



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Oficina Fuerza de
Ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Díaz López, Christian Joel (orcid.org/0000-0002-6350-6346)

ASESOR:

MBA. Castro Castro, Miguel Angel (orcid.org/0000-0003-3409-7990)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dios por sus bendiciones, a mi madre que me apoya emocionalmente, mis hijas y mi esposa que son la fuerza para salir adelante. **Christian Joel Díaz López**

Agradecimiento

Mi especial agradecimiento a Dios por haber dado las fuerzas para cumplir el objetivo, a mi asesor de tesis Mg. Miguel Angel Castro Castro por sus enseñanzas y gran experiencia en la elaboración de mi tesis y a los colaboradores en la oficina fuerza de ventas del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Trujillo por su desinteresada colaboración. **Christian Joel Díaz López**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras | vi |
| Resumen | .vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 3 |
| III. METODOLOGÍA | 11 |
| 3.1. Tipo y nivel de investigación | 11 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 11 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 13 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 13 |
| 3.5. Procedimiento | 14 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 14 |
| 3.7. Aspectos éticos | 14 |
| IV. RESULTADOS | 15 |
| V. DISCUSIÓN | 18 |
| VI. CONCLUSIONES | 22 |
| VII. RECOMENDACIONES | 23 |
| REFERENCIAS | 24 |
| ANEXOS | 30 |

Índice de tablas

| | |
|-------------------------------|----|
| Tabla 1 Rho de Spearman | 15 |
|-------------------------------|----|

Índice de Gráficos

| | |
|----------------------------|----|
| Figura 1 | |
| Clima Organizacional | 16 |
| Figura 2 | |
| Satisfacción Laboral | 17 |

Resumen

El estudio tiene como propósito principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022. De acuerdo con la realidad problemática encontramos el siguiente problema ¿De qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas del Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022?, los objetivos específicos son: analizar el nivel del clima organizacional y conocer la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022. La investigación que se realizó fue de tipo básica con un nivel correlacional y su diseño fue no experimental, tuvo una población conformada por 8 profesionales de ventas en la oficina fuerza de ventas Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022, a los cuales se les aplicó un cuestionario conformado por 32 preguntas para el desarrollo de la tesis. Finalmente se llegó a la conclusión de que el clima organizacional se relaciona de manera favorable con la satisfacción laboral de en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, fuerza de ventas

Abstract

The main purpose of the study is to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the sales force office - Banco de Crédito del Peru, Trujillo 2022. According to the problematic reality, we find the following problem: How does it influence organizational climate in job satisfaction in the sales force office of Banco de Crédito del Peru, Trujillo 2022? the specific objectives are: analyze the level of organizational climate and know job satisfaction in the sales force office - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022. The research that was carried out was of a basic type with a correlational level and its design was nonexperimental, it had a population made up of 8 sales professionals in the Banco de Crédito del Perú sales force office, Trujillo 2022, to which a questionnaire consisting of 32 questions was applied for the development of the thesis. Finally, it was concluded that the organizational climate is favorably related to job satisfaction in the sales force office - Banco de Crédito del Peru, Trujillo 2022.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, sales force

I. INTRODUCCIÓN:

El clima organizacional en nuestro país ha tomado gran importancia en las entidades bancarias, ya que los miembros de las gerencias están conscientes que la calidad de servicio se obtiene con un excelente clima laboral. A nivel internacional se realizó un estudio llamado "Preparing for take-off" donde la cifra de rotación de los trabajadores a nivel mundial incremento 23% entre el 2013 y 2018, por lo que una de las soluciones que podría impactar es mejorar el clima en las empresas, la consultora Puntual y PDA International, elaboro un test del clima organizacional desde un enfoque sistémico en el que el PDA Assessment analizo las conductas de las personas con el fin de poder identificar sus fortalezas y áreas de oportunidad así de esta manera el reporte que arrojo permitió a las empresas fomentar y construir un buen clima para sus trabajadores (Leyla Ovando, 2019). Debido a ello los gerentes y supervisores de las entidades bancarias programan actividades de integración para sus colaboradores, sin considerar muchas veces que estas actividades no son sostenibles por el mal clima organizacional, ya que muchas veces el personal se encuentra agotado, debido a las pésimas relaciones entre colaboradores, profesionales de venta con antigüedad mayor a 5 años en el mismo puesto de trabajo, baja motivación para lograr los objetivos comerciales, capacitaciones deficientes, falta de oportunidades para postular a otras áreas, bajos ingresos y metas de venta elevadas. El sistema financiero peruano en la actualidad se muestra estable en los indicadores de sostenibilidad, pese a la fuerte reducción de la economía peruana debido a la pandemia mundial. El BCP es la primera entidad bancaria del país y pertenece al Grupo CREDICORP Perú, siendo los lideres en el sector bancario. En la actualidad debido al avance de la tecnología, las entidades bancarias han incluido en su proceso de venta herramientas digitales las cuales demandan soluciones rápidas y efectivas, sin embargo, la fuerza de venta aún sigue teniendo un papel importante dentro de la organización para la colocación de productos financieros.

Lo expuesto anterior, nos nace las siguientes preguntas generales ¿De qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022?, y como pregunta

específicas ¿En qué situación está el clima organizacional en la oficina fuerza de ventas – Banco de Crédito del Perú Trujillo 2022? ¿Cómo influye la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de crédito del Perú, Trujillo 2022?

justificación teórica la investigación nos indicó que durante las últimas décadas se ha venido explicando su naturaleza y han intentado medirlo en diversas maneras, de todos los enfoques estudiados el que ha sido demostrado con un grado útil es el elemento que involucra a las percepciones de los colaboradores en sus procesos y estructuras que se tiene del entorno laboral uno de ellos es el profesional Alexis Goncalves quien desde hace mucho tiempo viene investigando este tema Domingo Hernandez (s.f.). De la misma forma la **justificación práctica** en este aspecto se identificó la situación actual del clima organizacional en la empresa y así mejorar una propuesta para que el desempeño del colaborador sea eficiente y a la misma vez tener una satisfacción personal lo que ayudara a los indicadores que la empresa desea obtener. Por el lado de **justificación social** nos permitió identificar la satisfacción laboral de los colaboradores con relación al clima organizacional, para así elegir la mejor opción que permita resolver este problema, ya que afecta en el cumplimiento de los objetivos en beneficio del colaborador y de la organización. Por último, el estudio obtuvo una **justificación metodológica** esta investigación aplicó ciertas técnicas, procedimientos, métodos e instrumentos disponibles para otras investigaciones interesados en averiguar estas variables en otra realidad y contexto. La investigación sugirió estudiar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción para que se pueda emplear en otros estudios de investigación.

La investigación plantea un **objetivo general** y es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022 y como **objetivo específico** contamos con 2: analizar el nivel del clima organizacional que percibe la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022 y Conocer la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Por un lado, la investigación se sustentó en antecedentes internacionales como Choque y Martínez (2021), quienes en su investigación tienen como objetivo analizar el “clima organizacional y satisfacción laboral dentro de la institución YPFB en la Paz”, este estudio fue realizado mediante una encuesta con la metodología cuantitativa, la muestra fue de 203 trabajadores de una población representada por 425 funcionarios de la oficina central de la Paz, obteniendo la conclusión que si existe un clima organizacional positivo en dicha institución aunque se tendría que mejorar algunos aspectos.

De la misma forma, Borda et al. (2020), en esta investigación se analizó “el clima organizacional de los trabajadores de Alpha Credit Colombia”, con el objetivo de proponer un plan de mejoramiento para la investigación del clima organizacional, debido a la pandemia la empresa hizo diversos cambios los cuales han sido percibidos de manera diferente por cada trabajador, se utilizó encuestas para determinar el grado de satisfacción y que factores estarían afectando el clima organizacional, determinando con dicho resultado que la empresa hace más de 1 año que no realiza ningún tipo de evaluación en la satisfacción de sus empleados al desconocer dicho tema necesitaría un plan de mejoramiento.

La tesis que se desarrolló en Colombia tiene como objetivo establecer cómo influye el clima organizacional en la productividad laboral de la empresa TORONTO DE COLOMBIA LTDA sede Santa Marta. Busco determinar la influencia que genera el mal clima organizacional, y así no tener ningún impacto negativo en el proceso de productividad. Se utilizó una investigación documental y descriptiva, asimismo se aplicó encuestas a los trabajadores y dando como resultado que la organización se debe enfocar en dar una mejora continua a su personal que involucren al trabajador de manera directa para así satisfacer su crecimiento y desarrollo personal en la empresa, contribuyendo de manera más eficiente en los resultados de la producción en la empresa (Bastidas et al., 2019).

Por otro lado, la investigación sustentó antecedentes nacionales como: Azaña y Mozo (2021) quien en su investigación desarrollada en el sector saneamiento ubicado en Chimbote, tiene como objetivo establecer como se relaciona el clima organizacional y la satisfacción, utilizaron el instrumento de recolección de datos y la muestra censal a 90 trabajadores seleccionados. La prueba Rho de Spearman encuentra que existe correlación en el clima organización y la satisfacción laboral y que al no valorarlo podría afectar la productividad de la empresa y los trabajadores.

Del mismo modo, Idrogo y Tasilla (2019), esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa COMEDSA INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A donde se desarrolló una encuesta que se aplicó a 60 colaboradores de la empresa, obteniendo como resultado que el clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral y que es fundamental que las condiciones y motivación laboral estén vinculadas con un buen ambiente de trabajo.

Según, Valle y Velázquez (2017), la investigación que se realizó tiene como objetivo dar a conocer los factores externos e internos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa El Piuranito E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa, buscan determinar si los factores externos e internos intervienen en el clima organizacional de sus colaboradores, se utilizó una muestra cuantitativa no experimental de 62 trabajadores, llegando a arrojar en sus resultados que los factores internos si influyen de manera directa con la satisfacción laboral de igual manera para los factores externos llegando a la conclusión que ambos factores deberían estar ligados al clima organizacional, ya que así será medido la satisfacción de sus trabajadores en la empresa.

Por otro lado, la investigación sustentó antecedentes locales como: Según, Ruiz (2021), dicha investigación tuvo como objetivo principal Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Sub gerencia de Abastecimiento de la M.P.T., en la cual se realizó una

encuesta a 26 empleados de la M.P.T. - Periodo 2020, su investigación fue cuantitativa, y con los resultados obtenidos del cuestionario se pudo llegar a la conclusión de que ambas variables están relacionadas, ya que cualquier cambio que pueda ocurrir en el clima organización va a repercutir en la satisfacción de los trabajadores y por ende generaría una percepción negativa en los colaboradores.

Como dice, Mena (2021), en su tesis tuvo como objetivo principal conocer el clima organizacional de las empresas públicas investigando en artículos publicados hace 10 años, fue de tipo teórico y sistemática aplicando el análisis documental, la muestra fueron 21 artículos científicos los cuales arrojó como resultado un 54% de las empresas públicas logran alcanzar un clima favorable, el 26% un clima regular y el 20% es desfavorable, obteniendo la conclusión finalmente, que el clima organizacional se transmite a través de la percepción en nuestro ambiente laboral.

Así mismo, Cáceda (2019), realizó su investigación con el objetivo principal de determinar la relación del clima organizacional entre la gestión del talento humano, de una corporación de la ciudad de Trujillo en el 2019. La forma de su diseño fue no experimental, utilizando la encuesta para una población de 68 trabajadores de la corporación, llegando a concluir que ambas variables están relacionadas entre sí, afirmando que la gestión del talento humano si tiene una relación que influye de manera positiva respecto al clima organizacional siendo fundamental y necesario tomar decisiones adecuadas con respecto al clima organizacional de los colaboradores.

Clima organizacional, surge de la importancia e influencia del desempeño y estado de ánimo de los empleados en la empresa. Las instituciones comenzaron a entender que no solo los activos tangibles eran importantes en el proceso empresarial, sino que el capital humano sin duda es un factor importante y clave para la economía.

El clima organizacional según Goncalves (1997), lo resalta como un elemento importante, ya que, a través de las percepciones de los miembros, manifiestan su comportamiento los cuales hacen saber a la empresa la realidad y condicionan el rendimiento en el medio laboral.

En un sentido opuesto Stephen Robbins define al Clima Organizacional como una relación directa en cuanto a las fuerzas externas e instituciones que influyen en el desempeño de los trabajadores. Indica que el ambiente es el que afecta a las empresas o instituciones algunas enfrentan medios estáticos y otras más dinámicas por lo que se debería tomar en cuenta lograr ajustar la estructura de la organización.

Adicionalmente, La teoría De Pritchard Y Karasick (1973) Citado en Sulca (2021) definen al clima organizacional que el ambiente interno de una organización es como una propiedad relativamente estable en el tiempo por ello se distingue de otras organizaciones y proviene del resultado de las políticas y compartimientos de sus miembros; estos autores describen al clima organizacional en 11 dimensiones: a) **Autonomía:** el colaborador en la toma de decisiones tiene un grado de independencia. b) **Conflicto y cooperación:** se mide de acuerdo con el nivel de ayuda que se genera entre colaboradores, así como el nivel de conflictos que se podría generar entre ellos. c) **Relaciones sociales:** se refiere a la atmosfera social que hay en la organización entre colaboradores. d) **Estructura:** normas y políticas que emite la empresa y afecta la manera de llevar a cabo una tarea por parte del trabajador. e) **Remuneración:** se refiere a los beneficios de pago que emite la empresa al trabajador por el trabajo realizado. f) **Rendimiento:** relación entre el trabajo bien hecho por parte del trabajador y la remuneración recibida por este. g) **Motivación:** elementos que utiliza la organización con el fin de tener a su personal motivado. h) **Estatus:** nivel jerárquico que existe en la empresa y la importancia de estos para el desarrollo de actividades. i) **Flexibilidad e innovación:** Habilidad de la empresa para asumir nuevos retos y experimentar cosas nuevas y ser proactivos al cambio por el bienestar de su empresa y colaboradores. g) **Centralización en la toma de**

decisiones: delegación de tareas y toma de decisiones en cada uno de los niveles de la organización. k) **Apoyo:** respaldo por parte de los directivos hacia sus trabajadores para enfrentar dificultades relacionadas con el trabajo o personales.

La satisfacción laboral: en cuanto a definiciones tenemos a Palma (1999) citado en Eustaquio (2016), quien nos indica que la satisfacción se basa en las actitudes que muestra los trabajadores para sentirse cómodos dentro de su puesto laboral y que se debería tomar en cuenta algunos puntos como: condiciones del ámbito laboral, supervisión, retribución justa en tema de remuneraciones, seguridad, oportunidades de crecimiento, apoyo entre jefes y compañeros.

Hellriegel y Soclum (2016) citado en Sanchez (2022) definen a la satisfacción laboral como un vínculo de reacciones y sentimientos de los trabajadores que presentan de manera individual o grupal al interactuar con los elementos de la organización.

Asimismo según Locke (1976) citado en Eustaquio (2016), define a la satisfacción como las emociones positivas y placenteras que resultan de la percepción subjetiva de las experiencias en el trabajo de los colaboradores; este autor fue uno de los principales que logro identificar 9 dimensiones y las clasifico en dos categorías: **1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral:** **A) Satisfacción en el trabajo:** El individuo se integra de manera intrínseca al trabajo, crea posibilidades de éxito y reconocimientos, ganando ascensos y aprendizajes, etc. **B) Satisfacción con el salario:** la organización en este punto debe tener en cuenta que los sueldos de los colaboradores de acuerdo con el área o puesto asignado debería estar en promedio al mercado laboral con el fin de incentivar a los colaboradores a recibir un sueldo justo de acuerdo con sus esfuerzos y metas trazadas dentro de la organización **C) Satisfacción con las promociones y ascensos:** oportunidad de crecimiento personal para sus trabajadores con el fin de incrementar el status de sus colaboradores. **D)**

Satisfacción con el reconocimiento: valoración que se le da a los colaboradores por su gran trabajo y esfuerzo lo cual motiva para seguir realizando de manera satisfactoria sus actividades, **E) Satisfacción con los beneficios:** seguridad que tiene el colaborar de obtener sus beneficios como C.T.S., vacaciones, seguros, etc. **F) Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo:** en este factor podemos destacar las condiciones en las que se encuentra el lugar donde se labora es decir tener limpieza y orden en las oficinas, ambiente iluminado y temperado, además los escritorios y muebles asignados al personal deberían ser de buena calidad para realizar un trabajo ágil y adecuado.

2) Agentes de satisfacción: **A) Satisfacción con la supervisión:** en toda organización va a existir los líderes o supervisores que estén verificando el logro de objetivos de los colaboradores, cierto es que no solo se deben de limitar a criticar el trabajo que realizan o las metas a las que llegaron y la satisfacción podría decaer, sino que es necesario que los líderes puedan también ser el soporte necesario para facilitar a los trabajadores en el cumplimiento de metas, ya que ellos como jefes directos son los que deben estar prestos a brindar su apoyo incondicional, puesto que ambos trabajan para llegar a los objetivos en común. **B) Satisfacción con los compañeros:** actitudes que toma el trabajador al relacionarse con sus compañeros teniendo una competencia sana y conductas armoniosas que generen una gran satisfacción a nivel de compañerismo sin riñas y conflictos. **C) Satisfacción con la compañía y la dirección:** los directivos deben brindar seguridad y confianza a sus colaboradores dándoles a conocer las políticas de beneficios y salarios de la organización.

Importancia de la satisfacción laboral, Hellriegel y Slocum (2016) citado en Sanchez (2022) cuando los colaboradores perciben la buena gestión de las empresas y estas se enfocan en cuidar tanto física como mentalmente a sus trabajadores estos sienten una buena satisfacción dentro de su ambiente laboral. Robbins y Judge (2009) es importante hacer un seguimiento para poder identificar en qué nivel de satisfacción y percepciones se tiene de los empleados respecto al trato de la organización y realización de objetivos, también manifiestan que cuando la empresa logra que sus trabajadores tengan un alto

nivel de satisfacción, incrementa el desempeño de los empleados, ya que su nivel de motivación y la forma de realizar sus labores llega a cumplir sus expectativas.

Para la definición de términos básico:

1. **Toma de decisiones:** es la elección frente a una situación.
2. **Liderazgo:** habilidades que tiene una persona para dirigir y ser el líder de un grupo con el fin de encaminarlos hacia un objetivo.
3. **Trabajo en equipo:** participación en conjunto para un fin.
4. **Herramientas de trabajo:** instrumentos que se le otorgan a los trabajadores para desempeñar sus funciones.
5. **Solución de conflictos:** habilidad para resolver un problema.
6. **Confianza:** seguridad en nosotros mismos.
7. **Políticas Laborales:** son leyes o normas que establece una organización para un adecuado funcionamiento.
8. **Capacitación:** conocimientos y herramientas que brinda una organización para que sus trabajadores cumplan de manera óptima sus funciones.
9. **Sueldo justo:** remuneración de acuerdo con su desempeño.
10. **Objetivos comerciales:** meta que se establece en la empresa para que su organización crezca satisfactoriamente.
11. **Respuesta oportuna:** persona que brinda respuesta a tiempo y oportunas.
12. **Canal de comunicación:** es un medio que transmite información.
13. **Carga laboral:** conjunto de actividades por cumplir.
14. **Incentivos:** beneficio que se otorga al alcanzar una meta.
15. **Adaptación al cambio:** capacidad que tiene una persona para adaptarse a los cambios suscitados en su vida o dentro de su entorno laboral.

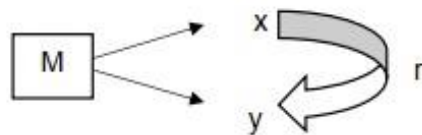
16. **Estrategias:** es una serie de acciones que se planifican con el fin de conseguir mejores resultados.
17. **Cooperación:** actuar de manera conjunta frente a un suceso.
18. **Estado de ánimo:** son las actitudes que mostramos frente a una situación.
19. **Carga laboral:** exceso de trabajo
20. **Salario promedio:** remuneración acorde al mercado.
21. **Satisfacción de necesidades:** condición de realización frente a una necesidad que se logra cumplir.
22. **Habilidades:** capacidad de hacer las cosas propuestas de manera correcta y fácil.
23. **Sistema de promociones:** ascenso a un cargo superior y/o mejor remuneración.
24. **Política de reconocimiento:** estrategia que ejecutan las organizaciones para reconocer el trabajo bien hecho de sus colaboradores.
25. **Beneficios acordes al mercado:** igualdad o similares que otorgan las organizaciones en sus beneficios a los trabajadores.
26. **Supervisión:** función de dirigir a un grupo de personas.
27. **Relaciones interpersonales:** interacción entre dos o más personas.
28. **Entorno:** lugar o personas que rodean a alguien.
29. **Comunicación:** capacidad de transmitir un mensaje ya sea de manera oral o escrita.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación que se realizó fue de tipo básica con un nivel correlacional y su diseño fue no experimental.

Esquema



Fuente: Elaboración propia

Dónde:

M: En la oficina fuerza de ventas – Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022.

x: El clima organizacional y:

Satisfacción laboral r: La

relación en las variables

3.2. Variables y operacionalización:

3.2.1. Variable Clima Organizacional:

- **Definición conceptual:** Según Pritchard Y Karasick (1973) Citado en Sulca (2021) definen al CLIMA ORGANIZACIONAL que el ambiente interno de una organización es como una propiedad relativamente estable en el tiempo por ello se distingue de otras organizaciones y proviene del resultado de las políticas y compartimientos de sus miembros.

- **Definición operacional:** La variable fue evaluada a través de las dimensiones e indicadores y se utilizó un cuestionario de 18 ítems que responden a Escala tipo Likert.
- **Indicadores:** Toma de decisiones, liderazgo, trabajo en equipo, herramientas de trabajo, solución de conflictos, confianza, políticas laborales, capacitación del personal, sueldo justo, objetivos comerciales, respuestas oportunas y constructivas, canales de comunicación y participación, carga laboral, incentivos y/o estímulos, adaptación al cambio, estrategias, apoyo al personal en problemas laborales y no laborales y finalmente cooperación.
- **Escala de medición:** ordinal.

3.2.2. Variable Satisfacción Laboral:

- **Definición conceptual:** La satisfacción laboral se define como un una emoción placentera y positiva que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador”, Edwin Locke (1969). De esta frase podemos concluir que la satisfacción es un problema con un alto grado de subjetividad.
- **Definición operacional:** Se evaluó la satisfacción laboral a través de 9 dimensiones y se utilizó un cuestionario de 14 ítems que responden a Escala tipo Likert.
- **Indicadores:** Carga laboral, estado de ánimo, salario promedio, satisfacción de necesidades, habilidades, sistema de promociones, políticas de reconocimiento, beneficios acordes al mercado, disposición para adaptarse en el ambiente físico, supervisión de los altos mandos, relación con sus superiores, relación interpersonal, entorno y comunicación.
- **Escala de medición:** ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo:

3.3.1 Población:

La población se definió como el conjunto de personas que tienen características en común en un grupo específico las cuales son requeridas para la investigación, se tomó en cuenta para este estudio a 8 profesionales de venta en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022.

3.3.2 Muestra:

Cuando la población es identificada por el Investigador, es menor a 100 y además es posible ubicar y contactar a todas las personas que conforman dicha población, se toma como muestra el total de la población. Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 8 profesionales de venta en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022.

3.3.3 Muestreo:

El marco de muestreo fue el total de profesionales de venta en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022 por lo tanto es no probabilístico y por conveniencia del investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1. Técnica:

La técnica de la investigación fue la encuesta, ya que es sencilla y objetiva de realizar, nos ayudó con la recolección de datos con base en un cuestionario que fue elaborado considerando los puntos básicos que necesitamos saber para la investigación, estos datos se obtuvieron a partir de la muestra de 8 profesionales de venta en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022.

3.4.2. Instrumento:

El cuestionario que se utilizó fue en base a nuestro criterio con 32 preguntas específicas de las características de cada variable utilizada en la investigación con el fin de obtener la mayor claridad de opiniones sobre el problema en estudio, fue un formulario físico y llenado personalmente por los profesionales de venta en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022.

3.5. Procedimiento:

Para la presente investigación se presentó una carta de presentación a la empresa objeto de estudio y como resultado se obtuvo el consentimiento informado del supervisor de ventas. En el mes de mayo del 2022 se informó al personal la aplicación de la encuesta y se logró satisfactoriamente la ejecución. Los datos obtenidos fueron procesados en el programa de Excel y SPSS para poder vaciar toda la información y sacar nuestros datos estadísticos.

3.6. Método de análisis de datos:

El procesamiento de los datos se realizó en el programa Excel donde se recolectó la información de los encuestados, asimismo se tabuló para poder graficar el resultado arrojado de cada ítem en el cuestionario realizado, además se utilizó el programa estadístico SPSS en donde se buscó la relación de las dos variables utilizando la medida del coeficiente de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos:

Para la investigación realizada se obtuvo la información de los participantes solicitando su consentimiento informado y a la vez el permiso del supervisor de ventas en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022, además el filtro riguroso de los jurados y comités de ética de la universidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados:

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022

Tabla 1

Rho de Spearman

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| | | | Clima Organizacional | Satisfacción Laboral |
| Rho de Spearman | Clima Organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,765* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,027 |
| | | N | 8 | 8 |
| | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | ,765* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,027 | . |
| | | N | 8 | 8 |

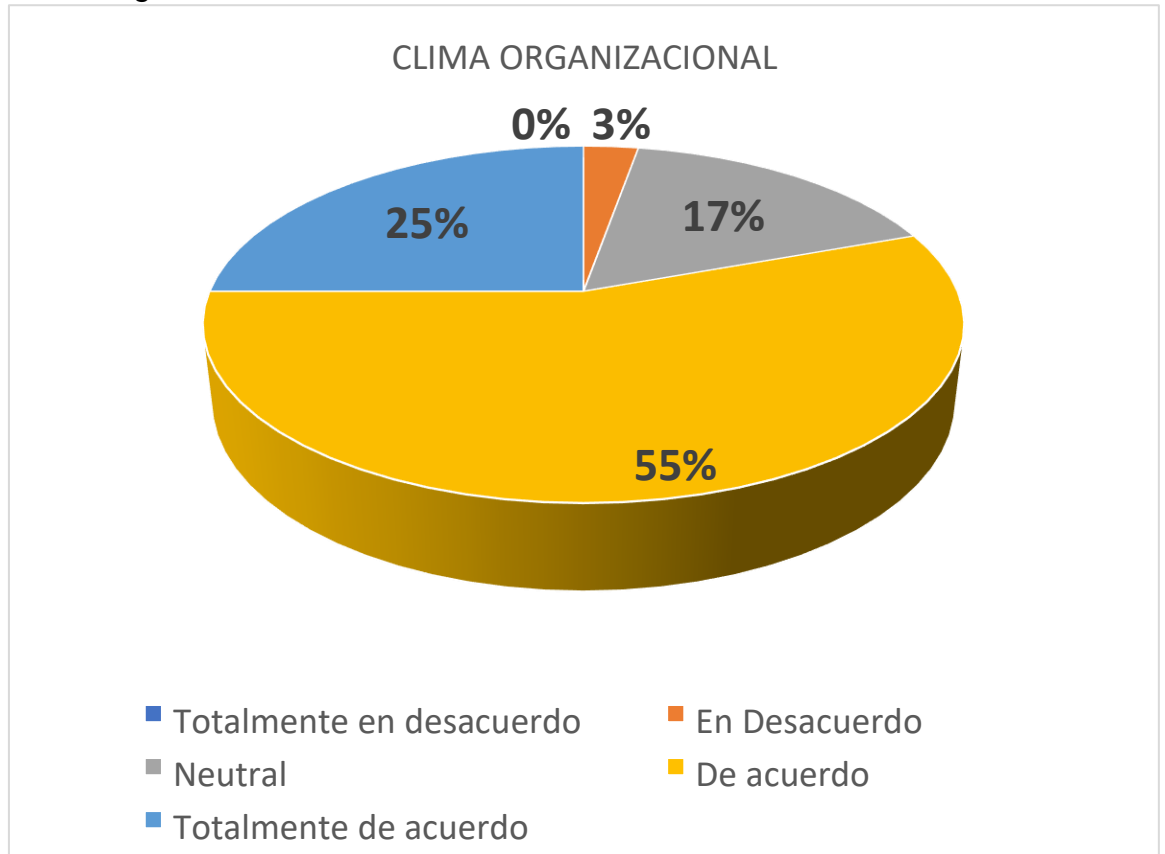
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: SPSS

Interpretación: en la tabla 1 se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de correlación Rho de Spearman donde se obtuvo un valor de 0,765, lo cual indica una correlación positiva alta.

Primer objetivo específico: Analizar el nivel del clima organizacional que perciben en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú Trujillo 2022.

Figura 1
Clima Organizacional



Fuente: encuestas

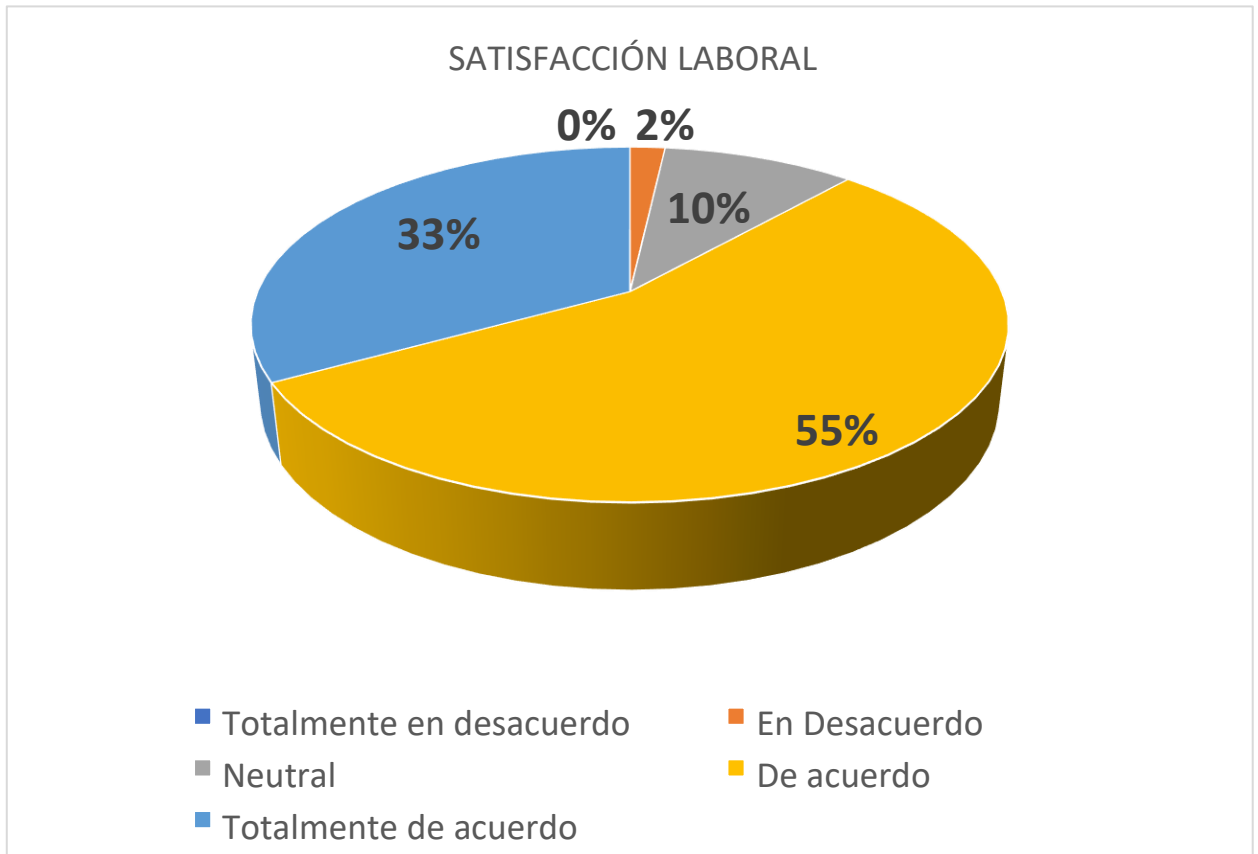
Elaboración: propia del investigador

Interpretación: en la figura 1 se observa que un 55% de los encuestados están de acuerdo en cómo se está llevando el clima organizacional dentro de la fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo teniendo a la gran mayoría satisfechos, así mismo un 25% está totalmente de acuerdo, un 17% mantiene una posición neutral, y finalmente solo un 3% está en desacuerdo.

4.2. Análisis e interpretación de resultados:

Segundo objetivo específico: Conocer la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú Trujillo 2022.

Figura 2
Satisfacción Laboral



Fuente: encuestas

Elaboración: propia del investigador

Interpretación: en la figura 2 se observa que un 55% de los encuestados están de acuerdo y el 33% está totalmente de acuerdo llegando a sumar un 88% de satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo teniendo la gran mayoría satisfechos, así mismo un 10% mantiene una posición neutral, y solo un 2% está en desacuerdo.

V. DISCUSIÓN:

El objetivo general de la presente tesis fue Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022.

Para el desempeño de este objetivo se realizó una encuesta a los trabajadores con el fin de conocer el grado de relación que se tiene entre las dos variables estudiadas, se utilizó la prueba de correlación de Spearman arrojando un resultado rho de 0,765, ubicado dentro del rango 0,7 a 0,89 en el cuadro de interpretación de la prueba de Spearman, este resultado nos mostró una correlación positiva alta, por lo tanto se comprueba que si existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022; resultado que se asemeja a la investigación de Ruiz (2021) donde se buscó como determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Sub gerencia de Abastecimiento de la M.P.T. y como resultados obtenidos del cuestionario se llegó a la conclusión de que ambas variables están relacionadas.

En la misma línea la investigación de Azaña y Mozo (2021) quien busco establecer como se relaciona el clima organizacional y la satisfacción utilizando un instrumento de recolección de datos a 90 trabajadores y llegando a utilizar la prueba Rho de Spearman donde encontró que existe relación en el clima organización y la satisfacción laboral. Se llegó a la conclusión que el clima organización y la satisfacción laboral es de suma importancia en la oficina fuerza de ventas – Banco de crédito del Perú, Trujillo 2022, los profesionales de ventas valorar esta relación y están enfocados a seguir mejorándolo para el desarrollo de la organización y los empleados.

Objetivo específico: Analizar el nivel del clima organizacional que perciben en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú Trujillo 2022.

Al respecto en la figura 1 se observa la consolidación de resultados obtenidos a través del cuestionario el cual abarca las 9 dimensiones estudiadas del clima organizacional según La teoría De Pritchard Y Karasick (1973) Citado en Sulca (2021), arrojando como resultado que un 55% de los encuestados están de acuerdo con el clima organizacional que existe dentro de la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú Trujillo 2022, siendo el porcentaje mayor, asimismo también observamos que un 25% está totalmente de acuerdo por lo que al sumar dichos porcentajes nos arroja un 80% de colaboradores que sienten que la empresa está actuando de manera correcta con los parámetros del clima dentro de la organización, los trabajadores se sienten motivados, en un gran grupo de trabajo, con herramientas correctas que van de acorde a su rol que desempeñan, reciben información oportuna, los canales de comunicación están bien establecidos y cuentan con apoyo de superiores y compañeros.

El porcentaje restante equivale al 10% de colaboradores que aún no están del todo decididos y un 2% únicamente que no se encuentran de acuerdo, como resultado que se asemeja a la investigación de Hans Bon y Milagros Luna (2021) Donde uno de su objetivo fue determinar el nivel del clima organizacional que perciben los trabajadores del centro de atención telefónica del BCP, Agencia Trujillo – 2019 dando como resultado que el 73% de los encuestados considera que es bueno el clima organización.

Como resultado de mi investigación y teniendo como dato que el 80% de los encuestados están conforme el clima organización en la oficina fuerza de venta – Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022 esto lleva a que profesionales de ventas trabajen en armonía y sigan motivados para lograr los objetivos de los empleados y de la organización, asimismo implementar

o seguir mejorando los resultados obtenidos con el fin de aumentar el porcentaje y lo más importante de todo mantener estos indicadores no solo para el beneficio del trabajador sino de toda la organización que en conjunto se llegara a cumplir todas las metas trazadas.

Segundo objetivo específico: Conocer la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú Trujillo 2022.

En la figura 2 se observa la consolidación de resultados obtenidos a través del cuestionario el cual abarca las 9 dimensiones estudiadas de la satisfacción laboral según Locke (1976) citado en Eustaquio (2016), arrojando como resultado que un 55% de los encuestados están de acuerdo con la satisfacción laboral que existe dentro de la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú Trujillo 2022, siendo el porcentaje mayor, asimismo también observamos que un 33% está totalmente de acuerdo por lo que al sumar dichos porcentajes nos arroja un 88% de colaboradores que están satisfechos con el trabajo que vienen desempeñando dentro de la organización, asimismo podemos resaltar la satisfacción con el salario, los reconocimientos, las condiciones físicas, beneficios y satisfacción con superiores y compañeros los que están siendo de gran fortaleza para la organización, ya que sus empleados están en gran parte satisfechos con todo lo que se les brinda, sin embargo tenemos aún un 10% de colaboradores que aún no están del todo decididos y el 2% únicamente no se encuentra de acuerdo, como resultado que se asemeja a la investigación de Valle y Velázquez (2017), su objetivo fue conocer los factores externos e internos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa El Piuranito E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa, se concluyó que la satisfacción laboral influye de manera directa que ambos factores deberían estar ligados al clima organizacional.

Teniendo como dato que el 55% de los encuestados están de acuerdo y el 33% está totalmente de acuerdo llegando a sumar un 88% en la oficina

fuerza de ventas – Banco de crédito del Perú, Trujillo 2022 están conforme con la satisfacción laboral, teniendo en cuenta este resultado podemos deducir que el estado emocional de los colaboradores se encuentra positivo frente a las expectativas esperadas, ya que se sienten satisfechos con el buen desempeño de la organización.

VI. CONCLUSIONES:

- a) Existe una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú Trujillo 2022, según la aplicación de la prueba de Spearman que obtuvo un Rho de 0,765 mostrando dentro de ese rango una correlación positiva alta.

- b) El clima organizacional en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú Trujillo 2022, es bueno según el 80% de los encuestados.

- c) La satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas - Banco de Crédito del Perú Trujillo 2022, es buena según 88% de los encuestados.

VII. RECOMENDACIONES:

- 1.** Se sugiere seguir desarrollando y fomentando el gran entorno en el trabajo que hasta ahora viene generando grandes estimulaciones para el trabajador como para la organización, para así poder mantener estos resultados positivos para los colaboradores, ya que se sienten felices y motivados en su centro laboral y así desempeñar sus funciones de manera óptima.
- 2.** Para el clima organizacional se recomienda que los objetivos y metas comerciales de los colaboradores sean de acuerdo con el mercado, ya que se midió esta dimensión y en la mayoría de los colaboradores no se sentían motivados ni de acuerdo con este ítem, por lo que la mejora de estos influiría de manera positiva en el clima de la organización.
- 3.** Para la satisfacción laboral se recomienda seguir optando por las buenas prácticas que hasta ahora se realizan, ya que ha favorecido que la mayoría de sus colaboradores puedan estar satisfechos.

REFERENCIAS

TESIS

- Azaña, H., Mozo, A. (2021) *“Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa seda Chimbote S.A., 2019”* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73093/Aza%c3%b1a_MHE-Mozo-CAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bastidas, J., Jimenez, L. y Vanegas, P. (2019) *“Influencia del Clima Organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia LTDA”* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Archivo digital.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16558/4/2019_influencia_clima_productividad.pdf
- Bond, H., Luna, M. (2021) *“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de atención telefónica del Banco de Crédito del Perú agencia Trujillo – 2019”* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Archivo digital.
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7819/1/REP_HANS.BON_MILAGROS.LUNA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.INFLUENCIA.pdf
- Borda, L., Mora, T., Sabogal, A., Calderón, B. y Betancourt, J. (2020) *“Clima organizacional en el talento humano de Alpha Credit Colombia”* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD]. Archivo digital.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38690/lbordag.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cáceda, E. (2019) *“La gestión del talento humano y el clima organizacional de una corporación de la ciudad de Trujillo, año 2019”* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55597/C%c3%a1ceda_AEH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Choque, R., Martínez, J. (2021). *“El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores” (caso YPFB de la oficina central La Paz)* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Archivo digital.
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/27667/T-2958.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Eustaquio, C. (2016) *“Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del Distrito de la Esperanza enero-julio 2016”* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Archivo digital.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%c3%b1o%20Carlos.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Idrogo, J., Tasilla, K. (2019) *“Relación entre clima organizacional y satisfacción del trabajador en la empresa COMEDSA Ingeniería y Construcción S.A, 2019”* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Archivo digital.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3336/Jonathan_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Mena, K. (2021) *“Clima organizacional en Empresas Públicas: Una revisión sistemática”* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66051/>

Mena_RKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, D. (2021) “*Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la subgerencia de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020*” [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

Archivo digital.

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27805/5.1%20](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27805/5.1%20Tesis-Ruiz%20Lopez-Daysi%20Antolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Tesis-Ruiz%20Lopez-](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27805/5.1%20Tesis-Ruiz%20Lopez-Daysi%20Antolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Daysi%20Antolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27805/5.1%20Tesis-Ruiz%20Lopez-Daysi%20Antolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sanchez, J. (2022) “La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mi Banco, Motupe, 2018” [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital.

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9492/S](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9492/Severino%20S%c3%a1nchez%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[everino%20S%c3%a1nchez%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9492/Severino%20S%c3%a1nchez%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9492/Severino%20S%c3%a1nchez%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sulca, K. (2021) “*Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A., San Martín de Porres, 2021*” [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74208/](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74208/Sulca_QKY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Sulca_QKY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74208/Sulca_QKY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valle, C., Velázquez, C. (2017) “*Factores internos y externos de la satisfacción laboral de los trabajadores de la concesionaria de alimentos servicios generales “El Piurano” E.I.R.L., Arequipa – 2017*”

[Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín Arequipa].

Archivo digital.

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5502/Rlvafecv.](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5502/Rlvafecv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5502/Rlvafecv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ARTICULOS, LIBROS Y REVISTAS

Andres, F. y Suarez, L. (2019). Dimensiones de Pritchard y Karasick - In document Actualización del manual de funciones por competencias para los cargos administrativos y operativos de la empresa seguridad activa L&L LTDA (página 111-130). *Library*.
<https://1library.co/article/dimensiones-de-pritchard-y-karasick-climaorganizacional.qo5v6omy>

Cómo encontrar la satisfacción laboral o hacer que otros la encuentren. (2009). *FIT Learning*.
<https://fitls.com/blog/satisfaccionlaboralformacion-elearning/>

Editorial, Etecé (2022). Relaciones interpersonales. *Concepto*.
<https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>

EditorPs. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*
<https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboraldeterminantes/>

García Viamontes, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. *Eumed.Net*.
www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm

Garcia, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *SciELO*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004

Gonçalves, A. (S.F.). Dimensiones del clima organizacional. *Geocities*
<https://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

Gonzales, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Editorial Diaz de Santos.

<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/13082.pdf>

Goran, E. (S.F.). El clima organizacional. Una puesta a punto de la teoría e investigaciones. *Artículos*.

<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1986/vol2/arti3.htm>

Hellriegel, Don y Slocum Jr., John W. (2009). *Comportamiento organizacional*. 12a. edición (Mascaro, P. y Treviño, M., Trad.; Organizational Behavior, 12th ed.) Cengage Learning Editores.

<http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca->

[virtual/libro/documento/5EF6TFGvk5S9uSmE0Qv7k6_COMPORTAMIENTO_ORGANIZACIONAL.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/5EF6TFGvk5S9uSmE0Qv7k6_COMPORTAMIENTO_ORGANIZACIONAL.pdf)

Hernandez, D. (S.F.) El clima organizacional como factor de eficiencia laboral en la oficina general de administración de producción (página 2). *Monografías*.

<https://www.monografias.com/trabajos82/clima-organizacional-ministerio-produccion/clima-organizacional-ministerio-produccion2>

Lopez, J. (2018). La adaptación al cambio, un indicador de liderazgo profesional. *Corporate YACHTING*.

<https://corporateyachting.es/es/la-adaptacion-al-cambio-un-indicador-de->

[liderazgo-profesional/#:~:text=La%20adaptaci%C3%B3n%20al%20cambio%2](https://corporateyachting.es/es/la-adaptacion-al-cambio-un-indicador-de-liderazgo-profesional/#:~:text=La%20adaptaci%C3%B3n%20al%20cambio%2)

[0es,objetivos%20o%20solucionar%20problemas%20comunes.](https://corporateyachting.es/es/la-adaptacion-al-cambio-un-indicador-de-liderazgo-profesional/#:~:text=La%20adaptaci%C3%B3n%20al%20cambio%20es,objetivos%20o%20solucionar%20problemas%20comunes)

Maisch Molina, E. (2004). Pautas Metodológicas para la realización de estudios de Clima Organizacional. *Gestión En El Tercer Milenio*, 7(13), 87–91. <https://doi.org/10.15381/gtm.v7i13.9859>

Ovando, L. (2019). Clima laboral negativo: repelente para el talento. *PDA International*.

<https://blog.pdainternacional.net/blog/2019/09/25/climalaboral-negativo-repelente-para-el-talento/>

Peralta, R. (2020). El clima organizacional. *Gestiopolis*.

<https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Perez, J. y Gardey, A. (2021). Definición de liderazgo. *Definición.De*.

<https://definicion.de/liderazgo/>

Perez, J. y Gardey, A. (2021). Definición de supervisión. *Definición.De*.

<https://definicion.de/supervision/>

Pujol-Cols. L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales vol. 34, N° 146, 2018, 3-18*. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Qué es el clima organizacional. Características e importancia. (s.f.) *QuestionPro Workforce*. <https://www.questionpro.com/blog/es/quees-el-climaorganizacional/#:~:text=El%20clima%20organizacional%20puede%20servir,y%20estrategias%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>

Que es la carga laboral. (s.f.) *Euroinnova*.

<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-la-carga-laboral>

Redator, R. (2019). Clima organizacional: ¿qué es y por qué es importante evaluarlo en las empresas? *Rock Content*.

<https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional. 13th edición* (Enríquez, J., Trad.; Organizational behavior, 13th ed.) Pearson Educación.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero - junio 2016 Vol. 1 N° 25.*
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-envalores/v1n25/art01.pdf>

Villar, E. (2021). Las dimensiones del clima laboral. *HR Latam / Talent Management Latin América.*
<https://hrlatam.com/blog/dimensionesclima-laboral/>

Zimmermann, F. (2020). Unidad 4: Dirección de la empresa – La conducta humana en la organización. *Bitácora Web – Administración Gerencial 2020.*
<https://zimmenriag.wordpress.com/2020/05/18/unidad-4-direccion-de-la-empresa-la-conducta-humana-en-la-organizacion/>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION |
|---------------------|--|--|---|--|--------------------|
| ORGANIZACIONAL | De Pritchard Y Karasick (1973) Citado en Sulca (2021) definen al CLIMA ORGANIZACIONAL que el ambiente interno de una organización es como una propiedad relativamente estable en el tiempo por ello se distingue de otras organizaciones y proviene del resultado de las políticas y compartimientos de sus miembros. | La variable fue evaluada a través de las dimensiones e indicadores propuestos por Pritchard Y Karasick - Citado en Sulca (2021); utilizando un cuestionario de 18 ítems que responden a Escala tipo Likert | AUTONOMIA | Toma de decisiones Liderazgo | LIKERT |
| | | | CONFLICTO Y COOPERACION | Trabajo en equipo Herramientas de trabajo | |
| | | | RELACIONES SOCIALES | Solución de conflictos Confianza | |
| | | | ESTRUCTURA | Políticas laborales Capacitación del personal | |
| | | | REMUNERACION Y RENDIMIENTO | Sueldo Justo Objetivos comerciales | |
| | | | ESTATUS Y CENTRALIZACION DE LA TOMA DE DECISIONES | Respuestas oportunas y constructivas Canales de comunicación y participación. | |
| | | | MOTIVACION | Carga laboral Incentivos y/o estímulos | |
| | | | FLEXIBILIDAD E INNOVACION | Adaptación al cambio Estrategias | |
| | | | APOYO | Apoyo al personal en problemas laborales y no laborales. Cooperación | |

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION |
|---------------------|---|--|--|--|--------------------|
| SALARIACION | La SATISFACCION LABORAL se puede definir como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto", Edwin Locke (1969). De esta frase podemos concluir que la satisfacción es un problema con un alto grado de subjetividad. | La variable fue evaluada a través de 9 dimensiones propuestas por Locke (1969); utilizando un cuestionario de 14 ítems que responden a Escala tipo Likert. | SATISFACCION CON SU TRABAJO | Carga laboral Estado de animo | LIKERT |
| | | | SATISFACCION CON EL SALARIO | Salario promedio Satisfacción de necesidades | |
| | | | SATISFACCION CON LAS PROMOCIONES DE ACENSON | Habilidades Sistema de promociones | |
| | | | SATISFACCION CON EL RECONOCIMIENTO | Política de reconocimiento | |
| | | | SATISFACCION CON LOS BENEFICIOS | Beneficios acordes al mercado | |
| | | | SATISFACCION CON LAS CONDICIONES FISICAS EN EL TRABAJO | Disposición para adaptarse en el ambiente físico | |
| | | | SATISFACCION CON LOS SUPERIORES | Supervisión por parte de los superiores. Relación con sus superiores. | |
| | | | SATISFACCION CON LOS COMPAÑEROS | Relación Interpersonal | |
| | | | SATISFACCION CON LA COMPAÑÍA Y DIRECCION | Entorno Comunicación | |

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



Instrumento de recolección de datos: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Oficina Fuerza de Ventas – Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022”

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| Totalmente en desacuerdo (TD) | Desacuerdo (D) | Neutral (N) | De acuerdo (A) | Totalmente de acuerdo (TA) |
|-------------------------------|----------------|-------------|----------------|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | | |
|--------------------------------|-------------------------|---|------------|----------|----------|----------|-----------|
| N° | Dimensión / Indicadores | Preguntas | VALORACIÓN | | | | |
| AUTONOMÍA | | | TD | D | N | A | TA |
| 1 | Toma de decisión | ¿Soy responsable del trabajo que realizo? | | | | | |
| 2 | Liderazgo | ¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor? | | | | | |
| CONFLICTO Y COOPERACIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 3 | Trabajo en equipo | ¿Tu equipo te motiva a completar tus tareas? | | | | | |
| 4 | Herramientas de trabajo | ¿Cuento con todos los implementos para desarrollar mis labores? | | | | | |
| RELACIONES SOCIALES | | | TD | D | N | A | TA |
| 5 | Solución de conflictos | ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable? | | | | | |
| 6 | Confianza | ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo? | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| ESTRUCTURA | | | TD | D | N | A | TA |
| 7 | Políticas laborales | ¿Están bien definidas las políticas laborales en la organización? | | | | | |
| 8 | Capacitación del personal | ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo? | | | | | |
| REMUNERACIÓN Y RENDIMIENTO | | | TD | D | N | A | TA |
| 9 | Sueldo Justo | ¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa? | | | | | |
| 10 | Objetivos comerciales | ¿Las metas comerciales están acorde al mercado? | | | | | |
| ESTATUS Y CENTRALIZACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES | | | TD | D | N | A | TA |
| 11 | Respuestas oportunas y constructivas | ¿Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo? | | | | | |
| 12 | Canales de comunicación y participación. | ¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la organización? | | | | | |
| MOTIVACIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 13 | Carga laboral | ¿Me siento como si nunca tuviese un día libre? | | | | | |
| 14 | Incentivos y/o estímulos | ¿Existe beneficios adicionales a tu sueldo? | | | | | |
| FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 15 | Adaptación al cambio | ¿Se te proporcionó la capacitación correcta cuando se introdujeron nuevos procesos/aplicativos? | | | | | |
| 16 | Estrategias | ¿Existe un plan para lograr los objetivos de la organización? | | | | | |
| APOYO | | | TD | D | N | A | TA |
| 17 | Apoyo al personal en problemas laborales y no laborales. | ¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero? | | | | | |
| 18 | Cooperación | ¿Tienes apoyo con tu equipo de trabajo? | | | | | |

SATISFACCIÓN LABORAL

| N° | Dimensión / Indicadores | Preguntas | VALORACIÓN | | | | |
|---|--|--|------------|----------|----------|----------|-----------|
| SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO | | | TD | D | N | A | TA |
| 19 | Carga laboral | ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo? | | | | | |
| 20 | Estado de ánimo | ¿Me siento orgulloso de trabajar para esta organización? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON EL SALARIO | | | TD | D | N | A | TA |
| 21 | Salario promedio | ¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo? | | | | | |
| 22 | Satisfacción de necesidades | ¿Tu sueldo cubre todas tus necesidades? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES DE ASCENSO | | | TD | D | N | A | TA |
| 23 | Habilidades | ¿Destacan tus habilidades en tu organización? | | | | | |
| 24 | Sistema de promociones | ¿Ves oportunidades de crecimiento en esta organización? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO | | | TD | D | N | A | TA |
| 25 | Política de reconocimiento | ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS | | | TD | D | N | A | TA |
| 26 | Beneficios acordes al mercado | ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO | | | TD | D | N | A | TA |
| 27 | Disposición para adaptarse en el ambiente físico | ¿Las herramientas y equipos que utilizo (laptop, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS SUPERIORES | | | TD | D | N | A | TA |
| 28 | Supervisión por parte de los superiores | ¿Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización? | | | | | |
| 29 | Relación con sus superiores. | ¿Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS | | | TD | D | N | A | TA |
| 30 | Relación Interpersonal | ¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LA COMPAÑÍA Y DIRECCIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 31 | Entorno | ¿Te sientes satisfecho en tu ambiente laboral? | | | | | |
| 32 | Comunicación | ¿Tu gerente comunica la información con claridad? | | | | | |

Anexo 3: Validación por juicio de experto Nro. 1



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Oficina Fuerza
de Ventas – Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022**

Variable: Clima Organizacional

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|
| | | Si | No | Si | No | Si | No |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | |
| | AUTONOMIA | | | | | | |
| 1 | ¿Soy responsable del trabajo que realizo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 2 | ¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 2 | | | | | | |
| | CONFLICTO Y COOPERACIÓN | | | | | | |
| 3 | ¿Tu equipo te motiva a completar tus tareas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 4 | ¿Cuento con todos los implementos para desarrollar mis labores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 3 | | | | | | |
| | RELACIONES SOCIALES | | | | | | |
| 5 | ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 6 | ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 4 | | | | | | |
| | ESTRUCTURA | | | | | | |
| 7 | ¿Están bien definidas las políticas laborales en la organización? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 8 | ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 5 | | | | | | |
| | REMUNERACIÓN Y RENDIMIENTO | | | | | | |
| 9 | ¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 10 | ¿Las metas comerciales están acorde al mercado? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 6 | | | | | | |
| | ESTATUS Y CENTRALIZACIÓN DE LA | | | | | | |
| 11 | ¿Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 12 | ¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la organización? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 7 | | | | | | |
| | MOTIVACIÓN | | | | | | |
| 13 | ¿Me siento como si nunca tuviese un día libre? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 14 | ¿Existe beneficio adicionales a tu sueldo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 8 | | | | | | |
| | FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN | | | | | | |
| 15 | ¿Se te proporcionó la capacitación correcta cuando se introdujeron nuevos procesos/aplicativos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 16 | ¿Existe un plan para lograr los objetivos de la organización? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 9 | | | | | | |
| | APOYO | | | | | | |
| 17 | ¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 18 | ¿Tienes apoyo con tu equipo de trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |


 Mg. Econ. Juan Ramón Pescón Quirós
 C.E.L. N° 0557

Variable: Satisfacción Laboral

| N° | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|
| | | Si | No | Si | No | Si | No |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO | | | | | | |
| 1 | ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 2 | ¿Me siento orgulloso de trabajar para esta organización? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 2 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON EL SALARIO | | | | | | |
| 3 | ¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 4 | ¿Tu sueldo cubre todas tus necesidades? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 3 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES DE ASCENSO | | | | | | |
| 5 | ¿Destacan tus habilidades en tu organización? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 6 | ¿Ves oportunidades de crecimiento en esta organización? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 4 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO | | | | | | |
| 7 | ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 5 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS | | | | | | |
| 8 | ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 6 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO | | | | | | |
| 9 | ¿Las herramientas y equipos que utilizo (laptop, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 7 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LOS SUPERIORES | | | | | | |
| 10 | ¿Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 11 | ¿Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 8 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS | | | | | | |
| 12 | ¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 9 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LA COMPAÑÍA Y DIRECCIÓN | | | | | | |
| 13 | ¿Te sientes satisfecho en tu ambiente laboral? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 14 | ¿Tu gerente comunica la información con claridad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Juan Ramon Pecsén Quiroz DNI:

16468423 Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

ORCYD: 0000-0003-3380-4577

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.


Mg. Ecov. Juan Ramón Pecsén Quiroz
C.E.L. N° 0557

Cuestionario para la variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| Totalmente en desacuerdo (TD) | Desacuerdo (D) | Neutral (N) | De acuerdo (A) | Totalmente de acuerdo (TA) |
|-------------------------------|----------------|-------------|----------------|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | | |
|--------------------------------|-------------------------|--|------------|---|---|---|----|
| N° | Dimensión / Indicadores | Preguntas | VALORACIÓN | | | | |
| | | | TD | D | N | A | TA |
| AUTONOMÍA | | | | | | | |
| 1 | Toma de decisión | ¿Soy responsable del trabajo que realizo? | | | | | |
| 2 | Liderazgo | ¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor? | | | | | |
| | | | TD | D | N | A | TA |
| CONFLICTO Y COOPERACIÓN | | | | | | | |
| 3 | Trabajo en equipo | ¿Tu equipo te motiva a completar tus tareas? | | | | | |
| 4 | Herramientas de trabajo | ¿Cuento con todos los implementos para desarrollar mis labores? | | | | | |
| | | | TD | D | N | A | TA |
| RELACIONES SOCIALES | | | | | | | |


 Mg. Econ. Juan Ramón Peccén Quiroz
 C.E.L. N° 0557

| | | | | | | | |
|--|--|--|----|---|---|---|----|
| 5 | Solución de conflictos | ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable? | | | | | |
| 6 | Confianza | ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo? | | | | | |
| | | | TD | D | N | A | TA |
| ESTRUCTURA | | | | | | | |
| 7 | Políticas laborales | ¿Están bien definidas las políticas laborales en la organización? | | | | | |
| 8 | Capacitación del personal | ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo? | | | | | |
| | | | TD | D | N | A | TA |
| REMUNERACIÓN Y RENDIMIENTO | | | | | | | |
| 9 | Sueldo Justo | ¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa? | | | | | |
| 10 | Objetivos comerciales | ¿Las metas comerciales están acorde al mercado? | | | | | |
| | | | TD | D | N | A | TA |
| ESTATUS Y CENTRALIZACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES | | | | | | | |
| 11 | Respuestas oportunas y constructivas | ¿Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo? | | | | | |
| 12 | Canales de comunicación y participación. | ¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la organización? | | | | | |
| | | | TD | D | N | A | TA |
| MOTIVACIÓN | | | | | | | |
| 13 | Carga laboral | ¿Me siento como si nunca tuviese un día libre? | | | | | |
| 14 | Incentivos y/o estímulos | ¿Existe beneficios adicionales a tu sueldo? | | | | | |
| | | | TD | D | N | A | TA |
| FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN | | | | | | | |
| 15 | Adaptación al cambio | ¿Se te proporcionó la capacitación correcta cuando se introdujeron nuevos procesos/aplicativos? | | | | | |
| 16 | Estrategias | ¿Existe un plan para lograr los objetivos de la organización? | | | | | |
| | | | TD | D | N | A | TA |
| APOYO | | | | | | | |
| 17 | Apoyo al personal en problemas laborales y no laborales. | ¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero? | | | | | |
| 18 | Cooperación | ¿Tienes apoyo con tu equipo de trabajo? | | | | | |


 Mg. Econ. Juan Ramón Peccén Quiroz
 C.E.L. N° 0557

Cuestionario para la variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| Totalmente en desacuerdo (TD) | Desacuerdo (D) | Neutral (N) | De acuerdo (A) | Totalmente de acuerdo (TA) |
|-------------------------------|----------------|-------------|----------------|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |


| SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | |
|--|-----------------------------|--|------------|---|---|---|
| N° | Dimensión / Indicadores | Preguntas | VALORACIÓN | | | |
| | | | TD | D | N | A |
| SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO | | | | | | |
| 19 | Carga laboral | ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo? | | | | |
| 20 | Estado de ánimo | ¿Me siento orgulloso de trabajar para esta organización? | | | | |
| SATISFACCIÓN CON EL SALARIO | | | | | | |
| 21 | Salario promedio | ¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo? | | | | |
| 22 | Satisfacción de necesidades | ¿Tu sueldo cubre todas tus necesidades? | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES DE ASCENSO | | | | | | |
| 23 | Habilidades | ¿Destacan tus habilidades en tu organización? | | | | |
| 24 | Sistema de promociones | ¿Ves oportunidades de crecimiento en esta organización? | | | | |
| SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO | | | | | | |
| 25 | Política de reconocimiento | ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo? | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS | | | | | | |


 Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiróz
 C.E.L. N° 0557

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 26 | Beneficios acordes al mercado | ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo? | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO | | | | | | |
| 27 | Disposición para adaptarse en el ambiente físico | ¿Las herramientas y equipos que utilizo (laptop, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada? | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS SUPERIORES | | | | | | |
| 28 | Supervisión por parte de los superiores | ¿Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización? | | | | |
| 29 | Relación con sus superiores. | ¿Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal? | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS | | | | | | |
| 30 | Relación Interpersonal | ¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva? | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LA COMPAÑÍA Y DIRECCIÓN | | | | | | |
| 31 | Entorno | ¿Te sientes satisfecho en tu ambiente laboral? | | | | |
| 32 | Comunicación | ¿Tu gerente comunica la información con claridad? | | | | |


 Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiróz
 C.E.L. N° 0557

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de tesis de investigación. |
| Objetivo del instrumento | Validar el contenido del cuestionario por un experto para recopilar los datos necesarios para el trabajo de investigación. |
| Nombres y apellidos del experto | Pecsen Quiroz Juan Ramon |
| Documento de identidad | 16468423 |
| Años de experiencia en el área | 10 años |
| Máximo Grado Académico | Magister |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Universidad Cesar Vallejo |
| Cargo | Docente tiempo parcial |
| Número telefónico | |
| Firma |  |
| Fecha | Mg. Econ. Juan Ramon Pecsen Quiroz C.E.I.E. / 06/05/2022 |

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 5: Validación por juicio de experto Nro. 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

QUE MIDE: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la

Oficina Fuerza de Ventas – Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022

Variable: Clima Organizacional

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | |
|---------------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|
| | | SI | No | SI | No | SI | No |
| DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| AUTONOMIA | | | | | | | |
| 1 | ¿Soy responsable del trabajo que realizo? | X | | X | | X | |
| 2 | ¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 2 | | | | | | | |
| CONFLICTO Y COOPERACIÓN | | | | | | | |
| 3 | ¿Tu equipo te motiva a completar tus tareas? | X | | X | | X | |
| 4 | ¿Cuento con todos los implementos para desarrollar mis labores? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 3 | | | | | | | |
| RELACIONES SOCIALES | | | | | | | |
| 5 | ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable? | X | | X | | X | |
| 6 | ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 4 | | | | | | | |
| ESTRUCTURA | | | | | | | |
| 7 | ¿Están bien definidas las políticas laborales en la organización? | X | | X | | X | |
| 8 | ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 5 | | | | | | | |
| REMUNERACIÓN Y RENDIMIENTO | | | | | | | |
| 9 | ¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa? | X | | X | | X | |
| 10 | ¿Las metas comerciales están acorde al mercado? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 6 | | | | | | | |
| ESTATUS Y CENTRALIZACIÓN DE LA | | | | | | | |
| 11 | ¿Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo? | X | | X | | X | |
| 12 | ¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la organización? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 7 | | | | | | | |
| MOTIVACIÓN | | | | | | | |
| 13 | ¿Me siento como si nunca tuviese un día libre? | X | | X | | X | |
| 14 | ¿Existe beneficio adicionales a tu sueldo? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 8 | | | | | | | |
| FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN | | | | | | | |
| 15 | ¿Se te proporcionó la capacitación correcta cuando se introdujeron nuevos procesos/aplicativos? | X | | X | | X | |
| 16 | ¿Existe un plan para lograr los objetivos de la organización? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 9 | | | | | | | |
| APOYO | | | | | | | |
| 17 | ¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero? | X | | X | | X | |
| 18 | ¿Tienes apoyo con tu equipo de trabajo? | X | | X | | X | |

Variable: Satisfacción Laboral

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|
| | | Si | No | Si | No | Si | No |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO | | | | | | |
| 1 | ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo? | X | | X | | X | |
| 2 | ¿Me siento orgulloso de trabajar para esta organización? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 2 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON EL SALARIO | | | | | | |
| 3 | ¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo? | X | | X | | X | |
| 4 | ¿Tu sueldo cubre todas tus necesidades? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 3 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES DE ASCENSO | | | | | | |
| 5 | ¿Destacan tus habilidades en tu organización? | X | | X | | X | |
| 6 | ¿Ves oportunidades de crecimiento en esta organización? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 4 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO | | | | | | |
| 7 | ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 5 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS | | | | | | |
| 8 | ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 6 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO | | | | | | |
| 9 | ¿Las herramientas y equipos que utilizo (laptop, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 7 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LOS SUPERIORES | | | | | | |
| 10 | ¿Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización? | X | | X | | X | |
| 11 | ¿Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 8 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS | | | | | | |
| 12 | ¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 9 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LA COMPAÑÍA Y DIRECCIÓN | | | | | | |
| 13 | ¿Te sientes satisfecho en tu ambiente laboral? | X | | X | | X | |
| 14 | ¿Tu gerente comunica la información con claridad? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Arana Cerna Branco Ernesto DNI: 16786967

Especialidad del validador: Estadístico

ORCYD: 0000-0003-1970-1950

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Dr. Branco Ernesto Arana Cerna

DNI: 16786967

Anexo 6:

Cuestionario para la variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| Totalmente en desacuerdo (TD) | Desacuerdo (D) | Neutral (N) | De acuerdo (A) | Totalmente de acuerdo (TA) |
|-------------------------------|----------------|-------------|----------------|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | | |
|--|--|--|------------|---|---|---|----|
| Nº | Dimensión / Indicadores | Preguntas | VALORACIÓN | | | | |
| | | | TD | D | N | A | TA |
| AUTONOMÍA | | | | | | | |
| 1 | Toma de decisión | ¿Soy responsable del trabajo que realizo? | | | | | |
| 2 | Liderazgo | ¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor? | | | | | |
| CONFLICTO Y COOPERACIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 3 | Trabajo en equipo | ¿Tu equipo te motiva a completar tus tareas? | | | | | |
| 4 | Herramientas de trabajo | ¿Cuento con todos los implementos para desarrollar mis labores? | | | | | |
| RELACIONES SOCIALES | | | TD | D | N | A | TA |
| 5 | Solución de conflictos | ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable? | | | | | |
| 6 | Confianza | ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo? | | | | | |
| ESTRUCTURA | | | TD | D | N | A | TA |
| 7 | Políticas laborales | ¿Están bien definidas las políticas laborales en la organización? | | | | | |
| 8 | Capacitación del personal | ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo? | | | | | |
| REMUNERACIÓN Y RENDIMIENTO | | | TD | D | N | A | TA |
| 9 | Sueldo Justo | ¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa? | | | | | |
| 10 | Objetivos comerciales | ¿Las metas comerciales están acorde al mercado? | | | | | |
| ESTATUS Y CENTRALIZACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES | | | TD | D | N | A | TA |
| 11 | Respuestas oportunas y constructivas | ¿Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo? | | | | | |
| 12 | Canales de comunicación y participación. | ¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la organización? | | | | | |
| MOTIVACIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 13 | Carga laboral | ¿Me siento como si nunca tuviese un día libre? | | | | | |
| 14 | Incentivos y/o estímulos | ¿Existe beneficios adicionales a tu sueldo? | | | | | |
| FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 15 | Adaptación al cambio | ¿Se te proporcionó la capacitación correcta cuando se introdujeron nuevos procesos/aplicativos? | | | | | |
| 16 | Estrategias | ¿Existe un plan para lograr los objetivos de la organización? | | | | | |
| APOYO | | | TD | D | N | A | TA |
| 17 | Apoyo al personal en problemas laborales y no laborales. | ¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero? | | | | | |
| 18 | Cooperación | ¿Tienes apoyo con tu equipo de trabajo? | | | | | |

Cuestionario para la variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL

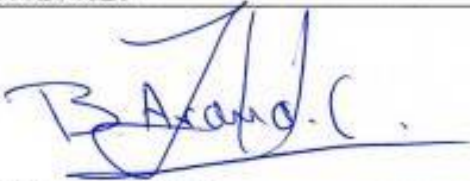
Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| Totalmente en desacuerdo (TD) | Desacuerdo (D) | Neutral (N) | De acuerdo (A) | Totalmente de acuerdo (TA) |
|-------------------------------|----------------|-------------|----------------|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | |
|--|--|--|------------|---|---|---|----|
| Nº | Dimensión / Indicadores | Preguntas | VALORACIÓN | | | | |
| SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO | | | TD | D | N | A | TA |
| 19 | Carga laboral | ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo? | | | | | |
| 20 | Estado de ánimo | ¿Me siento orgulloso de trabajar para esta organización? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON EL SALARIO | | | TD | D | N | A | TA |
| 21 | Salario promedio | ¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo? | | | | | |
| 22 | Satisfacción de necesidades | ¿Tu sueldo cubre todas tus necesidades? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES DE ASCENSO | | | TD | D | N | A | TA |
| 23 | Habilidades | ¿Destacan tus habilidades en tu organización? | | | | | |
| 24 | Sistema de promociones | ¿Ves oportunidades de crecimiento en esta organización? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO | | | TD | D | N | A | TA |
| 25 | Política de reconocimiento | ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS | | | TD | D | N | A | TA |
| 5 | Solución de conflictos | ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable? | | | | | |
| 6 | Confianza | ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo? | | | | | |
| ESTRUCTURA | | | TD | D | N | A | TA |
| 7 | Políticas laborales | ¿Están bien definidas las políticas laborales en la organización? | | | | | |
| 8 | Capacitación del personal | ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo? | | | | | |
| REMUNERACIÓN Y RENDIMIENTO | | | TD | D | N | A | TA |
| 9 | Sueldo Justo | ¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa? | | | | | |
| 10 | Objetivos comerciales | ¿Las metas comerciales están acorde al mercado? | | | | | |
| ESTATUS Y CENTRALIZACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES | | | TD | D | N | A | TA |
| 11 | Respuestas oportunas y constructivas | ¿Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo? | | | | | |
| 12 | Canales de comunicación y participación. | ¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la organización? | | | | | |
| MOTIVACIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 13 | Carga laboral | ¿Me siento como si nunca tuviese un día libre? | | | | | |
| 14 | Incentivos y/o estímulos | ¿Existe beneficios adicionales a tu sueldo? | | | | | |
| FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 15 | Adaptación al cambio | ¿Se te proporcionó la capacitación correcta cuando se introdujeron nuevos procesos/aplicativos? | | | | | |
| 16 | Estrategias | ¿Existe un plan para lograr los objetivos de la organización? | | | | | |
| APOYO | | | TD | D | N | A | TA |
| 17 | Apoyo al personal en problemas laborales y no laborales. | ¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero? | | | | | |
| 18 | Cooperación | ¿Tienes apoyo con tu equipo de trabajo? | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|--|-----------|----------|----------|----------|-----------|--|
| 26 | Beneficios acordes al mercado | ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo? | | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO | | | TD | D | N | A | TA | |
| 27 | Disposición para adaptarse en el ambiente físico | ¿Las herramientas y equipos que utilizo (laptop, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada? | | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS SUPERIORES | | | TD | D | N | A | TA | |
| 28 | Supervisión por parte de los superiores | ¿Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización? | | | | | | |
| 29 | Relación con sus superiores. | ¿Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal? | | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS | | | TD | D | N | A | TA | |
| 30 | Relación Interpersonal | ¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva? | | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LA COMPAÑÍA Y DIRECCIÓN | | | TD | D | N | A | TA | |
| 31 | Entorno | ¿Te sientes satisfecho en tu ambiente laboral? | | | | | | |
| 32 | Comunicación | ¿Tu gerente comunica la información con claridad? | | | | | | |

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de la tesis de investigación |
| Objetivo del instrumento | Validar el contenido del cuestionario por un experto, para recopilar los datos necesarios para el trabajo de investigación |
| Nombres y apellidos del experto | Branco Ernesto Arana Cerna |
| Documento de identidad | 16786967 |
| Años de experiencia en el área | 13 años |
| Máximo Grado Académico | Doctor en Estadística Matemática |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Universidad Señor de Sipan |
| Cargo | Docente Tiempo Completo |
| Número telefónico | 985261320 |
| Firma |  |
| Fecha | 19 /agosto / 2022 |

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 7: Validación por juicio de experto Nro. 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Oficina Fuerza de Ventas – Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022

Variable: Clima Organizacional

| Nº | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|
| | | Si | No | Si | No | Si | No |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | |
| | AUTONOMIA | | | | | | |
| 1 | ¿Soy responsable del trabajo que realizo? | X | | X | | X | |
| 2 | ¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 2 | | | | | | |
| | CONFLICTO Y COOPERACIÓN | | | | | | |
| 3 | ¿Tu equipo te motiva a completar tus tareas? | X | | X | | X | |
| 4 | ¿Cuento con todos los implementos para desarrollar mis labores? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 3 | | | | | | |
| | RELACIONES SOCIALES | | | | | | |
| 5 | ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable? | X | | X | | X | |
| 6 | ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 4 | | | | | | |
| | ESTRUCTURA | | | | | | |
| 7 | ¿Están bien definidas las políticas laborales en la organización? | X | | X | | X | |
| 8 | ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 5 | | | | | | |
| | REMUNERACIÓN Y RENDIMIENTO | | | | | | |
| 9 | ¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa? | X | | X | | X | |
| 10 | ¿Las metas comerciales están acorde al mercado? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 6 | | | | | | |
| | ESTATUS Y CENTRALIZACIÓN DE LA | | | | | | |
| 11 | ¿Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo? | X | | X | | X | |
| 12 | ¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la organización? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 7 | | | | | | |
| | MOTIVACIÓN | | | | | | |
| 13 | ¿Me siento como si nunca tuviese un día libre? | X | | X | | X | |
| 14 | ¿Existe beneficio adicionales a tu sueldo? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 8 | | | | | | |
| | FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN | | | | | | |
| 15 | ¿Se te proporcionó la capacitación correcta cuando se introdujeron nuevos procesos/aplicativos? | X | | X | | X | |
| 16 | ¿Existe un plan para lograr los objetivos de la organización? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 9 | | | | | | |
| | APOYO | | | | | | |
| 17 | ¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero? | X | | X | | X | |
| 18 | ¿Tienes apoyo con tu equipo de trabajo? | X | | X | | X | |

Variable: Satisfacción Laboral

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|
| | | SI | No | SI | No | SI | No |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO | | | | | | |
| 1 | ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo? | X | | X | | X | |
| 2 | ¿Me siento orgulloso de trabajar para esta organización? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 2 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON EL SALARIO | | | | | | |
| 3 | ¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo? | X | | X | | X | |
| 4 | ¿Tu sueldo cubre todas tus necesidades? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 3 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES DE ASCENSO | | | | | | |
| 5 | ¿Destacan tus habilidades en tu organización? | X | | X | | X | |
| 6 | ¿Ves oportunidades de crecimiento en esta organización? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 4 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO | | | | | | |
| 7 | ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 5 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS | | | | | | |
| 8 | ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 6 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO | | | | | | |
| 9 | ¿Las herramientas y equipos que utilizo (laptop, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 7 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LOS SUPERIORES | | | | | | |
| 10 | ¿Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización? | X | | X | | X | |
| 11 | ¿Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 8 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS | | | | | | |
| 12 | ¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva? | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 9 | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON LA COMPAÑÍA Y DIRECCIÓN | | | | | | |
| 13 | ¿Te sientes satisfecho en tu ambiente laboral? | X | | X | | X | |
| 14 | ¿Tu gerente comunica la información con claridad? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Luis Eduardo Montenegro Otiniano

DNI: 27745996

Especialidad del validador: Magister en Administración – Licenciado en administración.

ORCYD: 0000-0002-0654-6894

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ma. Lic. Admr. Luis Eduardo Montenegro Otiniano
Firma del Experto Informante.

Anexo 8:

Cuestionario para la variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| Totalmente en desacuerdo (TD) | Desacuerdo (D) | Neutral (N) | De acuerdo (A) | Totalmente de acuerdo (TA) |
|-------------------------------|----------------|-------------|----------------|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | | |
|--|--|--|------------|---|---|---|----|
| Nº | Dimensión / Indicadores | Preguntas | VALORACIÓN | | | | |
| | | | TD | D | N | A | TA |
| AUTONOMÍA | | | | | | | |
| 1 | Toma de decisión | ¿Soy responsable del trabajo que realizo? | | | | | |
| 2 | Liderazgo | ¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor? | | | | | |
| CONFLICTO Y COOPERACIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 3 | Trabajo en equipo | ¿Tu equipo te motiva a completar tus tareas? | | | | | |
| 4 | Herramientas de trabajo | ¿Cuento con todos los implementos para desarrollar mis labores? | | | | | |
| RELACIONES SOCIALES | | | TD | D | N | A | TA |
| 5 | Solución de conflictos | ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable? | | | | | |
| 6 | Confianza | ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo? | | | | | |
| ESTRUCTURA | | | TD | D | N | A | TA |
| 7 | Políticas laborales | ¿Están bien definidas las políticas laborales en la organización? | | | | | |
| 8 | Capacitación del personal | ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo? | | | | | |
| REMUNERACIÓN Y RENDIMIENTO | | | TD | D | N | A | TA |
| 9 | Sueldo Justo | ¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa? | | | | | |
| 10 | Objetivos comerciales | ¿Las metas comerciales están acorde al mercado? | | | | | |
| ESTATUS Y CENTRALIZACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES | | | TD | D | N | A | TA |
| 11 | Respuestas oportunas y constructivas | ¿Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo? | | | | | |
| 12 | Canales de comunicación y participación. | ¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la organización? | | | | | |
| MOTIVACIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 13 | Carga laboral | ¿Me siento como si nunca tuviese un día libre? | | | | | |
| 14 | Incentivos y/o estímulos | ¿Existe beneficios adicionales a tu sueldo? | | | | | |
| FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 15 | Adaptación al cambio | ¿Se te proporcionó la capacitación correcta cuando se introdujeron nuevos procesos/aplicativos? | | | | | |
| 16 | Estrategias | ¿Existe un plan para lograr los objetivos de la organización? | | | | | |
| APOYO | | | TD | D | N | A | TA |
| 17 | Apoyo al personal en problemas laborales y no laborales. | ¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero? | | | | | |
| 18 | Cooperación | ¿Tienes apoyo con tu equipo de trabajo? | | | | | |

Cuestionario para la variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| | | | | |
|-------------------------------|----------------|-------------|----------------|----------------------------|
| Totalmente en desacuerdo (TD) | Desacuerdo (D) | Neutral (N) | De acuerdo (A) | Totalmente de acuerdo (TA) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | |
|---|--|--|------------|---|---|---|----|
| Nº | Dimensión / Indicadores | Preguntas | VALORACIÓN | | | | |
| SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO | | | TD | D | N | A | TA |
| 19 | Carga laboral | ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo? | | | | | |
| 20 | Estado de ánimo | ¿Me siento orgulloso de trabajar para esta organización? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON EL SALARIO | | | TD | D | N | A | TA |
| 21 | Salario promedio | ¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo? | | | | | |
| 22 | Satisfacción de necesidades | ¿Tu sueldo cubre todas tus necesidades? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES DE ASCENSO | | | TD | D | N | A | TA |
| 23 | Habilidades | ¿Destacan tus habilidades en tu organización? | | | | | |
| 24 | Sistema de promociones | ¿Ves oportunidades de crecimiento en esta organización? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO | | | TD | D | N | A | TA |
| 25 | Política de reconocimiento | ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS | | | TD | D | N | A | TA |
| 26 | Beneficios acordes al mercado | ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO | | | TD | D | N | A | TA |
| 27 | Disposición para adaptarse en el ambiente físico | ¿Las herramientas y equipos que utilizo (laptop, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS SUPERIORES | | | TD | D | N | A | TA |
| 28 | Supervisión por parte de los superiores | ¿Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la organización? | | | | | |
| 29 | Relación con sus superiores. | ¿Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS | | | TD | D | N | A | TA |
| 30 | Relación Interpersonal | ¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva? | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LA COMPAÑÍA Y DIRECCIÓN | | | TD | D | N | A | TA |
| 31 | Entorno | ¿Te sientes satisfecho en tu ambiente laboral? | | | | | |
| 32 | Comunicación | ¿Tu gerente comunica la información con claridad? | | | | | |

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de tesis de investigación. |
| Objetivo del instrumento | Validar el contenido del cuestionario por un experto para recopilar los datos necesarios para el trabajo de investigación. |
| Nombres y apellidos del experto | Luis Eduardo Montenegro Otiniano |
| Documento de identidad | 27745996 |
| Años de experiencia en el área | + de 10 años |
| Máximo Grado Académico | Magister MBA en administración |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Grupo San Antonio |
| Cargo | Administrador |
| Número telefónico | 944668463 |
| Firma |  |
| Fecha | 19 / agosto / 2022 |

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 9: Carta de autorización para realizar la investigación



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 31 de agosto del 2022

Señor(a)

ADRIÁN ARTURO CABRERA ANGULO
SUPERVISOR DE VENTAS CONSUMO
BANCO DE CRÉDITO DEL PERU
AV. TEODORO VALCÁRCEL 254 / PISO 2 / URB PRIMAVERA / TRUJILLO /
TRUJILLO / LA LIBERTAD

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mio propio, desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. CHRISTIAN JOEL DÍAZ LÓPEZ, con DNI 45642176, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su Investigación titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA OFICINA FUERZA DE VENTAS - BANCO DE CRÉDITO DEL PERU, TRUJILLO 2022", en la Institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

cc: Archivo PTUN.



Anexo 10: Carta de presentación a empresa

Ciudad, 12 de agosto del 2022

Señor (a):
ADRIAN ARTURO CABRERA ANGULO
SUPERVISOR DE VENTAS
BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que, dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del curso de titulación, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **"Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Oficina Fuerza de Ventas – Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022"**. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso de que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Adrián Arturo Cabrera Angulo
Supervisor de Ventas
DNI 4525078E
Área de Centro Comercial y Banca



CHRISTIAN JOEL DÍAZ LÓPEZ
DNI 45642176

Anexo 11: Consentimiento informado.

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo **ADRIAN ARTURO CABRERA ANGULO** identificado con DNI Nro: **45250785**, en mi calidad de **SUPERVISOR DE VENTA CONSUMO** del área de **FUERZA DE VENTAS** de la empresa **BANCO DE CREDITO DEL PERÚ** con R.U.C N° **20100047218**, ubicada en la ciudad de **Trujillo / Agencia Primavera**

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor **CHRISTIAN JOEL DÍAZ LÓPEZ** identificado(s) con DNI N° **45642176** de la Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Elaborar una investigación sobre el tema: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Oficina Fuerza de Ventas – Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022

con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis, para optar al grado de Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


Adrián Arturo Cabrera A.
Supervisor de Ventas Consumo
DNI: 45250785 / MAT 518368
Área de Contacto Contacto y Ventas

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 45250785

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar


Firma del Estudiante

DNI: 45642176

Anexo 12:

No autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación.



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

| | |
|---|------------------|
| Nombre de la organización: | RUC: 20100047218 |
| 'Banco de Crédito del Perú' | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Nombres y Apellidos: | DNI: |
| Adrian Arturo Cabrera Angulo | 45250785 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|---|-----------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| "Clima Organización y Satisfacción Laboral en la Oficina Fuerza de Venta – Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022" | |
| Nombre del Programa Académico: | |
| Taller de Elaboración de Tesis | |
| Autor: Nombres y Apellidos | DNI: |
| Christian Joel Díaz López | 45642176 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Trujillo: 19/10/2022

Lugar y Fecha:

Firma: _____


Adrián Arturo Cabrera A.
Supervisor de Ventas Consumo
DNI 45250785 / MAT 518368
Área de Centro Contacto y Ventas

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Oficina Fuerza de Ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022", cuyo autor es DÍAZ LÓPEZ CHRISTIAN JOEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 19 de Octubre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL DNI: 16423080 ORCID: 0000-0003-3409-7990 | Firmado electrónicamente por: CCASTROMA el 19- 10-2022 11:54:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0435048