UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CREDIVARGAS, DE PUCALLPA, 2018"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

MIRNA TERESA LOZANO ALIAGA

CESAR BERRU ACOSTA

KEVIN WALTER DEL AGUILA HENDERSON

PUCALLPA – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 03:00 Pm. del día Viernes 15 Febrero del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Dr. Manuel Hugo Verde Hilario (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA CREDIVARGAS DE PUCALLPA 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Mirna Teresa Lozano Aliaga,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORÍA

Siendo las 10:00 Pm. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Dr. Manuel Hugo Verde Hilario
Miembro

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 09:00 Am del dia Viernes 15 Febrero del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Dr. Manuel Hugo Verde Hilario (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA CREDIVARGAS DE PUCALLPA 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Cesar Berru Acosta,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 10:00 Am. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Dr. Manuel Hugo Verde Hilario
Miembro

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 09:30 A.M. del día Viernes 15 Febrero del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Dr. Manuel Hugo Verde Hilario (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA CREDIVARGAS DE PUCALLPA 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Kevin Walter Del Águila Henderson,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

i)Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
j)Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
k) Aprobado por mayoría
l)Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORÍA

Siendo las 10:05 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Dr. Manuel Hugo Verde Hilario
Miembro

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura ..... Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ..... Miembro

Dr. Manuel Hugo Verde Hilario ..... Miembro

Mg. Roger lozano Ruiz ..... Asesor

Bach. Mirna Teresa Lozano Aliaga ..... Tesista

Bach. Cesar Berru Acosta ..... Tesista

Bach. Kevin Walter Del Aguila Henderson ..... Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Constancia

N° 132

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el PROYECTO DE INVESTIGACION titulado:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CREDIVARGAS, DE PUCALLPA, 2018"

Cuyos autores:

- LOZANO AUAGA, MIRNA TERESA
- BERRU ACOSTA, CESAR
- DEL AGUILA HENDERSON, KEVIN WALTER

Asesor: Mg. LOZANO RUIZ, ROGER

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **08%.**

El tal que de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en la DIRECTIVA DE USO

DEL SISTEMA ANTIPLAGIO (10%), en el artículo 9: "Criterios de porcentaje de similitud". Se declara, que dicho trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de plagio, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 02/04/2019

Firma: DRA. DINA PARI QUISPE

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Lozano Aliaga Mixna Teresa
Autor de la TESIS titulada:
"El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Credivargas, de Pucallpa, 2018"

Sustentada el año: 2019
Con la asesoría de: Mg. Roger Lozano Ruiz
En la Facultad de: Cs. Económicas, Administrativas y Contables
Escuela Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.
En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 11 / 04 / 2019

Email: teresalozano395@gmail.com
Teléfono: 933809197

Firma: 
DNI: 71987551

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Cesar Berru Acosta
Autor de la TESIS titulada:
"El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Credivargas, de Pucallpa, 2018"

Sustentada el año: 2019
Con la asesoría de: Mg. Roger Lozano Ruiz
En la Facultad de: Cs. Económicas, Administrativas y Contables
Escuela Profesional de: Administracion

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.
En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 11 / 04 / 2019

Email: ccesarberru_96@hotmail.com
Teléfono: 965929455

Firma:
DNI: 70770207

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, DEL AGUILA HENDERSON KEVIN WALTER
Autor de la TESIS titulada:
"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA CREDIVARGAS, DE PUCALLPA, 2018"

Sustentada el año: 2019
Con la asesoría de: MG. ROGER LOZANO RUIZ
En la Facultad de: CS. ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.
En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 11 / 04 / 2019

Email: Kevhen86@hotmail.com
Teléfono: 984294158

Firma:
DNI: 45654433

DEDICATORIA

A Dios, por guiarnos por el buen camino y darnos las fuerzas para seguir adelante.

A nuestros padres, por su apoyo, consejos, comprensión y ayuda en todo momento.

A nuestros familiares y compañeros de estudio, por formar parte de este proyecto de vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por habernos permitido formarnos profesionalmente.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por hacer del estudio más simple y flexible.

A nuestro asesor, Mg. Roger Lozano Ruiz, por su valioso apoyo y orientación en el presente trabajo de investigación.

A nuestros compañeros de estudio, por haber hecho más agradable nuestra estancia en la Universidad.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA.....x

AGRADECIMIENTO xi

LISTA DE TABLAS…….xiv

LISTA DE FIGURAS……...xvi

LISTA DE ANEXOS……...xvii

RESUMEN xviii

ABSTRACT xix

INTRODUCCIÓN xx

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. Descripción del problema.....1

1.2. Formulación del problema.....6

1.3. Objetivo General 7

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 8

1.5. Variables 8

1.6. Operacionalización de las variables 10

1.7. Justificación e importancia 11

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....13

2.1. Antecedentes 13

2.1.1. Clima organizacional 13

2.1.2. Satisfacción laboral 15

2.2. Bases teóricas.....17

2.2.1. Clima organizacional 17

2.2.2. Satisfacción laboral 25

2.3. Definición de términos básicos.....34
2.3.1. Clima organizacional 34
2.3.2. Satisfacción laboral 36
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 39
3.1. Método y diseño de investigación 39
3.1.1. Método de investigación.....39
3.1.2. Diseño y esquema de investigación 39
3.2. Población y muestra.....40
3.2.1. Población.....40
3.2.2. Muestra 41
3.3. Procedimiento de recolección de datos 42
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....42
3.5. Procesamiento de recolección de datos 43
3.6. Tratamiento de los datos.....43
3.7. Presentación de los datos 44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 45
4.1. Resultados 45
4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones 45
4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis.....52
4.2. Discusión de resultados.....59
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....64
5.1. Conclusiones.....64
5.2. Recomendaciones 66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....69
ANEXOS……78

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1: Operacionalización de las variables 10

Tabla 2: Nivel alcanzado de la variable clima organizacional 45

Tabla 3: Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable clima organizacional 46

Tabla 4: Nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral 47

Tabla 5: Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable satisfacción laboral..... 47

Tabla 6: Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: Liderazgo……..48

Tabla 7: Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: motivación…….52

Tabla 8: Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: reciprocidad…….....53

Tabla 9: Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: participación…….51

Tabla 10: Escala de correlación de Pearson 53

Tabla 11: Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral 54

Tabla 12: Relación entre el liderazgo y satisfacción laboral..... 55

Tabla 13: Relación entre motivación y satisfaccion laboral..... 56

Tabla 14: Relación entre la reciprocidad y satisfacción laboral..... 57

Tabla 15: Relación entre la participación y satisfacción laboral 58

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1 : Esquema de la investigación 40

Figura 2 : Porcentajes obtenidos del variable clima organizacional 46

Figura 3 : Porcentajes obtenidos de la variable satisfacción laboral..... 48

Figura 4: Porcentajes obtenidos de la dimensión liderazgo 49

Figura 5: Porcentajes obtenidos de la dimensión motivación 50

Figura 6: Porcentajes obtenidos de la dimensión reciprocidad 51

Figura 7: Porcentajes obtenidos de la dimensión participación 52

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1: Instrumento 1 79

Anexo 2: Instrumento 2 81

Anexo 3: Matriz de consistencia..... 83

RESUMEN

El presente estudio, se realizó con el objetivo de determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018, resultados que pretende contribuir en el mejoramiento de gestión de la empresa.

El estudio constituyó una investigación descriptiva correlacional, con diseño transeccional correlacional, los cuestionarios de las variables clima organizacional y satisfacción laboral se aplicó a 96 trabajadores de la empresa CrediVargas, de Pucallpa, ambas constaron de 20 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta, los datos se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los resultados se hizo a través de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson, inserto en el programa (SPSSv25).

Existe relación positiva alta y significativa, entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, lo que indica que el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación que practica la empresa CrediVargas, son determinantes para el logro de una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral.

Palabras claves: Clima, organizacional, satisfacción, laboral.

ABSTRACT

The present study was conducted with the objective of determining the relationship of the organizational climate and job satisfaction in the company CrediVargas, Pucallpa, 2018, results that aims to contribute to the improvement of management of the company.

The study was a correlational descriptive investigation, with correlational transactional design, the questionnaires of organizational climate and job satisfaction variables were applied to 96 workers of the company CrediVargas, of Pucallpa, both consisted of 20 closed questions, 5 response options, the data was processed in the Excel program, and the analysis of the results was done through the Pearson's correlation coefficient statistical test, inserted in the program (SPSSv25).

There is a high and significant positive relationship between the organizational climate and job satisfaction in the company CrediVargas de Pucallpa, 2018, which indicates that the leadership, motivation, reciprocity and participation of the company CrediVargas are decisive for the achievement of a positive and significant relationship with job satisfaction.

Keywords: Climate, organizational, satisfaction, work.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se constituye en uno de los complementos mas importantes de la empresa, porque puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento, todo va depender de cuánto el trabajador está idenitifcado o no con la empresa, si estan identificados los trabajadores con la empresa es muy probable que se entreguen mas al trabajo. Sin embargo, los trabajadores de la empresa CrediVargas, de Pucallpa, manifiestan que el liderazgo deja mucho que desear, la dirección no orienta las metas a lograr, no hay un control y motivación de los grupos que les permita estabilidad en sus labores, los trabajadores no se sienten realizados, ni reconocidos por los aportes que generan a la empresa, lo que les ocasiona la perdida de responsabilidad, las condiciones de trabajo no son las adecuadas, además sienten que la retribución no es equitativa de acuerdo a lo que producen, lo que trae como consecuencia la falta de compromiso y perdida de interés con su trabajo, no hay un buen intercambio de información, y se resisten a los cambios constantes, situación que refleja un mal clima organizacional.

Toda organización busca la satifaccion plena de todo sus miembros, y para ello la empresa debe crear las condiciones necesarias para lograrlo, ya que la satisfaccion laboral está relacionada con el compromiso y la productividad del trabajador, pero la satisfaccion está relacionado con los salarios, la estabilidad laboral, programa de ascenso, el ambiente de trabajo entre otras cosas, la empresa CrediVargas de Pucallpa está lejos de ofrecer tales atributos, manifiestan los trabajadores que el ambiente físico no son los adecuados, no hay un trato directo con los ejecutivos, no muestran

predisposición con su trabajo, sienten que no desarrollan sus conocimientos, consideran que el salario no es equitativo, las prestaciones de salud no son las adecuadas, adolecen de capacitación, el clima organizacional es adverso, lo que constituye un problema social para los empresarios y trabajadores, por estos motivos se realizó la presente investigación, estructurado por los siguientes capitulos:

Capítulo I: En este capítulo se hace una descripción contextualizada del problema, se formula la pregunta de investigación, se construye el propósito de la investigación, con la redacción de los objetivos, la formulación de la hipotesis, se conceptualiza y operacionaliza las variables, y se justifica la investigación.

Capítulo II: Lo constituye el marco teórico, que es representado por los antecedentes y teorías del clima organizacional y satisfacción laboral, y la definición de términos básicos de cada variable.

Capítulo III: Destacan los elementos de carácter metodológico, que describen el tipo y diseño de investigación, también se describe la población y muestra, la técnica para la formulación de instrumentos de recolección de datos, y la técnica de recojo.

Capítulo IV: Se presenta los resultados y discusión de la investigación, organizando su presentación a través de tablas y figuras, donde se construyeron distribución de frecuencias (porcentajes) que facilitan la interpretación de los resultados del trabajo de campo, de la hipótesis y la discusión de resultados.

Capítulo V: Se presenta las conclusiones y recomendaciones, representado en 7 conclusiones y 7 recomendaciones, formulados a través de los resultados de la investigación

Finalmente, la investigación presenta las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según (Empresas de Trabajo Temporal, 2017), los últimos datos sacados a la luz por la séptima encuesta sobre 'La felicidad en el trabajo' parecen concluyentes: el 23,4% de los trabajadores españoles no es feliz en su trabajo. Hace seis años, había un 81% de trabajadores felices frente al 76,6% que muestran las cifras de este año. ¿Podremos sacar en claro las claves al descontento laboral? Solo entendiendo las causas de la infelicidad laboral se podrán hallar soluciones. Un trabajador feliz es un trabajador productivo. De ahí que la felicidad de nuestros empleados en su puesto de trabajo deba convertirse en una prioridad para toda empresa. Los aspectos más valorados por los trabajadores españoles a la hora de alcanzar la felicidad laboral son, por orden: un buen ambiente laboral, flexibilidad en los horarios y tener un buen jefe**.** Un dato importante que ha caído en esta lista hasta el quinto puesto es el salario**.** Si bien hace unos años el sueldo parecía ser la principal causa a la infelicidad laboral, ahora más de la mitad de los trabajadores encuestados coincidían que no se es más feliz por cobrar más. De hecho, dos de cada tres trabajadores estarían dispuesto a renunciar a un aumento a cambio de una mayor felicidad laboral.

Simultáneamente en México de acuerdo, a (Gatica, 2017), comentó, según la OCDE, México es el país más estresado, el que más horas trabaja al año y el menos productivo del mundo. "Con un promedio total de horas año que establece la OCDE de mil 170, México ocupa el primer lugar de horas laborables con dos mil 237 horas, pero para ser productivo no necesariamente hay que hacer demasiadas cosas o trabajar muchas horas", mencionó Rodrigo Peniche, docente e investigador de la Facultad de Psicología de la UNAM. Los empleados en México tienen aproximadamente un promedio de trabajo de 48 horas a la semana; además es el país con el salario mínimo más bajo, con un dólar de ganancia por hora, y las extensas jornadas laborales no se ven reflejadas en la productividad. Dentro de nuestra cultura laboral mexicana, se suele confundir cantidad con calidad y se lleva a los trabajadores a sobresaturarlos de actividades con un horario más amplio de lo que debería ser y ese tipo de acciones se premian", comentó Erika Villavicencio.

Mientras tanto en el Perú, según (Díaz, 2017), si el 10% de colaboradores renuncia, es un factor crítico para una empresa. Entonces, ¿por qué compañías peruanas tienen un 30% de fuga de talento? El Perú está en crisis, en cuanto a retención de talento humano se puede hablar. El punto crítico para una empresa es perder el 10% de su talento humano, explicó Díaz Escalante, ya con esta cifra es alarmante porque el alto porcentaje de fuga de personal puede ocasionar pérdidas en temas de productividad, competitividad, entre otros. Los colaboradores que migran a otra empresa son en su mayoría personas que no pudieron

crecer profesionalmente dentro de la compañía. Otro factor es el mal clima laboral que existe en las empresas, así como la falta de motivación. "Para generar el sentido de pertenencia deben sentirse en un buen clima laboral. Incentivos y reconocimientos son una buena opción. Estos no necesariamente tienen que ser monetarias, el reconocimiento tiene que ser de acuerdo a la persona. Por eso es importante conocer al talento , como es la persona", sugirió.

Situación parecida vive la Empresa CrediVargas de Pucallpa, según los trabajadores el liderazgo deja mucho que desear, la dirección no orienta las metas a lograr, no hay un control y motivación de los grupos que les permita estabilidad en sus labores, los trabajadores no se sienten realizados, ni reconocidos por los aportes que generan a la empresa, lo que ocasiona la perdida de responsabilidad, las condiciones de trabajo no son las adecuadas, además sienten que la retribución no es equitativa de acuerdo a lo que producen, lo que trae como consecuencia la falta de compromiso y perdida de interés con su trabajo, no hay un buen intercambio de información, y se resisten a los cambios constantes, situación que refleja un mal clima organizacional, y que preocupa a la gran masa laboral de esta empresa, lo que viene ocasionando problemas de satisfacción laboral, por estos motivos pasamos a evaluar esta variable, en sus diferentes contextos.

De ahí, de acuerdo, a (Hajime, 2017), la gestión empresarial a la japonesa se tambalea. El modelo organizativo y administrativo tradicionales han dejado de funcionar, y sus puntos débiles han quedado al descubierto. La economía japonesa experimentó un crecimiento estable

hasta la década de los ochenta, pero el estallido de la burbuja financiera a principios de los noventa dio paso a un estancamiento económico que se mantiene en la actualidad y que impide a Japón recuperar su posición en el panorama internacional. Con el desarrollo de las tecnologías de la información y el avance simultáneo de la informatización y la globalización que despegaron en los años noventa, sin embargo, los puntos fuertes de las organizaciones japonesas que mencionábamos dejaron de resultar útiles y se tornaron en debilidades. Las tareas estandarizadas se dejaron en manos de máquinas y computadoras, y la ejecución estable y precisa del trabajo perdió relevancia. Habilidades humanas como la inventiva, la creatividad, la perspicacia y la sensibilidad, que no pueden suplirse de forma artificial, pasaron a valorarse muchísimo. Y la iniciativa y la capacidad individuales empezaron a dominar el éxito empresarial y los beneficios de las compañías. En las organizaciones japonesas típicas no es posible promover la iniciativa y la capacidad individuales. Prueba de ello son los múltiples estudios de estos últimos años que retratan a los japoneses como los trabajadores menos entusiasmados con su trabajo del mundo.

En contraste a lo anterior, según (Montes, 2018), la satisfacción laboral de los chilenos con su actual empleador alcanzó un 73% en el último trimestre de 2017, según un estudio de la consultora internacional Randstad. El resultado se obtuvo tras encuestar a 405 empleados, entre 18 y 65 años, que trabajan un mínimo de 24 horas semanales con contrato. Natalia Zúñiga, gerente de marketing de Randstad, señala que las compañías están haciendo cada vez más esfuerzos por

mantener motivados y comprometidos a sus empleados, por lo tanto, ir mejorando poco a poco el índice de satisfacción era un hecho que se iba a dar de manera natural. “Hace algún tiempo las empresas dejaron de invertir solo en captar y fidelizar clientes y comenzaron a destinar recursos en employer branding, es decir, en programas para atraer y retener a sus trabajadores, destacando planes de desarrollo de carrera, crecimiento profesional, formación, flexibilidad laboral, plan de beneficios, buen clima laboral, responsabilidad social y compensaciones, entre otros”.

Sucede lo contrario en el Perú, de acuerdo, a (Medina, 2018), hoy es el 'Día del Trabajo' y bien vale tomarse una pausa para reflexionar sobre esa actividad que muchos realizan a gusto y otros no. El trabajo es necesario para el desarrollo individual, social y cumple un rol significativo para la salud mental. ¿Pero qué sucede cuando la persona está desempleada o se desempeña en un ambiente laboral de mala calidad? De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) actualmente más de 420 mil personas, entre hombres y mujeres, están sin trabajo en Lima Metropolitana y solo en el primer trimestre 19 mil 800 se quedaron sin ingreso fijo o han perdido su empleo. Asimismo, según un estudio de Ronald Career Services Group, solo el 44% de los empleados del país se sienten a gusto. Y un 74% de encuestados estaría dispuesto a cambiar de trabajo si pudiesen laborar en algo que los haga más felices.

Situación similar viven los trabajadores de la empresa CrediVargas de Pucallpa, manifiestan que tienen problemas con el trabajo, el ambiente físico no son los adecuados, no hay un trato directo con los ejecutivos, por

este motivo no muestran predisposición con su trabajo, sienten que no desarrollan sus conocimientos, también creen que el salario no es equitativo, porque no les alcanza para satisfacer sus necesidades básicas, las prestaciones de salud no son las adecuadas, adolecen de capacitación, hay poca comunicación entre compañeros de trabajo, no hay motivación, el clima organizacional es adverso, todo ello contribuye a un estrés alto, problema que afecta a los empresarios y a los trabajadores, por ello se realizó el presente trabajo de investigación, para lo cual se formula los siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo es la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la relación del liderazgo y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018?
- ¿Cómo es la relación de la motivación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018?
- ¿Cómo es la relación de la reciprocidad y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018?

- ¿Cómo es la relación de la participación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Calificar el nivel del clima organizacional de la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.
- Deducir el nivel de satisfacción laboral de la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.
- Indicar la relación del liderazgo y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.
- Establecer la relación de la motivación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.
- Precisar la relación de la reciprocidad y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.
- Evaluar la relación de la participación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación del liderazgo y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa.
- La relación de la motivación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa.
- La relación de la reciprocidad y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa.
- La relación de la participación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición Conceptual de Variables

- **Clima Organizacional:** Según Chiavenato (1992) citado por (García Ramírez & Ibarra Velázquez, 2012), constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra

diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

- **Satisfacción Laboral:** Según Wright y Davis (2003) citado por (Ruiz E. J., 2014) señalan que la satisfacción laboral "representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben".

1.5.2. Definición Operacional de Variables

- **Clima organizacional:** Es la información que se recabó de todos los trabajadores de la empresa CREDIVARGAS con el fin de conocer su percepción sobre el clima organizacional a través de un cuestionario, de encuesta relacionado con el liderazgo, motivación, reciprocidad, y participación.

- **Satisfacción laboral:** Es la información que se recabó de todos los trabajadores de la empresa CREDIVARGAS con el fin de conocer su percepción sobre la satisfacción laboral a

través de un cuestionario de encuesta relacionado con la satisfacción con el trabajo, con el salario, con las condiciones del trabajo y con los compañeros de trabajo.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Organizacional	Liderazgo	Dirección de grupo para la consecución de metas
		Control del grupo
		Motivación
		Da estabilidad al grupo
	Motivación	Realización personal
		Reconocimiento del aporte
		Responsabilidad
		Adecuación de las condiciones de trabajo
	Reciprocidad	Aplicación al trabajo
		Cuidado del patrimonio institucional
		Retribución
		Equidad
	Participación	Compromiso con la productividad
		Compatibilización de intereses
		Intercambio de información
		Implicación en el cambio
Satisfacción Laboral	Satisfacción con su trabajo	Ambiente físico
		Trato
		Predisposición para el trabajo
		Desarrollo de conocimientos
	Satisfacción con el salario	Equitativo
		Satisface tus necesidades
		Aumento
		Disminución
	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Prestaciones de salud
		Capacitación
		Trato equitativo
	Satisfacción con compañeros	Comunicación
		Motivación
		Clima organizacional
		Estrés

Fuente: Matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Desde el punto de vista teórico, la investigación es importante porque pone en evidencia la existencia de la teoría del Clima Organizacional de Likert, citado por (Moreno, 2012), el fin que persigue esta teoría es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional, de igual manera la instigación pone en evidencia la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, citado por (Reyes, 2011), Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores: La *satisfacción* que es principalmente el resultado de los *factores de motivación*. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La *insatisfacción* es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo, igualmente la investigacion presenta la teoría de la personalidad y necesidades de Maslow, donde indica que el punto ideal de su teoría sería aquel en el cual el hombre se sienta "autorrealizado" pero esto es muy raro, se podría decir que menos del 1% de las personas llegan a la plena realización, de igual modo la investigacion presenta la teoria ERC de Clayton Alderfer, plantea que hay tres grupos de necesidades primarias: Existencia (E): Agrupa las necesidades más básicas consideradas por Maslow como fisiológicas y de seguridad. Relación (R): Estas necesidades requieren, para su satisfacción, de la interacción con otras personas, comprendiendo las

necesidades Sociales: Ser Aceptados, relacionarse con los demás y Necesidades de Estima: Recibir reconocimientos. Crecimiento (C): Representado por el de crecimiento interno de las personas.

Desde el punto de vista metodológico, se acudió al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento de los datos, para medir la relación del clima organizacional con la satisfaccion laboral. Con esto se conoció la relacion del liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación con la satisfacción laboral.

Desde el punto de vista práctico, la investigación entrega información de interés para todos aquellos que dirigen las organizaciones, cuya motivacion se orienta a conocer como las empresas vienen aplicando los temas referidos al clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que el recurso humano dentro de las organizaciones merece ser tratado con todas las condicones adecuadas para una satisfacción plena de sus necesidades, para contribuir con toda predispoción respectiva en el logro de los objetivos de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Clima organizacional

Con respecto al clima organizacional, (Arias & Arias, 2014), estudiaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, concluyendo: en el presente estudio, a pesar de contar con una muestra pequeña de 45 trabajadores, nuestras hipótesis se han confirmado, ya que el clima organizacional y la satisfacción laboral se han relacionado moderadamente (r= 0,229) pero no de manera significativa.

Del mismo modo, (Peña, Díaz, & Carrillo, 2015), estudiaron la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar de la industrial metal–mecánica ubicada en Monclova, Coahuila, concluyendo: los trabajadores administrativos y operativos de la empresa objeto de estudio, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad.

De igual manera, (León, 2015), estudió el clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa Nº 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013, concluyendo: de acuerdo a la hipótesis general: “El clima organizacional tiene relación significativa con el estilo de liderazgo del director de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra año 2013” esta decisión se sustenta en el valor obtenido de la Prueba de Pearson de 0,912 y de acuerdo a la regla de decisión esta correlación es muy buena conformidad, se acepta la hipótesis de investigación, es decir, El clima organizacional tiene relación significativa con el estilo de liderazgo del director de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra año 2013.

Simultáneamente, (Huamani, 2015), estudió el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la Línea 1 en el 2013, concluyendo: el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de lima, la línea es responsabilidad de la empresa replantear su sistema de gestión para revertir estos resultados, y lograr mantener un buen clima organizacional para un óptimo desempeño, como también encaminarse a ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar y competitiva en el rubro.

Finalmente, (Rivera & Pérez, 2015), estudiaron el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la Amazonía Peruana, concluyendo que si existe predominio del Nivel Medio (57,9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

2.1.2. Satisfacción laboral

En relación a la satisfacción laboral, (Marquina, 2013), estudió la satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, concluyendo: la satisfacción laboral en los empleados de una universidad privada de Lima en el año 2011 se encuentra dentro del rango de medianamente satisfechos; siendo este grupo determinado por el 48.7% del Puntaje Global (PG) obtenido en la Escala de SL-SPC; sin embargo, y contrastando el porcentaje anterior, la insatisfacción laboral es el valor mayoritario y predominante de la muestra, con un 51.3% del PG dentro de la misma escala; se debe resaltar que no existe persona, dentro de la muestra evaluada, que se encuentre satisfecho o altamente satisfecho con su actividad laboral en esta institución (0%).

Igualmente, (Alva Zapata & Juarez Morales, 2014), estudiaron la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A. del distrito de

Trujillo, concluyendo: la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

De igual forma, (Ruiz J., 2014), estudió el desarrollo del personal y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, concluyendo: ha quedado demostrada la validez de la hipótesis, en el sentido que el desarrollo del personal contribuye de manera positiva en la satisfacción municipal, en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Del mismo modo, (Alva & Juarez, 2014), estudiaron el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014, concluyendo: la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni

capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

Finalmente, (Rios, 2014), investigó la satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango, concluyendo: existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal de Huehuetenango, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima organizacional

Teoría del Clima Organizacional de Likert

Citado por (Moreno, 2012), esta teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. El fin que persigue esta teoría es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional. Para Likert (1974), el comportamiento de los individuos es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus

valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta. Lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que uno va a adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que son: Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así, como el salario que gana. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción. Y la percepción que tienen los empleados, los colegas y los superiores del clima de la organización. Todos estos factores mencionados anteriormente influyen sobre la percepción individual del clima y podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización.

Hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales.

Variables causales: Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Estas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización. Las variables causales comprenden la estructura de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencia y actitudes. Se distinguen por dos rasgos esenciales: pueden ser

modificada o transformadas por los miembros de la organización que pueden también agregar nuevos componentes y son variables independientes (de causa y efecto), Es decir, si estas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables; si estas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables.

Variables intermediarias: Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, entre otros. Las variables intermediarias son de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

Variables finales: Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos anteriores. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa.



La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de climas organizacionales, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas obtenidos parten de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo.

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1968)

Citado por (Reyes, 2011); Difundiendo la teoría de los dos factores, Herzberg publicó en 1968 el artículo que aún hoy es el más solicitado en la historia de la Harvard Business Review:

Principios y conceptos fundamentales

Teoría de los dos factores

Herzberg propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la "Teoría de los dos factores" (1959). Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

La *satisfacción* que es principalmente el resultado de los *factores de motivación*. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La *insatisfacción* es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de higiene:

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico

- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

Estos factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

Factores de motivación:

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

Estos factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores

motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña.

Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor (1960)

Citado por (Chavez, 2015) en la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

Teoría X

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda.

Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización.

El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones

adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

Teoría de Porter y Lawler (1988)

Citado por (Huamaní, 2015) basándose en gran medida en la teoría de las expectativas de Vroom, Porter y Lawler arribaron a un modelo más completo de la motivación que lo aplicaron primordialmente en instituciones. Así tenemos que este modelo de teoría sostiene:

“Que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractivo que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa”.

“La segunda parte de este modelo es la relación entre el desempeño y las recompensas. Las personas esperan quienes realicen los mejores trabajos sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones”.

Lawler concluyó que su teoría tiene tres fundamentos sólidos:

“Las personas desean ganar dinero, no sólo porque este les permite satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también porque brinda las condiciones para satisfacer las necesidades

sociales, de autoestima y de autorrealización. El dinero es un medio, no un fin.

Si las personas perciben y creen que su desempeño es, al mismo tiempo, posible y necesario para obtener más dinero, ciertamente, se desempeñarán de la mejor manera posible.

Si las personas creen que existe relación directa o indirecta entre el aumento de la remuneración y el desempeño, el dinero podrá ser motivador excelente.

Se establece que se podría mejorar el desempeño con la implantación de sistemas de remuneraciones sensibles y justas, basadas en méritos (sistemas de administración del desempeño) en administrar las recompensas con un valor positivo para los trabajadores. Es un error suponer que a todos los trabajadores les interesan las mismas recompensas que otorgan sus compañías, algunas reconocen la importancia de sueldos, otros mayor número de días de vacaciones , mejores prestaciones de seguro, guarderías para sus hijos, etc., con esto son cada vez más las empresas que instituyen planes de prestaciones a la carta: sistemas de incentivos en los que los empleados eligen sus prestaciones de un menú de posibles opciones, esto puede ser una estrategia efectiva de motivación.

Teoría de las relaciones humanas

Citado por (Aguirre, 2013), entre las personas que contribuyeron al nacimiento de la teoría de las relaciones humanas podemos citar a

Elton Mayo, como mayor referente. en definitiva la teoría de las relaciones humanas se origina por la necesidad de alcanzar una eficiencia completa en la producción dentro de una armonía laboral entre el obrero y el patrón, en razón a las limitaciones que presentan las teorías clásica y científica de la administración, que con el fin de aumentar la rentabilidad del negocio llegó al extremo de la explotación de los trabajadores. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a dichas teorías de la administración.

Las cuatro principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

- Necesidad de humanizar y democratizar la administración.
- El desarrollo de las llamadas ciencias humanas.
- Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kurt Lewin.
- Las conclusiones del Experimento de Hawthorne.

La teoría de las relaciones humanas se preocupó, prioritariamente, por estudiar la opresión del hombre a manos del esclavizante desarrollo de la civilización industrializada. Elton Mayo, uno de los pioneros del movimiento de relaciones humanas, dedicó sus libros a examinar los problemas humanos, sociales y políticos derivados de una civilización basada casi exclusivamente en la industrialización y en la tecnología.

2.2.2. Satisfacción laboral

Teoría de la personalidad y necesidades de Maslow (1954)

Citado por (Parada, 2015) propuesto dentro de su teoría de la personalidad, muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo. En la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad.

El punto ideal de la teoría de Maslow sería aquel en el cual el hombre se sienta “autorrealizado” pero esto es muy raro, se podría decir que menos del 1% de las personas llegan a la plena realización. Las necesidades de acuerdo con la estructura ya comentada, las necesidades identificadas por Maslow son:

Fisiológicas: incluye el hambre, la sed, el abrigo, el sexo y otras necesidades corporales.

De seguridad: incluye la seguridad y protección de daños físicos y emocionales.

Sociales: incluye afectos, la sensación de pertenencia, aceptación y amistad.

De estima: incluye factores internos de estima, como el respeto a uno mismo, la autonomía y los logros; y factores externos como el status, el reconocimiento y la atención.

De autorrealización: el impulso de ser lo que se es capaz de ser; incluye el crecimiento, alcanzar el potencial de uno y la autosatisfacción.



Teoría Social Cognitiva de Bandura (1955)

Citado por (Aragón, 2012) señala que la teoría cognitivo-social de Bandura destaca el modelo del determinismo recíproco que viene a decir que los factores ambientales, los cognitivos, personales, de motivación, emoción, etc, interactúan todos entre sí recíprocamente.

Se sitúa por lo tanto en contra de los más extremistas con respecto a la localización de las causas de la conducta, rechazando el extremo ambientalista y el determinismo personal, Bandura establece una interacción entre las distintas corrientes, por lo que los factores ambientales, personales y conductuales, no son entidades separadas, sino que interactúan mutuamente entre sí.

Ante el conductismo clásico, Bandura declara que el organismo no responde solamente a los estímulos del medio de forma autómata,

sino que también reflexiona y responde de forma significativa. Considerando que en el proceso de aprendizaje hay que tener en cuenta las siguientes capacidades básicas:

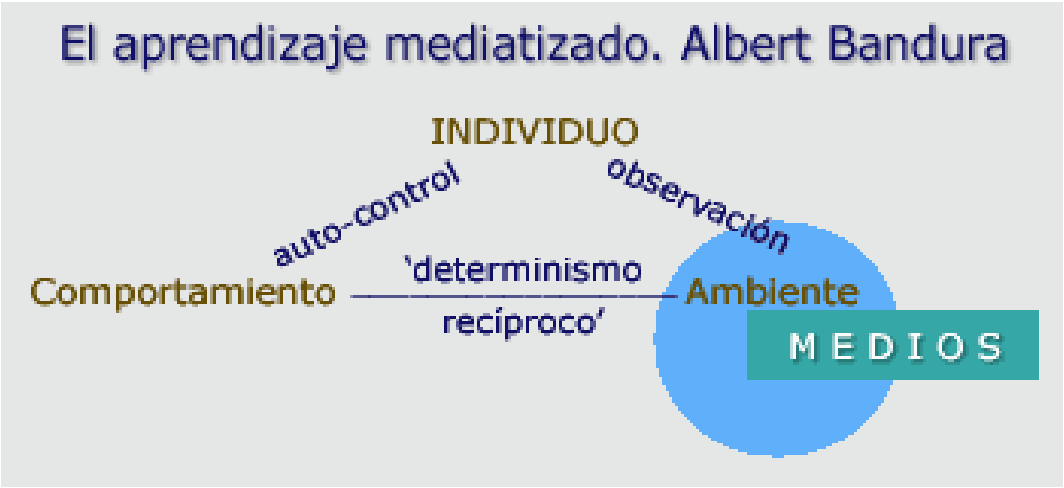
Capacidad simbolizadora, para ensayar simbólicamente soluciones, sin que sea necesario ejecutarlas y sufrir las consecuencias de sus errores.

Capacidad de previsión, al proponerse metas se ensayan las posibles acciones y consecuencias, que se pueden convertirse en motivadores y reguladores de la conducta previsora.

Capacidad vicaria, mediante la observación de modelos se puede aprender vicariamente de lo que otros hacen y las consecuencias de dichas acciones, sin necesidad de pasar por la ejecución de las mismas.

Capacidad autorreguladora, el hombre puede controlar su propia conducta manipulando el ambiente y utilizando estrategias cognitivas proponiéndose metas, objetivos e incentivos a sus propias acciones.

Capacidad de autorreflexión, analizar sus propias experiencias, contrastándolas con los resultados obtenidos, analizar sus ideas, y desarrollar la percepción que tienen ellos mismos sobre su eficacia.



Teoría ERC de Clayton Alderfer (1972)

Citado por (WodlPress, 2015) plantea que hay tres grupos de necesidades primarias: existencia (E), relaciones (R) y crecimiento (C); de allí el nombre de teoría ERC.

Existencia (E): Agrupa las necesidades más básicas consideradas por Maslow como fisiológicas y de seguridad.

- Necesidades Fisiológicas: Alimentación, agua, aire.
- Necesidades de Seguridad: Empleo, sueldos (ingresos), protección física.

Relación (R): Estas necesidades requieren, para su satisfacción, de la interacción con otras personas, comprendiendo la necesidad social y el componente externo de la clasificación de estima efectuada por Maslow.

- Necesidades Sociales: Ser Aceptados, relacionarse con los demás.
- Necesidades de Estima: Recibir reconocimientos.

Crecimiento (C): Representado por el de crecimiento interno de las personas. Incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la de autorrealización.

- Necesidades de Estima: Deseo de tener una imagen positiva de sí mismo.
- Necesidad de autorrealización: Satisfacción alcanzada por el cumplimiento de las aspiraciones, de los sueños.

La teoría ERC no supone una jerarquía rígida en la que una necesidad inferior deba quedar suficientemente satisfecha, antes de que se pueda seguir adelante. Por ejemplo, una persona puede trabajar sobre el crecimiento, cuando las necesidades de relación o existencia todavía estén insatisfechas, o puede operar las tres categorías de necesidades al mismo tiempo.

La teoría ERC también contiene una dimensión de frustración regresión, pues se observa que, cuando un nivel de necesidad de orden superior se ve frustrado, se incrementa el deseo del individuo de satisfacer la necesidad de un nivel inferior. Por ejemplo, la incapacidad de satisfacer una necesidad de interacción social puede incrementar el deseo de tener más dinero o mejores condiciones de trabajo. Así que la frustración puede llevar a la regresión a una necesidad inferior.

La teoría ERC argumenta, que las necesidades satisfechas de orden inferior conducen al deseo de satisfacer necesidades de orden superior; pero las necesidades múltiples pueden operar al mismo tiempo como motivador, y la frustración al intentar satisfacer una necesidad de nivel superior puede dar como resultado la regresión a una necesidad de nivel inferior.

Teoría de las necesidades de McClelland (1961)

Citado por (Admin, 2012) señala que la motivación de un individuo puede deberse a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades dominantes: la necesidad de logro, poder y de afiliación.

La necesidad de logro: (N-Ach) es el grado al cual una persona desea realizar tareas difíciles y desafiadoras en un alto nivel. Algunas características de la gente alta de N-Ach son:

La persona desea tener éxito y necesita recibir retroalimentación positiva a menudo.

La persona intenta presionar a sí mismos para evitar ambas situaciones: a las poco arriesgadas y a las de riesgo elevado. Esta persona evita situaciones poco arriesgadas porque cree que el éxito fácilmente alcanzado no es un logro genuino. Y por otro lado, los proyectos de riesgo elevado, son resultado de una de las alternativas posibles en lugar de un resultado de su propio esfuerzo.

Tienen gustos de trabajar solos o con otros cumplidores de alto desempeño.

McClelland cree que estas personas son los mejores líderes, aunque pueden tender a exigir demasiado de su personal en la creencia que todos son también guiados por altos desempeños.

La necesidad de afiliación: (N-Affil) significa que la gente busca buenas relaciones interpersonales con otros. Algunas características de la gente alta de N-Affil:

Desea gustar y ser aceptado por los demás, y da importancia a la interacción personal.

Tiende a conformarse con las normas de su grupo de trabajo.

Se esfuerza por hacer y preservar relaciones con una alta cantidad de confianza y comprensión mutua.

Prefiere la cooperación sobre la competición.

Obviamente, se desempeña bien en situaciones de interacción con clientes y en servicio al cliente.

McClelland creyó que una necesidad fuerte de afiliación disminuye la capacidad de los gerentes para ser objetivos y para la toma de decisiones.

La necesidad de poder: (N-Pow) es típica en la gente que le gusta estar a cargo como responsable.

Esta gente se agrupa en dos tipos: Poder personal y poder institucional.

- La gente con una alta necesidad de poder personal desea dirigir e influenciar a otras personas.
- Una alta necesidad de poder institucional significa que a esta gente le gusta organizar los esfuerzos de otros para alcanzar las metas de la organización.

La gente de alto poder goza de la competencia y de las situaciones orientadas al estatus.

Mientras que estas personas atraen a esta gente a los papeles de dilección, ellas pueden no poseer la flexibilidad requerida y las habilidades orientadas a la gente, necesarias.

Los encargados con una alta necesidad de poder institucional tienden a ser eficaces que aquellos con una alta necesidad de poder personal.

Generalmente, las tres necesidades están presentes en cada individuo. Son formadas y adquiridas con el tiempo y la vivencia cultural del individuo y su experiencia de vida. Se puede utilizar el entrenamiento para modificar un perfil de necesidad.

Teoría de las expectativas de Vroom

Citado por (Jaral, 2012) afirma que la fuerza de una tendencia a actuar en determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto esté seguido por un resultado determinado y de lo atractivo de ese resultado para el in-dividuo. En términos más prácticos, la teoría de las expectativas dice que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales, como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso; y las recompensas satisfarán las metas personales del empleado. Por tanto, la teoría se enfoca en tres relaciones:

- **Relación esfuerzo-desempeño:** La probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.
- **Relación desempeño-recompensa:** El grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.
- **Relación recompensas-metas personales**: El grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibles.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Clima organizacional

Liderazgo: Según John Kotter (1988) citado por (Annie, 2011) el liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines

Control: Según Robbins (1996) citado por (Caramelo, 2014) el control puede definirse como el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa.

Motivación: Según Chiavenato (2000) citado por (Ramirez, 2012) define la motivación como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

Formación: Citado por (Lubalo, 2012) la formación es un esfuerzo sistemático y planificado por modificar o desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actividades a través del aprendizaje, conseguir la actuación adecuada de una actividad o rango de actividades en el mundo es capacitar a un individuo para que pueda realizar convenientemente un trabajo o una tarea dada.

Responsabilidad: Según (Pérez & Merino, 2012) la responsabilidad es la habilidad del ser humano para medir y reconocer las consecuencias de un episodio que se llevó a cabo con plena conciencia y libertad.

Reciprocidad: Según el portal (DefiniciónABC, 2015) la reciprocidad es una cualidad inherente a una acción que implica a dos o más personas. Cuando se habla de reciprocidad será porque existe una correspondencia, un intercambio mutuo, es decir, "que va y viene", ya sea entre individuos o entre cosas.

Retribución: Según (Perez, 2016) es un término que permite nombrar al pago, estímulo, dispendio, reembolso o gratificación que una persona recibe por una determinada tarea o acción.

Empatía: Según Goleman (1995), citado por (Grafológico, 2016), la empatía parte de la conciencia de uno mismo es la facultad sobre la que se erige la empatía, puesto que, cuanto más abiertos nos encontremos a nuestras propias emociones, mayor será nuestra destreza en la comprensión de los sentimientos de los demás.

Funciones: Según Malinowski (1944), citado por (Roldán, 2012) La función, en este aspecto más simple y básico de la conducta humana, puede ser definida como la satisfacción de un impulso orgánico por medio del acto apropiado. Como es obvio, forma y función están inextricablemente relacionadas.

Participación: Según Flisfisch (1980) citado por (Pérez & Oraisón, 2012) define este concepto desde la acción colectiva que requiere la presencia de un cierto número de personas, cuyos comportamientos se determinan recíprocamente, según lo cual participar seria intervenir en alguna forma de acción colectiva, siendo la participación referida a acciones colectivas provistas de un grado relativamente importante de organización, que adquieren sentido al orientarse por una decisión colectiva".

2.3.2. Satisfacción Laboral

Oportunidad: Según (Pérez Porto & Gardey, Definición de oportunidad, 2012) hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción.

Objetivos: Según (Definista, Definición de Objetivo, 2014) un objetivo es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos. Se dice que la persona después de haber identificado un objetivo cuyo logro considere importante, tiene que ser capaz de describir las acciones que representen el significado de éste.

Disponibilidad: Según el portal (Definición, 2015) se denomina disponibilidad a la posibilidad de una cosa o persona de estar presente

cuando se la necesita. La disponibilidad remite a esta presencia funcional que hace posible dar respuestas, resolver problemas, o meramente proporcionar una ayuda limitada.

Rendimiento: Según Palacio (2005), citado por el portal (Sociales, 2010) plantea que: El rendimiento laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Desarrollo: Según Real Academia Española (RAE), citado por (Pérez Porto & Gardey, 2012) el desarrollo está vinculado a la acción de desarrollar o a las consecuencias de este accionar. Es necesario, por lo tanto, rastrear el significado del verbo desarrollar: se trata de incrementar, agrandar, extender, ampliar o aumentar alguna característica de algo físico (concreto) o intelectual (abstracto).

Satisfacción: Según (Deconceptos.com, s.f) la palabra satisfacción designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte. La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental.

Estabilidad: Según (Definista, 2015) significa la cualidad de poder permanecer en un lugar por mucho tiempo sin experimentar cambio alguno. La palabra estabilidad puede atribuirse a la firmeza o seguridad en un espacio o lugar determinado; o también a la ausencia de un conjunto de cambios y perseverancia o constancia en un periodo determinado.

Eficiencia: Según (Pérez Quintero, 2013), es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos.

Colaboración: Según (Ingrid, 2010) la colaboración se refiere abstractamente a todo proceso en donde se involucre el trabajo de varias personas en conjunto. Como un aspecto intrínseco de la sociedad humana se aplica en diversos contextos como la ciencia, el arte, la educación y negocios.

Confianza: Según Kramer (1999) citado por (Conejeros, Rojas & Segure, 2010) la confianza es producto del riesgo derivado de la incertidumbre con respecto a las intenciones y acciones de otras personas de las cuales se depende. Para que exista confianza uno de los requisitos es que exista riesgo, es decir, que exista la percepción de que es posible perder. Un segundo requisito indispensable es que exista interdependencia, es decir, que los intereses de una de las partes no puedan ser alcanzados sin contar con la otra.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de investigación

El método utilizado en la presente investigación fue la descriptiva correlacional, de acuerdo, a Tamayo y Tamayo (2008), publicado por (Ibarra, 2011), en la investigación descriptiva, el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. La investigación correlacional: este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

3.1.2. Diseño y Esquema de Investigación

El diseño utilizado fue la transeccional correlacional. Según, (Compendio Análisis de Investigación, 2016), Los diseños transeccionales

correlacionales/causales tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.

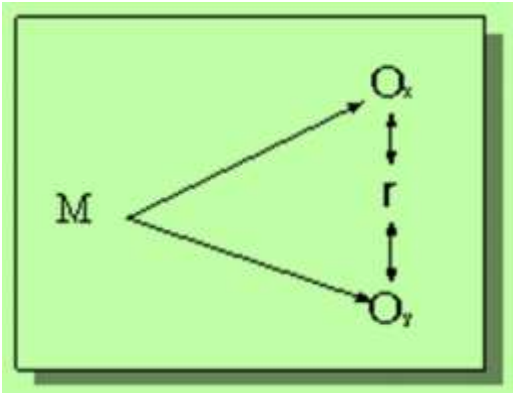


Figura 1. Esquema del diseño de investigación

M : Muestra de los trabajadores de la empresa CrediVargas

OX : Clima Organizacional

r : Relación existente entre las dos variables

OY : Satisfacción Laboral

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

El estudio alcanzó al 100% de la población económicamente activa de los trabajadores de la empresa CrediVargas, que son 500, y se

utilizó para las dos variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral).

3.2.2. Muestra

Para determinar el tamaño de muestra, se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del método Probabilístico y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Fórmula:

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Datos:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

Z = 1,96

N = Población (500)

EE= 0,09

Descomponiendo de la fórmula

n = (0.5*0.5*(1.96)^2*500)/(((0.09)^2*499)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n = 95.9958

n = 96

La muestra alcanzó a 96 trabajadores por cada variable.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se recolectó los datos de manera autoadministrada, de acuerdo a (Biurrun, 2015), se entregó al sujeto un cuestionario por escrito para que éste por sí mismo consigne las respuestas. También se puede administrar a grupos reunidos a tal efecto que consistió en entregar la escala (instrumento) al respondiente (trabajadores de la empresa CrediVargas), y este marcó respecto a cada afirmación, la categoría que mejor describió su respuesta.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección datos

Se elaboró 2 instrumentos, mediante la técnica de la encuesta (cuestionarios de respuestas cerradas), según (Corral, 2010), en cada reactivo o pregunta hay un nº fijo de alternativas de respuesta. Pueden ser dicotómicas o policotómicas. Entre las respuestas dicotómicas se tienen: Sí-No, Verdadero-Falso, De acuerdo-En desacuerdo, Presente-Ausente, otras. Entre las escalas policotómicas, se tiene la escala Likert, pueden mencionarse: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca. La puntuación a asignarse puede ser del 1 a 5.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos constaron de 20 ítems, 5 opciones de respuestas por ítems, se recabó la información tanto de la variable clima organizacional y satisfacción laboral a 96 trabajadores de la empresa CrediVargas.

3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se creó una base de datos en el programa Excel, para las dos variables, diseñado por dimensiones, ítems, y opciones de respuesta, donde se registró las encuestas en forma horizontal y se listó en forma vertical, de donde se obtuvo los datos para el análisis.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para establecer el nivel de las variables, se utilizó la prueba que lleva por nombre “Escala de clima organizacional” (EDCO), según (Villamil, 2015), el propósito del estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo para el presente estudio se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se estableció 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos

puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 20 a 46 puntos.
- Promedio: De 47 a 73 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Y, para determinar el nivel de significancia se hizo uso del coeficiente estadístico de Pearson, inserto en el programa SPSSv25, con un margen de probabilidad del 95% y margen del error del 5%.

3.7. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

El nivel de las variables y dimensiones se presenta en tablas y figuras, (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), que considera el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central y de dispersión.

La prueba de hipótesis entre variables y dimensiones se presenta en tablas, obtenidas del programa SPSSv25, haciendo uso del coeficiente de correlación y nivel de significancia de Pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Primero se presenta los resultados del nivel de las variables y dimensiones.

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones

Tabla 2. Nivel alcanzado de la variable clima organizacional

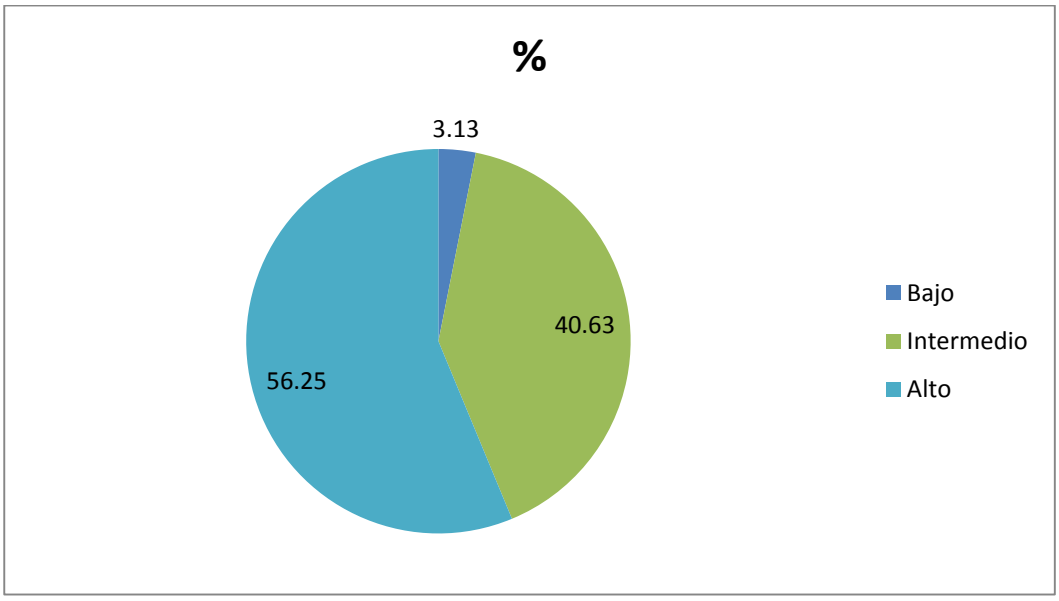
Nivel	Dimensiones								Total, Variable 1	
	Dimensión 1: Liderazgo		Dimensión 2: Motivación		Dimensión 3: Reciprocidad		Dimensión 4:Participación			
Bajo	de 5 a 11	4	de 5 a 11	10	de 5 a 11	6	de 5 a 11	4	de 20 a 47	3
Intermedio	de 12 a 18	30	de 12 a 18	61	de 12 a 18	41	de 12 a 18	40	de 48 a 74	39
Alto	de 19 a 25	62	de 19 a 25	25	de 19 a 25	49	de 19 a 25	52	de 75 a 100	54
		96		96		96		96		96

Fuente: Base de datos

Tabla 3. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable clima organizacional.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	3	3.13
Intermedio	[48-74]	39	40.63
Alto	[75-100]	54	56.25
n		96	100.00

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 3

Figura 2. Porcentajes obtenidos de la variable clima organizacional

Análisis: El nivel alcanzado de la variable clima organizacional, es: 3.13% bajo, 40.63% moderado, 56.25% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Empresa Credivargas, de Pucallpa, 2018.

Tabla 4. Nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral

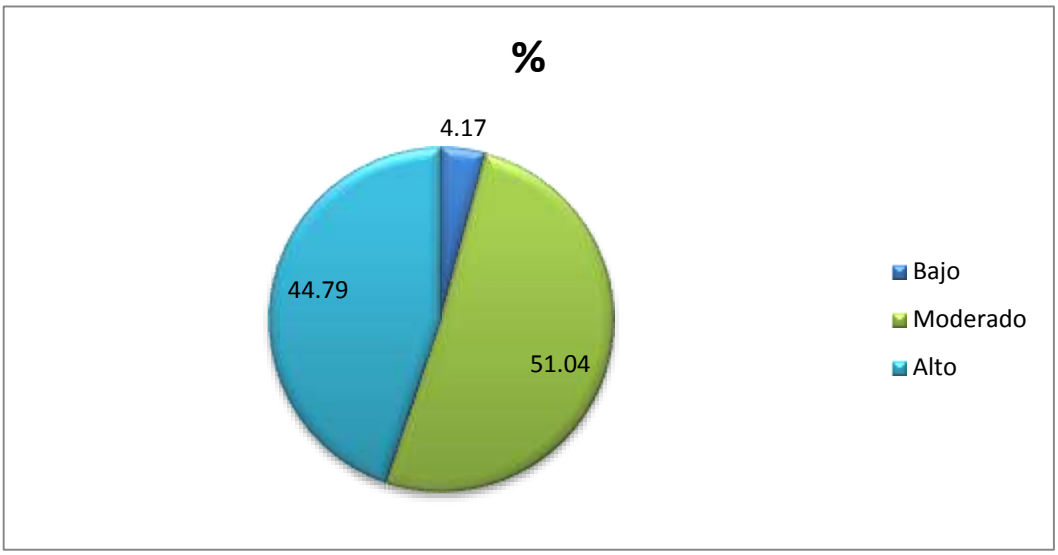
Nivel	Dimensiones								Total Variable 2	
	Dimensión 1: Satisfacción con el trabajo		Dimensión 2: Satisfacción con el salario		Dimensión 3: Satisfacción con las condiciones de trabajo		Dimensión 4: Satisfacción con los compañeros			
Bajo	de 5 a 11	2	de 5 a 11	9	de 5 a 11	13	de 5 a 11	1	de 20 a 47	4
Moderado	de 12 a 18	24	de 12 a 18	60	de 12 a 18	50	de 12 a 18	44	de 48 a 74	49
Alto	de 19 a 25	70	de 19 a 25	27	de 19 a 25	33	de 19 a 25	51	de 75 a 100	43
		96		96		96		96		96

Fuente: Base de datos.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable satisfacción laboral

Niveles	**Escala**	**Fi**	**%**
Bajo	20-47	4	4.17
Moderado	48-74	49	51.04
Alto	75-100	43	44.79
n		**96**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen



Fuente. Tabla 5

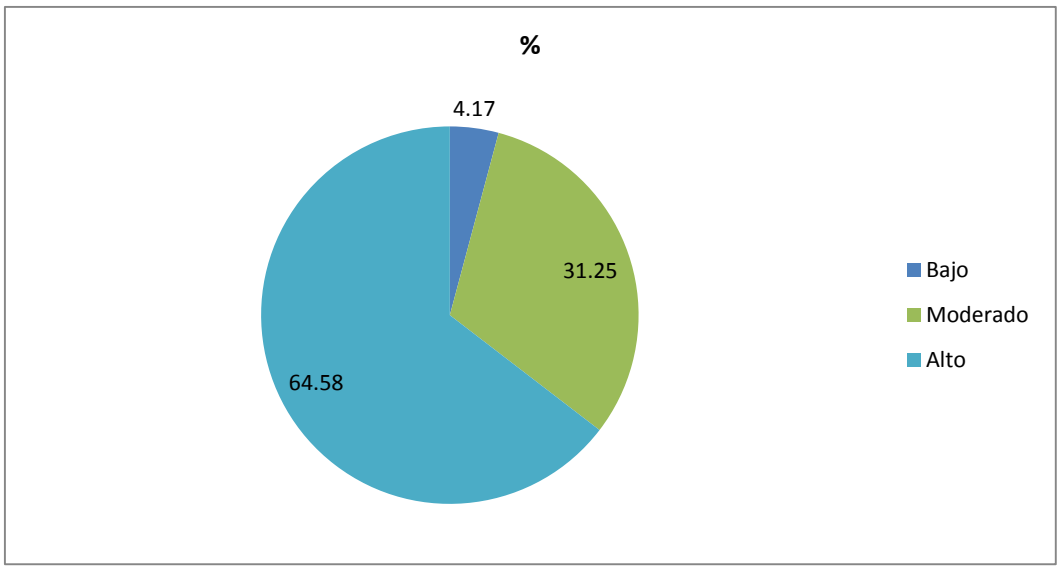
Figura 3. Porcentajes obtenidos de la variable satisfacción laboral

Análisis: El nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral, es: 4.17% bajo, 51.04% moderado, 44.79% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.

Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, liderazgo

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	4	4.17
Moderado	[12-18]	30	31.25
Alto	[19-25]	62	64.58
n		**96**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 6

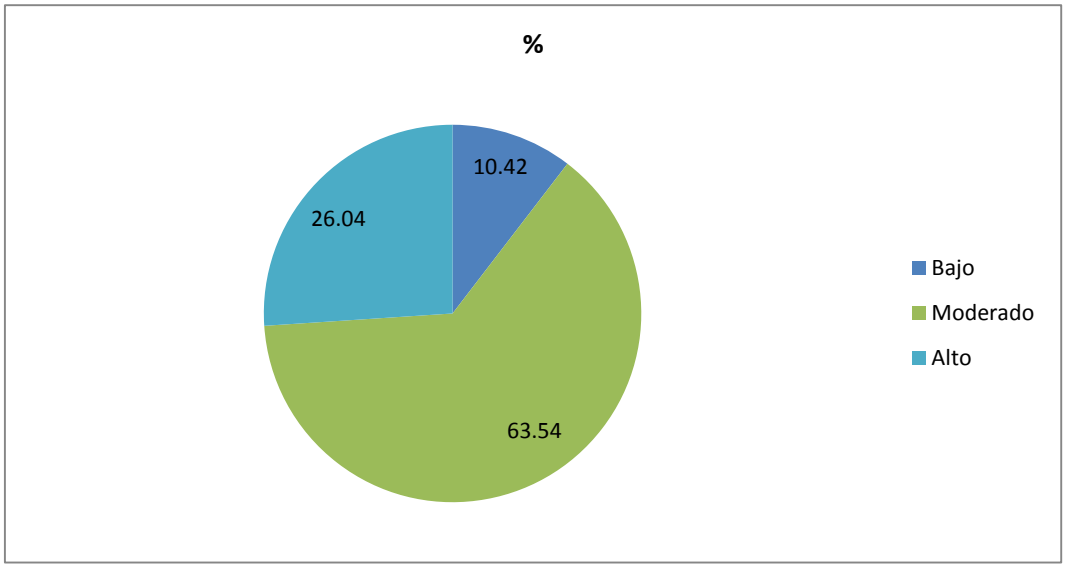
Figura 4. Porcentajes obtenidos de la dimensión liderazgo

Análisis: El nivel alcanzado de la dimensión liderazgo, es: 4.17% bajo, 31.25% moderado, 64.58% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, motivación

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	10	10.42
Moderado	[12-18]	61	63.54
Alto	[19-25]	25	26.04
n		**96**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 7

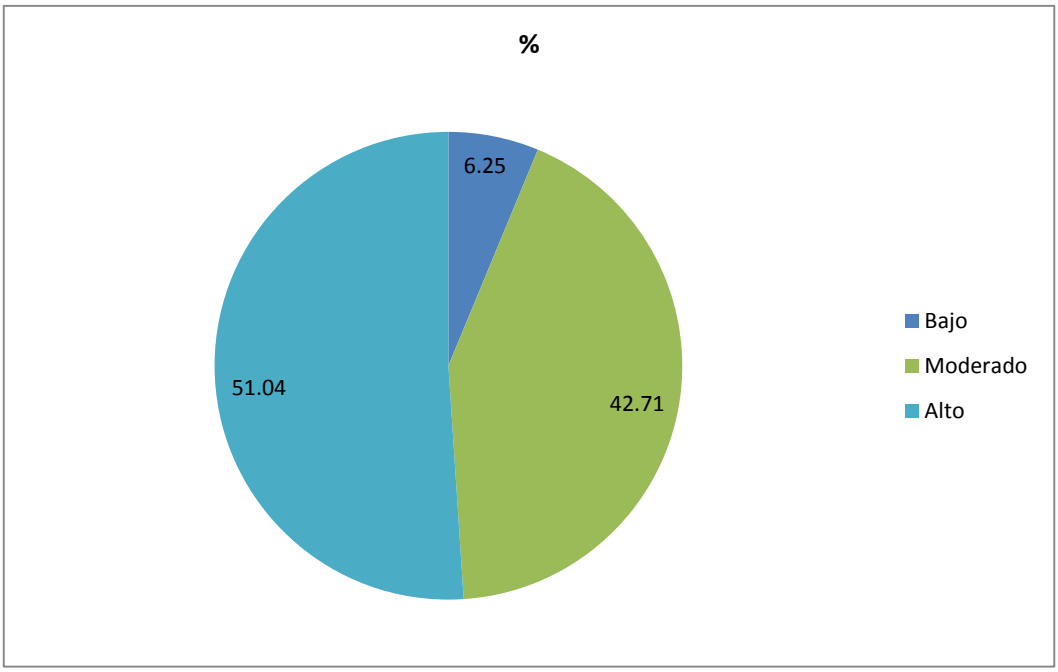
Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión motivación

Análisis: El nivel alcanzado de la dimensión motivación, es: 10.42% bajo, 63.54% moderado, 26.04% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, reciprocidad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	6	6.25
Moderado	[12-18]	41	42.71
Alto	[19-25]	49	51.04
n		**96**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 8

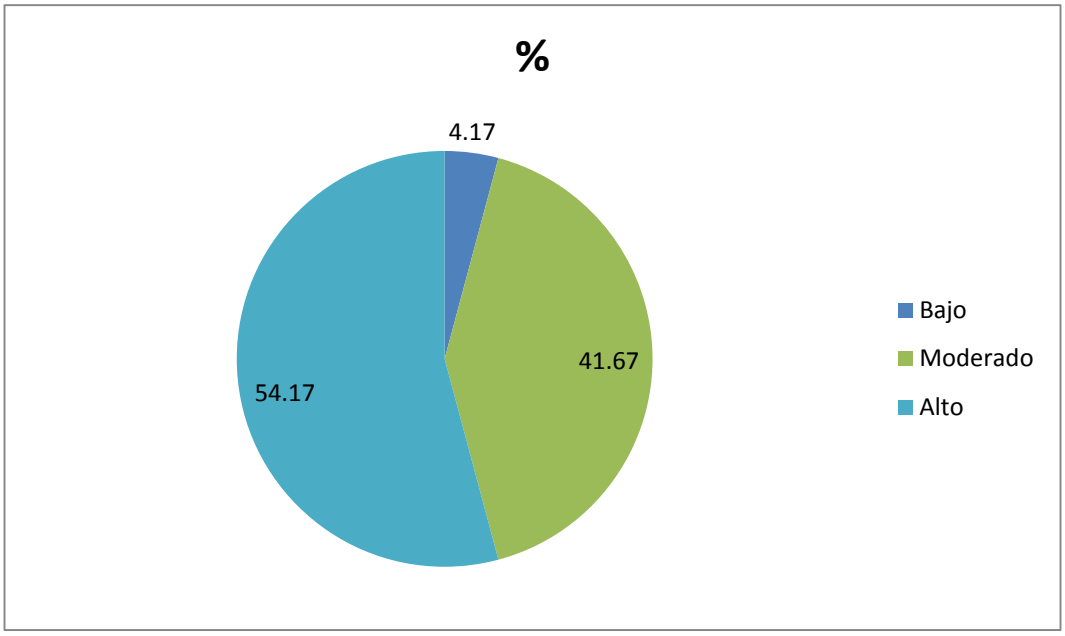
Figura 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión reciprocidad

Análisis: El nivel alcanzado de la dimensión reciprocidad, es: 6.25% bajo, 42.71% moderado, 51.04% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.

Tabla 9. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, participación

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	4	4.17
Moderado	[12-18]	40	41.67
Alto	[19-25]	52	54.17
n		**96**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 9

Figura 7. Porcentajes obtenidos de la dimensión participación

Análisis: El nivel alcanzado de la dimensión participación, es: 4.17% bajo, 41.67% moderado, 54.17% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.

4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis

Para probar la hipótesis, se hizo a través del coeficiente de correlación de Pearson inserto el programa SPSSv25, y se tomó como base el nivel de significancia de 05.

Tabla 10. Escala de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nivel de significancia

- Si P$\leq$ 0.05 la relación se considera significativa
- Si P > 0.05 la relación no se considera significativa.

Hipótesis General

La relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa.

Tabla 11. Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral

Correlaciones			
		Variable 1: Clima Organizacional	Variable 2: Satisfacción Laboral de Personal
Variable 1: Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,836**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Variable 2: Satisfacción Laboral de Personal	Correlación de Pearson	,836**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: información obtenida de los trabajadores de la Empresa Credivargas, de Pucallpa, 2018 (SPSS, V25)

Análisis: La relación es positiva alta (0.836) y significativa (0.000), entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018, en consecuencia, la hipótesis se confirma.

Hipótesis Específica 1

La relación del liderazgo y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa.

Tabla 12. Relación entre el liderazgo y satisfacción laboral

Correlaciones			
		Dimensión 1: Liderazgo	Variable 2: Satisfacción Laboral de Personal
Dimensión 1: Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,617**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Variable 2: Satisfacción Laboral de Personal	Correlación de Pearson	,617**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: información obtenida de los trabajadores de la Empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018 (SPSS, V25)

Análisis: La relación es positiva moderada (0.617) y significativa (0.000), entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018, en consecuencia, la hipótesis se confirma.

Hipótesis Específica 2

La relación de la motivación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa.

Tabla 13. Relación entre la motivación y satisfacción laboral

Correlaciones			
		Dimensión 2: Motivación	Variable 2: Satisfacción Laboral de Personal
Dimensión 2: Motivación	Correlación de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Variable 2: Satisfacción Laboral de Personal	Correlación de Pearson	,673**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: información obtenida de los trabajadores de la Empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018 (SPSS, V25)

Análisis: La relación es positiva moderada (0.673) y significativa (0.000), entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018, en consecuencia, la hipótesis se confirma.

Hipótesis Específica 3

La relación de la reciprocidad y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa.

Tabla 14. Relación entre la reciprocidad y satisfacción laboral

Correlaciones			
		Dimensión 3: Reciprocidad	Variable 2: Satisfacción Laboral de Personal
Dimensión 3: Reciprocidad	Correlación de Pearson	1	,703**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Variable 2: Satisfacción Laboral de Personal	Correlación de Pearson	,703**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Información obtenida de los trabajadores de la Empresa Credivargas, de Pucallpa, 2018 (SPSS, V25).

Análisis: La relación es positiva alta (0.703) y significativa (0.000), entre la reciprocidad y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018, en consecuencia, la hipótesis se confirma.

Hipótesis Específica 4

La relación de la participación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa.

Tabla 15. Relación entre la participación y satisfacción laboral

Correlaciones			
		Dimensión 4: Participación	Variable 2: Satisfacción Laboral de Personal
Dimensión 4: Participación	Correlación de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Variable 2: Satisfacción Laboral de Personal	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Análisis: La relación es positiva alta (0.801) y significativa (0.000), entre la participación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018, en consecuencia, la hipótesis se confirma.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El resultado de la investigación establece, que existe relación positiva alta (0.836) y significativa (0.000), entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, lo que indica que el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación que practica la empresa CrediVargas, son determinantes para el logro de una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral. Resultado distinto obtuvieron (Arias & Arias, 2014), quienes estudiaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, concluyendo: en el presente estudio, a pesar de contar con una muestra pequeña de 45 trabajadores, nuestras hipótesis se han confirmado, ya que el clima organizacional y la satisfacción laboral se han relacionado moderadamente (r= 0,229) pero no de manera significativa.

De la misma forma otro resultado indica, que el nivel alcanzado de la variable clima organizacional, es: 3.13% bajo, 40.63% moderado, 56.25% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, resultado que son respaldados por los valores obtenidos por la dimensión liderazgo en un 64.58% de nivel alto, dimensión motivación en un 63.54% de nivel moderado, dimensión reciprocidad en un 51.04% de nivel alto y la dimensión participación en un 54.17% de nivel alto. Resultado distinto obtuvieron (Rivera & Pérez, 2015), quienes estudiaron el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de

investigación de la Amazonía Peruana, concluyendo que si existe predominio del Nivel Medio (57,9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana.

De igual modo otro resultado indica, que el nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral, es: 4.17% bajo, 51.04% moderado, 44.79% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018, resultados que son respaldados por los valores obtenidos de la dimensión satisfacción con su trabajo en un 73.00% de nivel alto, satisfacción con el salario en un 63.00% de nivel intermedio, satisfacción con sus condiciones de trabajo en un 52.00% de nivel intermedio y satisfacción con compañeros en un 53% de nivel alto. Resultado distinto obtuvo, (Marquina, 2013), quien estudió la satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, concluyendo: la satisfacción laboral en los empleados de una universidad privada de Lima en el año 2011 se encuentra dentro del rango de medianamente satisfechos; siendo este grupo determinado por el 48.7% del Puntaje Global (PG) obtenido en la Escala de SL-SPC; sin embargo, y contrastando el porcentaje anterior, la insatisfacción laboral es el valor mayoritario y predominante de la muestra, con un 51.3% del PG dentro de la misma escala; se debe resaltar que no existe persona, dentro de la muestra evaluada, que se encuentre satisfecho o altamente satisfecho con su actividad laboral en esta institución (0%).

Por otro lado, el resultado de la investigación indica, que existe relación positiva moderada (0.617) y significativa (0.000), entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018. Resultado que indica que existe una buena dirección de grupo para la consecución de metas, que hay un control efectivo de grupo, hay una motivación constante que garantiza la estabilidad del grupo, consecuentemente son condiciones determinantes para lograr una relación positiva moderada y significativa con la motivación laboral. Resultado parecido obtuvo (León, 2015), quien estudió el clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa Nº 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013, concluyendo: de acuerdo a la hipótesis general: "El clima organizacional tiene relación significativa con el estilo de liderazgo del director de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra año 2013".

De igual manera, otro resultado de la investigación indica, que existe relación positiva moderada (0.673) y significativa (0.000), entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018. Resultado que indica que los trabajadores se sienten realizados, que hay un reconocimiento por su aporte, son altamente responsables, y realizan sus labores en condiciones adecuadas, razones más que suficientes para el logro de una relación positiva moderada y significativa con la satisfacción laboral. Resultado distinto obtuvo, (Huamani, 2015), quien estudió el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de

transporte del metro de Lima, la Línea 1 en el 2013, concluyendo: el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de lima.

Igualmente, otro resultado de la investigación indica, que existe relación positiva alta (0.703) y significativa (0.000), entre la reciprocidad y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, resultado que indica, que existe reciprocidad por parte de la empresa por la aplicación del trabajo, es política de la empresa CrediVargas, el cuidado de los bienes patrimoniales y mantener en buen estado sus instalaciones, las retribuciones guardan relación con el desempeño que realizan los trabajadores, las remuneraciones que otorga la empresa lo realiza en forma equitativa, condiciones que coadyuvan al logro de la relación positiva alta y significativa con el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvieron, (Peña, Díaz, & Carrillo, 2015), quienes estudiaron la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar de la industrial metal–mecánica ubicada en Monclova, Coahuila, concluyendo: los trabajadores administrativos y operativos de la empresa objeto de estudio, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los

niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad.

Finalmente, otro resultado de la investigación, indica que existe relación positiva alta (0.801) y significativa (0.000), entre la participación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, resultado que manifiesta que los trabajadores están comprometidos con la productividad, hay compatibilidad de intereses entre trabajadores, hay excelente intercambio de información, y todos están implicados con el proceso de cambio, cualidades básicas por lo que han logrado una relación positiva alta y significativa con la satisfacción laboral. Resultado parecido obtuvo, (Huamani, 2015), quien estudió el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la Línea 1 en el 2013, concluyendo: el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de lima, la línea es responsabilidad de la empresa replantear su sistema de gestión para revertir estos resultados, y lograr mantener un buen clima organizacional para un óptimo desempeño, como también encaminarse a ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar y competitiva en el rubro.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Existe relación positiva alta (0.836) y significativa (0.000), entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, lo que indica que el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación que practica la empresa CrediVargas, son determinantes para el logro de una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral.

- El nivel alcanzado de la variable clima organizacional, es: 3.13% bajo, 40.63% moderado, 56.25% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, resultado que son respaldados por los valores obtenidos por la dimensión liderazgo en un 64.58% de nivel alto, dimensión motivación en un 63.54% de nivel moderado, dimensión reciprocidad en un 51.04% de nivel alto y la dimensión participación en un 54.17% de nivel alto.

- El nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral, es: 4.17% bajo, 51.04% moderado, 44.79% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018, resultados que son respaldados por los valores obtenidos de la dimensión satisfacción con su trabajo en un 73.00% de nivel alto, satisfacción con el salario en un 63.00% de nivel intermedio,

satisfacción con sus condiciones de trabajo en un 52.00% de nivel intermedio y satisfacción con compañeros en un 53% de nivel alto.

- Existe relación positiva moderada (0.617) y significativa (0.000), entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, resultado que indica que existe una buena dirección de grupo para la consecución de metas, que hay un control efectivo de grupo, hay una motivación constante que garantiza la estabilidad del grupo, consecuentemente son condiciones determinantes para el logro de una relación positiva moderada y significativa con la satisfacción laboral.

- Existe relación positiva moderada (0.673) y significativa (0.000), entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018. Resultado que indica que los trabajadores se sienten realizados, que hay un reconocimiento por su aporte, son altamente responsables, y realizan sus labores en condiciones adecuadas, razones más que suficientes para el logro de una relación positiva moderada y significativa con la satisfacción laboral.

- Existe relación positiva alta (0.703) y significativa (0.000), entre la reciprocidad y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, resultado que indica, que existe reciprocidad por parte de la empresa por la aplicación del trabajo, es política de la

empresa CrediVargas, el cuidado de los bienes patrimoniales y mantener en buen estado sus instalaciones, las retribuciones guardan relación con el desempeño que realizan los trabajadores, las remuneraciones que otorga la empresa lo realiza en forma equitativa, condiciones que coadyuvan al logro de la relación positiva alta y significativa con la satisfacción laboral.

- Existe relación positiva alta (0.801) y significativa (0.000), entre la participación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, resultado que manifiesta que los trabajadores están comprometidos con la productividad, hay compatibilidad de intereses entre trabajadores, hay excelente intercambio de información, y todos están implicados con el proceso de cambio, cualidades básicas por lo que han logrado una relación positiva alta y significativa con la satisfacción laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

- Los resultados de la investigación deben socializarse con todos los trabajadores de la empresa CrediVargas de Pucallpa, con el propósito de hacerles participe de la forma como se viene administrando el clima organizacional y la satisfacción laboral, y podría constituirse en una cultura de la empresa y sirva como modelo para administrar las demás actividades, y seguir manteniendo el nivel alto y significativo entre estas variables.

- La oficina de recursos humanos de la empresa CrediVargas de Pucallpa debe realizar talleres de capacitación en temas relacionados, como el liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, con el propósito de empoderarlos a los trabajadores en estos temas, para que la empresa pueda lograr niveles más altos de clima organizacional.

- La empresa CrediVargas de Pucallpa, debe seguir mejorando las políticas en temas referidos a la satisfacción con su trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con los compañeros, con el propósito de consolidar la política de satisfacción laboral y aspirar al logro de niveles más altos de satisfacción.

- La gerencia de la empresa CrediVargas de Pucallpa, deber realizar reuniones periódicas con los trabajadores con el propósito de intercambiar opiniones en temas referidos al manejo de grupo para la consecución de metas, en temas de control efectivo de grupo para entregar un mejor producto, en temas de motivación para garantizar la estabilidad del grupo, para lograr una relación positiva alta y significativa con la satisfacción laboral.

- La empresa CrediVargas de Pucallpa, debe crear las condiciones necesarias, para que los trabajadores desarrollen sus trabajos con toda normalidad, y se sientan realizados, debe seguir reconociendo

el aporte de los trabajadores, que la responsabilidad se constituya en una cultura, para seguir manteniendo la relación positiva alta de motivación y significativa con la satisfacción laboral.

- La empresa CrediVargas de Pucallpa, debe seguir propiciando las actividades de reciprocidad referidos a la recompensa por el trabajo realizado por los trabajadores, por conservar el buen cuidado del patrimonio de la empresa, retribuir de acuerdo al rendimiento del trabajador, y ser equitativo en las remuneraciones, para seguir conservando la relación positiva alta y significativa con la satisfacción laboral.

- La empresa CrediVargas de Pucallpa, debe seguir sensibilizando a los trabajadores para crear mayores compromisos con la empresa, canalizar acuerdos que busque el beneficio de la empresa y los trabajadores, crear mayores y mejores canales de comunicación, implementar charlas periódicas sobre el manejo de las nuevas tecnologías, con el propósito de adaptarse al cambio, y conservar la relación positiva alta y significativa con la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Admin. (2012). *MOTIVACIÓN – Teoría de las necesidades de McClelland*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.psicologiaglobal.com/?p=317

Aguirre, I. (2013). *Teoría de relaciones humanas*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/

Alva, J. L., & Juarez, J. A. (2014). *Relación entre el nivel de satisfaccion laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimu Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014 (Tesis para tìtulo; Universidad Privada de Trujillo, Perù)*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Annie. (2011). *Liderazgo e Innovación Empresarial*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://anniesanchezgutierrez.blogspot.pe/2011/09/definicion-de-liderazgo-segun-autores.html

Aragón, R. (2012). *Teoría Cognitivo-Social de Albert Bandura*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de http://psiqueviva.com/teoria-cognitivo-social-de-albert-bandura/

Arias, W., & Arias, G. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*.

Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.cienciaytrabajo.cl/cyt/Paginas/Relacion-Entre-el-Clima-Organizacional-y-la-Satisfaccion-Laboral-en-una-Pequena-Empresa-del-Sector-Privado.aspx

Biurrun, P. (2015). *Metodologia recoleccion y analisis de datos*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://documentslide.com/documents/metodologia-recoleccion-y-analisis-de-datos.html

Caramelo, M. (2014). *El control como fase del proceso administrativo*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.monografias.com/trabajos12/cofas/cofas.shtml

Chavez, C. (2015). *Clima laboral en las organizaciones*. Recuperado el 05 de Enero de 2017, de http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones.shtml

Compendio Análisis de Investigación. (2016). *Tipos de investigación transversal. Por: Carlos A. Hernandez Ruiz*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2018, de http:// investigaciucc.blogspot.com/2016/11/tipos-de-investigacion-transversal-por.html

Conejeros, M., Rojas, J. & Segure, T. (2010). *Confianza: un valor necesario y ausente en la educación chilena*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.scielo. org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982010000300003

Corral, Y. (2010). *Diseño de cuestionarios para recolección de datos*. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf

Deconceptos.com. (s.f). *Concepto de satisfacción*. Recuperado el 09 de Enero de 2017, de http://deconceptos.com/general/satisfaccion

Definición. (2015). *Definición de Disponibilidad*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://definicion.mx/disponibilidad/

DefiniciónABC. (2015). *Definición de Reciprocidad*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.definicionabc.com/social/reciprocidad.php

Definista. (2014). *Definición de Objetivo*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http:// conceptodefinicion.de/objetivo/

Díaz, P. (2017). Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué? Recuperado el 13 de Julio de 2018, de https://gestion.pe/tendencias/ management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824

Empresas de Trabajo Temporal. (2017). *En 2017 hay más trabajadores infelices en España*. Recuperado el 13 de Julio de 2018, de http://www.empleabilidadett. es/2017-trabajadores-infelices-espana/

Garcia Ramirez, M. & Ibarra Velazquez, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de guanajuato*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

Gatica, G. (2017). *Empresas tóxicas + jefes y líderes tóxicos = trabajólicos*. Recuperado el 13 de Julio de 2018, de http://conacytprensa.mx/index.php/ciencia/salud/15659-adiccion-al-trabajo-compromiso-laboral-o-falsa-productividad

Grafológico. (2016). *¿Cómo reconocer la empatía en la escritura?* Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.grafoespecialistas.es/que-es-la-empatia/27/

Hajime, Ō. (2017). *¿Qué necesitan las empresas japonesas para volver a liderar el mercado global?* Recuperado el 13 de Julio de 2018, de https://www.nippon. com/es/currents/d00339/

Huamaní, L. (2015). *Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.monografias.com/trabajos38/factores-de-motivacion/factores-de-motivacion.shtml

Huamani, N. N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013 (Tesis de tìtulo, Universidad Tecnologica de Lima-Sur, Perù)*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

Ibarra, C. (2011). *Tipos de investigación: Exploratoria, Descriptiva, Explicativa, Correlacional.* Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html

Ingrid, L. (2010). *La etica y su valor la colaboración*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de https://es.scribd.com/doc/33367363/la-etica-y-su-valor-la-colaboracion

Jaral. (2012). *Teoría de Expectativas.* Recuperado el 14 de Julio de 2018, de https:// teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-expectativas/

León, A. (2015). *El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa Nº 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013 (Tesis de Maestria, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perù)*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe /bitstream/cybertesis/4631/1/Le%C3%B3n_ba.pdf

Lubalo, F. C. (2012). *Procedimiento para la gestión de la formación de recursos humanos en empresas estatales angolanas de telecomunicaciones*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/fcl/index.htm

Marquina, C. (2013). *Satisfacciòn laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/188/191

Medina, I. (2018). *Más de un 30% de peruanos no está contento con sus actividades y compañeros de trabajo*. Recuperado el 13 de Julio de

2018, de https://trome.pe/ actualidad/30-peruanos-contento-actividades-companeros-clima-laboral-82222

Montes, C. (2018). *73% de los trabajadores chilenos está satisfecho con su empleador*. Recuperado el 13 de Julio de 2018, de https://www.latercera.com/ tendencias/noticia/73-los-trabajadores-chilenos-esta-satisfecho-empleador/69621/

Moreno, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://repository. unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf

Parada, J. (2015). *Pirámide de las necesidades de Maslow*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.monografias.com/trabajos66/piramide-necesidades-maslow/ piramide-necesidades-maslow.shtml

Peña, M., Díaz, M. & Carrillo, A. (2015). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf

Pérez Porto, J. & Gardey, A. (2012). *Definición de oportunidad*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://definicion.de/oportunidad/

Pérez Porto, J. & Gardey, A. (2012). Recuperado el 18 de Julio de 2018, de http://definicion.de/desarrollo/

Pérez Quintero, A. L. (2013). *Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/

Pérez, A. & Oraisón, M. (2012). *Repensando el concepto de participación1*. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de http://www.redacademica.edu.co/archivos/ redacademica/colegios/col_privados/praes/herramienta/participacion.pdf

Perez, J. (2016). *Definición de Retribución*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://definicion.de/retribucion/

Pérez, J. & Merino, M. (2012). *Definición de responsabilidad*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://definicion.de/responsabilidad/

Ramirez, A. (2012). *La motivación*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http:// motivaciongrupob.blogspot.pe/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html

Reyes, D. (2011). *Teoría De Frederick Herzberg*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://dianabrendareyes.blogspot.pe/2011/11/teoria-de-frederick-herzberg.html

Rios, F. R. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango (Tesis para tìtulo, Universidad Rafael Landívar,*

Guatemala). Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf

Rivera, P. L. & Pérez, N. O. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://dspace.unapiquitos.edu.pe/ bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf

Roldán, A. Á. (2012). *Bronislaw Malinowski y el concepto de función*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://teoriaehistoriaantropologica.blogspot.pe/2012/03/ malinowski-y-el-concepto-de-funcion.html

Ruiz, E. J. (2014). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.psicologiacientifica. com/satisfaccion-laboral-determinantes/

Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del Personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sanchez Carrión*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1012

Sociales, R. D. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php? script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

Villamil, I. (2015). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de*

Educación Enrique Guzmán y Valle Periodo 2013. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1004/TM%20ADGp%20V66%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

WordPress (es Plantilla de página web). (2015). *Teoría de Jerarquía de Alderfer.* Recuperado el 14 de Julio de 2018, de https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-jerarquia-de-alderfer/

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el clima organizacional en la empresa CrediVargas, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo de la prueba, marque con una X su respuesta.

Nº	**ITEMS**	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Los directivos de la empresa CrediVargas, fomentan reuniones con el propósito de lograr las metas de la empresa.					
02	Los directivos de la empresa CrediVargas, fomentan reuniones para controlar el cumplimiento de las metas de la empresa.					
03	Los directivos de la empresa CrediVargas, motivan a los trabajadores para el cumplimiento de las metas de la empresa.					
04	Los directivos de la empresa CrediVargas, fomentan y aseguran la estabilidad de sus trabajadores.					
05	Los directivos de la empresa CrediVargas, crean un sentimiento de seguridad a sus trabajadores.					
06	En la empresa CrediVargas, te sientes realizado personal y laboralmente.					
07	La empresa CrediVargas, a parte del aspecto remunerativo reconoce tu dedicación y esfuerzo que realizas.					
08	La empresa CrediVargas, premia a los trabajadores que asumen sus funciones con total responsabilidad.					

09	La empresa CrediVargas, te ofrece las condiciones adecuadas para realizar tu trabajo con normalidad.					
10	Las instalaciones de la empresa CrediVargas, se encuentran expuestos a peligros constantes					
11	La empresa CrediVargas, te compensa los beneficios necesarios de acuerdo a tu rendimiento laboral.					
12	Es política de la empresa CrediVargas, el cuidado de los bienes patrimoniales y mantener en buen estado sus instalaciones.					
13	La retribución económica que percibes en la empresa CrediVargas, compensa a las actividades que realizas.					
14	La retribución económica que percibes en la empresa CrediVargas, compensa la satisfacción de tus necesidades básicas.					
15	Las remuneraciones y funciones que realiza la empresa CrediVargas lo hacen en forma equitativa.					
16	La empresa CrediVargas, promueve y crea compromiso con el trabajo para el cumplimiento de sus metas.					
17	Es compatible los intereses de la empresa CrediVargas y los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos.					
18	Es práctica constante de intercambio de información entre la empresa CrediVargas, trabajadores y clientes.					
19	La empresa CrediVargas, promueve y capacita a los trabajadores sobre los cambios permanentes del comportamiento del mercado.					
20	Los trabajadores de la empresa CrediVargas están predispuestos a enfrentar los cambios constantes del mercado.					

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la satisfacción laboral, en la empresa CrediVargas, su respuesta es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su amplia colaboración en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La empresa CrediVargas cuenta con el ambiente físico adecuado para desarrollar tus actividades con normalidad.					
02	En la empresa CrediVargas se practica el buen trato entre los directivos y los trabajadores en general.					
03	Estas predispuesto a realizar tus actividades en la empresa CrediVargas, sin interesarte el horario que te asigna.					
04	El trabajo que desarrollas en la empresa CrediVargas te facilita aumentar tus conocimientos teóricos referente a tus labores cotidianas.					
05	El trabajo que desarrollas en la empresa CrediVargas te facilita aumentar tus conocimientos prácticos referente a tus labores cotidiana.					
06	La remuneración que percibes en la empresa CrediVargas es equitativa en relación a tu desempeño laboral.					
07	La remuneración que percibes en la empresa CrediVargas te permite satisfacer tus necesidades básicas y de tu familia.					
08	La remuneración que percibes en la empresa CrediVargas te permite financiar otros estudios, como la especialización y posgrado.					

09	La remuneración que percibes en la empresa CrediVargas debe ser sujeto a incremento por no guardar relación con lo que haces.					
10	La remuneración que percibes en la empresa CrediVargas es racional por guardar relación con lo que haces.					
11	Tu condición de trabajador en la empresa CrediVargas te hace acreedor a una buena prestación de Essalud.					
12	La empresa CrediVargas promueve capacitación a sus trabajadores fuera de la ciudad de Pucallpa.					
13	La empresa CrediVargas promueve capacitación a sus trabajadores dentro de la ciudad de Pucallpa.					
14	Existe un trato equitativo en el aspecto remunerativo entre el trabajador estable y contratado en la empresa CrediVargas.					
15	Existe un trato equitativo entre la carga del trabajo del trabajador estable y contratado la empresa CrediVargas.					
16	Existe una comunicación efectiva y fluida entre tus compañeros de trabajo en la empresa CrediVargas.					
17	El desarrollo de cualquier actividad que promueve la empresa CrediVargas se torna motivador.					
18	La empresa CrediVargas te facilita la autonomía necesaria para la realización de tus actividades con total normalidad.					
19	El clima organizacional que practica la empresa CrediVargas es saludable y permite lograr los objetivos trazados.					
20	El comportamiento de tus compañeros de trabajo en la empresa CrediVargas te genera algún tipo de estrés.					

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "El clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General: ¿Cómo es la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018? **Problemas Específicos:** ¿Cómo es la relación del liderazgo y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018? ¿Cómo es la relación de la motivación y satisfacción laboral en	**Objetivo General:** Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018. **Objetivos Específicos:** Indicar la relación del liderazgo y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018. Establecer la relación de la motivación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.	**Hipótesis General:** La relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa. **Hipótesis Específicas:** La relación del liderazgo y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa. La relación de la motivación y	Clima Organizacional	Liderazgo	Dirección de grupo para la consecución de metas
					Control del grupo
					Motivación
					Da estabilidad al grupo
				Motivación	Realización personal
					Reconocimiento del aporte
					Responsabilidad
					Adecuación de las condiciones de trabajo
				Reciprocidad	Aplicación al trabajo
					Cuidado del patrimonio institucional
					Retribución
					Equidad
				Participación	Compromiso con la productividad
					Compatibilización de

la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018? ¿Cómo es la relación de la reciprocidad y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018? ¿Cómo es la relación de la participación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018?	Precisar la relación de la reciprocidad y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018. Evaluar la relación de la participación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018.	satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa. La relación de la reciprocidad y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018; es significativa. La relación de la participación y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas, de Pucallpa, 2018; es significativa.			intereses
					Intercambio de información
					Implicación en el cambio
			Satisfacción Laboral	Satisfacción con su trabajo	Ambiente físico
					Trato
					Predisposición para el trabajo
					Desarrollo de conocimientos
				Satisfacción con el salario	Equitativo
					Satisface tus necesidades
					Aumento
					Disminución
				Satisfacción con las condiciones de trabajo	Prestaciones de salud
					Capacitación
					Trato equitativo
				Satisfacción con compañeros	Comunicación
					Motivación
					Clima organizacional
					Estrés