1007/s10551-008-9709-0
- Fowler, S. (2014) *Why Motivating People Doesn't Work...And What Does: The New Science of Leading, Energizing, and Engaging*; BerrettKoehler Publishers.
- García, S. V. (2012). *La Motivación Laboral Estudio Descriptivo de Algunas Variables*. Valladolid.
- González, F., Sánchez, M., & López-Guzmán, T. (2016). The Effect of Educational Level on Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Case Study in Hospitality. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 243-259.
- Gonzales, H., Herrera, L., Ramírez, S., & Varas, R. (2019). *La satisfacción laboral y su correlación con la intencion de rotación de asesores comerciales de las instituciones microfinancieras*. Tesis de Maestría. Universidad ESAN, Lima.

- Guiso, L., Sapienza, P., & Zingales, L. (2013). The Value of Corporate Culture. *Journal of Financial Economics*, 1-46.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGrawHill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*, New York: John Wiley and Sons.
- Hoff, K., Song, C., Wee, C., Phan, J., Rounds, J., y Wei, M. (2020). Interest Fit and Job Satisfaction: A Systematic Review and MetaAnalysis. *Journal of Vocational Behavior*, 1-55.
- Instituto Peruano de Economía . (2020). *Mercado laboral peruano: Impacto por Covid-19 y recomendaciones de política*. Lima: Instituto Peruano de Economía .
- Kaplow, L. y Shavell, S. (2001). Moral rules and moral sentiments: Toward a theory of an optimal moral system. *Proceedings of the working paper 8688 of the National bureau of economic research*, 1-58.
- Kapp, E. y Partboteeah, K. (2008). Design better programs, improve compliance and foster participation. *Professional Safety*, 28-31.
- Kim, N. y Millar, G. (2008). Perceptions of the ethical climate in the Korean tourism industry. *Journal of Business Ethics*, 82, 941-954.
- Klebe, L., & Nelson, K. (2018). *Managin Businnes Ethics*. Pennsylvania: Wiley.
- Koh, H. C., & Boo, H. Y. (2001). The Link between Organizational Ethics and Job Satisfaction: A Study of Managers in Singapore. *Journal Of Business Ethics*, (4), 309.
- Kolb, R. (2018). *Business Ethics and Society*. California: Sage Publications.

- Liviac Ticse, A. (2018) Clima ético y satisfacción laboral en profesionales de salud del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29233>
- Mahmood, A., Akhtar, M., Talat, U., Shuai, C., & Hyatt, J. (2019). Specific HR Practices and Employee Commitment: the Mediating Role of Job Satisfaction. *Employee Relations: The International Journal*, 1-17.
- Martínez, Á. (2009). Family Structure and Work Satisfaction. Can Work-Life Balance Policies foster Happiness in the Workplace? London: Department for Business, Innovation and Skills.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 1-19.
- Marulanda, F., Montoya, I., y Vélez, J. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento y Gestión*, 206-238.
- Mehrad, A. (2020). Evaluation of Academic Staff Job Satisfaction at Malaysian Universities in the Context of Herzberg's Motivation-Hygiene Theory. *Journal of social science research*, 157-166.
- Meyer, R., Dalal, R., y Hermida, R. (2010). A Review and Synthesis of Situational Strength in the Organizational Sciences. *Journal of Management*, 121-144.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). Informe Trimestal del Mercado Laboral, Situación del empleo. Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Mitsakis, M., & Galanakis, M. (2022). An Empirical Examination of Herzberg's Theory in the 21st Century Workplace. *Organizational Psychology Re-Examined. Psychology*, 264-272.

Moreno, C. (2017). *Ética de la empresa*. Barcelona : Herder.

Moorman, R. (1993). The influence of Cognitive and Affective Based Job Satisfaction Measures on the Relationship Between Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. *Human Relations*, 759-777.

Naranjo, M. (2009) "Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo", 153-170.

Nordenmark, M. (2017). The Importance of Job and Family Satisfaction for Happiness among Women and Men in Different Gender Regimes. *Societies*, 1-10.

Olivera, D. S. (2002). *Teorías de la administración* (Primera ed.). México: International Thomson Editores.

Ozdoba, P., Dziurka, M., Pilewska-Kozak, A., & Dobrowolska, B. (2022). Hospital Ethical Climate and Job Satisfaction among Nurses: A Scoping Review. *Int J Environ Res Public Health.*, 44-55.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Cartolan EIRL.

Peterson, D.K. (2002b). Deviant workplace behavior and the organization's ethical climate. *Journal of Business and Psychology*, 17(1), 47-61.

Pujol-Cols, L., y Dabos, G. (2018). Satisfacción Laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-18.

Robbins, P. S. (2009). *Organizational Behaviour: International Version*, 13/E. Pearson Higher Education , 2-12

Quaglia, G. (2013). *Paideia*. Madrid: N.A.

Rosales, E., Gomez, R., y Holguin, F. (2013). Análisis situacional de la Satisfacción laboral del personal en una Institución de Educación Superior del Estado de México. XVII Congreso Internacional en Ciencias Administrative, 1-27.

Sanjeev, M. (2017). Measuring Cognitive Job Satisfaction - Job Attributes to be Included: A Literature Review. *Prabandhan Indian Journal of Management*, 19-32.

Savater, F. (2015). *Ética para la empresa*. México D.F.: Penguin Random House Grupo Editorial.

Schneider, B., A. E. Reichers. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psych.* 36(1) 19–4.

Schminke, M., Ambrose, M. L., & Neubaum, D. O. 2005. The effect of leader moral development on ethical climate and employee attitudes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97(2): 135–151.

Shafer, W. E. (2008). Ethical climate in Chinese CPA firms. *Accounting, Organizations and Society*, 33(7), 825-835.

Silvia, A. (2009). *La coherencia ética en la gestión de recursos humanos: un factor clave para la forja del ethos corporativo*. Tesis doctoral. Universidad Ramon Llull, Barcelona.

Simha, A., & Cullen, J. R. 2012. Ethical climates and their effects on organizational outcomes: Implications from the past and prophecies for the future. *Academy of Management Perspectives*, 26(4): 20–34.

Sims, R (2002). The Challenge of Ethical Behavior in Organizations. *Journal of Business Ethics*, 11(7). 505-513.

- Simons, T., & Enz, C. A. (1995). Motivating hotel employees beyond the carrot and the stick. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(1), 23 – 27.
- Spector, P., y Meier, L. (2015). Job Satisfaction. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1-4.
- Schwepker, C. H. (2001) Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *Journal of Business Research* 54: 39 – 52.
- Sungmin, H. (2009), "Re-examination of Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation in the Korean Army Foodservice Operation "Graduate Theses and Dissertations. *Journal of Foodservice Business Research*.
- Robbins, S., y Judge, T. (2019). *Organizational Behavior*. New York: Pearson.
- Tejada, R. (2019). *Clima ético percibido por los colaboradores de la empresa comercial RC-Trujillo 2019. Tesis de licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.*
- Thompson, E., y Phua, F. (2012). A Brief Index of Affective Job Saisfaction. *Group & Organization Management*, 1-33.
- Uhlíř, L., y Řehoř, P. (2020). Gender, Education and Marital Status as Determinants of Job Satisfaction. *Acta Universitatis Bohemiae Meridionalis*, 1-13.
- Ukil, M. (2016). The Impact of Employee Empowerment on Employee Satisfaction and Service Quality: Empirical Evidence from Financial Enterprizes in Bangladesh. *Business: Theory and Practice*, 178-189.

- Upchurch, R. S. (1998). Ethics in the hospitality industry: an applied model. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, (6), 227.
doi:10.1108/09596119810232266
- Unión Profesional. (2009). *Deontología Profesional. Los códigos deontológicos*. Madrid: Unión Profesional.
- Verde-Diego, C., & Cebolla, O. (2017). Deontología profesional: la ética denostada. *Cuadernos de Trabajo Social*, 77-95.
- Victor, B. & Cullen, J. (1988). The organizational bases of ethical work climates. *Admin. Sci. Quart.* 33(1) 101–125.
- Victor, B., Cullen, J., y Bronson, J. (1993). The ethical climate questionnaire: an assessment of its development and validity. *Psychological Reports*,, 667-674.
- Vidaver, C (1993) Creating and maintaining ethical Work Climates: Anomie in the Workplace and Implications for Managing Change. *Business Ethics Quartely*, 3(4), 343-358.
- Wahba, M. A.; & Bridwell, L. G. (1976). "Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory". *Organizational Behavior and Human Performance*. 15 (2): 212–240.
- Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota: Work Adjustment Project Industrial Relations Center University of Minnesota.
- Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction; Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 173-194.
- Yousaff, S. (2020). Dissection of Herzberg's Two-Factor Theory to Predict Job Satisfaction: Empirical Evidence from the Telecommunication Industry of Pakistan. *The Lahore Journal of Business*, 85-128.

Zerpa, C. y Ramírez, J. (2013). Moralidad, empatía, inteligencia emocional, y liderazgo transformacional: un modelo de rutas en estudiantes de postgrados gerenciales en una universidad venezolana. *Diversitas: perspectiva psicológica*, 9(1), 10-18.

Anexo 1

Cuestionario de clima ético

Fecha:

Sexo: Masculino (. . .) Femenino (. . .)

Edad:

Instrucciones:

En este cuestionario se pregunta acerca del clima ético percibido en la empresa.

No hay respuesta correcta o incorrecta

No dejar preguntas sin responder

Marcar con una X el número que corresponda a su opinión:

Escala de medición				
1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

1. En esta Institución, las personas buscan más que todo su propia conveniencia	1	2	3	4	5
2. En esta Institución cada persona decide qué es correcto y qué es incorrecto.	1	2	3	4	5
3. En esta Institución protegen sus propios intereses por encima de otras consideraciones.	1	2	3	4	5
4. Las personas se preocupan por los intereses de la empresa por encima de los intereses de las personas que trabajan allí.	1	2	3	4	5
5. En esta empresa los trabajadores no se conducen por sus propios valores (ética personal)	1	2	3	4	5

6. Las personas en esta Institución se preocupan mucho por lo que sea mejor para ellas mismas.	1	2	3	4	5
7. En esta institución no se toma en cuenta a cada persona a la hora de tomar decisiones.	1	2	3	4	5
8. Se espera que las personas hagan cualquier cosa para favorecer los intereses de la Institución	1	2	3	4	5
9. El trabajo se considera de inferior calidad solo cuando perjudica los intereses de la Institución.	1	2	3	4	5
10. Las decisiones en esta Institución son evaluadas principalmente en términos de su contribución a lograr utilidades	1	2	3	4	5
11. La principal responsabilidad para las personas en esta Institución es considerar primero la eficiencia	1	2	3	4	5
12. En esta Institución la manera más eficiente es siempre la manera correcta.	1	2	3	4	5
13. En esta Institución, se espera por encima de todo, que cada persona trabaje eficientemente.	1	2	3	4	5
14. En esta Institución siempre se buscan decisiones eficientes a los problemas.	1	2	3	4	5
15. En esta institución las personas siempre buscan el bien de los demás	1	2	3	4	5
16. Lo más importante para nosotros en esta Institución es lo que sea mejor para la otra persona.	1	2	3	4	5
17. En esta Institución una preocupación central es lo que es mejor para cada individuo.	1	2	3	4	5
18. Lo más importante para nosotros es lo que sea mejor para todos en la Institución	1	2	3	4	5
19. La preocupación más importante es procurar el bien de todas las personas de la Institución.	1	2	3	4	5
20. En esta Institución las personas se preocupan mucho por lo que es generalmente mejor para los empleados.	1	2	3	4	5

21. Las personas en esta Institución consideran importante el espíritu de equipo.	1	2	3	4	5
22. En esta Institución se espera que usted siempre haga lo que es correcto para el usuario.	1	2	3	4	5
23. Las personas en esta Institución tienen un fuerte sentido de responsabilidad hacia la comunidad externa.	1	2	3	4	5
24. Las personas en esta Institución se preocupan activamente por los intereses de los usuarios.	1	2	3	4	5
25. El efecto de las decisiones de los usuarios es un asunto de interés prioritario en esta Institución.	1	2	3	4	5
26. En esta Institución, se espera que las personas sigan sus propias creencias morales y personales.	1	2	3	4	5
27. En esta Institución no hay espacio para la moral o la ética personal.	1	2	3	4	5
28. En esta Institución la consideración más importante es el sentido que cada persona tiene sobre lo que es correcto y lo que es incorrecto.	1	2	3	4	5
29. Aquí es muy importante seguir las reglas y procedimientos de la Institución	1	2	3	4	5
30. Se espera que todos se ciñan a las reglas y procedimientos de la Institución	1	2	3	4	5
31. Las personas exitosas en esta Institución se rigen estrictamente por las reglas	1	2	3	4	5
32. Las personas exitosas en esta Institución obedecen estrictamente las políticas institucionales	1	2	3	4	5
33. En esta Institución la principal consideración es si una decisión viola alguna ley.	1	2	3	4	5
34. Se espera que las personas cumplan con la ley y con los estándares profesionales por encima y más allá de otras consideraciones	1	2	3	4	5
35. En esta Institución se espera que las personas cumplan estrictamente con los estándares legales y profesionales.	1	2	3	4	5

36. En esta Institución, la ley o código de ética profesional es la consideración principal	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Anexo 2

Cuestionario de satisfacción laboral

Fecha:

Sexo: Masculino (....) Femenino (. . .)

Edad:

Instrucciones:

En este cuestionario se pregunta acerca de la satisfacción laboral percibido en la empresa.

No hay respuesta correcta o incorrecta.

No dejar preguntas sin responder.

Marcar con una X el número que corresponda a su opinión.

Escala de medición				
1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Ni satisfecho ni insatisfecho	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho

1	Poder mantenerme ocupado (a) todo el tiempo	1	2	3	4	5
2	La oportunidad de hacer mi trabajo solo (a)	1	2	3	4	5
3	La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando	1	2	3	4	5
4	La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad	1	2	3	4	5
5	La manera en que mi jefe(a) trata a sus empleados	1	2	3	4	5
6	Cuán competente es mi supervisor(a) al tomar decisiones	1	2	3	4	5
7	Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios	1	2	3	4	5
8	La seguridad de empleo que me provee mi trabajo	1	2	3	4	5
9	La oportunidad de hacer cosas para otras personas	1	2	3	4	5
10	La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo	1	2	3	4	5
11	La oportunidad de trabajar en algo en que haga uso de mis habilidades	1	2	3	4	5
12	La manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica	1	2	3	4	5
13	El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo	1	2	3	4	5
14	Las oportunidades de progreso en este trabajo	1	2	3	4	5
15	La libertad para tener criterio propio	1	2	3	4	5
16	La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo	1	2	3	4	5

17	Las condiciones de trabajo	1	2	3	4	5
18	La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre si.	1	2	3	4	5
19	Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo	1	2	3	4	5
20	El sentido de logro que obtengo de este trabajo	1	2	3	4	5

1. Matriz de consistencia del plan de tesis (formato)

Problemas	Objetivos	Revisión Literatura	Hipótesis	Variables	Escalas
<p>Pregunta General:</p> <p>¿Existe relación entre los climas éticos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, Arequipa-2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar cómo es la relación entre los climas éticos y satisfacción laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Kori, Arequipa 2021</p>	<p>Antecedentes</p> <p>Investigaciones previas acerca de clima ético y satisfacción laboral</p> <p>Marco teórico</p> <p>2.2.1 Ética y moral</p> <p>2.2.2 Dimensiones de la ética</p> <p>2.2.2.1 Dimensión individual</p> <p>2.2.2.2 Dimensión profesional</p> <p>2.2.2.3 Dimensión cívica</p> <p>2.2.2.4 Dimensión organizacional</p> <p>2.2.3 Ética empresarial</p> <p>2.2.4 <i>Ethos</i> corporativo</p> <p>2.2.5 Cultura organizacional</p> <p>2.2.6 Dimensión ética de la cultura</p> <p>2.2.7 Clima ético</p> <p>2.2.8 Satisfacción laboral</p> <p>2.2.9 Teorías clásicas de la satisfacción laboral y motivación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ H₁: Existe una relación significativa entre los climas éticos percibidos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori 	<p>Independiente</p> <p>Clima ético</p>	<p>Cuestionario de clima ético de Victor, Cullen, y Bronson, (1993)</p>
<p>Preguntas específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es el nivel de los climas éticos percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar el nivel de los climas éticos percibidos por los colaboradores de la Coopac Kori. 			<p>Dependiente</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Minnesota satisfaction Questionnaire Weiss, Dawis, England, & Lofquist, (1967)</p>

<p>Crédito Kori?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué nivel de satisfacción laboral se presenta en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori? ▪ ¿Qué nivel de satisfacción intrínseca se presenta en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Precisar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa Kori. ▪ Determinar el nivel de satisfacción intrínseca que se presenta en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori. ▪ Determinar el nivel de satisfacción extrínseca que se presenta en los 	<p>2.2.9.1 Teoría de las necesidades de Maslow</p> <p>2.2.9.2 Teoría de las necesidades de Alderfer</p> <p>2.2.9.3 Teoría de McClelland</p> <p>2.2.9.4 Teoría de los factores de Herzberg</p> <p>2.2.10. Determinantes de la satisfacción laboral</p> <p>2.2.10.1 Factores inherentes</p> <p>2.2.10.2 Factores inherentes al puesto y organización</p>		<p>Clima ético percibido</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Escala propia</p> <p>Escala propia</p> <p>Escala propia</p> <p>Cuestionario de clima ético</p> <p>Minnesota Satisfaction Questionnaire</p>
--	--	--	--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de satisfacción extrínseca que se presenta en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori? 	colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori.				
---	---	--	--	--	--

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Resultados	Conclusiones
<p>Pregunta General:</p> <p>¿Existe relación entre los climas éticos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, Arequipa-2021?</p> <p>Preguntas específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es el nivel de los climas éticos percibido por los colaboradores 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar cómo es la relación entre los climas éticos y satisfacción laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Kori, Arequipa 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar el nivel de los climas éticos percibidos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ H₁: Existe una relación significativa entre los climas éticos percibidos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori 	<ul style="list-style-type: none"> • La primera distribución por frecuencias y porcentajes del nivel del primer clima ético percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori es el clima de interés propio, este se manifiesta a través de la conjunción de las subdimensiones egoísta e individual, con ello se entiende que un 50.6%, representando la mayor parte, percibe un nivel intermedio de dicho clima, seguido del 38.3% con un nivel bajo y por el 11.1% con un nivel alto. • La segunda distribución por frecuencias y porcentajes del nivel del clima ético percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori es el clima de Lucro de la empresa, este aparece tras la conjunción de las subdimensiones egoísta y local, 	<ul style="list-style-type: none"> • Se determinó que, de los 8 climas éticos encontrados y propuestos por los investigadores, solo el clima de responsabilidad social se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral ($p=0.039$), siendo además una relación directamente proporcional ($\rho=0.229$), lo cual indica que, ante un mayor puntaje de responsabilidad social, también se presenta un nivel alto de satisfacción laboral. Sin embargo, es menester señalar algunas anotaciones acerca de resultados de esta prueba de correlaciones, varios de

<p>dores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué nivel de satisfacción laboral se presenta en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori? ▪ ¿Qué nivel de satisfacción intrínseca se presenta en los colabora 	<p>dos por los colaboradores de la Cooperativa Kori.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Precisar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa Kori. ▪ Determinar el nivel de satisfacción intrínseca se presenta en los colabo 		<p>donde se observa que el 71.6%, representando la mayor parte, comprende un nivel intermedio, seguido del 14.8% con un nivel bajo y por el 13.6% con un nivel alto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La tercera distribución por frecuencias y porcentajes se refiere al nivel obtenido en el clima ético de eficiencia, dicho clima aparece tras el encuentro de las subdimensiones egoísta y cosmopolita. Es así que, los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori observaron que se presenta un nivel intermedio de 49.4%, siendo así la mayor parte, seguido del 46.9% con un nivel alto y por el 3.7% con un nivel bajo. • La cuarta distribución se refiere a las frecuencias y porcentajes del nivel de clima ético de amistad e interés de grupo percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori. Dicho clima surge de juntar las subdimensiones benevolente, 	<p>estos climas éticos se presentan como un mapa que debe ser descifrado, aunque las subdimensiones puedan parecer sugestivas, egoísmo igual a malo o benevolente igual a bueno, o incluso la denominación de los propios climas éticos den la impresión de dañar el ambiente de trabajo, estos tienen como objetivo enseñar las percepciones de los colaboradores, ya que ellos llenan el cuestionario desde una posición de análisis o de terceros que asegura resultados sólidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la segunda conclusión se encontró con que los 8 niveles teóricos si fueron percibidos por los colaboradores que recibieron el cuestionario de clima ético. Ahora, repasaremos los
---	---	--	---	---

<p>dores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es el nivel de satisfacción extrínseca que se presenta en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori? 	<p>radore s de la Coope rativa de Ahorro y Crédit o Kori.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deter minar el nivel de satisfa cción extrínse ca que se presen ta en los colabo radore s de la Coope rativa de Ahorro y Crédit o Kori. 		<p>local e individual, por lo tanto, se encuentra en los resultados que un 58% de los trabajadores, que representa a la mayor parte, entiende que existe un nivel intermedio y el 42% es explicado por un nivel bajo de percepción de dicho clima, no habiendo ninguno con un nivel alto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La quinta distribución por frecuencias y porcentajes se refiere al nivel del clima ético de responsabilidad social percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori. Este clima aparece después de conjugar las subdimensiones benevolente y cosmopolita en donde se observa que existe un nivel alto representado por un 50.6%, seguido del 46.9% con un nivel intermedio, por último, encontramos un 2.5% de percepción en el nivel bajo. • La sexta distribución por frecuencias y porcentajes es la del nivel obtenido en el clima ético de Moralidad personal percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y 	<p>porcentajes de cada nivel de clima ya que es menester de esa investigación; Primeramente, se observa que el clima ético leyes y códigos cuenta con un nivel alto de percepción del 50.6%, un nivel medio del 44.4% y 4.9% bajo, en segundo lugar tenemos un predominio de nivel intermedio en el clima de reglas y procedimientos con un 48.1%, 45.7% en su nivel intermedio y 6.2% en el nivel bajo, en tercero se encuentra moralidad personal con un 79.0% en el nivel intermedio, 13.6% en el nivel bajo y 7.4% de percepción alta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se concluye que la mayor parte de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, presentan un nivel alto de satisfacción (67.9%)
--	---	--	---	---

			<p>Crédito Kori, el presente clima combina las subdimensiones de principios e individual, en el cual se llega a interpretar que se presenta un nivel intermedio de moralidad personal del 79%, representando la mayor parte, seguido del 13.6% con un nivel bajo y por el 7.4% con un nivel alto de percepción en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La séptima distribución por frecuencias y porcentajes del nivel obtenido es el de clima ético de reglas y procedimientos percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori. Este clima se produce tras conjugar dos subdimensiones; principios y local, permitiendo observar que el 48.1% representa a la mayor parte se encuentra en un nivel intermedio, seguido del 45.7% con un nivel de percepción alto y por último 6.2% con un nivel bajo en cuanto a reglas y procedimientos. • La octava distribución por frecuencias y porcentajes del 	<p>seguido del nivel intermedio (30.9%) y el nivel bajo (1.2%). Esto refleja que dicha institución maneja de manera idónea la gestión de los factores motivantes para sus trabajadores, generando así, un ecosistema agradable para aquellos colaboradores que fueron encuestados, además, da a entender que estos pueden estar dispuestos a quedarse por mucho tiempo dentro de la organización, lo cual, asegura que seguirán aprendiendo sobre los que haces empresariales, terminando de formar a un personal con experiencia en el medio pero que también está dispuesto a darlo todo porque su organización le brinda los elementos motivantes necesarios</p>
--	--	--	---	---

			<p>nivel obtenido es el de clima ético de leyes y códigos percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori. El clima en cuestión, surge de la conjunción entre los subdimensiones de principios y cosmopolita donde se observa un nivel alto con un 50.6%, representando la mayor parte, seguido del 44.4% con un nivel intermedio, terminando con un nivel de percepción bajo del 4.9%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La novena distribución hace referencia a la variable de satisfacción laboral, aquí se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes del nivel obtenido en la dimensión de satisfacción laboral en general percibida por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, es así que se puede observar que el 67.9%, representando la mayor parte, percibe un nivel alto de satisfacción en general, seguido 	<p>para ello. Todo esto sucederá siempre y cuando se mantengan los medios de motivación que aseguran un personal alegre con disposición a realizar bien su labor y que está buscando constantemente su desarrollo, tanto personal como profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se concluye que la mayor parte de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, presenta un nivel alto de satisfacción intrínseca (54.3%), seguido del nivel intermedio (43.2%) y por el nivel bajo (2.5%). Dichos resultados permiten entender que esta cooperativa identificó de manera adecuada los motivantes intrínsecos que se pueden encontrar dentro de sus operaciones empresariales, es decir, se ofrecen diversas razones
--	--	--	---	--

			<p>del 30.9% con un nivel intermedio y por el 1.2% con un nivel bajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La décima distribución por frecuencias y porcentajes es la del nivel obtenido referido a la dimensión de satisfacción intrínseca percibida por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, en donde se presenta un nivel alto con un 54.3 por ciento, representando de esta manera, la mayor parte de los resultados, seguido del 43.2 por ciento con un nivel intermedio y por último un 2.5 por ciento siendo este un nivel bajo. • La decimoprimer distribución por frecuencias y porcentajes es la del nivel obtenido referido a la dimensión de satisfacción extrínseca percibida por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, en donde se observa que el 69.1 por ciento de los datos están presentando un nivel alto, 	<p>como; relevancia en el proceso de toma de decisiones, actividades con sentido e importancia, sentimiento de pertenencia y que genera un impacto positivo a nivel local pero también dentro de su sociedad, estos elementos son sembrados por la organización y cosechados en forma de sentimientos positivos por los colaboradores, de modo que realizarán el trabajo porque realmente le gusta hacerlo, encontrándole sentido, lo cual aumentará sus capacidades, fomentando así maneras mucho más eficientes, investigar para mejorar en sus capacidades profesionales y un deseo profundo de superación individual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se concluye que la mayor parte de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori, presenta un nivel alto de
--	--	--	--	--

			<p>seguido del 29.6 por ciento con un nivel intermedio y por el 1.2% con un nivel bajo.</p>	<p>satisfacción extrínseca (69.1%), seguido del nivel intermedio (29.6%) y por el nivel bajo (1.2%). Estos resultados son consecuencia de un correcto gestionar de la organización, ya que fueron capaces de identificar adecuadamente los factores extrínsecos que mantendrán motivados a los trabajadores, estos motivantes tienen un diferencia esencial de los intrínsecos, y esta cooperativa entendió que el origen del estímulo de los primeros aparece como un sentimiento personal, una motivación puramente propia que impulsa la voluntad de los trabajadores, sin embargo, en la segunda se proponen factores relacionados al logro, al premio, a la posibilidad de ascenso o de simplemente más dinero. Por eso mismo, la</p>
--	--	--	---	--

				<p>institución en cuestión consiguió un equilibrio entre ambos factores, tanto extrínsecos como intrínsecos, para así ofrecerlos a sus colaboradores brindándoles una experiencia laboral adecuada.</p> <ul style="list-style-type: none">•