

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco
sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Bach. Huaccha Cruz, Lisbeth Mirtha

CODIGO ORCID 0009-0006-2471-4894

Asesor:

Dr. López Morillas, Alejandro Fortunato

CODIGO ORCID 0000-0003-1263-6885

CHICLAYO - PERÚ

2023

ÍNDICE GENERAL

Índice de Tablas y Figuras.....	ii
Palabras clave.....	iii
Constancia de originalidad.....	iv
Título.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
1.Introducción.....	1
2. Metodología.....	18
3. Resultados.....	21
4. Análisis y discusión.....	35
5. Conclusiones.....	41
6. Recomendaciones.....	43
7. Agradecimientos.....	44
8. Referencias bibliográficas.....	45
9. Anexos y apéndices.....	52

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 01: <i>Nivel de clima organizacional</i>	21
Tabla 02: <i>Nivel de las dimensiones de clima organizacional</i>	22
Tabla 03: <i>Nivel de desempeño laboral</i>	23
Tabla 04: <i>Nivel de las dimensiones de desempeño laboral</i>	24
Tabla 05: <i>Caracterización del clima organizacional</i>	25
Tabla 06: <i>Caracterización del desempeño laboral</i>	27
Tabla 07: <i>Prueba de Normalidad de Shapiro – Wilk para las variables y dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral</i>	29
Tabla 08: <i>Correlación de las relaciones interpersonales con el desempeño laboral</i>	30
Tabla 09: <i>Correlación de trabajo en equipo con el desempeño laboral</i>	31
Tabla 10: <i>Correlación de autonomía con el desempeño laboral</i>	32
Tabla 11: <i>Correlación de motivación con el desempeño laboral</i>	33
Tabla 12: <i>Correlación del clima organizacional con el desempeño laboral</i>	34

PALABRAS CLAVE

Clima organizacional, desempeño laboral

Keyword Lines of Investigation

Organizational climate, job performance

Líneas de investigación

Área	Ciencias Sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management
Líneas de investigación	Talento Humano



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023**" del (a) estudiante: **HUACCHA CRUZ LISBETH MIRTHA**, identificado(a) con Código N° **1916100006**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 27 de noviembre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

**“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco
sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023”**

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito describir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023. Contiene un diseño no experimental, se recolectaron datos durante un período de tiempo, para ser descritos y administrados. Al mismo tiempo, es descriptivo y correlacional, la población estuvo constituida por 22 colaboradores por lo que no fue necesario traer muestra. La Técnica es la encuesta y como instrumento se aplicó dos cuestionarios que constó de 40 preguntas divididas en partes de 20 para cada variable, ambas constituidas de 4 dimensiones, como alternativas de respuesta se realizó en la escala de Likert, Para precisar la confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach, y los resultados fueron 0,872 en clima organizacional y 0,898 para desempeño laboral.

El principal resultado fue que el clima organizacional tiene un nivel medio bajo con un 36,4% mientras que el desempeño laboral es de nivel medio con 45,5%, en las pruebas de correlación se encontró mediante el estadístico Rho de Spearman, con significancia mayor a 0.05, esto demuestra que clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research is to describe the relationship between the organizational climate and job performance of Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023. It contains a non-experimental design, data was collected over a period of time, to be described and managed. In turn, it is descriptive and correlational, the population consisted of 22 collaborators, so it was not necessary to bring a sample. The Technique is the survey and as an instrument, two questionnaires consisting of 40 questions divided into parts of 20 for each variable, both made up of 4 dimensions, were applied as response alternatives on the Likert scale, 898 for job performance.

The main result was that the organizational climate has a medium low level with 36.4% while job performance is medium level with 45.5%, in the correlation tests it was found through the Spearman's Rho statistic, with significance greater than 0.05, this shows that the organizational climate is not related to job performance.

INTRODUCCIÓN

Este estudio incluye los siguientes antecedentes García (2022) el objetivo fue determinar la ocurrencia de incentivos financieros y su ocurrencia en el desempeño de los consultores empresariales de Mi Banco, San Ignacio 2022. Se realizó un estudio metodológico correlacional explicativo, de diseño no experimental, con un grupo de muestra de 12 consultores empresariales utilizando como instrumentos métodos de encuesta y entrevista, cuestionarios y guías de entrevista. Los resultados mostraron una relación lineal positiva pero estadísticamente insignificante (débil) ($r_P = 0,020$, $p > 0,05$) según el coeficiente de correlación entre incentivo económico y desempeño laboral. La conclusión es que los incentivos económicos tienen un efecto positivo en el desempeño laboral, pero la relación no es significativa, pero ayuda a reducir la rotación de empleados al utilizar la experiencia y las habilidades acumuladas a largo plazo de los empleados que trabajan en la empresa para fortalecer continuamente los incentivos financieros se combinan con incentivos no financieros e incluyen los deseos de los empleados.

Sánchez y Valdivia (2022) el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Servicios Cobranzas e Inversiones SAC, Cajamarca, 2022. Cuantitativo, correlacional de un diseño no experimental y de corte transversal, población y muestra, de 37 empleados a quienes se les entregaron dos cuestionarios. Se encontró una correlación de ($r=0.855$, $sig.=0.000$). Se concluyó que existe una correlación significativa, directa y muy fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Servicios Cobranzas e Inversiones SAC en Cajamarca.

Reyes (2021) su objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores administrativos en Belén de Trujillo, 2020. Por ello se realizó un estudio analítico, deductivo, etnográfico y estadístico, se probó una muestra de 35 personas utilizando el siguiente instrumento de guía de observación. , guía de entrevista y cuestionario. La conclusión es que existe una disminución del entusiasmo de la fuerza laboral, influencia organizacional negativa y condiciones laborales desfavorables, que afectan negativamente el

desempeño de los empleados.

Barboza, Rivera y Peralta (2021) el trabajo de investigación se realizó en el Hotel Las Vegas - Jaén, Cajamarca; tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral para describir su entorno percibido y comprender el nivel de desempeño laboral de los empleados. Se trata de un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. Se estudiaron a 18 empleados. Para cada variable se utilizó un cuestionario compuesto por 15 ítems. Para medir la correlación se utilizó el coeficiente de Rho Spearman donde se observó una correlación de 0.733 indicando una correlación positiva alta con un nivel de significancia de $0.01 < 0.05$ de lo cual se puede concluir que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del hotel en estudio.

Ochoa (2021) el propósito de este estudio fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño de los empleados en una empresa privada de Guayaquil en el año 2021; la investigación utilizó un diseño no experimental con un cuestionario dirigido a una muestra de 73 empleados; lo cual produjo una correlación positiva muy alta, en conclusión sí existe una correlación positiva muy alta entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los empleados en una empresa privada en Guayaquil 2021, indicando que a medida que mejora la cultura organizacional también mejora el compromiso organizacional.

Llumpo y Valdera (2020) el objetivo es describir y determinar la relación entre las variables de clima organizacional y las variables de desempeño del personal administrativo de la Municipalidad de Pacasmayo - San Pedro de LLoc, 2020, de tipo no experimental - correlacional tomando como ejemplo al personal administrativo. El punto principal de este estudio es comprender la relación entre el clima como organizacional y el desarrollo del trabajo de esta unidad. Como resultado, el 66% de los empleados cree que el clima organizacional es de nivel medio, y estos indicadores también están relacionados con el desempeño laboral. Por lo tanto, se recomiendan buenas prácticas, reuniones y supervisión para los gerentes de área.

Heshiki y Ordóñez (2020) el propósito de este estudio es comprender si el liderazgo transformacional afecta el desempeño de los empleados del sector de la

banca central en Lima. Se realizaron estudios correlacionales con una muestra final de 505 personas de cuatro bancos importantes del Perú. Se utilizó análisis de datos con regresión lineal simple para mediciones generales y secundarias. Los resultados finales muestran que definitivamente existe una correlación positiva entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral. Estos nuevos resultados son importantes para que el sector bancario logre mejores resultados entre sus empleados.

Llontop, Cabrera y Chávayry (2020) este artículo presenta un diagnóstico del estado actual de desempeño de CMAC Piura S.A.C., con el objetivo de desarrollar una estrategia de gestión del talento humano que ayude a introducir y desarrollar habilidades, competencias y conocimientos capaces de resolver los desafíos de la investigación. Tiene un diseño descriptivo ya que intenta describir las características de la GRH y cómo se puede aplicar adecuadamente para resolver los problemas de estudio. Probado a 36 trabajadores; como resultados se encontró la falta de oportunidades de crecimiento, capacitación y desconocimiento de planes estratégicos; la falta de buena comunicación entre departamentos. Tomando esto como punto de partida, se creó una estrategia de cuatro pasos para gestionar el talento humano desde el momento en que los trabajadores ingresan a la empresa, brindando retroalimentación y seguimiento para abordar los problemas de desempeño laboral. Se concluyó que desarrollar una estrategia de gestión del talento ayudaría a mejorar el rendimiento de los empleados.

Boza (2020) el propósito de este estudio fue determinar la relación entre el desempeño laboral y el salario de los empleados del Banco Ripley S.A Lima - 2020. Se utilizaron encuestas y cuestionarios con un diseño transversal no experimental con una población de 50 trabajadores. La prueba de hipótesis arrojó un Rho de Spearman de 0.961 a un nivel de significancia de 0.000 lo que concluyó que existe una relación positiva muy alta entre el desempeño laboral y la remuneración de los empleados del banco en estudio. Se recomienda desarrollar un plan de acción que aborde aspectos clave de la compensación para lograr un mejor desempeño de los colaboradores.

Salinas (2019) tiene como finalidad crear un vínculo entre la formación empresarial y el desempeño de los colaboradores de Banco Interbank - Huacho 2019.

Método cuantitativo, diseño transversal no experimental, correlacional. Se utilizó una encuesta obtenida en forma de cuestionario con 22 trabajadores. Asintóticamente significativo (valor $p = 0,000$) menos que el nivel de significancia (valor $p = 0,05$). Por lo tanto, el coaching empresarial está muy relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco en estudio. El coeficiente de correlación Rho de Spearman también es 0,795, que es moderadamente positivo. Los empleados del banco encuestado informaron que el coaching empresarial mejoraría moderadamente los resultados laborales.

Maura y Hermoza (2019) su objetivo fue analizar la relación entre estrés y desempeño laboral del representante financieros de Interbank Sede Arequipa en Perú. Se trata de un estudio transversal, correlacional no experimental; se utilizaron métodos de encuestas y pruebas de estrés como instrumentos. Como resultado, el 57 % de los representantes financieros dijeron que su actitud en el trabajo siempre es positiva, y el 54 % de los representantes financieros dijeron que a menudo disfrutaban trabajar con objetivos y requisitos. Cuando los usuarios presentan un reclamo, tratan de aliviar molestias o entablan una conversación proactiva, el 51% generalmente asume que los problemas durante la jornada laboral se deben a causas internas o externas, muestran empatía al asesorar a los clientes y les gusta el ambiente de trabajo en el que se encuentran. En cuanto a las características adquiridas de los asociados, el estrés se expresó en un porcentaje menor por debajo del 50% entre los representantes financieros. Conclusión: La relación entre el estrés y el desempeño laboral es muy alta, siendo la Bilateral menor a 0.01, la correlación de Spearman fue del 89% de la muestra.

Corrales (2019) el presente estudio tuvo como objetivo determinar el impacto de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los empleados del Banco de la Nación de la provincia del Cusco en el año 2018. Basada en una investigación mixta (cuantitativa y cualitativa), es descriptiva y correlacional, mientras que el diseño es no experimental y transversal, además se utilizan métodos de investigación deductivos. Su población fue de 104 trabajadores, muestra no probabilística obtenida mediante el método de conveniencia. Un total de 05 gerentes del banco utilizaron el método no probabilístico en beneficio a 03 directivos. El uso de

métodos como la observación directa, entrevistas, encuestas y revisiones bibliográficas, priorizaron para el reconocimiento y evaluación de los propios participantes. En conclusión: la fuerza de la relación establecida fue el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.759^{**}$) con una probabilidad de correlación <0.05 , según los socios existe una correlación positiva significativamente fuerte entre estos. En otras palabras, suficiente comunicación organizacional efectivamente continua fomenta la mejora del rendimiento laboral.

López y Perales (2019) el objetivo fue determinar la relación que existe entre el Employee Experience y el desempeño laboral en la Municipalidad de Laredo. Es correlacional, no experimental y transversal, utilizando métodos de encuesta y considerando un total de 255 empleados. Se encontró una relación significativa pero moderada entre la experiencia y el desempeño de los empleados con un nivel de correlación de 0,626 obtenido mediante la rho de Spearman. Además, se ha establecido una correlación entre las dimensiones del Employee Experience y el desempeño laboral de los empleados.

Romero y Segura (2019) el propósito de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional Agropecuaria de Cajamarca. 2019. No experimental, transversal. Se trabaja con una muestra de 40 colaboradores, se utilizó cuestionarios. Para determinar la relación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y se observó una correlación de 0.618 (correlación moderadamente positiva), también podemos observar un alto grado de significancia. Los resultados mostraron que no había suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis propuesta o la relación que existía entre las dos variables. Dado que $p.value < 0,05$. En conclusión, se observó que los colaboradores tienen una correlación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral en todas las dimensiones.

Purizaca y Rivadeneira (2019) el objetivo principal es aplicar estrategias de cultura organizacional para mejorar el desempeño de los colaboradores del Banco Azteca, Lambayeque 2019. Luego del análisis, se planteó un diseño preexperimental utilizando instrumentos de encuesta y cuestionario. En base a los resultados obtenidos

se puede determinar que el nivel de cultura organizacional de los trabajadores ante la implementación de la propuesta se encuentra en un nivel medio, lo que corresponde al 58%. Por otro lado, en cuanto a la variable desempeño laboral, el nivel de logro fue medio con un 46%. Por lo tanto, es recomendable implementar estrategias para mantener el nivel de rendimiento en un nivel óptimo.

Goicochea (2018) el propósito de este trabajo es evaluar la relación entre el desempeño laboral adecuado y el desarrollo normal de funciones desde la perspectiva del clima organizacional. Es no experimental, transversal y descriptivo. Se aplicó un cuestionario que consta de 46 preguntas a una muestra seleccionada aleatoriamente de 62 colaboradores al azar. El impacto del clima organizacional en el desempeño laboral se examinó utilizando las variables y dimensiones analizadas. Se reconoce que existe un claro problema de clima organizacional, esta afecta el desempeño laboral de los trabajadores porque los empleados no están suficientemente motivados para desempeñar sus funciones, y se concluye que el asociado cree que continuar en la empresa no lo llevará a un desarrollo profesional, se confirmó que los empleados sintieron que no recibieron suficiente reconocimiento por sus esfuerzos en el desempeño de sus tareas, también sintieron que la comunicación de la empresa era insuficiente.

Muñoz (2018) tuvo como propósito determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Proseguridad S.A. en el departamento de recursos humanos, Santiago de Surco 2018. Es descriptivo y correlacional con métodos cuantitativos. Diseño no experimental y transversal. Con una muestra de 40 empleados (técnica de censo). Se utilizaron dos instrumentos, se concluyó que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral. La significancia es menor a 0.05 lo que indica que la relación es significativa por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Paz (2018) su objetivo determinar la prevalencia de los incentivos en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de Chimbote en el año 2018. El método fue no experimental con un diseño transversal correlacionado y una población de 148 colaboradores con una muestra de 62

compañeros de trabajo. Se utilizaron cuestionarios. Los resultados permitieron determinar el nivel de motivación del colaborador, donde se presentó un nivel regular de 59%, lo que significa que por la dimensión de motivación interna no fue suficientemente abordada, pues mostró un nivel regular, con un porcentaje de 48,4%, mientras que la dimensión motivación externa mostro un resultado positivo y alcanzo un nivel bueno de 59,7%.

Llantoy (2018) su objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Banco Interbank del Distrito de Independencia, 2018. Es hipotéticamente deductivo, con un nivel de relevancia descriptivo aplicado, diseño no experimental y utiliza métodos cuantitativos. Los sujetos del estudio fueron 30 empleados que laboran en una sucursal del Banco Interbank en Independencia. La técnica utilizada es una encuesta y su instrumento es un cuestionario. Se encontró relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, siendo el coeficiente de correlación de 0.729.

Según Olivares (2018) su objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Banco de la Nación, El Agustino. Fueron 35 empleados como población, del tipo descriptivo correlacional. La encuesta se realizó mediante un cuestionario. Los principales resultados fueron que el 74,3% de los empleados del área administrativa del Banco en estudio admitió que el clima organizacional es bueno, mientras que el 71,4% de los empleados dijo que su desempeño laboral también es muy bueno.

Clima organizacional:

Según Melo (2018) en los últimos años, con el fin de incrementar la competitividad, las organizaciones se han enfocado en el clima organizacional, para lo cual ha implementado estrategias organizacionales, considerando su importancia en el aumento de la eficiencia y eficacia. También realizan evaluaciones constantes de las estructuras organizacionales y del comportamiento de los empleados para realizar un verdadero diagnóstico de las necesidades organizacionales y permitir la toma de

decisiones adecuadas para el buen desarrollo organizacional. Respecto a la justificación de la investigación, el líder usa estrategias organizacionales como reuniones, asesoramiento, capacitaciones para poder incrementar su capacidad en sus colaboradores.

Según Shobaki, Naser, Amuna y Talla (2018) el clima organizacional identifica y aclara el comportamiento ético y profesional de los empleados y cambia sus valores y actitudes, así como su comportamiento en el trabajo. Crea una atmósfera de fuerza, seguridad y alta moral entre los empleados. En conclusión esto se asemeja a tener una mejor empatía y mejorar el trabajo en equipo, coordinación y así llevar un buen clima laboral.

Según Kirilo, Minoro, De Lima y Machi (2018) es importante porque permite incluir a las personas en el entorno laboral y crear un entorno en el que puedan prosperar y satisfacer sus necesidades básicas, incluidos sus remuneraciones y beneficios. En conclusión todos sabemos que cada empresa tiene metas específicas que alcanzar, comunicar valores, brindar oportunidades para aprender y crecer y motivar a los empleados a tomar medidas para mejorar la eficiencia y el desempeño de la empresa.

Según Vásquez, López, Terán y Palomino (2021) desde este punto de vista, se puede concluir que la organización, independientemente de que opere en el sector público o privado, se enfrenta a continuos cambios debido a que está constantemente expuesta a factores competitivos que hacen de la gestión de personas en la empresa un factor determinante. Es difícil de gestionar, por lo que se sugieren como determinantes objetivos, las características y relaciones positivas entre las personas que integran las organizaciones. Todos los recursos, incluidos los financieros, técnicos, materiales e incluso comerciales, son esenciales y dominantes en la creación de capacidad para promover nuevos mercados, pero sin factores internos estables como la cultura, la comunicación, la gestión y el entorno laboral, puede afectar la dinámica de trabajo social de los colaboradores. El aporte fundamental de la investigación es el estudio de mercado, facilitar dudas, dialogación proveedor y cliente

Según Cortés y Leal (2019) el clima organizacional se entiende como el estado de ánimo de una empresa, que se convierte entonces en un factor importante para lograr sus objetivos y garantizar la sostenibilidad y el crecimiento. El comportamiento y la forma de tratar con las personas en una empresa pueden afectar el desarrollo, la imagen de mercado y la productividad de la empresa. Desde este punto de vista, el clima laboral se convierte en un valor más de la empresa, por lo que debe valorarse y tratar de maximizarlo. En conclusión esto permite a que los trabajadores desempeñen con sus objetivos en la organización ya que vendría a ser un colaborador motivado y eficiente.

Desempeño laboral:

Según Boada (2019) el desempeño laboral incluye las acciones que toman los empleados para lograr resultados. El trabajo también incluye actividades destinadas a realizar funciones de trabajo y otras actividades de creación de valor. Por tanto en conclusión de esta manera, el trabajador cumple con los requisitos del puesto de trabajo.

Según Bautista, Cienfuegos y Aquilar (2020) es una base fundamental de la eficiencia y el éxito en toda organización, por lo que a los directivos no solo les interesa medirla, sino también mejorar el desempeño de sus colaboradores. En conclusión, se sustenta en el comportamiento o las acciones percibidas de los trabajadores y se mide por sus habilidades y su contribución a la organización.

Según Achoma (2020) una de las principales características del desempeño laboral es la realización de una tarea, como una habilidad, ya sea técnica o material o de servicio, una persona que ocupa un puesto y realiza un trabajo para avanzar en los intereses de la empresa con base en sus objetivos, planificación y gestión; y se mide por conocimientos, destrezas y habilidades; En conclusión, el desempeño contextual se define como un comportamiento orientado a la tarea cuyos objetivos son: persistencia, disposición y cooperación; igualmente la productividad individual, es decir, para cada empleado individual. lograr los objetivos declarados como se

específica siguiendo las reglas, siguiendo los procedimientos y confirmando los objetivos organizacionales.

Según Paz (2018) el desempeño laboral es importante, porque: Mejorar el rendimiento, es decir existe una adecuada relación con la retroalimentación. Cumplir con las reglas de compensación, permitiéndole determinar quién merece una promoción. La evaluación se refiere a la selección, promoción, transferencia y despido del puesto. Educación y Desarrollo, que es capacitar a los empleados para que realicen su trabajo con eficacia. Planificación y mejora de la carrera, que demuestra la toma de decisiones para optimizar las competencias relacionadas con la carrera. Efectos estadísticos, que son los efectos positivos y negativos de los recursos humanos. Errores en la planificación del trabajo, que son malentendidos sobre las acciones realizadas. Entorno externo exigente para proporcionar a los empleados un sentido de dirección en asuntos personales o familiares.

Respecto a la justificación de la investigación, la pretensión de este estudio es que, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de clima organizacional, se busquen explicaciones internas a las fallas en el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la motivación, la comunicación, la satisfacción laboral y los problemas. Pueden afectar las metas de la empresa en estudio. Desde el punto de vista social, este trabajo se realiza para conocer el clima organizacional y el desempeño de los empleados, de Mi Banco Sucursal Mochumi - Chiclayo, que son las variables de estudio. Además, es metodológicamente sólido ya que la herramienta se utiliza para gestionar el comportamiento a través de dos variables y se puede utilizar para futuras investigaciones, así como una fuente de asesoramiento de investigación basada en el clima organizacional y el desempeño laboral.

En este estudio se ha trazado el siguiente problema: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023?

Respecto a la conceptualización y operacionalización de las variables señalaremos que las variables se definen conceptualmente y operacionalmente tal como se señala a continuación.

Definición Conceptual de clima organizacional, Según Shobaki, Naser, Amuna y Talla (2018) identifica y aclara el comportamiento ético y profesional de los empleados y cambia sus valores y actitudes, así como su comportamiento en el trabajo. Crea una atmósfera de fuerza, seguridad y alta moral entre los empleados.

Definición Operacional: La variable clima organizacional será medida mediante la técnica de la encuesta a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario con una escala de medición Likert de 5 puntos. Se desarrolló en función de las dimensiones que son: relaciones interpersonales, trabajo en equipo, autonomía y motivación, que son percibidas por los trabajadores y que repercuten en su rendimiento.

Las relaciones interpersonales: Según Hanco, Carpio, Laura y Flores (2021) se crean entre al menos dos personas y son una parte importante de la vida social. Esto significa que una persona en cualquier espacio sociocultural convive con otras personas, lo que le da la oportunidad de conocer a los demás tanto como a sí mismo. Dentro de la organización se promueven las relaciones interpersonales y la formación de equipos de trabajo, que tienden a crear sinergia entre los colaboradores de la empresa. Debido a esto, existe una coincidencia positiva o negativa en su relación, lo que afecta en gran medida el cumplimiento y logro de sus metas. Por lo tanto, los buenos resultados de la empresa dependerán de un buen clima organizacional, especialmente en el proceso de globalización y cambios vertiginosos de las empresas modernas, se requiere que los gerentes estén más preparados en cuanto a actitud y capacidad para gestionar con eficacia y eficiencia los procesos y programas, incluida la administración y las operaciones, involucrados con la rentabilidad de la empresa.

Trabajo en equipo: Según Caicedo (2019) es un concepto que en sí mismo comprende la coherencia, la adaptación y la transformación de la organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de metas, el cual se fundamenta básicamente en la necesidad de mejora continua y cambio que se produce en la estructura

organizacional creada de acuerdo a la misión y visión y permite orientar el comportamiento de las personas hacia la consecución de la máxima calidad y productividad; un equipo es un grupo de personas que se necesitan mutuamente para funcionar, esta afirmación nos permite deshacernos del temor de tergiversar que todos los equipos son equipos, pero no todos los equipos son equipos, el término se refiere al uso de los talentos colectivos cada individuo crea su interacción con los demás. En el trabajo en equipo, la comunicación e información la cooperación entre los miembros es fundamental, pues esta nueva e innovadora dinámica de trabajo requiere de cooperación, reconocimiento mutuo y amistad en el trabajo, también incluye los roles de equipo mencionados; organizaciones que definen ciertas dinámicas de trabajo para asegurar la confianza en sí mismos de los empleados, respeto y estabilidad laboral.

Autonomía: Según Llantoy (2018) se basa en la voluntad del individuo de pensar cómo actuará en relación a la situación que se le presenta, y muchas veces puede tomarse de improviso según los sentimientos y emociones del individuo. Se sugiere que cuando un individuo tenga más información sobre lo que está pasando, se cuestionará a sí mismo, le llevará más tiempo tomar una decisión porque está analizando cada escenario que se le pueda presentar por las decisiones que tome.

Motivación: Según Manjarrez, Boza y Mendoza (2020) este es un factor muy difícil de manejar en la mayoría de los entornos, si un empleado no puede realizar sus funciones, puede ser enviado a capacitación para aprender nuevas habilidades laborales, si la persona no puede aprender estas habilidades, realizaría un trabajo más simple y sería reemplazado por un empleado más eficiente, que por supuesto se le brinde las herramientas necesarias para realizar su trabajo; esto permitiría que el empleado se sienta motivado y trabaje de manera más eficiente.

Según Atoche (2019) motivación, es la fuerza interior o impulso para realizar una tarea a la que dedicamos voluntariamente nuestros recursos físicos y mentales hasta alcanzar el objetivo planteado.

Definición Conceptual de desempeño laboral, Según Boada (2019) incluye las acciones que toman los empleados para lograr resultados. El trabajo también incluye

actividades destinadas a realizar funciones de trabajo y otras actividades de creación de valor. De esta manera, el trabajador cumple con los requisitos del puesto de trabajo.

Definición operacional: Según Kerlinger (1975, 1988) afirma que la definición operacional proporciona el significado a un constructo o a una variable, especificando las acciones u «operaciones» necesarias para medirla. De forma alternativa, afirma que la definición operacional es una especificación de las actividades del investigador para medir o manipular una variable. Es decir, que dicha definición es como un «manual de instrucciones» para el investigador, pues le indica cómo debe hacer determinadas cosas (y qué cosas no debe hacer).

Conocimiento del puesto: Según Apud (2021) es necesario para realizar tareas de trabajo. El conocimiento práctico colectivo de una organización o de sus empleados es un recurso sumamente valioso. A veces llamado "capital intelectual", el conocimiento de un empleado de un trabajo en particular debe encajar estrechamente con la productividad laboral esperada. La evaluación regular del conocimiento práctico de la organización es beneficiosa para mejorar la productividad. Las responsabilidades laborales varían con el tiempo a medida que se integran nuevas tecnologías y procesos en flujos de trabajo específicos. Un experto ha determinado que al menos un componente es un ser humano que interactúa con los elementos mecánicos del sistema. Esta definición muestra que incluso la función más simple es un pequeño sistema que debe diseñarse de acuerdo con las habilidades, limitaciones, necesidades y motivaciones de los empleados. Debe enfatizarse que al ensamblar estos pequeños subsistemas en sistemas más grandes, la calidad de vida en el lugar de trabajo es primordial. En otras palabras, debemos esforzarnos por garantizar que los empleados no excedan los límites de estrés psicológico, físico, organizacional y ambiental aceptables.

Productividad laboral: Según Cavelier (2020) es un indicador que se relaciona básicamente con el crecimiento económico, la competitividad y el nivel de vida de los diferentes países. La productividad laboral se refiere al volumen total de producción, expresado como producto interno bruto (PIB), producido por un determinado número de empleados en un determinado período de tiempo. Utilizando

este indicador, se puede estimar el nivel del PIB por esfuerzo laboral y tasa de crecimiento, de modo que esta información se puede utilizar para demostrar la eficiencia del proceso productivo. La productividad refleja la tasa de producción del dispositivo de entrada. La OIT mide la producción como el producto interno bruto de la economía mundial, expresado en paridad de poder adquisitivo (PPA), como la suma de los bienes y servicios finales producidos por un país en un período de tiempo determinado.

Creatividad: Según Rodríguez (2018) es una cualidad humana inherente que integra procesos de pensamiento divergentes y convergentes, lo que permite a las personas descubrir, comprender y resolver problemas utilizando métodos no convencionales para producir resultados nuevos y originales.

Liderazgo: Según Vargas y Castillo (2019) se ha estudiado desde diferentes perspectivas: orientación al resultado o desempeño, orientación a las personas o clima interno, gestión directa o gestión autocrática; gestión participativa o gestión democrática; gestión transaccional y gestión transformacional. Por lo tanto, el liderazgo puede verse como un rasgo humano o como un proceso organizacional. Inicialmente, la persona en el rol de liderazgo se caracteriza por el *laissez-faire*, etapa denominada “no liderazgo”, con prácticas de liderazgo con excepciones pasivas y activas, se inicia la fase de liderazgo. Surgió la necesidad de recompensas contingentes, y su gestión por propósito pasó a caracterizar la gestión transaccional y posteriormente transformación.

Como hipótesis tenemos H_1 : El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo – 2023 y como H_0 : El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo – 2023.

Se ha formulado el siguiente Objetivo General: Describir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023. Y como Objetivo Específico tenemos:

- a) Describir el nivel de clima organizacional de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.
- b) Describir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.
- c) Determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.
- d) Establecer la relación entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.
- e) Detallar la relación entre la dimensión autonomía y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo – 2023.
- f) Mostrar la relación entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo – 2023.

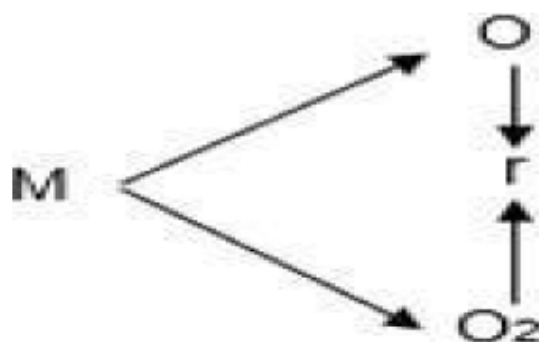
Metodología

Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es aplicada porque se refinan los conocimientos teóricos y las ideas sobre cada variable para luego encontrar la relación que existe entre ambas. Por otro lado, es puro porque busca nueva sabiduría que refuerza y mejora los enfoques teóricos existentes. Es un método cuantitativo porque se medirá numéricamente.

Diseño

Es no experimental, no manipulado y de corte transversal, se utilizaron cuestionarios como instrumentos, y los datos fueron recolectados en un solo momento. Relacional porque su objetivo principal es establecer una conexión entre dos variables.



Donde:

M: colaboradores

O1: Clima organizacional

O2: Desempeño laboral

r: conexión

Población y muestra

Población

Nuestra población estará conformada por 22 trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo – 2023.

Muestra

Considerando el tamaño finito de la población, la investigadora aplicó una

muestra censal a los 22 trabajadores del banco en estudio.

Técnicas e instrumentos de investigación

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

Se utilizó un conjunto de preguntas estandarizadas para la población para recolectar la información necesaria sobre las variables de estudio.

Para este estudio se utilizó la encuesta que se aplicó a los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo.

El cuestionario para la presente investigación constó de 40 preguntas divididas en partes de 20 para cada variable, ambas constituidas de 4 dimensiones, como alternativas de respuesta se realizó en la escala de Likert.

Para la variable 1:

Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indeciso 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
--------------------------------------	---------------------------	----------------------	------------------------	-----------------------------------

Para la variable 2:

Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
-------------------	------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------

Se realizó la validación de juicio de tres expertos y después empleamos la prueba de confiabilidad, mediante la técnica de Alfa de Cronbach, en el que se obtuvo como resultando para la 1ra variable clima organizacional (0,872) y la 2da variable desempeño laboral (0,898), valores que confirman que el instrumento es confiable.

Procesamiento y análisis de la investigación

Se utilizaron herramientas de recopilación de datos desarrolladas específicamente para esta investigación.

Procesamiento

Las alternativas de cada ítem se ponderan en una escala tipo Likert, es decir, según corresponda a un indicador negativo o positivo, de mayor a menor peso, y luego se procesan en Excel y SPSS.

Análisis de la investigación

Estadística Descriptiva: Se utilizó para especificar los resultados diseñados en tablas de frecuencia y gráficos de barras.

Estadísticas inferenciales: Se aplicó la prueba de normalidad Shapiro Wilk resultando que los datos son normales, de tal manera utilizó la prueba paramétrica Pearson.

RESULTADOS

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de clima organizacional de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nivel bajo	62 - 81	8	36,4
	Nivel medio	82 - 90	8	36,4
	Nivel alto	91 - 100	6	27,3
	Total		22	100,0

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2023

Interpretación:

En la tabla 1 se aprecia que los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023, perciben que el clima organizacional tiene un nivel bajo y medio, ambos con un 36,4%, en tanto que el 27,3% perciben un nivel alto. Determinándose que el clima organizacional de MBSM de Chiclayo es de nivel bajo y medio.

Tabla 2.*Nivel de las dimensiones de clima organizacional de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023*

Niveles	Relaciones Interpersonales		Trabajo en Equipo		Autonomía		Motivación	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	9	40,9%	7	31,8%	7	31,8	7	31,8%
Medio	8	36,4%	13	59,1%	10	45,5	10	45,5%
Alto	5	26,0%	2	9,1%	5	22,7	5	22,7%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2023

Interpretación:

En la tabla 2 se aprecia que las dimensiones de clima organizacional de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, presentan un nivel variado, es así, que el nivel de relaciones interpersonales es de nivel bajo según percepción del 49,9%. En tanto las dimensiones trabajo en equipo, autonomía y liderazgo son de nivel medio, según percepción del 59,1%, 45,5% y 45,5% respectivamente de los de los trabajadores de MBSM de Chiclayo. Determinándose que las dimensiones del clima organizacional son de nivel medio.

Tabla 3.

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nivel bajo	75 - 87	7	31,8
	Nivel medio	88 - 97	10	45,5
	Nivel alto	98 - 100	5	22,7
	Total		22	100,0

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2023

Interpretación:

En la tabla 3 se aprecia que los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023, perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio, con un 45,5%, en tanto el 31,8% perciben un nivel bajo y el 22,7% perciben un nivel alto. Determinándose que el desempeño laboral de MBSM de Chiclayo es de un nivel medio.

Tabla 4.

Nivel de las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023

Niveles	Conocimiento del puesto		Productividad Laboral		Creatividad		Liderazgo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	10	45,5%	7	31,8%	8	36,4	7	31,8%
Medio	12	54,5%	9	40,9%	14	63,6	9	40,9%
Alto	0	00,0%	6	27,3%	0	00,0	6	27,3%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote 2023

Interpretación:

En la tabla 4 se aprecia que las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, presentan un nivel medio, según percepción del 54,5%, 40,9%, 63,6 y 40,9%. Determinándose que las dimensiones del clima organizacional son de nivel medio.

1.1. Caracterización de las variables

Tabla 5.

Caracterización del clima organizacional de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

Factores/variables		Clima Organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	Masculino	8	36,4%	4	18,2%	3	13,6%	15	68,2%
	Femenino	0	0,0%	4	18,2%	3	13,6%	7	31,8%
Edad	De 18 a 25 años	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%	1	4,5%
	De 26 a 35 años	7	31,8%	5	22,7%	5	22,7%	17	77,3%
	De 36 a 46 años	1	4,5%	2	9,1%	1	4,5%	4	18,2%
	Más de 46 años	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Estado civil	Soltero (a)	6	27,3%	6	27,3%	4	18,2%	16	72,7%
	Casado (a)	2	9,1%	2	9,1%	1	4,5%	5	22,7%
	Viudo (a)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Divorciado (a)	0	0,0%	0	0,0%	1	4,5%	1	4,5%
Grado de instrucción	Primaria	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Secundaria	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Superior no universitaria	1	4,5%	1	4,5%	1	4,5%	3	13,6%
	Superior universitaria	7	31,8%	6	27,3%	5	22,7%	18	81,8%
	Posgrado	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%	1	4,5%
Antigüedad	Hasta 1 año	1	4,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,5%
	2 – 3 años	0	0,0%	2	9,1%	0	0,0%	2	9,1%
	4 – 5 años	3	13,6%	1	4,5%	1	4,5%	5	22,7%
	6 – 7 años	1	4,5%	2	9,1%	2	9,1%	5	22,7%
	De 8 a más años	3	13,6%	3	13,6%	3	13,6%	9	40,9%
TOTAL		8	36,4%	8	36,4%	6	27,2%	22	100%

Fuente: Matriz de datos del clima organizacional de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

Interpretación:

En la tabla 5 se aprecia que más de la tercera parte de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, (36,4%), específicamente, aquellos que pertenecen al sexo masculino, perciben que el clima organizacional tiene un nivel bajo. De igual modo, la cuarta parte de los trabajadores, específicamente del sexo femenino (18,2%), perciben que el clima organizacional de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, es de nivel medio. Respecto al grado de instrucción, un poco más de la tercera parte de los trabajadores (31,8%), tienen instrucción superior universitaria y perciben que el clima organizacional tiene un nivel bajo.

Tabla 6.

Caracterización del desempeño laboral de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

Factores/variables		Desempeño Laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	Masculino	6	27,3%	5	22,7%	4	18,2%	15	68,2%
	Femenino	1	4,5%	5	22,7%	1	4,5%	7	31,8%
Edad	De 18 a 25 años	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%	1	4,5%
	De 26 a 35 años	6	27,3%	7	31,8%	4	18,2%	17	77,3%
	De 36 a 46 años	1	4,5%	2	9,1%	1	4,5%	4	18,2%
	Más de 46 años	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Estado civil	Soltero (a)	7	31,8%	5	22,7%	4	18,2%	16	72,7%
	Casado (a)	0	0,0%	4	4	1	4,5%	5	22,7%
	Viudo (a)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Divorciado (a)	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%	1	4,5%
Grado de instrucción	Primaria	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Secundaria	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Superior no universitaria	1	4,5%	2	9,1%	0	0,00%	3	13,6%
	Superior universitaria	5	22,7%	8	36,4%	5	22,7%	18	81,8%
	Posgrado	1	4,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,5%
Antigüedad	Hasta 1 año	1	4,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,5%
	2 – 3 años	0	0,0%	2	9,1%	0	0,0%	2	9,1%
	4 – 5 años	2	9,1%	2	9,1%	1	4,5%	5	22,7%
	6 – 7 años	1	4,5%	2	9,1%	2	9,1%	5	22,7%
	De 8 a más años	3	13,6%	4	18,2%	2	9,1%	9	40,9%
TOTAL		7	31,8%	10	45,4%	5	22,7%	22	100%

Fuente: Matriz de datos del desempeño laboral de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

Interpretación:

En la tabla 6 se aprecia que un poco más de la tercera parte de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, (27,3%), específicamente, aquellos que pertenecen al sexo masculino, perciben que el desempeño laboral tiene un nivel bajo. De igual modo, parte de la tercera parte de los trabajadores, específicamente del sexo femenino (22,7%), perciben que el desempeño laboral de los trabajadores de la MBSM de Chiclayo, es de nivel medio. Respecto al grado de instrucción, un poco más de la tercera parte de los trabajadores (36,4%), tienen instrucción superior universitaria y perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio.

1.2. Prueba de normalidad

Tabla 7.

Prueba de Normalidad de Shapiro – Wilk para las variables y dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

Pruebas de normalidad			
Variables/Dimensiones	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.920	22	0.077
Relaciones interpersonales	0.909	22	0.044
Trabajo en equipo	0.931	22	0.129
Autonomía	0.711	22	0.000
Motivación	0.944	22	0.237
Desempeño laboral	0.937	22	0.168
Conocimiento del puesto	0.804	22	0.001
Productividad laboral	0.856	22	0.004
Creatividad	0.877	22	0.011
Liderazgo	0.895	22	0.024

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote 2023.

Interpretación

En la tabla 7 se aprecia que la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk (prueba de bondad de ajuste), para pruebas menores a 50 ($n < 50$) que prueba la normalidad de los datos de las variables de estudio, donde se observa que los niveles de significancia para las variables clima organizacional y desempeño laboral son mayores al 5% ($p > 0.05$), probándose que los datos se distribuyen de manera normal, por lo que al correlacionar el clima organizacional y/o dimensiones con el desempeño laboral es preciso aplicar la prueba paramétrica de Correlación de Pearson, para establecer la correlación entre las variables de estudio.

3.4. Contrastación de hipótesis

3.4.1. Contrastación de Hipótesis Específicas

Contrastación de Hipótesis Específica 1

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

Tabla 8.

Correlación de las relaciones interpersonales con el desempeño laboral de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

		Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
Pearson	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,370**
		N	22
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,370**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,090

Nota: En base al SPSS

Interpretación:

La tabla 8, obtuvo con Pearson, un coeficiente de 0.370 demostrando una correlación positiva baja, con significancia mayor a 0.05, lo cual quiere decir que la dimensión relaciones interpersonales no se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023. Rechazándose la hipótesis alterna.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

Tabla 9.

Correlación de trabajo en equipo con el desempeño laboral de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

			Trabajo en equipo	Desempeño laboral
Pearson	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,160**
		Sig. (bilateral)	.	,476
	N	22	22	
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,160**	1,000
Sig. (bilateral)		,476	.	
N		22	22	

Nota: En base al SPSS

Interpretación:

La tabla 9, obtuvo con Pearson, un coeficiente de 0.160 demostrando una correlación positiva muy baja, con significancia mayor a 0.05, lo cual quiere decir que la dimensión trabajo en equipo no se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023. Rechazándose la hipótesis alterna.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión autonomía y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión autonomía y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

Tabla 10.

Correlación de autonomía con el desempeño laboral de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

		Autonomía	Desempeño laboral	
Pearson	Autonomía	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,408**	
		N	,060	
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.	22
		Sig. (bilateral)	,408**	1,000
		N	,060	.
		22	22	

Nota: En base al SPSS

Interpretación:

La tabla 10, obtuvo con Pearson, un coeficiente de 0.408 demostrando una correlación positiva moderada, con significancia mayor a 0.05, lo cual quiere decir que la dimensión autonomía no se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023. Rechazándose la hipótesis alterna.

Contrastación de Hipótesis Específica 4

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

Tabla 11.

Correlación de motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

		Motivación	Desempeño laboral	
Pearson	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,323**
		Sig. (bilateral)	.	,142
		N	22	22
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,323**	1,000
		Sig. (bilateral)	,142	.
		N	22	22

Nota: En base al SPSS

Interpretación:

La tabla 11, obtuvo con Pearson, un coeficiente de 0.323 demostrando una correlación positiva baja, con significancia mayor a 0.05, lo cual quiere decir que la dimensión motivación no se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023. Rechazándose la hipótesis alterna.

Contrastación de Hipótesis General

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

Tabla 12.

Correlación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, 2023.

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Pearson	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,377**
		Sig. (bilateral)	.	,084
	N		22	22
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,377**	1,000
Sig. (bilateral)		,084	.	
N		22	22	

Nota: En base al SPSS

Interpretación:

La tabla 12, obtuvo con Pearson, un coeficiente de 0.377 demostrando una correlación positiva baja, con significancia mayor a 0.05, lo cual quiere decir que el clima organizacional no se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023. Rechazándose la hipótesis alterna.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Objetivo específico 1: Determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo – 2023

El resultado respecto al clima organizacional de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023, según la tabla 1, es de nivel bajo y medio, según percepción del 36,4% de los colaboradores, en tanto los resultados en algunas de sus dimensiones como trabajo en equipo, autonomía y motivación están en nivel medio (con un 59,1%, 45,5% y 45,5% respectivamente), es decir, son las que mejor calificación han obtenido, sin embargo, la dimensión relaciones interpersonales es percibida con nivel bajo (con un 40,9%), estos resultados son casi similares a los obtenidos por Llumpo y Valdera (2020) quienes señalan que en la Municipalidad Provincial Pacasmayo – San Pedro De Lloc 2020 el clima organizacional presenta un nivel medio, específicamente en sus indicadores: estructura de la organización, comunicación, manejo de conflictos, motivación y liderazgo. Referente a eso podemos mencionar a Chiavenato (2014) quien nos indica que clima organizacional es la suma de las propiedades de la masa o medio. Es percibido o experimentado por los miembros de la organización y tiene un impacto fuertemente expresado en su comportamiento. El concepto de clima organizacional incluye una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las características motivadoras del entorno organizacional, a aspectos de la organización que conducen a diferentes tipos de entusiasmo de los miembros. Por lo tanto, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades individuales de las personas y mejora el estado de ánimo de las personas. Por otro lado, es malo si crea insatisfacción porque no puede satisfacerlos. El clima organizacional y la motivación de las personas juegan juntos y se alimentan unos a otros. La experiencia demuestra que un buen clima organizacional tiene varias ventajas para una empresa, ya que conduce a una mayor satisfacción personal y profesional. De igual modo, respecto a la caracterización del clima organizacional, de acuerdo a la tabla 5, se aprecia como resultado que más de la tercera parte de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, (36,4%), específicamente, aquellos que

pertenecen al sexo masculino, perciben que el clima organizacional tiene un nivel bajo. De igual modo, la cuarta parte de los trabajadores, específicamente del sexo femenino (18,2%), perciben que el clima organizacional de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, es de nivel medio. Respecto al grado de instrucción, un poco más de la tercera parte de los trabajadores (31,8%), tienen instrucción superior universitaria y perciben que el clima organizacional tiene un nivel bajo. La experiencia demuestra que los trabajadores con mayor nivel educativo tienen mayores necesidades y son más difíciles de satisfacer.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo – 2023

El resultado respecto al desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023 según la tabla 3, es de nivel medio, según la percepción del 45,5% de los colaboradores, en tanto los resultados de sus dimensiones todas presentan nivel medio: conocimiento del puesto, productividad laboral, creatividad y liderazgo (con un 54,5%, 40,9%, 63,6 y 40,9% respectivamente). Este resultado es opuesto con lo obtenido por Paz (2018) quien señala que en el Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2018 presenta un desempeño laboral de nivel bueno con un 48%. La experiencia demuestra que el buen desempeño laboral tiene varias ventajas para las empresas, ya que conduce a conseguir las metas trazadas en las organizaciones. Referente a eso podemos mencionar a Dessler (2001) quien nos indica que hay tres razones para evaluar el desempeño de una organización. En primer lugar, la evaluación nos informa para la toma de decisiones sobre la promoción y remuneraciones. Segundo, te dan una oportunidad para revisar el comportamiento laboral de sus subordinados. A la vez permite preparar algún plan para abordar cualquier defecto existente y también reforzar lo bien hecho. Tercero, las evaluaciones son parte del proceso de planificación de carrera de la empresa, porque da la oportunidad de comprobar sus planes y sus errores de acuerdo con las virtudes que se muestra en cada persona. La experiencia demuestra que la calidad del trabajo realizado por cada empleado en el desempeño de sus tareas diarias durante un período de tiempo les ayudará a alcanzar sus objetivos. De igual modo,

respecto a la caracterización del desempeño laboral, de acuerdo a la tabla 6 se aprecia que un poco más de la tercera parte de los trabajadores de MBSM de Chiclayo, (27,3%), específicamente, aquellos que pertenecen al sexo masculino, perciben que el desempeño laboral tiene un nivel bajo. De igual modo, parte de la tercera parte de los trabajadores, específicamente del sexo femenino (22,7%), perciben que el desempeño laboral de los trabajadores de la MBSM de Chiclayo, es de nivel medio. Respecto al grado de instrucción, un poco más de la tercera parte de los trabajadores (36,4%), tienen instrucción superior universitaria y perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio. La experiencia demuestra que una instrucción superior no universitaria también da un gran aporte a cumplir las metas organizacionales.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

En la tabla 8, se aprecia que el Coeficiente de Correlación de Pearson= 0,370 lo que nos indica una baja correlación positiva, con un nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0.05$) lo que significa que la dimensión relaciones interpersonales no contribuye generando desempeño laboral en los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi. Esta situación se asemeja a Paz (2018) quien señala que las relaciones interpersonales son habilidades competentes que dan resultado a una comunicación adecuada y eficaz. entre dos o más personas, estos dos elementos son esenciales para fluir una comunicación satisfactoria en la relación. El presente trabajo muestra una conexión con lo que insistió Chiavenato en su teoría gerencial, (1993) Las mismas personas creían que es una “influencia interpersonal en una persona una situación que ocurre en el proceso de comunicación entre las personas para lograr uno o más objetivos específicos relacionados con la actividad administrativa”. Quiere decir que la actitud de quien conduce la acción administrativa no esta en el mejor interés de la organización, pero no interfiere en la atención al cliente. La experiencia demuestra que el impacto positivo de las relaciones interpersonales es claro, ya que aumenta la competitividad de la organización y la forma en que la organización se adapta a

los cambios que se producen en el entorno para alcanzar los objetivos marcados.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre trabajo en equipo y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

En la tabla 9, se aprecia que el Coeficiente de Correlación de Pearson= 0,160 lo que nos indica una muy baja correlación positiva, con un nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0.05$) lo que significa que la dimensión trabajo en equipo no contribuye generando desempeño laboral en los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi. Esta situación se asemeja a Lopez y Perales (2019) quienes señalan lo siguiente: recordando lo que hace el empleador dentro de la empresa solo se pueden realizar mejoras sustanciales poniéndose en contacto directamente con el proveedor de servicios. Cuando los trabajadores cumplen con las condiciones de la demanda, ¿qué producen? Se demuestra el trabajo en equipo ya que la estructura creada contiene varias interacciones. Se desarrollan ciertos procesos dentro de esta estructura, como las relaciones, cohesión del equipo, surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación del equipo, etc. El presente trabajo muestra una perspectiva similar como la que indico Piaget sobre los valores del trabajo en equipo, (1923) Es un vehículo para un enfoque participativo activo. Los métodos de trabajo en equipo se han desarrollado desde 1900. Tiene en cuenta que los propios niños tienden a vivir y trabajar juntos en grupos. La experiencia demuestra que el trabajo en equipo genera confianza; cuando los miembros confían unos en otros, se sienten cómodos intercambiando ideas, colaborando y desarrollando fortalezas individuales dentro de la empresa y creando un sentido de pertenencia al grupo.

Objetivo específico 5: Detallar la relación entre autonomía y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

En la tabla 10, se aprecia que el Coeficiente de Correlación de Pearson= 0,408 lo que nos indica una moderada correlación positiva, con un nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0.05$) lo que significa que la dimensión autonomía no contribuye generando desempeño laboral en los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi. Esta situación no coincide con Llantoy (2018) quien señala que la autonomía está basada en la voluntad de las partes, en tener consideración de cómo se actuara ante la situación que se presente, muchas veces se pueden tomar las decisiones según los sentimientos y emociones personales. El presente estudio muestra una conexión con lo que indico Piaget en el juicio moral del niño, (1935) quien señala que la autonomía es intelectual, social, emocional y moral y tiene como objetivo desarrollar individuos autónomos que respeten la misma autonomía de los demás. La experiencia demuestra que si somos capaces de tomar nuestras propias decisiones nos hace ser personas autónomas.

Objetivo específico 6: Mostrar la relación entre motivación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.

En la tabla 11, se aprecia que el Coeficiente de Correlación de Pearson= 0,323 lo que nos indica una baja correlación positiva, con un nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0.05$) lo que significa que la dimensión motivación no contribuye generando desempeño laboral en los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi. Esta situación se asemeja a Achoma (2020) quien señala que la motivación surge no sólo de las condiciones de trabajo también por varias características culturales de la organización: Desde un espacio cómodo para las tareas laborales, un regalo por días especiales, Ofertas, bonos adicionales, pago de horas extras, incentivos a la producción y más. De acuerdo a Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) La motivación laboral tiene dos factores: motivacional y la higiene. El primero está relacionado con el entorno físico que rodea a la persona, con las condiciones en que realiza su trabajo, que pueden ser las relaciones con

superiores y compañeros, el prestigio, las condiciones de trabajo, las políticas organizacionales y las relaciones personales. En cuanto al segundo factor (higiene), está directamente relacionado con el nivel de satisfacción que pueden experimentar, la motivación y el reconocimiento que reciben, la oportunidad de un mayor desarrollo profesional y la autorrealización personal. La experiencia demuestra que la motivación determina el comportamiento humano hasta cierto punto. En otras palabras, se dice que cuando una persona está motivada, sus acciones y energías se dirigen hacia el logro de una meta específica.

Objetivo general: Describir la relación que existe entre clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo – 2023.

En la tabla 12, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson = 0.377, lo que nos indica una correlación positiva baja, con un nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0.05$), lo que significa que el clima organizacional no contribuye generando desempeño laboral en los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi. Un caso similar se documentó en un estudio donde no hubo correlación entre las dos variables, como el caso de Téllez (2018), quien mostró en sus resultados que no había correlación entre sus variables y concluyó que el clima organizacional no era un determinante en la organización. También podemos mencionar a Brunet (1987) quien señala que el ambiente de trabajo, la actitud del jefe hacia los subordinados, las relaciones con los subordinados. La relación con los empleados de la empresa, incluso con proveedores, clientes y/o usuario, todos estos elementos conforman lo que llamamos clima organizacional. Para que una persona trabaje bien y sea productiva, debe sentirse bien contigo mismo y con todo lo que te rodea, esto respalda el principio de que las personas felices conducen a mejores resultados. La experiencia demuestra que un buen clima laboral tiene un efecto positivo en la empresa, aumenta la satisfacción laboral, favorece la integración de los empleados y, por tanto, mejora el rendimiento laboral.

CONCLUSIONES

Se identificó que el nivel del clima organizacional que se aplica en los trabajadores de mi banco sucursal mochumi, chiclayo – 2023, es de nivel bajo y medio, ambos representados por el 36,4% de los colaboradores, observándose un comportamiento variado con las dimensiones como trabajo en equipo, autonomía y motivación están en nivel medio, según percepción del 59,1%, 45,5% y 45,5% respectivamente. con excepción de la dimensión relaciones interpersonales que representa un nivel bajo según percepción del 49,9%, gracias al proceso de baremación, obteniéndose además dentro de ese nivel bajo que más de la tercera parte de los trabajadores (31,8%), tienen instrucción superior universitaria.

Se identificó que el nivel del desempeño laboral que se aplica en los trabajadores de mi banco sucursal mochumi, chiclayo – 2023, es de nivel medio, representado por el 45,5% de los colaboradores, observándose el mismo comportamiento en todas sus dimensiones, como son: conocimiento del puesto, productividad laboral, creatividad y liderazgo, con un 54,5%, 40,9%, 63,6 y 40, respectivamente, gracias al proceso de baremación, obteniéndose además dentro de ese nivel medio que más de la tercera parte de los trabajadores (36,4%), tienen instrucción superior universitaria.

Se comprobó la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral con nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que no hay una relación significativa por lo que podemos afirmar que las relaciones interpersonales no contribuyen a generar desempeño laboral en los trabajadores de mi banco sucursal mochumi, chiclayo – 2023. también el valor de correlación de pearson de 0,370, nos indica que hay una baja correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Se comprobó la relación entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral con nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que no hay una relación significativa por lo que podemos afirmar que el trabajo en equipo no contribuye a generar desempeño laboral en los trabajadores de mi banco sucursal mochumi, chiclayo – 2023. también el valor de correlación de pearson de 0,160, nos indica que hay una muy baja correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Se comprobó la relación entre la dimensión autonomía y la variable desempeño laboral con nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que no hay una relación significativa por lo que podemos afirmar que la autonomía no contribuye a generar desempeño laboral en los trabajadores de mi banco sucursal mochumi, chiclayo – 2023. también el valor de correlación de pearson de 0,408, nos indica que hay una moderada correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Se comprobó la relación entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral con nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que no hay una relación significativa por lo que podemos afirmar que la motivación no contribuye a generar desempeño laboral en los trabajadores de mi banco sucursal mochumi, chiclayo – 2023. también el valor de correlación de pearson de 0,323, nos indica que hay una baja correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Se comprobó la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral con nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que no hay una relación significativa, por lo que podemos afirmar que el clima organizacional no contribuye a generar desempeño laboral en los trabajadores de mi banco sucursal mochumi, chiclayo – 2023. también el valor de correlación de pearson de 0,377, nos indica que hay una baja correlación positiva entre las variables.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe de negocios para que genere confianza, a partir de la transparencia; promoviendo el respeto y la igualdad, desarrollando un plan de comunicación interna que impulse medidas saludables; facilitando así la conciliación entre los colaboradores.

Se recomienda al jefe de negocios y a la gerente de agencia que siga reconociendo el buen hacer de sus empleados. además, vaya de la mano para dar retroalimentación sobre cómo les está yendo a todos en el trabajo en el campo profesional.

Se recomienda a la gerente de agencia que las relaciones interpersonales deben cultivarse independientemente del papel que desempeñe cada integrante del equipo, es decir, incluyendo a jefes, clientes y proveedores, etc.

Se recomienda al jefe de negocios animar a los colaboradores a sentirse más involucrados en las decisiones de planificación de la agencia. no solo por el logro de sus objetivos, sino también porque mejora la comunicación entre los gerentes y su grupo de trabajo.

Se recomienda al jefe de negocios realizar un test de autoconocimiento para que cada colaborador tenga claro quién es y cuáles son sus objetivos de vida, con la finalidad de aclarar sus ideas y facilitar la toma de decisiones.

Se recomienda al jefe de negocios aportar nuevos retos que cada empleado ocupe un cargo en el que encaje en función de sus aptitudes y actitudes. promoviendo la equidad de la política salarial y ofrecer reconocimiento al trabajo realizado y también generar relaciones sociales.

Se recomienda al jefe de negocios y a la gerente de agencia que las relaciones de cada empleado sea más organizado, trabajar en equipo y ser empáticos.

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por guiarme y protegerme y darme la fuerza y la salud para superar esta etapa de mi carrera. Gracias a mis padres que estuvieron a mi lado a lo largo de mis estudios y me dieron los mejores consejos y virtudes que me animaron a salir adelante con trabajo y sacrificio siempre que fuera posible.

Siempre debemos luchar por nuestros sueños, mientras tengamos salud y Dios en el corazón, y en cualquier momento, mientras tengamos fe y esperanza, todo es posible.

A mi madre, a través de su apoyo incondicional y su esfuerzo, me enseñó que todo es posible sin importar los obstáculos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achoma, M. (2020). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro SAC-2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa Perú. (<https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56>)
- Apud, E. (2021). *Una mirada sistémica al puesto de trabajo*. *Ergonomía, Investigación y Desarrollo*,3(1), 2021,7. (https://revistas.udec.cl/index.php/Ergonomia_Investigacion/article/view/4337)
- Atoche, M. (2019). *Relaciones interpersonales y motivación laboral de los docentes de la I.E Fe y Alegría N° 18, Sullana - Piura, 2019*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Piura Perú. (file:///C:/Users/PRAVA/Downloads/Atoche_DMN.pdf)
- Barboza, S. Rivera, R. y Peralta, Y. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén*. 92-100. Páginas. (<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/166>)
- Bautista, R. Cienfuegos, R. y Aquilar J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. Páginas. (https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola. Lima Perú. (<https://www.researchgate.net/publication/336727164>)
- Boza, D. (2021). *Desempeño laboral y compensaciones en colaboradores del banco Ripley S.A. Lima 2020*. (Tesis de pregrado) Universidad Autónoma del Perú. Lima Perú. (<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1636>)

- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencia*. México: Trillas
(<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=33444>)
- Caicedo, J. (2019). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. FIPCAEC (núm. 10) Vol. 4, Año 4 Enero-Junio 2019. 58-76. Páginas.
(<file:///C:/Users/PRAVA/Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022.pdf>)
- Cavelier, L (2020). *La relación entre la cultura organizacional y la productividad laboral de empresas en Colombia*. (Tesis de pregrado). Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA. Bogota Colombia.
(https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2518/ADM_1020825371_2020_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (1993). *Teoría General de la Administración*. Séptima edición. 22 pág.
(https://www.academia.edu/44896914/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_7ma_edici%C3%B3n_idalberto_chiavenato)
- Chiavento, I. (2014). *Teoría general de la Administración*. México: Mc Graw - Hill.
(https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Corrales, J. (2019). *Comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de la nación de la provincia del cusco, 2018*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Cusco Perú.
(<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4681/253T20191155.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

- Cortés, D. y Leal, S. (2019). *Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional - Encuentros*, vol. 17. 145-161. Páginas.
(<https://www.redalyc.org/journal/4766/476661525012/html/>)
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal (8ª ed.)*. México D.F.: Pearson.
(<http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1201/1/01222.pdf>)
- García, S. (2022). *Incentivos económicos y su incidencia en el desempeño laboral de asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas Perú.*
(<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2602/Garcia%20More%20Sandra%20Maril%C3%BA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>)
- Goicochea, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017. (Tesis de pregrado) Universidad Ricardo Palma. Lima Perú.*
(<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1653>)
- Hanco, M. Carpio, A. Laur, Z. y Flores, E. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. Comuni@cción vol.12 n°.3.*
(http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300186)
- Herzberg, F, Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work (2ª ed.)*. Wiley (<https://psycnet.apa.org/record/1960-04849-000>)
- Heshiki, E. y Ordoñez, P. (2020). *El Liderazgo Transformacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del sector bancario en Lima Centro. (Tesis de pregrado) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima Perú.*
(<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653273?show=full>)

- Kerlinger, F.N. (1975). *Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología*. México: Interamericana (Ed. Original 1973).
(<https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>)
- Kiriloa, Abea, Minoro, De Lima, Machi, Nogueira, De Oliveira y Nakamatzu (2018). *Organizational Climate Assessment Using the Paraconsistent Decision Method*. 608-618. Pages.
([https://www.iaras.org/iaras/filedownloads/ijes/2018/008-0011\(2018\).pdf](https://www.iaras.org/iaras/filedownloads/ijes/2018/008-0011(2018).pdf))
- Llantoy, H. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Banco Interbank del distrito de Independencia, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote Perú.
(<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83392>)
- Llontop, L. Cabrera, X. y Chavarry, P. (2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco Perú.
(<https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112002/>)
- Llumpo, B. y Valdera, L. (2020). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo - San Pedro de LLoc, 2020*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo Perú. (<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58851>)
- López, E. y Perales, W. (2019). *El Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo – Trujillo, año 2019*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo Perú.
(<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45996?show=full>)
- Manjarrez, N. Boza, J. y Mendoza, E. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*. Vol.12 no.1 Cienfuegos ene.-feb. 2020.
(<https://www.uteq.edu.ec/investigacion/articulo/162>)

- Maura, B. y Hermosa, H. (2019). *Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en la sede de Arequipa – 2019. (Tesis de pregrado) Universidad Católica de Santa María. Arequipa Perú. (<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/978>)*
- Melo, R. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno Perú. (https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_fa10735c29ba62b46addc2eb1c54f3f0)*
- Muñoz, K. (2018). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos de la empresa Proseguridad S.A, Santiago de Surco 2018. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú. (<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19610>)*
- Ochoa, D. (2020). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores en una Empresa Privada Guayaquil 2021. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Piura Perú. (<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77863>)*
- Olivares, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área Administrativa del Banco de la Nación – El agustino. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú. (<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20672>)*
- Paredes, D. Ibarra, L. y Moreno, Z. (2021). *Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. Investigación Administrativa Vol. 50 – 157. Página. (https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100005)*

- Paz, A. (2018). *Incidencia de la Motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote Perú.* (<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28667>)
- Piaget, J. (1923). *El lenguaje y el pensamiento del niño pequeño. Editorial: Ediciones Paidós Temática: Ciencias humanas y sociales.* (https://books.google.com.pe/books/about/El_lenguaje_y_el_pensamiento_d_el_ni%C3%B1o_p.html?id=rc8ZYAAACAAJ&redir_esc=y)
- Piaget, J. (1935). *El juicio moral en el niño. Editorial: Francisco Beltrán, Librería española y extranjera, Madrid, 1935.* (<https://www.iberlibro.com/primer-edicion/juicio-moral-ni%C3%B1o-Juan-Piaget-Prof/30831131543/bd>)
- Purizaca, L. y Rivadeneira, W. (2019). *Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Azteca, Provincia Lambayeque. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo Perú.* (<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59376>)
- Reyes, R. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un Instituto Especializado de Trujillo en tiempos de COVID-19,2021. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo Perú.* (<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70589>)
- Rodriguez, M. (2018). *Desarrollo, Creatividad e Innovación I. © Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá, septiembre de 2018.* (<https://es.scribd.com/document/498993829/71-Desarrollo-Creatividad-e-Innovacion-i>)
- Romero, A. y Segura, S. (2019). *Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la dirección regional de agricultura Cajamarca 2019. (Tesis de pregrado) Universidad Privada del Norte. Cajamarca Perú.* (<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15092>)

- Salinas, L. (2019). *El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Interbank – Huacho 2019. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho Perú.* (<http://transparencia.unjfsc.edu.pe/DOCUMENTOS/RESOLUCIONES/RD-0591-2019-FCE.pdf>)
- Sánchez, N. y Valdivia, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa servicios cobranzas e inversiones SAC, Cajamarca, 2022. (Tesis de pregrado) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelou. Cajamarca Perú.* (https://lareferencia.info/vufind/Record/PE_9eb9b29fd27e1697e6431334d20035e5)
- Shobaki, Naser, Amuna y Talla (2018). *The Level of Organizational Climate Prevailing In Palestinian Universities from the Perspective of Administrative Staff. 33-48. Pages.* (<http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/355>)
- Tellez, G. (2018). *Clima Organizacional relacionado al desempeño laboral del personal del Centro de Salud “La Natividad”, Tacna 2018. (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo. Tacna Perú.* (https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58227/Castillo_ARA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, M. y Castillo, L. (2019). *Consistencia entre el enfoque de liderazgo y los estilos de liderar: clave para la transformación y el cambio. Pensamiento y Gestión. no.46 Barranquilla Jan/June 2019.* (http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762019000100187)
- Vásquez, J. López, R. Terán, N. y Palomino, G. (2021). *Clima organizacional en el sector público Latinoamericano – Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar.* (<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318?articlesBySameAuthorPage=2>)

ANEXOS Y APÉNDICES

ANEXO 1. Matriz de operalización de variables

±

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE LIKERT
CLIMA ORGANIZACIONAL	Shobaki, Naser, Amuna, Talla, (2018) El clima organizacional identifica y aclara el comportamiento ético y profesional de los empleados y cambia sus valores y actitudes, así como su comportamiento en el trabajo. Crea una atmósfera de fuerza, seguridad y alta moral entre los empleados.	Será medida mediante la técnica de la encuesta a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario con una escala de medición Likert de 5 puntos. Se desarrolló en función de las dimensiones que son: relaciones interpersonales, trabajo en equipo, autonomía y motivación.	Relaciones interpersonales	-Comunicadores -Comportamiento	1,2,3,4,5	ORDINAL
			Trabajo en equipo	-Cooperación -Compromiso	6,7,8,9,10	ORDINAL
			Autonomía	-Eficiencia -Eficacia	11,12,13,14,15	ORDINAL
			Motivación	-Compromiso -Responsabilidad	16,17,18,19,20	ORDINAL

ANEXO 1. Matriz de operalización de variables

DESEMPEÑO LABORAL	Boada (2019) El desempeño laboral incluye las acciones que toman los empleados para lograr resultados. El trabajo también incluye actividades destinadas a realizar funciones de trabajo y otras actividades de creación de valor. De esta manera, el trabajador cumple con los requisitos del puesto de trabajo.	Será medida mediante la técnica de la encuesta a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario con una escala de medición Likert de 5 puntos. Se desarrolló en función de las dimensiones que son: conocimiento del puesto, productividad laboral, creatividad y liderazgo.	Conocimiento del puesto	-Conocimiento del trabajo. -Habilidades técnicas.	1,2,3,4,5	ORDINAL
			Productividad laboral	-Organizar funciones -Realizar funciones	6,7,8,9, 10	ORDINAL
			Creatividad	-Innovación -Elaboración	11,12,13, 14,15	ORDINAL
			Liderazgo	-Participación -Desarrollar objetivos	16,17,18, 19,20	ORDINAL

ANEXO 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Describir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Describir el nivel de clima organizacional de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.</p> <p>b) Describir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.</p> <p>c) Determinar la relación de relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.</p> <p>d) Establecer la relación de trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.</p> <p>e) Detallar la relación de autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.</p> <p>f) Mostrar la relación de motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.</p> <p>Hipótesis Nula</p> <p>H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023.</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Diseño de la Investigación</p> <p>Descriptivo, correlacional – transversal</p> <p>Enfoque de la Investigación</p> <p>Cuantitativo</p>

ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos

Parte I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

1.-Sexo:

Masculino:

Femenino:

2.- Edad:

18 – 25:

26 – 35:

36 – 46:

más de 46:

3.- Estado civil

Soltero(a):

Casado(a):

Viudo(a):

Divorciado(a):

4. Grado de instrucción:

Primaria:

Secundaria:

Superior no universitaria:

Superior universitaria:

Posgrado:

5. Antigüedad como trabajador: (años)

Hasta 1:

2 – 3:

4 – 5:

6 – 7:

de 8 a más:

Parte II

Cuestionario Clima Organizacional

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indeciso 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
--------------------------------------	---------------------------	----------------------	------------------------	-----------------------------------

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Relaciones interpersonales						
1	¿Considera que interactúa adecuadamente con los demás colaboradores?					
2	¿Los colaboradores me escuchan sin mostrar incomodidad, cuando tengo inquietudes o algo que decir?					
3	¿El ambiente laboral es el adecuado para realizar sus funciones?					
4	¿La relación con su jefe o supervisor es lo esperado?					
5	¿El respeto entre los colaboradores prevalece, aun cuando suceden desacuerdos?					
Dimensión: Trabajo en equipo						
6	¿Cuándo trabaja en equipo, suele realizar una buena labor?					
7	¿Recibe el apoyo y la confianza de parte de los demás colaboradores?					
8	¿El apoyo que le brindan los demás colaboradores; es lo esperado?					
9	¿Considera que en la institución se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados?					
10	¿Considera que los demás colaboradores trabajan adecuadamente siguiendo las reglas y procedimientos establecidos?					
Dimensión: Autonomía						
11	¿Propone diferentes alternativas para lograr los objetivos de la institución?					
12	¿Realiza sus funciones sin necesidad de ayuda?					
13	¿Considera que tiene la capacidad de tomar buenas decisiones en lo laboral?					
14	¿Sus decisiones están reflejadas en los logros de la institución?					
15	¿Organiza su tiempo en las tareas encomendadas por su jefe o supervisor?					

Dimensión: Motivación					
16	¿Los colaboradores se sienten motivados con las funciones que realizan?				
17	¿Considera que le otorgan la recompensa adecuada por el trabajo que realiza?				
18	¿Se siente comprometido con las funciones que realiza?				
19	¿Los objetivos de la institución reflejan sus intereses?				
20	¿Se siente a gusto con las funciones que realiza?				

Cuestionario Desempeño Laboral

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
-------------------	------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------

Ítems	Alternativas de respuestas				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Conocimiento del puesto					
1	¿Considera que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar su labor?				
2	¿Considera que cuenta con las habilidades necesarias para realizar su labor?				
3	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por su jefe o supervisor?				
4	¿Está de acuerdo con las funciones que realiza?				
5	¿Cumple con el perfil del puesto que se le asignó?				
Dimensión: Productividad laboral					
6	¿Es un colaborador que realiza sus funciones en el menor tiempo posible y con menos recursos?				
7	¿Invierte tiempo en tareas que no le acercan a sus objetivos?				
8	¿Su trabajo genera satisfacción a su jefe o supervisor?				
9	¿Realiza preguntas durante la ejecución de sus funciones?				
10	¿Se encuentra disponible siempre que lo necesiten para realizar actividades extras de la institución?				
Dimensión: Creatividad					
11	¿Es creativo al momento de desempeñar sus funciones?				
12	¿Ha tenido la oportunidad de innovar en sus funciones?				

13	¿La institución le permite aplicar soluciones creativas en el desarrollo de sus funciones?					
14	¿Solucionó problemas de la institución aplicando su creatividad o innovación?					
15	¿Presenta iniciativas personales en beneficio de la institución?					
Dimensión: Liderazgo						
16	¿Promueve la participación de los demás colaboradores para el desarrollo de los objetivos de la institución?					
17	¿Muestra iniciativa para desarrollar los objetivos de la institución?					
18	¿Propone alternativas para desarrollar los objetivos de la institución?					
19	¿Tiene la capacidad de detectar problemas en su entorno profesional?					
20	¿Comparte sus objetivos con los demás colaboradores?					

ANEXO 4. Validación de Juicio de expertos

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ**

Fecha: **28 / 04 / 2023**

Especialidad: **ADMINISTRACION**

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario Desempeño Laboral**

Autor del instrumento: **Lisbeth Mirtha Huaccha Cruz.**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MI BANCO SUCURSAL MOCHUMI, CHICLAYO – 2023.”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					142	38
Sumatoria Total		180				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,9				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

NO REQUIERE SUGERENCIA

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{180} = \boxed{0,9}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.


Pablo Arrulfo Santos Díaz
Msc. Lic. Adm.
CÓDIGO ORCID 0000 0002 8606 3146
DNI. 32542582

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **YESENIA MARGOT AVILA ALCALDE**

Fecha: **30/04/2023**

Especialidad: **ADMINISTRACIÓN**

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario Clima Organizacional**

Autor del instrumento: **Lisbeth Mirtha Huaccha Cruz**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MI BANCO SUCURSAL MOCHUMI, CHICLAYO – 2023.”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					20
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					20
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial						200
Sumatoria Total						200
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)						1,00

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

NO REQUIERE SUGERENCIA

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{200} \quad \equiv \quad \boxed{1,00}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Yesenia Margot Avila Alcalde
Mg. en administración de
Negocios MBA
DNI 32974960

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **ALEJANDRO LÓPEZ MORILLAS**

Fecha: **08 / 05 / 2023**

Especialidad: **ADMINISTRACION**

Nombre del instrumento evaluado: **CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

Autor del instrumento: **LISBETH MIRTHA HUACCHA CRUZ**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MI BANCO SUCURSAL MOCHUMI, CHICLAYO – 2023.”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					108	76
Sumatoria Total		184				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.92				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento
NO REQUIERE SUGERENCIA

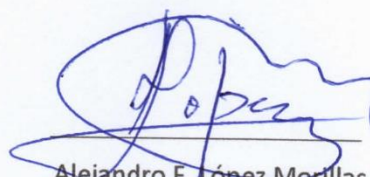
III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{184} = \boxed{0.92}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Alejandro F. López Merillas

**Doctor en
Administración**

DNI. N° 17895743

ANEXO 5. Análisis de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	20

ANEXO 6. Base de datos.

bse de dtos - Microsoft Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación General Número Estilos Celdas Modificar

AH18 : 5

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	
	Orden	C1	C2	C3	C4	C5	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	
1																											
2	1	1	2	2	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	2	2	4	4	3	
3	2	1	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	
4	3	1	2	1	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2		
5	4	1	2	1	4	3	5	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	4	4		
6	5	1	2	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	6	1	3	1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4		
8	7	1	2	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	8	1	2	1	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2		
10	9	1	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	10	1	2	1	4	1	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3		
12	11	1	2	2	3	2	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4		
13	12	1	2	1	4	3	5	3	3	5	2	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	4	2	4	4		
14	13	1	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	14	2	2	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4		
16	15	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5		
17	16	2	1	1	4	2	4	4	2	3	2	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5		
18	17	2	2	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	3		
19	18	2	2	1	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	5	3		
20	19	1	3	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5		
21	20	2	3	2	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4		
22	21	1	2	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5		
23	22	2	2	1	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5		
24																											
25																											

Font settings: Calibri, 11, Bold, Italic, Underline, Text color, Background color, Font style (Normal, Bold, Italic, Underline, Strikethrough, All caps, Small caps, Subscript, Superscript), Paragraph (Bulleted list, Numbered list, Decrease indent, Increase indent, Paragraph style), Text alignment (Left, Center, Right, Justify, Merge and center), Number (General, Accounting, Currency, Percentage, Fraction, Decimals, Thousands separator, Comma separator, Negative numbers), Styles (Format as table, Conditional formatting, Cell styles), Cells (Insert, Delete, Format), Modify (Autosum, Fill, Erase, Sort & filter, Find & select).

AH18 : X ✓ fx 5

	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV
1	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	PUNTAJE 1	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	ITEM 31	ITEM 32	ITEM 33	ITEM 34	ITEM 35	ITEM 36	ITEM 37	ITEM 38	ITEM 39	ITEM 40	PUNTAJE 2
2	4	3	3	80	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	94
3	4	4	4	80	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
4	3	2	4	86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	98
5	4	4	4	62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
6	5	5	5	95	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	90
7	5	4	5	88	5	5	4	4	5	5	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
8	4	4	4	81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79
9	4	2	4	80	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	83
10	5	5	5	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
11	3	3	3	67	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	2	75
12	5	4	5	90	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
13	4	4	4	81	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	87
14	4	4	4	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
15	4	4	4	90	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	86
16	5	5	5	89	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	95
17	5	5	5	82	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	97
18	5	3	5	92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	90
19	5	3	4	86	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	89
20	4	5	5	90	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	92
21	5	4	5	92	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	91
22	5	5	5	96	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	95
23	5	5	5	93	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
24																									
25																									

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
HUACCHA CRUZ LISBETH MIRTHA		74399357	lisbethmirthahuacchacruz@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>	Doctorado		
4. Título del Documento de Investigación			
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MIBANCO SUCURSAL MOCHUMI, CHICLAYO - 2023			
5. Programa Académico			
ADMINISTRACION			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ¹ (Info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/>
	Acceso restringido ⁴ (Info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)		
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	02	DICIEMBRE	2025



Huella Digital



Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30025. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto a público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco sucursal Mochumi, Chiclayo - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
5	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.psicothema.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
10	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
11	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
13	1library.co Fuente de Internet	<1 %
14	revistas.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
18	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo	

	Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	petalofucsia.blogia.com Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
32	repository.cesa.edu.co Fuente de Internet	<1 %
33	oa.upm.es Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
37	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
38	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	<1 %
39	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
40	buscador.una.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
41	Julio Cabero-Almenara, José-Manuel Meza-Cano. "Online undergraduate students' perceptions of the impact of Web 2.0 on higher education / Percepciones de	<1 %

estudiantes de licenciatura en línea sobre el
impacto de la Web 2.0 en educación
superior", Cultura y Educación, 2019

Publicación

42	ilostat.ilo.org Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
45	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
46	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
47	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
48	revistasinvestigacion.lasalle.mx Fuente de Internet	<1 %
49	www.helios3000.net Fuente de Internet	<1 %
50	Submitted to Instituto Tecnológico de Costa Rica Trabajo del estudiante	<1 %

51	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
52	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1 %
53	katalepsisblog.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	Ana María Canales-Farah, Jorge Antonio López-Gómez, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021 Publicación	<1 %
56	Pedro Moscoso-Flores, Patricio Azócar, Andrea Jert. " Cartography of violences in municipal schools of Santiago, Chile. A situated case study () ", Culture and Education, 2022 Publicación	<1 %
57	archive.org Fuente de Internet	<1 %
58	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
59	libstore.ugent.be Fuente de Internet	<1 %

60	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	archives.rpd-online.com Fuente de Internet	<1 %
62	diu.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
63	mail.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
64	memorias.lifia.info.unlp.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
65	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
66	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
67	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
68	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
69	www.rcia.uc.cl Fuente de Internet	<1 %
70	calidaddevida.eluniversal.com Fuente de Internet	<1 %
71	conferencias.saludcyt.ar Fuente de Internet	<1 %

72	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
73	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
74	repositorio.uesiglo21.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
75	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
76	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
77	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
78	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
79	sucompra.biz Fuente de Internet	<1 %
80	www.dominican-canadianchamber.com Fuente de Internet	<1 %
81	www.spell.org.br Fuente de Internet	<1 %
82	www.unicef.org.co Fuente de Internet	<1 %
83	"Influencia del liderazgo directivo en el clima organizacional de dos centros educativos"	<1 %

pertencientes a una cadena de jardines
infantiles y salas cunas de la Región
Metropolitana.", Pontificia Universidad
Catolica de Chile, 2018

Publicación

84	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
85	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
86	repositorio.unife.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
87	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
88	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
89	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
90	transportesynegocios.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
91	www.alboan.org Fuente de Internet	<1 %
92	www.degerencia.com Fuente de Internet	<1 %
93	www.dii.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %

94	www.inap.gov.ar Fuente de Internet	<1 %
95	www.medwave.cl Fuente de Internet	<1 %
96	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %
97	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023 Publicación	<1 %
98	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1 %
99	moam.info Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo