



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral
en el Banco Interbank del distrito de Independencia, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Llantoy López, Hugo Brayan (ORCID: 0000-0003-1450-2258)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela Teodoro (ORCID:0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre por ser el pilar fundamental a lo largo de mi carrera universitaria y por su incondicional apoyo a través del tiempo.

Finalmente a mis docentes. Aquellos que marcaron y me guiaron en mi camino universitario.

Agradecimiento

A Dios por su amor infinito y guiarme en cada paso, por darme la oportunidad de seguir cursando mi carrera profesional, teniendo claro que todo es por él y para él.

A mi madre por sus sabios consejos, guiarme por el camino del bien y por brindarme todo su apoyo incondicional en mi formación profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo, diseño y nivel de investigación.	11
3.1. Operacionalización de las Variables	12
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Validación de expertos</i>	16
Tabla 2.	<i>Correlación de la variable clima organizacional y el desempeño laboral</i>	18
Tabla 3.	<i>Correlación de la dimensión estructura y eficiencia laboral</i>	19
Tabla 4.	<i>Correlación de la dimensión responsabilidad y eficacia laboral</i>	19
Tabla 5.	<i>Correlación de la dimensión Motivación laboral y productividad laboral</i>	20
Tabla 6.	<i>Resultados de la dimensión estructura</i>	21
Tabla 7.	<i>Resultados de la dimensión responsabilidad</i>	22
Tabla 8.	<i>Resultados de la dimensión motivación laboral</i>	23
Tabla 9.	<i>Resultados de la dimensión eficiencia laboral</i>	24
Tabla 10.	<i>Resultados de la dimensión eficacia laboral</i>	25
Tabla 11.	<i>Resultados de la dimensión productividad laboral</i>	26
Tabla 12.	<i>Matriz de operacionalización</i>	34

Índice de figuras

Figura 1.	<i>Resultados de la dimensión estructura</i>	21
Figura 2.	<i>Resultados de la dimensión responsabilidad</i>	22
Figura 3.	<i>Resultados de la dimensión motivación laboral</i>	23
Figura 4.	<i>Resultados de la dimensión eficiencia laboral</i>	24
Figura 5.	<i>Resultados de la dimensión eficacia laboral</i>	25
Figura 6.	<i>Resultados de la dimensión productividad laboral</i>	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral en el Banco Interbank del Distrito de Independencia, 2018. El método de la investigación fue hipotético deductivo, con un nivel descriptivo correlacional de tipo Aplicada, el diseño fue no experimental, con un enfoque cuantitativo. Nuestros sujetos de estudio son 30 colaboradores que desempeñan en las agencias del Banco Interbank del distrito de Independencia. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos es el cuestionario, el cual consta de 27 preguntas. Se determinó que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018. ya que se evidenció una correlación de 0,729.

Palabras clave: Clima Laboral, Desempeño Laboral, Relación.

Abstract

The present investigation had the main objective to determine the existing relationship between work climate and work performance in the interbank bank of the district of independence, 2018. The research method was hypothetical, the core-deductive description, with a necessary, core-deductive, descriptive type it was non-experimental, with a quantitative approach. Our study subjects are 30 employees who work in the agencies of the interbank bank of the district of independence. The technique used was the survey and the data collection instrument is the questionnaire, which consists of 27 questions. It was determined that there is a relationship between organizational climate and work performance at interbank bank in the district of independence, 2018, since a correlation of 0.729 was evident.

Keywords: Work Climate, Work Performance, Relationship.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas en el mundo actual se enfrentan a un entorno complejo y turbulento caracterizado por los fenómenos de globalización, en los cuales tenemos aspectos de vital importancia los cuales conllevan al éxito de esta, uno de los principales aspectos tenemos el clima organizacional el cual es uno los factores que hacen la diferencia entre una organización y otra, debido a que muchas veces este aspecto facilita el éxito de una organización frente a sus competidores. A sí mismo a lo largo de estos años se ha constato en el mundo empresarial e institucional que todas aquellas organizaciones que han aplicado estrategias para tener un buen clima organizacional logrando que el colaborador desarrolle habilidades, nuevos conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades están encaminados al de logro de los objetivos propuestos por la organización.

Cabe recalcar que antes los altos mandos de las organizaciones no le daban mayor importancia al clima laboral debido a que se enfocaban solo a resultados o indicadores que ellos consideraban más importante dejando de lado mucho a los colaboradores y no generando su desarrollo, aunque esto hoy en día ha cambiado debido a que este enfoque ha dado un giro a nivel nacional tanto como internacional, vemos muchas organizaciones a un funcionando bajo el enfoque tradicional cuando sabemos que el ser humano(colaborador) requiere un excelente y optimo lugar para el desarrollo de sus actividades. Esto muestra en las organizaciones el éxito o fracaso que estas puedan tener de acuerdo al grado de percepción que tiene los colaboradores con respecto a su centro de labores. Además de esto hoy en día existe una empresa principal Great Place to Work® Institute la cual se encarga de la investigación, asesoramiento y de la capacitación que es de ayuda para que las empresas puedan identificar, crear y mantener excelentes ambientes de trabajo a través del desarrollo de culturas de ambientes de trabajo confiables, e incluso cada año hace una premiación identificando las mejores empresas para trabajar al nivel internacional y nacional.

Además como ya hemos mencionado las empresas con mayor éxito a nivel gerencial son las que se enfocan mucho en salvaguardar la comodidad de sus colaboradores pensando mucho en cuan cómodos se puedan sentir para así ser más productivos en sus labores. A nivel internacional una de las empresas que

tiene muy marcado en su políticas este tipo de pensamiento es la gigantesca empresa "GOOGLE" siendo está catalogada como unas empresas que cualquier persona quiera trabajar, esto se debe a su gran fama que obtuvo al conocerse las excelentes condiciones que brindan a los colaboradores e incluso la libertad que le dan para que cada uno de ellos vayan a trabajar con la vestimenta que se sientan más a gusto, GOOGLE invirtió mucho en edificaciones creando espacios de distracción para sus colaboradores como gimnasios, zona de videojuegos, cafeterías, y una de las cosas que más resalta de este gigante es la libertad que le da sus empleados a que ellos puedan decidir si quieren trabajar desde casa o el ir a sus oficinas, pero todo lo ya mencionado muchos prefieren ir a oficinas por las comodidades que brindan.

A nivel nacional una de las empresas que están muy bien posicionada como una de las empresas con calidad de clima organizacional alta es el Banco BBVA el cual repercute en su bajo nivel de rotación de personal que tienen, y esto se debe a que los colaboradores se sienten a gusto laborando en esta organización que crean una relación fuerte con la organización y buscan crear oportunidades para que sus colaboradores puedan tener un crecimiento profesional dentro de la organización.

Por todo lo manifestado, se consideró de suma importancia desarrollar una investigación que permita precisar el nexo del clima organizacional con el desempeño laboral del contexto actual. El clima organizacional del Banco Interbank, se percibe que es regular o al menos en las agencias que se encuentran en el distrito de Independencia, es por eso que se quiere identificar si el clima regular está afectando o afecta al desempeño que los colaboradores puedan tener dentro del banco, porque se puede como banco en general una muy buena cultura organizacional y buen clima al nivel general pero se considera que cada agencia puede en si presentar un resultado distinto al general esto es el resultante de cómo se manejan las cosas dentro de cada agencia y del gerente que pueda estar en ella.

Para esta investigación presentamos como **problema general**: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en el banco Interbank del distrito de Independencia, 2018? , los **problemas específicos** fueron los siguientes: a) ¿Cómo se relaciona la estructura y la eficiencia en el banco Interbank

del distrito de Independencia, 2018? b) ¿Cómo se relaciona la responsabilidad y la eficacia laboral en el banco Interbank del distrito de Independencia, 2018? c) ¿Cómo se relaciona la motivación personal y la productividad laboral en el banco Interbank del distrito de Independencia, 2018?

La investigación fue descriptiva sirviendo esta como justificación teórica para la presente investigación, sirviendo a si mismo esta investigación como referencia y antecedentes para estudios futuros los cuales lleven relación con las variables de estudio que son el clima organizacional y el desempeño laboral. Este estudio ha sido realizado con los procesos que conllevan una investigación científica. Se revisó investigaciones con similares propósitos, se contextualizo los problemas de las variables, se presentó hipótesis y objetivos de estudio. Para aplicar el instrumento de recolección de datos se eligió una muestra para ser estudiada, lo que conllevó finalmente a presentar los resultados, conclusiones y a la elaboración de recomendaciones según los datos obtenidos de la investigación. El tipo de investigación para este estudio realizado fue aplicada, decimos que es aplicada porque se aplica diversos conocimientos científicos para la resolución de la realidad problemática presentada.

Carrasco (2005) afirmo que es aplicada porque todos los conocimientos científicos existentes acerca de la realidad en la cual esta como sujeta de estudio las amplia y las profundiza pero todo dentro de un marco teórico previamente ya comprobado. (p.71).

Se justifica de manera práctica ya que la aplicación de este estudio será relevante puesto que nos dará a conocer los factores determinantes del clima organizacional y del desempeño laboral, sirviendo esto para mejorar eficientemente las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa y a si maximizar la rentabilidad de la misma.

Hipótesis General: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

Hipótesis Específicas: a) Existe relación entre la estructura y la eficiencia en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018. b) Existe relación entre la responsabilidad y la eficacia laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018. c) Existe relación entre la motivación personal y la productividad laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

Objetivo General: Demostrar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.**Objetivos Específicos:** a) Demostrar la relación entre la estructura y la eficiencia en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018. b) Demostrar la relación entre la responsabilidad y la eficacia laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018. c) Demostrar la relación entre la motivación personal y la productividad laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

Palomino y Peña (2016) en su investigación concluyo que el clima organizacional en la empresa en la cual realizó sus estudios, tuvo como resultado un clima organizacional bueno, puesto que los colaboradores indicaron se encuentran muy bien motivados en la realización de sus labores, y que manejan un buen control para el desarrollo de sus actividades laborales. Pero como uno de los puntos a mejorar que se encontró en esta investigación fue que no existe una buena relación entre compañeros de trabajo para lo que el autor recomendó fortalecer la relación entre compañeros realizando actividades de integración.

Meléndez (2015), Se concluyó que el Clima organizacional dentro la investigación no afecta a los resultados que los colaboradores puedan obtener es decir a su desempeño laboral, puesto que los colaboradores de la Subcretetaria General Administrativa Financiera, por la experiencia y el expertis que manejan le es irrelevante los temas con el clima organizacional puesto que ellos se enfocan en sus labores y en lograr sus objetivos que tienen planteados por la organización.

Zans (2017) en su investigación concluyo que el clima organizacional presentado en la empresa FAREM, fue catalogado por sus colaboradores como óptimo, para el autor esto es a considerar como un escenario que se encuentra en lo favorable y lo desfavorable, así mismo uno de los puntos débiles que se encontró dentro del objeto de estudio viene hacer el liderazgo puesto que no se da manera participativa, sin la disposición a que se mantenga un clima no tan bueno. El autor hace mucho énfasis a que para la solución de este inconveniente que se presentó, se prepare talleres de liderazgo para reforzar ya lo mencionado.

Gallegos (2012), en su investigación concluyo que los colaboradores de la organización si se encuentran motivados con la realización de sus labores puesto que reciben constantemente reconocimientos, pero como falencia se encontró que estos mismos que están motivados por lo ya descrito muestran insatisfacción porque consideran que el salario que perciben no es el adecuado y mucho menos justo. Hoy en día de acuerdo a todo lo que repercute, se considera que muchos no se encuentran conforme con sus salarios y esto se debe a la subida de precios que se tiene en el mercado nacional o internacional.

Castro (2012) en su investigación concluyo que el clima organizacional dentro de una organización juega un papel muy importante puesto que determina e influye en el comportamiento de los colaboradores, además teniendo un excelente clima ha quedado demostrado que la productividad de los colaboradores es mayor y desarrollan un desempeño laboral más eficiente o sea deficiente el caso si nos encontramos frente a un clima regular o malo.

Zegarra (2014) en su investigación concluyo que si en una organización estamos frente a un clima bueno existirá mejor desempeño laboral, y esto queda demostrado con los resultados obtenidos, además como resultado de la investigación se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,828 lo cual demuestra que existe relación directa y fuerte entre ambas variables que se desarrolló en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno, Año 2014.

Prado (2015) en su investigación tuvo como conclusión y demostración que el vínculo existente entre sus variables fue alta, a su vez nos indica que en el centro de estudios en la cual se desarrolló la investigación indican que clima laboral que se presentó no es el más idóneo. Además el autor recomendó implementar y desarrollar retroalimentación en los trabajadores de manera más continua para así poder identificar los puntos a mejorar y tomar acciones repentinas para la mejora del clima presentado.

Solano (2017) en su estudio realizado tuvo como conclusión que el clima organizacional presentado entre los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui no es el idóneo y esto se debe al mal accionar de sus jefaturas, afectando directamente a los colaboradores de dicha institución. Por último el autor nos indica que en su investigación si existe relación significativa entre sus variables de estudio.

Mino, E. (2014) en su estudio realizado tuvo como conclusión que en el Restaurante de parrillas marakos 490 los colaboradores no se encuentran comprometidos y no se presencia el trabajo en equipo puesto que esto genera que no exista una buena comunicación entre compañeros, que no coordinen las labores que cada uno pueda desempeñar dentro del restaurante, y sobre todo que no se encuentran comprometido con la organización. Todo lo mencionado genera que los niveles de productividad del restaurante sean baja y a su vez que el servicio que brindan en el restaurante sea de baja calidad. Pero todo esto se

simplifica en que este restaurante como lo menciona el autor carece de una estructura organizacional es el pilar fundamental para que toda empresa mantenga un orden y pueda ser llevada de la mejor manera.

Importancia del clima organizacional, la importancia de la cultura organizacional es un pilar fundamental para el desarrollo de una buena organización, y el éxito de esta misma. Ya que es la matriz de toda organización para la cual se crean estrategias para que el mejor funcionamiento de la misma organización.

(Gabriela Mar, 2015). Es importante para toda organización tener en claro cuáles son sus valores, políticas y normas ya que esta influye siempre en el comportamiento de los individuos que conforman toda organización. Una organización con una sólida cultura y muy bien sustentada siempre buscara que los integrantes de la organización se encuentren identificados con los propósitos, estrategias, misión y visión haciendo y repercutiendo en que los individuos se sientan a gustos y motivados en todo lo que puedan desarrollar.

Dimensión 1: Comunicación interpersonal (Socorro Fonseca, 2008),

Es dar a conocer o hacer sentir lo que queramos expresar. Es una cualidad tanto emocional como racional específica del ser humano que empieza desde la necesidad de relacionarse con los demás individuos, intercambiando pensamientos que toman relevancia y significación de manera que se encuentren experiencias comunes.

(Antonio, 2013), la comunicación parte desde que dos individuos interactúan entre sí, este puede ser que un individuo puede hacer de receptor del mensaje o este mismo puede ser el transmisor del mensaje y a si viceversa. Se dice que los únicos capaces de comunicarse entre sí son los seres racionales puesto que son los únicos en presentar comportamientos sociales las cuales les ayuda a convivir son otros seres de una misma especie.

La comunicación interpersonal como la instrucción de asociarse comunicación con otros individuos .Para completar, el proceso de comunicación interpersonal debe tener los tres elementos básicos (Certo, 1984):

- a. Fuente / codificador. Es todo aquel individuo que en la comunicación impersonal que crea y codifica todo mensaje el cual desea transmitir a otro individuo.
- b. Señal. Es todo aquel mensaje que se envía a otro individuo.
- c. Decodificador / destinatario. Es el individuo el cual recibe la señal, que interpreta y descifra el mensaje, lo cual el significado del resultado de dicho mensaje es llamado decodificador.

Dimensión 2: Autonomía para toma de decisiones (Kant, 2008), La autonomía para la toma de decisiones es aquella que se basa en la voluntad del individuo en pensar cómo va actuar frente a una situación la cual se le está presentando, muchas veces esta puede ser tomada de forma repentina basados en los sentimientos y el estado de ánimo del individuo.

(Kohlberg, 2013), Plantea que cuando el individuo posee mayor información sobre lo que está ocurriendo se cuestiona y tardará más para la toma de decisiones ya que analiza cada escenario que se le pueda presentar a raíz de la decisión que pueda tomar. Según Kohlberg nos da a conocer en su estudio que los individuos para que puedan tomar una decisión se pueden basar en su raciocinio moral y no tanto en las consecuencias de sus decisiones y para esto recogió información de diferentes países (EE.UU, Taiwán, México). Para ello estableció 3 escenarios de moralidad, donde cada esta subdivido en 2 niveles. Y se interpretan que si el individuo posee mayor nivel, mayor será su autonomía. Nivel 1: Orientación egocéntrica. Es aquel donde el individuo antes de ser castigado pretende cumplir las normas. (Ejemplo: no hago aquella travesura porque seré castigado)

Nivel 2: Orientación individualista. Es aquella donde el individuo para obtener una recompensa cumple con las normas (ejemplo: cumplo con mis objetivos laborales porque a si puede tener un ascenso).Estadio convencional: Hay un orden establecido para el cumplimiento de las normas.

Nivel 3: Orientación gregaria. Es aquella que busca satisfacer a los demás cumpliendo las normas (ejemplo: Debo sacar buenas calificaciones para que mis tutores se sientan orgullosos).

Nivel 4: Orientación comunitarita. Es aquella donde se mantiene el orden social con el cumplimiento de las normas (ejemplo: debo cumplir con mis deberes como

ciudadano).Estadio pos convencional: Es donde en base a la aceptación personal y de los valores de da el cumplimiento de normas.

Nivel 5: Orientación relativista. Es aquella donde el individuo tiene que obedecer ya que llevo a un consenso para el cumplimiento de normas (ejemplo: debo cumplir las normas según lo acordado en conjunto de manera voluntaria).

Nivel 6: Orientación universalista. Se tiene que respetar los valores universales para el cumplimiento de normas (ejemplo: toda acción que se tome deberá respetar los derechos de los demás si no será sancionado).

Dimensión 3: Motivación laboral, Según (Robbins, 2008), la motivación “es aquello que te da el impulso para realizar algo que el individuo se haya propuesto” (Pag.100).

Según lo descrito por el autor, la motivación es el esmero o es la chispa que genera que una persona pueda seguir con sus objetivos ya sea que el camino que tienen por delante sea complicado, con el único fin de beneficiarse a sí mismo.

Dimensión 4: Eficacia laboral, La eficacia “es aquella donde se realiza las tareas asignadas forma correcta, siendo estas las tareas que tenemos que cumplir para alcanzar los objetivos de la organización o las propuestas por nuestro entorno laboral” (Coulter R. y., 2008).

La eficacia “nos sirve como indicador para de esta manera poder medir los resultados alcanzados por un individuo dentro de una organización” (Idalberto, 2008).

Dimensión 5: Eficiencia laboral, Eficiencia "el correcto manejo de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede representarse por las siguiente ecuación $E=P/R$. Donde P son los productos que se lograron y R los recursos que emplearon" (Chiavenato I., 2010).

La eficiencia es “haber logrado la meta usando menos recursos" (weihrich, 2010).

La eficiencia consiste en "haber invertido poco y obtenido mayor resultados" (Coulter R., 2010).

La eficiencia significa "optimizar los recursos para el cumplimiento de las tareas asignadas" (Da Silva, 2010).

Este término es muy usado en el mundo empresarial ya que todos buscan lograr los objetivos empresariales pero usando los menores recursos posibles para de esta manera maximizar sus utilidades. Además que toda empresa al tener mayor utilidad buscaran crecer y consolidarse en el rubro en el cual estén frente, las organizaciones buscan que sus empleados tengan muy en claro este término porque al final quienes los que lograran los resultados usando menos recursos son ellos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo, diseño y nivel de investigación.

Nivel de Investigación

El nivel de investigación que se aplicó es el descriptivo debido a que describe los elementos que puede mostrar las variables de estudio. Y correlacional porque el autor busca la relación que pueda existir entre las variables de estudio, teniendo en cuenta los niveles de relación mediante la prueba de hipótesis.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación para este estudio realizado fue aplicada, decimos que es aplicada porque se aplica diversos conocimientos científicos para la resolución de la realidad problemática presentada.

Carrasco (2005) afirmo que es aplicada porque todos los conocimientos científicos existentes acerca de la realidad en la cual esta como sujeta de estudio las amplia y las profundiza pero todo dentro de un marco teórico previamente ya comprobado. (p.71).

Enfoque de Investigación

El enfoque fue cuantitativo. Para los autores Hernández, Fernández y Batista (2014), El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para comprobar mediante un estudio estadístico para interpretar los resultados obtenidos y analizarlos para llegar a una conclusión, se basa en medir las variables de estudio (p.4)

Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Batista, (2006) la investigación no experimental porque para sujeta de esta investigación no se ha manipulado deliberadamente las variables, esto quiere decir que uno como investigador no tiene la intención de cambiar las variables, caso contrario que si se da cuando se realiza un experimento. Solo se observara el comportamiento de las variables en su espacio natural para después según lo que hayamos observado poderlas analizar.

3.1. Operacionalización de las Variables

Variable 1: Clima organizacional

Según Alles (2005), el clima viene hacer las características de una situación o ambiente, estos rodean al individuo ya que este siempre estará en contacto con ella. Se dice que clima proviene de la palabra en latín “clima,-atis” también conocido como ambiente. Y lo que respecta al clima laboral viene hacer el entorno laboral donde los colaboradores desarrollan sus actividades para cuales esta puede ser bueno o mala repercutiendo en el comportamiento de los colaboradores.

Según Ivancevich (2006), nos indica que el clima organizacional es el observar cómo interactúan los individuos de una empresa presentando distintos comportamientos, en como desarrollan sus actividades dentro de la organización, también el desempeño que cada individuo pueda tener frente a las tareas asignadas. Todo esto ya mencionado según el autor es respaldado por una serie de teorías antropológicas, psicológicas y sociales.

Según Hall (1996) el clima organizacional se define como un compuesto de propiedades del ambiente laboral, percibidas por los colaboradores que justamente son la fuerza que influye en el comportamiento del empleado.

Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima se refiere a un conjunto de experiencias generadas dentro la organización y de cómo esta es percibida por los colaboradores.

Dessler (1993) plantea que cada autor tiene diferentes formas de interpretar el significado del término, las definiciones constantemente están implicadas directamente de como la organización es dirigida, en cómo está estructurada, en las reglas que esta pueda tener, hasta el comportamiento que los líderes de la organización puedan tener sobre sus empleados.

El clima organizacional directamente es alto intangible debido a que no es algo que se no se puede tocar tal como si fuese un objeto si no que es algo que se observa porque se da en la vida real que está ligado con todo lo que pueda suceder dentro de una organización. Toda organización siempre los colaboradores con las cuales trabajan es porque los han conversado debido a que se adaptan al clima que esta pueda tener la cual es mucho más manejable para las autoridades de esta.

Cuando nos encontramos con un clima organizacional estable, representa es una inversión a largo plazo, debido a que hará que todo colaborador que puedan tener o este en un ambiente optimo sintiéndose cómodo pueda rendir mucho más en sus labores representado el activo de la empresa y como es valorado.

Respecto a lo ya mencionado podemos evidenciar que los autores tienen una definición de la variable basados opiniones que han recolectado a lo largo de su investigación, en la percepción o la forma de ver cuán influyente puede ser la variable de investigación en la actualidad, desde mi punto de vista creo que la variable del clima organizacional es el conjunto o la sumatoria de factores que nos rodearían en una organización, siendo estos factores de manera muy relevante ya que cualquiera de las factores que se puedan encontrar sean buenos o malos repercutirán directamente sobre los empleados de la organización, ejemplo claros de las factores que afectan el clima en una organización tenemos el lugar o ambiente en el cual los colaboradores desarrollan sus actividades, la infraestructura donde este desempeña y sobre todo a que el colaborador se encuentre laborando en un lugar con las condiciones de seguridad adecuadas.

Variable 2: Desempeño laboral

Tóala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., Pionce, A., Caicedo, C. (2017) nos indica que el desempeño laboral propiamente dicho se puede interpretar como las actitudes que los colaboradores de una empresa puedan presentar frente a las tareas asignadas, mucho depende de estas actitudes que el colaborador se sienta motivado o tenga claro las funciones que tenga que lograr. Se dice mucho que para que los colaboradores de una organización puedan presentar un excelente desempeño estos tienen que encontrarse capacitados ya que esto recapturara en el trabajo que estos presenten, un ejemplo claro sería que si una organización quiere o busca que la mayoría de sus colaboradores presentar un buen desempeño laboral tienen que enseñarles y darles las herramientas para alcanzar los objetivos planteados por la organización. (Ejemplo: Si una empresa busca el buen desempeño de un administrador, pues esta tiene que brindarle todas las herramientas para una buena gestión, tiene que brindarle la información que le solicitara para así pueda

llegar a la toma de decisiones, tienen que tener un lugar óptimo para este pueda desempeñar sus funciones y por ultimo capacitarlo constantemente). (p. 48).

Fernández, F. (2017) nos dice que la valoración del desempeño laboral, viene hacer la unión entre el empleado quien es aquel que va ser evaluado y el supervisor quien determinara cuan bien está haciendo sus funciones asignadas. Como se ha mencionado anteriormente quien medirá los resultados que un colaborador pueda tener será un supervisor o encargado el cual evaluara las oportunidades que el colaborador está presentando frente a sus obligaciones, evaluara el cómo actúa el colaborador frente al entorno laboral donde se encuentre. A demás se sabe que las evaluaciones que realizan los supervisores a sus colaboradores pueden ser llevadas en diferentes tiempos estos pueden ser evaluaciones diarias, mensuales, trimestrales, entre otros y este dependerá únicamente de la decisión del supervisor a criterio. Comúnmente las organizaciones consideran el desempeño de sus colaboradores para la toma de decisiones, ya sea para seguir continuando con los servicios que estos le ofrecen para quizás poder también diferenciarlos unos de los otros, porque recordamos que cada individuo puede presentar distintos desempeños pero al final los conlleva a alcanzar los resultados requeridos por la organización.

Para las empresas en la actualidad la variable desempeño laboral es muchas veces un factor primordial para la toma de decisiones dentro la organización, esto se debe a que en un mundo tan competitivo se requiere un óptimo desempeño laboral para hacer alto a los competidores que la organización pueda tener y a su vez generar la rentabilidad deseada en base a la producción que pueda tener. Se dice a su vez que esta variable da a mostrar la competitividad de tus colaboradores y a su vez puede ser calculado numéricamente, como por ejemplo en rubro bancaria miden el desempeño que uno pueda presentar en base quienes colocan más productos intangibles que vienen hacer las tarjetas de crédito, préstamos personales, seguros personales, colación de los llamados pasivos que vienen hacer la captación de cuentas de ahorros, fondos mutuos, plazos fijos.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población de Estudio

La población de esta investigación estuvo conformada por los colaboradores que desempeñan en las agencias del Banco Interbank del distrito de Independencia que viene a ser un total de 3 tiendas en las cuales viene a ser un total de 30 colaboradores.

Valderrama (2013) nos indica que la población de estudio es un conjunto de individuos los cuales serán participes del estudio de una investigación ya sea porque presentan características comunes o porque se encuentren dentro del lugar de estudio los cuales despierten el interés del investigador.

Muestra de Estudio

“Es la representación de la población la cual será estudiada” (Murria, 2010, p. 25).

La muestra estuvo conformada por el total de colaboradores que trabajan en las 3 tiendas que tiene el Banco Interbank en el distrito de Independencia. Debido a que la población de estudio no es tan considerable, la muestra es la misma cantidad que la población que son 30 colaboradores, entre: Gerente de tienda, gerente de Asistente, representantes financieros y otros trabajadores.

(Montero, 2011), Nos indica que si no tenemos una población tan numerosa, no sería necesario tomar una muestra o reducir esta, sino que trabajara con el 100% de la población que se encuentre en la investigación. A este tipo de muestra se le conoce como “censal”

Muestreo

No se aplicará ningún tipo de muestreo, debido a que se trabajara con una población censal, es decir con la totalidad de la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta.

Pérez, R., Caso, C., Rio, M. y López, A. (2012) Se entiende por encuesta al método que se sigue para la recolección de información. Su extensión, es decir,

el conjunto de elementos de la población a los que se les pide la información (p. 9).

Instrumento

El instrumento que se uso es el denominado cuestionario, el cual está dirigido para los colaboradores de 3 agencias del Banco interbank del distrito de Independencia, el cual está compuesto por 27 preguntas.

Grande, Ildefonso y Abascal, Elena (2013) nos indica que el cuestionario que se emplea para las investigaciones tiene estar conformado por preguntas coherentes y concisas para la fácil resolución de los sujetos de estudio (p.156).

Validez

El instrumento ha sido validado por el juicio de expertos docentes reconocidos en la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, como son:

Tabla 1. Validación de expertos

N°	EXPERTO	CALIFICACION INSTRUMENTO	ESPECIALIDAD
1	Dr. Costilla Castillo, Pedro	Aplicable	Investigador
2	Dr. Alva Arce, Rosel Cesar	Aplicable	Investigador
3	Dra. Martinez Zavala, María Dolores	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad la investigación se llevó a cabo mediante la prueba de alfa de Cromabach, para este se realizó una prueba piloto a 15 colaboradores a fin de demostrar la confiabilidad de nuestra investigación.

3.5 Procedimientos

Se planteó como procedimiento un cuestionario para las dos variables el cual se planteó como se va a trabajar, se tomó el instrumentó en el distrito de Independencia a una población de 30 colaboradores entre la edad de 20 a 35 años.

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados alcanzados se almacenara y procesara en el programa SPSS 24, para luego procesarlo y proporcionara información la cual será utilizada en el trabajo de investigación.

Con los resultados obtenidos se desarrollara un análisis descriptivo, que se interpretara para luego presentarla en tablas y barras, las cuales se realizaran por cada dimensión donde se mostrara los resultados obtenidos. Finalmente se realizara la Prueba de Correlación de Spearman donde se observara si es que se le acepta o rechaza las hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se tomó en cuenta la confidencialidad de los colaboradores encuestados ya que el cuestionario fue de manera anónima y se respetó la propiedad intelectual de los autores y las teorías científicas de donde se sacó la información así mismo se trabajó bajo el marco legal de la Universidad Cesar Vallejo utilizando las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Inferencial

Se dice que es inferencial puesto que nos permite comprobar si la hipótesis que se propuso es la correcta, además porque debido a los parámetros que tenemos de estudio podemos interpretar los resultados, dar conclusiones y recomendaciones.

Prueba de hipótesis general:

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

H₁: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

Tabla 2.

Correlación de la variable clima organizacional y el desempeño laboral

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,729
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,729	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Según los datos mostrados en la tabla 2 podemos rechazar la hipótesis nula y esto debido a que el resultado que se muestra de sig, es 0,00 es menor a 0,05. Por otro lado aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que según el coeficiente de correlación de las variables ,729** existe una relación positiva alta entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica 1:

H₀: No existe relación entre la estructura y la eficiencia en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

H₁: Existe relación entre la estructura y la eficiencia en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

Tabla 3

Correlación de la dimensión estructura y eficiencia laboral

			Estructura	Eficiencia laboral
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,794
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Eficiencia laboral	Coeficiente de correlación	,794	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Según los datos mostrados en la tabla 3 podemos rechazar la hipótesis nula y esto debido a que el resultado que se muestra de sig, es 0,00 es menor a 0,05. Por otro lado aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que según el coeficiente de correlación de las variables ,794** existe una relación positiva alta entre las dimensiones estructura y eficiencia laboral.

Prueba de hipótesis específica 2:

H₀: No existe relación entre la responsabilidad y la eficacia laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

H₁: Existe relación entre la responsabilidad y la eficacia laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

Tabla 4

Correlación de la dimensión responsabilidad y eficacia laboral

			Responsabilidad	Eficacia laboral
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,116
		Sig. (bilateral)	.	,541
		N	30	30
	Eficacia laboral	Coeficiente de correlación	,116	1,000
		Sig. (bilateral)	,541	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Según los datos mostrados en la tabla 4 podemos rechazar la hipótesis alterna y esto debido a que el resultado que se muestra de sig, es 0,541 es mayor a 0,05. Por otro lado aceptamos la hipótesis nula y concluimos que según el coeficiente de correlación de las variables ,116** existe una relación positiva muy baja entre las dimensiones estructura y eficacia laboral.

Prueba de hipótesis específica 3:

H₀: No existe relación entre la motivación personal y la productividad laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

H₁: Existe relación entre la motivación personal y la productividad laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

Tabla 5

Correlación de la dimensión Motivación laboral y productividad laboral

			Motivación laboral	Productividad laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,652
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,652	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Según los datos mostrados en la tabla 5 podemos rechazar la hipótesis nula y esto debido a que el resultado que se muestra de sig, es 0,00 es menor a 0,05. Por otro lado aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que según el coeficiente de correlación de las variables ,652** existe una relación positiva moderada entre las dimensiones motivación laboral y productividad laboral.

4.2. Análisis Descriptivo

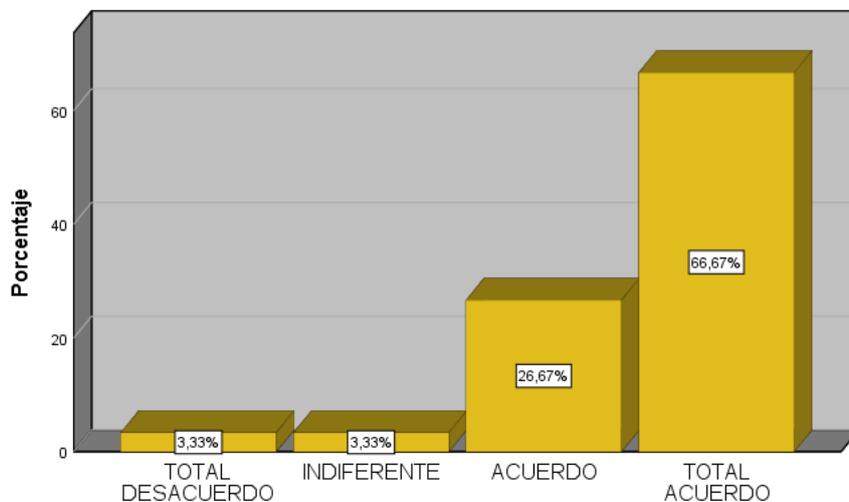
Dimensión: Estructura

Tabla 6

ESTRUCTURA (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTAL DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	INDIFERENTE	1	3,3	3,3	6,7
	ACUERDO	8	26,7	26,7	33,3
	TOTAL ACUERDO	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la investigador

Figura 1: Estructura



Interpretación: De la tabla 6 y figura 1 se aprecia que, el 66,67% de los colaboradores de Interbank indicaron que están totalmente de acuerdo con la estructura organizacional que se tiene dentro del banco. Se concluye que la estructura organizacional dentro va bien encaminada debido a que sus colaboradores se sienten de acuerdo con el ambiente laboral.

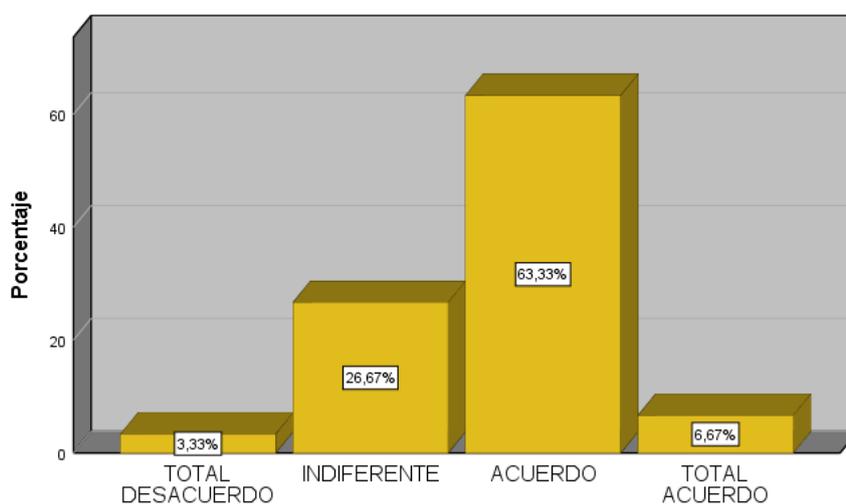
Dimensión: Responsabilidad

Tabla 7

RESPONSABILIDAD (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTAL DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	INDIFERENTE	8	26,7	26,7	30,0
	ACUERDO	19	63,3	63,3	93,3
	TOTAL ACUERDO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la investigador

Figura 2: Responsabilidad



Interpretación: De la tabla 7 y figura 3 se aprecia que, el 63,33% de los colaboradores de Interbank indicaron que están de acuerdo con la responsabilidad que se le es asignada en sus funciones dentro del banco y que el 26,67 es indiferente debido a que cumplen con sus labores debido a que es parte de su trabajo. Se concluye que la responsabilidad que tiene cada colaborador tiene es aceptada de una buena manera por más del 60% de los colaboradores.

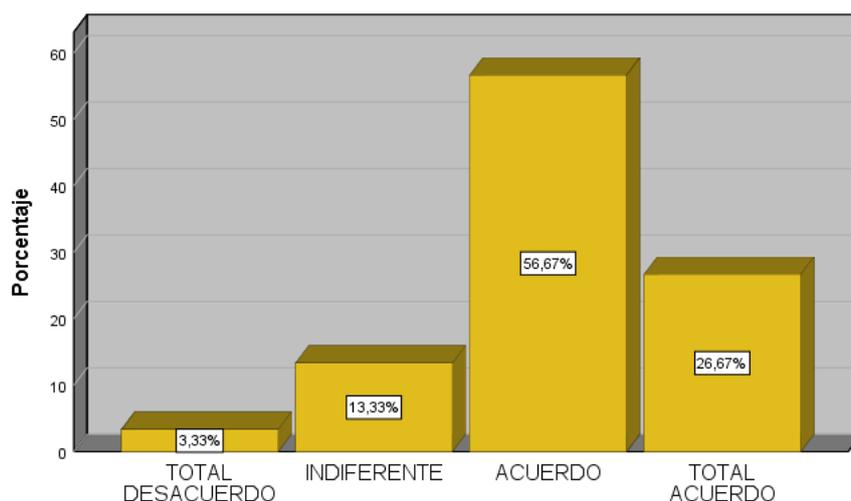
Dimensión: Motivación laboral

Tabla 8

MOTIVACION LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTAL DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	INDIFERENTE	4	13,3	13,3	16,7
	ACUERDO	17	56,7	56,7	73,3
	TOTAL ACUERDO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la investigador

Figura 3: Motivación laboral



Interpretación: De la tabla 8 y figura 3 se aprecia que, el 56,67% de los colaboradores indicaron que están de acuerdo con la motivación que hoy en día vienen recibiendo por parte del banco y este repercute en los buenos indicadores que estos puedan tener. Se concluye que el programa de motivación empleado por el banco está siendo bien recibido por parte de sus colaboradores.

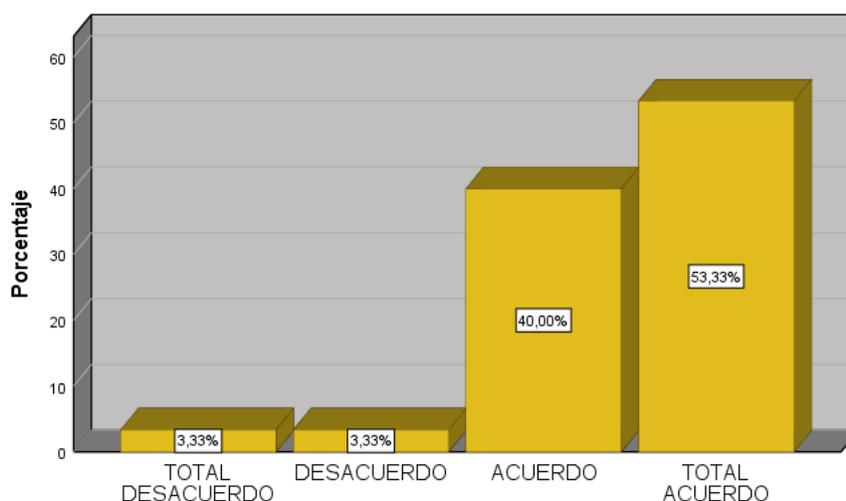
Dimensión: Eficiencia laboral

Tabla 9

EFICIENCIA LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTAL DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	DESACUERDO	1	3,3	3,3	6,7
	ACUERDO	12	40,0	40,0	46,7
	TOTAL ACUERDO	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la investigador

Figura 4: Eficiencia laboral



Interpretación: De la tabla 9 y figura 4 se aprecia que, el 93,33% están en acuerdo o totalmente de acuerdo con la eficiencia mostrada dentro del banco Interbank porque las tareas que desarrollan invirtiendo un menor tiempo y un menor esfuerzo.

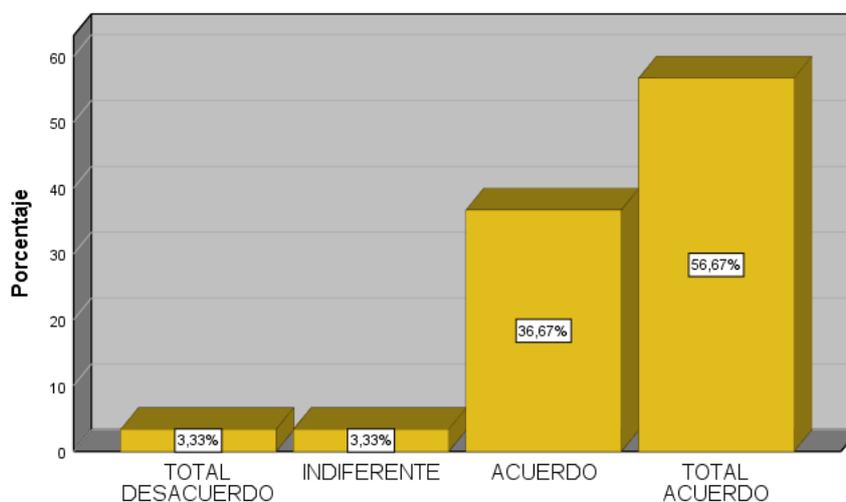
Dimensión: Eficacia laboral

Tabla 10

EFICACIA LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTAL DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	INDIFERENTE	1	3,3	3,3	6,7
	ACUERDO	11	36,7	36,7	43,3
	TOTAL ACUERDO	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la investigador

Figura 5: Eficacia laboral



Interpretación: De la tabla 10 y figura 5 se aprecia que, el 93,34% están de acuerdo y en total de acuerdo con la eficacia mostrada frente a sus tareas asignadas debido a que cumplen con todo lo previsto por su gerente de tienda, a su vez porque cumplen con las metas comerciales asignadas.

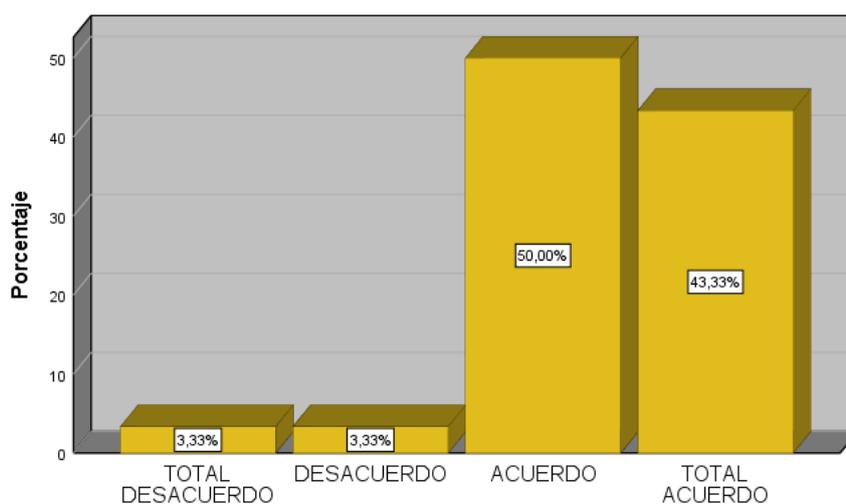
Dimensión: Productividad laboral

Tabla 11

PRODUCTIVIDAD LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	TOTAL DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	DESACUERDO	1	3,3	3,3	6,7
	ACUERDO	15	50,0	50,0	56,7
	TOTAL ACUERDO	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la investigador

Figura 6: Productividad laboral



Interpretación: De la tabla 11 y figura 6 se aprecia que, el 93,33% están de acuerdo y en total de acuerdo con la productividad laboral que muestran frente al banco, y se sabe que casi el total de los colaboradores cumplen con la producción asignada y este se debe a la motivados que pueden estar y los incentivos que estén reciben, al tener una mayor productividad sus bonos o premios serán mayores.

V. DISCUSIÓN

Se tuvo como **objetivo general** demostrar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018. Al respecto y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico Spearman se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.729 y un nivel de significancia de 0.000, determinando que existe una relación significativa entre la el clima organizacional y el desempeño laboral, por ende el objetivo general queda demostrado.

Palomino y Peña (2016) en su investigación concluyo que el clima organizacional en la empresa en la cual realizó sus estudios, tuvo como resultado un clima organizacional bueno, puesto que los colaboradores indicaron se encuentran muy bien motivados en la realización de sus labores, y que manejan un buen control para el desarrollo de sus actividades laborales. Pero como uno de los puntos a mejorar que se encontró en esta investigación fue que no existe una buena relación entre compañeros de trabajo para lo que el autor recomendó fortalecer la relación entre compañeros realizando actividades de integración.

El objetivo específico 1 de la investigación fue demostrar la relación entre la estructura y la eficiencia en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018. Al respecto y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico Spearman se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.794 y un nivel de significancia de 0.000, determinando que existe una relación significativa entre la dimensión de estructura organizacional y la eficiencia laboral, por ende el objetivo general queda demostrado.

Zegarra (2014) en su investigación concluyo que si en una organización estamos frente a un clima bueno existirá mejor desempeño laboral, y esto queda demostrado con los resultados obtenidos, además como resultado de la investigación se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,828 lo cual demuestra que existe relación directa y fuerte entre ambas variables que se desarrolló en la las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno, Año 2014.

El objetivo específico 2 de la investigación fue demostrar la relación entre la responsabilidad y la eficacia laboral en el banco Interbank en el distrito de

Independencia, 2018. Al respecto y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico Spearman se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.116 y un nivel de significancia de 0.541, determinando que existe una relación significativa entre la dimensión de estructura organizacional y la eficiencia laboral, por ende el objetivo general queda demostrado.

Castro (2012) en su investigación concluyo que el clima organizacional dentro de una organización juega un papel muy importante puesto que determina e influye en el comportamiento de los colaboradores, además teniendo un excelente clima ha quedado demostrado que la productividad de los colaboradores es mayor y desarrollan un desempeño laboral más eficiente o sea deficiente el caso si nos encontramos frente a un clima regular o malo.

El objetivo específico 3 de la investigación fue demostrar la relación entre la motivación personal y la productividad laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018. Al respecto y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico Spearman se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.652 y un nivel de significancia de 0,00 determinando que existe una relación significativa entre la dimensión motivación personal y la productividad laboral.

Mino, E. (2014) en su estudio realizado tuvo como conclusión que en el “Restaurante de parrillas marakos 490” los colaboradores no se encuentran comprometidos y no se presencia el trabajo en equipo puesto que esto genera que no exista una buena comunicación entre compañeros, que no coordinen las labores que cada uno pueda desempeñar dentro del restaurante, y sobre todo que no se encuentran comprometido con la organización. Todo lo mencionado genera que los niveles de productividad del restaurante sean baja y a su vez que el servicio que brindan en el restaurante sea de baja calidad. Pero todo esto se simplifica en que este restaurante como lo menciona el autor carece de una estructura organizacional es el pilar fundamental para que todo empresa mantenga un orden y pueda ser llevada de la mejor manera.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.ya que se evidencio una correlación de 0,729.

Segunda: Se determinó que existe relación entre la estructura y la eficiencia en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.ya que se evidencio una correlación de 0,794.

Tercera: Se determinó que existe relación entre la responsabilidad y la eficacia laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.ya que se evidencio una correlación de 0.116

Cuarta: Se determinó que existe relación entre la motivación personal y la productividad laboral en el banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.ya que se evidencio una correlación de 0,652.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomendó que el buen desempeño que realizan los colaboradores debe seguir siendo reconocido por parte del banco y a su vez también llevar de la mano con una retroalimentación de cómo van cada uno en el ámbito profesional.

SEGUNDA: A los colaboradores se les recomendó buscar conocimientos que refuercen las labores que vienen realizando y no quedarse en su zona de confort.

TERCERA: Se recomendó hacer partícipe a los colaboradores en las decisiones que se puedan tomar dentro de las agencias, tanto como la planificación de tareas para que de esta manera se sientan más importantes con el cumplimiento de sus objetivos y además porque refuerza la comunicación entre el gerente del banco con su equipo de trabajo.

REFERENCIAS

Alvarado C. (2014) “Relación Entre Clima Organizacional y Cultura de Seguridad del Paciente en el Personal de Salud del Centro Médico Naval”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Alles, M. (2005), Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias, Ediciones Gránica, S.A. Buenos Aires – Argentina.

Arcos, P. y Castro, R. (2009) Manual de Medicina de Urgencia y Emergencia Madrid: España. UNIVERSIDAD DE OVIEDO.

Arratía A. (2010) “Desempeño Laboral y Condiciones de Trabajo Docente en Chile: Influencias y Percepciones Desde los Evaluados”.

Bain. (2003). La productividad. Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (Noviembre de 2010). es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficienciaadmon-tiempo.

Coulter, R. y. (Enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>.

Da Silva, R. (Noviembre de 2010). es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficienciaadmon-tiempo.

D’Alessio, F. (2012). Administración de las Operaciones Productivas (1edición ed.). México: Pearson.

Epañola, R. A. (enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>

Fernández, F. (2017) Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos
Madrid: España. Tutor Formación.

Gómez, M. (2013) Introducción a la metodología de la investigación científica 2°
Ed. Cali: Colombia. Editorial Brujas

Grande, I. y Abascal, E. (2013) Fundamentos y técnicas de investigación
comercial 11° Ed. Madrid: España. ESIC EDITORIAL.

Huamani H. (2012) “Cultura organizacional y desempeño laboral Caso: Banco
de la Nación Agencia- Lircay, 2011”.

Heizer, J., & Render, B. (2007). Dirección de la producción y de operaciones.
Decisiones estratégicas. (8a. edición ed.). Madrid: Pearson educación, S.A.

Ivancevich, M. J. (2006). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-
HILL.

Kohlberg. (24 de Setiembre de 2013).
[https://es.wikipedia.org/wiki/Autonom%C3%ADa_\(filosof%C3%ADa_y_psicolog%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Autonom%C3%ADa_(filosof%C3%ADa_y_psicolog%C3%ADa)).

Koontz. (enero de 2008).
<http://www.promonegocios.net/administraci3n/definici3n/eficacia.html>.

Marroquín y Pérez. (2011) En su investigación “El Clima Organizacional y su
Relación con El Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King-
Guatemala”.

Mejía, C. A. (2013). Indicadores de efectividad y Eficacia. Recuperado el 28 de
Julio de 2015, de Documentos Planing: www.planning.com.co

Oscoco Peralta, H. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el
desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-
Andahuaylas Apurímac, 2014. Andahuaylas.

Paz, C., & Gonzales, D. (23 de agosto de 2013). Productividad y competitividad. Alfa & Omega, 1. Recuperado el 18 de julio de 2015, de <http://nulan.mdp.edu.ar>

Pérez, R., Caso, C., Rio, M. y López, A. (2012) Introducción a la Estadística Económica Madrid: España. CREATIVE COMMONS.

Prado, C. (2015) Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo (tesis de Maestría en Ingeniería Industrial con mención en Organización y Dirección de Recursos Humanos). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Rodriguez Aranda, L. d. (2014). Diagnóstico de clima organizacional en la dirección general de recursos humanos de la secretaría de desarrollo social del gobierno federal. México, México.

Villavicencio Carranza, M. A. (Febrero de 2015). Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral. México, México.

Saracho, J. (2011) Talento Organizacional Concepción: Chile. Ril Editores. Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/19146/talento-organizacional>

Tóala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., Pionce, A., Caicedo, C. (2017) Prácticas de innovación y gestión de la Calidad en las organizaciones Texas: México. Área de Innovaciones y Desarrollo S.L.

Weirich, K. (Noviembre de 2010). es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficienciaadmon-tiempo.

ANEXOS

ANEXO N°1 Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
Clima organizacional (Variable 1)	Uribe, Jesús (2014) nos define como el fruto de un conjunto de análisis que realizan todos los trabajadores de la organización y que marca en sus actitudes y motivación. Por ende el clima organizacional es una particularidad de la naturaleza del ambiente interno de una organización, la cual es percibido por sus miembros, contribuye en su comportamiento y puede ser explicado en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización (p. 40)	La variable 1 se mide a través de un cuestionario que contiene 10 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Estructura organizacional	Autoridad	Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato.	1	Cuantitativa razón Sampieri, Fernández y Baptista (2010)
					Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo	2	
				Actitud	¿Cree usted que su actitud se debe a como el banco Interbank los trata?	3	
				Ambiente laboral	¿Cree usted que el ambiente interno del banco Interbank influye en su desempeño laboral?	4	
			Responsabilidad	Formación	Sientes que la formación brindada en UCIC fue importante para desarrollarte en tu puesto actual	5	
					A tu jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.	6	
				Presión	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	7	
					Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo	8	
			Motivación laboral	Remuneración	¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?	9	
				Aspiraciones del colaborador	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?	10	
				Beneficios	¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?	11	
					¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?	12	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
Desempeño laboral (Variable 2)	Según Tóala, Álvarez, Osejos, Quiñonez, Soledispa, Osejos, Pionce, Caicedo, (2017) El desempeño laboral es el comportamiento que asumen los empleados lo que cual ayudara a cumplir con los objetivos trazados por la empresa. Por ende cuanto mejor sea la conducta de cada de uno de los trabajadores, cumplirán mejor con las labores, pero siguiendo los reglamentos, normas, políticas que la empresa implante (p. 48)	La variable 1 se mide a través de un cuestionario que contiene 10 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Eficiencia laboral	Responsabilidad del personal	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	13	Cuantitativa razón Sampieri, Fernández y Baptista (2010)
				Nivel de conocimientos	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	14	
				Liderazgo y cooperación	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	15	
				Nivel de adaptabilidad	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	16	
				Tiempo	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	17	
			Eficacia laboral	Metas logradas	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	18	
				Cumplimiento de tareas	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	19	
					¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	20	
					¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?	21	
			Conocimiento del puesto de trabajo	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	22		
			Productividad laboral	Nivel de producción	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	23	
					¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	24	
				Eficiencia del colaborador	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	25	
Eficacia del colaborador	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	26					
	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	27					

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°2. Encuesta dirigida a los colaboradores del Banco Interbank
“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO
INTERBANK”

OBJETIVO: Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del banco Interbank en el distrito de Independencia, 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una **(X)** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato.					
2	Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo					
3	¿Cree usted que su actitud se debe a como el banco Interbank los trata?					
4	¿Cree usted que el ambiente interno del banco Interbank influye en su desempeño laboral?					
5	Sientes que la formación brindada en UCIC fue importante para desarrollarte en tu puesto actual					
6	A tu jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.					
7	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
8	Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo					
9	¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?					
10	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?					
11	¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?					
12	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?					
13	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
14	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
15	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
16	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
17	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					
18	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					

19	¿Usted cumple con las tareas asignadas?						
20	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?						
21	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?						
22	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?						
23	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?						
24	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?						
25	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?						
26	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?						
27	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?						

Gracias por su colaboración

ANEXO N°3 Validación de instrumento por expertos.

Lima, 08 de junio del 2018

Estimado:

Dr. Pedro Cosme Casiano

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Banco Interbank del distrito de Independencia, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

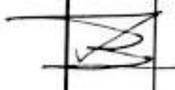
La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Hugo Brayan Llantoy Lopez
DNI: 75025172

DESEMPEÑO LABORAL	EFICIENCIA LABORAL	Responsabilidad del personal	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>	TD: TOTAL DESACUERDO D: DESACUERDO I: INDIFERENTE A: ACUERDO TA: TOTAL ACUERDO
		Nivel de conocimientos	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Liderazgo y cooperación	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	
		Nivel de adaptabilidad	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Tiempo	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	
		Metas logradas	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	EFICACIA LABORAL	Cumplimiento de tareas	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Conocimiento del puesto de trabajo	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Nivel de producción	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad? ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	
		Eficiencia del colaborador	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Eficacia del colaborador		Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:		Fecha: 11/06/12			

Lima, 08 de junio del 2018

Estimado:

Dr. ALVA ARCE, ROSEL CÉSAR

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Banco Interbank del distrito de Independencia, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Hugo Brayan Llantoy Lopez
DNI: 75025172

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el banco Interbank del distrito de Independencia, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Hugo Brayán Llantoy Lopez							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. ALVA ARCE, ROSA CELIA</i>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	Autoridad	Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato.	TD: TOTAL DESACUERDO D: DESACUERDO E: INDIFFERENTE A: ACUERDO TA: TOTAL ACUERDO	/		
			¿Cree usted que el ambiente interno del banco Interbank influye en su desempeño laboral?				
		Actitud	¿Cree usted que su actitud se debe a como el banco Interbank los trata?				
			Sientes que la formación brindada en UCIC fue importante para desarrollarte en tu puesto actual				
		Formación	A tu jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.				
			Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.				
	Presión	Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo					
		¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?					
	Motivación laboral	Remuneración	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?	¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?	/		
			Beneficios	¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?	/		
		¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?		/			

DESEMPEÑO LABORAL		Responsabilidad del personal	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?		
EFICIENCIA LABORAL	Nivel de conocimientos	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	/		
	Liderazgo y cooperación	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	/		
	Nivel de adaptabilidad	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	/		
	Tiempo	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	/		
EFICACIA LABORAL	Metas logradas	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	/		
	Cumplimiento de tareas	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	/		
		¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	/		
		¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?	/		
Conocimiento del puesto de trabajo	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	/			
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Nivel de producción	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	/		
	Eficiencia del colaborador	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	/		
		¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	/		
		Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	/		
Eficacia del colaborador	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	/			
Firma del experto:		Fecha 07/06/2018			

Lima, 08 de junio del 2018

Estimado: Dra. María Dolores Martínez Zarala

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Banco Interbank del distrito de Independencia, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Hugo Brayan Llantoy Lopez
DNI: 75025172

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el banco Interbank del distrito de Independencia, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Hugo Brayan Llantoy Lopez							
Apellidos y nombres del experto: <i>Matias Zarate Maria Dolores</i>							
ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA				
			ESCALA				
			SI CUMPLE				
			NO CUMPLE				
			OBSERVACIONES / SUGERENCIAS				
CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	Autoridad	Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato.	✓			
		Actitud		Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo	✓		
				¿Cree usted que su actitud se debe a como el banco Interbank los trata?	✓		
		Ambiente laboral		¿Cree usted que el ambiente interno del banco Interbank influye en su desempeño laboral?	✓		
				Sientes que la formación brindada en UCIC fue importante para desarrollarte en tu puesto actual	✓		
			A tu jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.	✓			
	Responsabilidad	Formación		TD: TODAL DESACUERDO	✓		
				D: DESACUERDO	✓		
	Presión	Remuneración		I: INDIFFERENTE	✓		
				A: ACUERDO	✓		
	Motivación laboral	Aspiraciones del colaborador		TA: TOTAL ACUERDO	✓		
				¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?	✓		
Beneficios			¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?	✓			
			¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?	✓			
		¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?	✓				

DESEMPEÑO LABORAL	EFICIENCIA LABORAL	Responsabilidad del personal	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	TD. TOTAL DESACUERDO D. DESACUERDO F. INDIFERENTE A. ACUERDO TA. TOTAL ACUERDO	/	
		Nivel de conocimientos	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?			
		Liderazgo y cooperación	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?			
		Nivel de adaptabilidad	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?			
		Tiempo	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?			
		Metas logradas	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?			
		Cumplimiento de tareas	¿Usted cumple con las tareas asignadas?			
			¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?			
			¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?			
		Conocimiento del puesto de trabajo	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?			
		Nivel de producción	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?			
			¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?			
		Eficiencia del colaborador	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?			
		Eficacia del colaborador	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?			
¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?						
Firma del experto:		Fecha 11/02/12				

CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS

El que Suscribe:

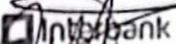
Gerente del MM Vea Independencia: Jazmin Trinidad

Hace Constar:

Que el estudiante Hugo Brayan Llantoy Lopez de la escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, ha recolectado datos correspondientes para la elaboración de su tesis titulada "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el banco Interbank del distrito de independencia, 2018"

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Lima, 08 de junio del 2018



JAZMIN TRINIDAD LEJABO
GERENTE DE VEJENDA