



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

“Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sección  
Archivo Central del Banco de la Nación 2020”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Saavedra Ojeda, Carlos Isaac (ORCID: 0000-0002-7445-6751)

**ASESOR:**

Dr. Morí Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492x)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas del Estado

**CALLAO - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

El presente estudio está dedicado principalmente a nuestro señor Dios, por ser el creador del todo, sin él no estaríamos en el universo, es él inspiración y fuerza para alcanzar nuestros objetivos.

Asimismo, también se lo dedico a mis señores padres por tanto amor, paciencia y sacrificio, y es por ustedes que he podido lograr esta nueva meta. Gracias a ellos en convertirnos en las grandes personas y ciudadanos que somos. Logrando estar muy orgulloso de ser su hijo.

A todas las personas que han participado y apoyado, logrando que este trabajo de investigación se logre realizar con éxito.

## **Agradecimiento**

Agradecer a nuestro señor, por sus bendiciones y llenarme de sabiduría.

Gracias a mis padres: Félix y Gabriela que son el impulso para lograr mis sueños, por la confianza y creer en mí en todo momento, por la gran crianza que nos dieron lleno de consejos, valores y principios

Agradecemos a nuestro centro de estudios y sus docentes, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de esta etapa de posgrado.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |           |
|--|-----------|
| Carátula .....                           | I         |
| Dedicatoria.....                         | II        |
| Agradecimiento.....                      | III       |
| Índice de contenidos.....                | IV        |
| Índice de tablas.....                    | VI        |
| Índice de gráficos.....                  | IX        |
| Resumen.....                             | XII       |
| Abstract.....                            | XIII      |
| <b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>    | <b>1</b>  |
| 1.1. Planteamiento del problema.....     | 1         |
| 1.1.1. Descripción del problema .....    | 1         |
| 1.1.2. Formulación del problema .....    | 3         |
| 1.2. Objetivos de la investigación.....  | 3         |
| 1.2.1. Objetivo General .....            | 3         |
| 1.2.2. Objetivos específica.....         | 4         |
| 1.3. Hipótesis .....                     | 4         |
| 1.3.1. Hipótesis General .....           | 4         |
| 1.3.2. Hipótesis específicas.....        | 4         |
| <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>  | <b>6</b>  |
| 2.1. Antecedentes .....                  | 6         |
| 2.2. Bases teóricas.....                 | 9         |
| 2.2.1. Clima Organizacional .....        | 9         |
| 2.2.2. Desempeño Laboral .....           | 11        |
| <b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>   | <b>12</b> |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 12        |
| 3.1.1. Tipo de investigación.....        | 12        |
| 3.1.2. Diseño de investigación .....     | 12        |
| 3.2.1. Variable 1 .....                  | 13        |
| 3.2.2. Variable 2 .....                  | 13        |
| 3.3. Población, muestra y muestreo. .... | 13        |

|  |    |
|--|----|
| 3.3.1. Población .....                                     | 13 |
| 3.3.2. Muestra .....                                       | 14 |
| 3.3.3. Muestreo .....                                      | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 14 |
| 3.4.1. Técnica de recolección de datos .....               | 14 |
| 3.4.2. Instrumento de recolección de datos .....           | 15 |
| 3.5. Procedimientos .....                                  | 15 |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                      | 16 |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                 | 17 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....                              | 18 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....                                | 19 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES .....                            | 23 |
| CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES .....                        | 25 |
| REFERENCIAS .....  | 26 |
| ANEXOS.....  | 30 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1: Técnica e instrumento .....                   | 15  |
| Tabla 2: Estructura de calificación de respuesta ..... | 15  |
| Tabla 3: Distribución Poblacional .....                | 37  |
| Tabla 4: Distribución Poblacional Muestra .....        | 37  |
| Tabla 5: Distribución Física .....                     | 96  |
| Tabla 6: Espacio Personal .....                        | 97  |
| Tabla 7: Ruido.....                                    | 98  |
| Tabla 8: Temperatura.....                              | 99  |
| Tabla 9: Limpieza.....                                 | 100 |
| Tabla 10: Iluminación .....                            | 101 |
| Tabla 11: Servicios.....                               | 102 |
| Tabla 12: Equipos de Computo .....                     | 103 |
| Tabla 13: Aplicativos Informáticos.....                | 104 |
| Tabla 14: Tamaño Institucional .....                   | 105 |
| Tabla 15: Número de Trabajadores.....                  | 106 |
| Tabla 16: Supervisión .....                            | 107 |
| Tabla 17: Normas y Reglas.....                         | 108 |
| Tabla 18: Estilo de Supervisión.....                   | 109 |
| Tabla 19: Estilo de Dirección.....                     | 110 |
| Tabla 20: Nivel de Comunicación.....                   | 111 |
| Tabla 21: Nivel de Compañerismo .....                  | 112 |
| Tabla 22: Eventos de Integración.....                  | 113 |
| Tabla 23: Solución de Conflictos .....                 | 114 |
| Tabla 24: Superación de Obstáculos .....               | 115 |
| Tabla 25: Línea de comunicación.....                   | 116 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 26: Comunicación .....                   | 117 |
| Tabla 27: Habilidades y Destrezas.....         | 118 |
| Tabla 28: Metas Mersonales .....               | 119 |
| Tabla 29: Adversidades .....                   | 120 |
| Tabla 30: Actitud Individual .....             | 121 |
| Tabla 31: Recompensas Laborales.....           | 122 |
| Tabla 32: Identificación Laboral .....         | 123 |
| Tabla 33: Calificación de Desempeño.....       | 124 |
| Tabla 34: Ascenso y Promociones .....          | 125 |
| Tabla 35: Capacitaciones.....                  | 126 |
| Tabla 36: Nivel de Producción .....            | 127 |
| Tabla 37: Nivel de Experiencia.....            | 128 |
| Tabla 38: Ausencia .....                       | 129 |
| Tabla 39: Inasistencia .....                   | 130 |
| Tabla 40: Destaques Personal .....             | 131 |
| Tabla 41: Salida de Personal Ineficiente ..... | 132 |
| Tabla 42: Satisfacción Laboral .....           | 133 |
| Tabla 43: Remuneración.....                    | 134 |
| Tabla 44: Nivel de Tensión.....                | 135 |
| Tabla 45: Estrés.....                          | 136 |
| Tabla 46: Respeto Laboral .....                | 137 |
| Tabla 47: Respeto Institucional .....          | 138 |
| Tabla 48: Puntualidad .....                    | 139 |
| Tabla 49: Asistencia.....                      | 140 |
| Tabla 50: Pedidos .....                        | 141 |
| Tabla 51: Ingresos .....                       | 142 |
| Tabla 52: Actitud Laboral .....                | 143 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 53: Actitud Personal .....  | 144 |
| Tabla 54: Actitud Institucional .....   | 145 |
| Tabla 55: Confianza Personal .....  | 146 |
| Tabla 56: Confianza Laboral .....   | 147 |
| Tabla 57: Responsabilidad Institucional .....                                   | 148 |
| Tabla 58: Responsabilidad Laboral .....   | 149 |
| Tabla 59: Responsabilidad Personal .....  | 150 |
| Tabla 60: Trabajo en Equipo .....   | 151 |
| Tabla 61: Liderazgo .....   | 152 |
| Tabla 62: Desarrollo Personal .....   | 153 |
| Tabla 63: Formación .....   | 154 |
| Tabla 64: Conocimiento .....  | 155 |
| Tabla 65: Calidad de Capacitación.....  | 156 |
| Tabla 66: Atención de Pedidos .....   | 157 |
| Tabla 67: Ingresos .....  | 158 |
| Tabla 68: Errores Laborales.....  | 159 |
| Tabla 69: Atención Cliente Interno .....  | 160 |
| Tabla 70: Correlación Clima Organizacional con Desempeño laboral .....          | 161 |
| Tabla 71: Correlación Ambiente Físico con Desempeño laboral .....               | 162 |
| Tabla 72: Correlación Estructura con Desempeño laboral .....                    | 163 |
| Tabla 73: Correlación Ambiente social con Desempeño laboral.....                | 164 |
| Tabla 74: Correlación Aspectos Personales con Desempeño laboral .....           | 165 |
| Tabla 75: Correlación Comportamiento Organizacional con Desempeño laboral ..... | 166 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |     |
|---|-----|
| Gráfico 1: Histograma Distribución Física.....        | 96  |
| Gráfico 2: Histograma espacio personal.....           | 97  |
| Gráfico 5: Histograma Limpieza.....                   | 100 |
| Gráfico 6: Histograma Iluminación.....                | 101 |
| Gráfico 7: Histograma Servicios.....                  | 102 |
| Gráfico 8: Histograma Equipos de Computo.....         | 103 |
| Gráfico 9: Histograma Aplicativos Informáticos.....   | 104 |
| Gráfico 10: Histograma Tamaño Institucional.....      | 105 |
| Gráfico 11: Histograma Número de Trabajadores.....    | 106 |
| Gráfico 12: Histograma Supervisión.....               | 107 |
| Gráfico 13: Histograma normas y Reglas.....           | 108 |
| Gráfico 14: Histograma estilo de Supervisión.....     | 109 |
| Gráfico 15: Histograma estilo de Dirección.....       | 110 |
| Gráfico 16: Histograma nivel de Comunicación.....     | 111 |
| Gráfico 17: Histograma nivel de Compañerismo.....     | 112 |
| Gráfico 18: Histograma eventos de Integración.....    | 113 |
| Gráfico 19: Histograma solución de Conflictos.....    | 114 |
| Gráfico 20: Histograma superación de Obstáculos.....  | 115 |
| Gráfico 21: Histograma línea de Comunicación.....     | 116 |
| Gráfico 22: Histograma Comunicación.....              | 117 |
| Gráfico 23: Histograma Habilidades y Destrezas.....   | 118 |
| Gráfico 24: Histograma Metas Personales.....          | 119 |
| Gráfico 25: Histograma Adversidades.....              | 120 |
| Gráfico 26: Histograma Actitud Individual.....        | 121 |
| Gráfico 27: Histograma Recompensas Laborales.....     | 122 |
| Gráfico 28: Histograma Identificación Laboral.....    | 123 |
| Gráfico 29: Histograma Calificación de Desempeño..... | 124 |

|   |     |
|---|-----|
| Gráfico 30: Histograma Ascenso y Promociones .....          | 125 |
| Gráfico 31: Histograma Capacitaciones .....                 | 126 |
| Gráfico 32: Histograma Nivel de Producción .....            | 127 |
| Gráfico 33: Histograma Nivel de Experiencia .....           | 128 |
| Gráfico 34: Histograma Ausencia .....                       | 129 |
| Gráfico 35: Histograma Inasistencia .....                   | 130 |
| Gráfico 36: Histograma Destagues Personal .....             | 131 |
| Gráfico 37: Histograma Salida de Personal Ineficiente ..... | 132 |
| Gráfico 39: Histograma Remuneración.....                    | 134 |
| Gráfico 40: Histograma Nivel de Tensión .....               | 135 |
| Gráfico 41: Histograma Estrés .....                         | 136 |
| Gráfico 42: Histograma Respeto Laboral.....                 | 137 |
| Gráfico 43: Histograma Respeto Institucional .....          | 138 |
| Gráfico 44: Histograma Puntualidad .....                    | 139 |
| Gráfico 45: Histograma Asistencia.....                      | 140 |
| Gráfico 46: Histograma Pedidos .....                        | 141 |
| Gráfico 47: Histograma Ingresos .....                       | 142 |
| Gráfico 48: Histograma Actitud Laboral .....                | 143 |
| Gráfico 49: Histograma Actitud Personal.....                | 144 |
| Gráfico 50: Histograma Actitud Institucional.....           | 145 |
| Gráfico 51: Histograma Confianza Personal .....             | 146 |
| Gráfico 52: Histograma Confianza Laboral.....               | 147 |
| Gráfico 53: Histograma Responsabilidad Institucional .....  | 148 |
| Gráfico 54: Histograma Responsabilidad Laboral .....        | 149 |
| Gráfico 55: Histograma Responsabilidad Personal.....        | 150 |
| Gráfico 56: Histograma Trabajo en Equipo .....              | 151 |
| Gráfico 57: Histograma Liderazgo .....                      | 152 |
| Gráfico 58: Histograma Desarrollo Personal .....            | 153 |
| Gráfico 59: Histograma Formación .....                      | 154 |

|   |     |
|---|-----|
| Gráfico 60: Histograma Conocimiento .....             | 155 |
| Gráfico 61: Histograma Calidad de Capacitación.....   | 156 |
| Gráfico 62: Histograma Atención de Pedidos.....       | 157 |
| Gráfico 63: Histograma Ingresos .....                 | 158 |
| Gráfico 64: Histograma Errores Laborales .....        | 159 |
| Gráfico 65: Histograma Atención Cliente Interno ..... | 160 |

## Resumen

El estudio pretendió hallar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la sección de archivo central del Banco de la Nación en el año 2020, el enfoque correspondió a un cuantitativo, tipo; aplicada y nivel descriptivo-correlacional. El universo poblacional del presente estudio fue de 25 trabajadores, obteniendo una muestra de 24 individuos bajo el muestreo aleatorio simple, aplicándose en ellos un cuestionario de 65 ítems. Tras la aplicación del instrumento se realizó el respectivo análisis, hallando como resultado que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral al igual que las dimensiones de la primera, las cuales poseen una correlación entre media y alta con el desempeño laboral.

A su vez, se indica que, según la perspectiva de los trabajadores de la Institución, hay elementos que se deben mejorar para el logro de un mejor desempeño por parte de los trabajadores.

Asimismo, podemos concluir que el motivar a poseer un adecuado clima laboral desde el ingreso de los trabajadores, podría mejorar el desempeño laboral y con ello lograr una mejor identificación con la institución, además de poder alcanzar resultados positivos. En caso contrario los resultados podrían ser negativos y no respetados por la organización.

**Palabras Clave:** Banco de la Nación, clima organizacional, desempeño laboral.

## **Abstract**

The study tried to find the relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the central file section of the Banco de la Nación in 2020, the approach corresponded to a quantitative, type; applied and descriptive-correlational level. The population universe of the present study consisted of 25 workers, obtaining a sample of 24 individuals under simple random sampling, applying a 65-item questionnaire to them. After the application of the instrument, the respective analysis was carried out, finding as a result that there is a relationship between the organizational climate and work performance, as well as the dimensions of the first, which have a correlation between medium and high with the variable work performance.

In turn, it is indicated that, according to the perspective of the Institution's workers, there are elements that must be improved in order to achieve a better performance by the workers.

Likewise, we can conclude that motivating to have an adequate work environment from the start of the workers could improve work performance and thereby achieve a better identification with the institution, in addition to being able to achieve positive results. Otherwise the results could be negative and not respected by the organization.

**Keywords:** Banco de la Nación, organizational climate, job performance.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

#### **1.1.1. Descripción del problema**

García Reyes (2020) nos da a conocer que, en la actualidad, la importancia que tiene el aspecto humano en las organizaciones, toma cada vez más fuerza y con ella el reconocimiento del trabajo de la persona, y que con frecuencia se exige resultados, eficiencia y eficacia dentro de las instituciones. Gracias al avance tecnológico sobre los procesos de recursos humanos, la globalización y nuevas búsquedas de la modernización de las instituciones del estado, la gestión del personal es hoy un reto muy importante, siendo relevante reconocer que son las personas piezas fundamentales, logrando convertirse en una ventaja competitiva.

De tal modo es fundamental el estudiar el clima que posee cada organización de modo que a través de ello se precise como las personas pueden definir su trabajo, ya que además su desempeño está también condicionado a las percepciones que pueda tener sobre el clima que se maneja en la institución donde labora, como lo menciona Desler (1976). Por lo cual, confirma la idea de que el ambiente laboral de las personas también es influenciado por la satisfacción y comportamiento de las personas, por lo tanto, se ve reflejado en la productividad, de tal manera las instituciones suman esfuerzos por presentar mejoras en ello.

Carlos Pasco (2015) nos ayuda a entender que, en los últimos años, se ha intentado hacer cambios importantes en las entidades públicas, enfatizando el desempeño y la comunicación con los clientes en sus horas de trabajo logrando observar que muchas veces la atención brindada no resulta ser la adecuada difiriendo con los objetivos de la entidad

El Banco de la Nación, el cual posee facultades públicas, pertenece al sector de economía y finanzas el cual brinda servicios de recaudación, actúa como agente financiero del estado, buscando una mayor promoción de la banca y la inmersión de las personas al sistema financiero, promoviendo así que nuestro país continúe con su crecimiento de manera descentralizada, (plan estratégico 2017-2021 del Banco de la Nación) y para lo cual, deberá contar con personal altamente calificado y, con plena identificación institucional.

En la actualidad, las personas que se desempeñan en dicha institución, llevan a diario un alto nivel de presión para superar las metas establecidas, debido a los grandes volúmenes de atención que genera esta institución y que conlleva a una particularidad única en el país para este tipo de instituciones. Asimismo, se le suma la gran competencia y comparación que se le genera con otras empresas del mismo rubro. Debemos entender que, en las instituciones financieras aparte de existir un gran nivel de presión, existe la tendencia de un alto nivel rotación del personal, ya que las instituciones financieras siempre están en la búsqueda de personal altamente calificado en otras instituciones financieras con la finalidad de captarlos, fomentando el buen clima en el entorno laboral para lograr una retención del talento. (Plan estratégico 2017 -2021 del Banco de la Nación)

Es por ello, la importancia de un gran clima organizacional, con la finalidad que no solo el trabajador del Banco de la Nación sienta una identificación con la institución, sino también que se vea reflejado en su desempeño. Logrando así, mejorar la atención al cliente interno y externo, menor rotación del personal, logro de las metas, entre otro, como lo menciona Manuel Carzo (2020).

Recordemos lo mencionado que Manuel Carzo (2020), en donde habla sobre lo que conlleva un inadecuado clima en la organización, en donde menciona algunas de las consecuencias que vive la institución a la que estamos analizando como por ejemplo las malas experiencias de clientes; el dañar la imagen de la entidad, que los plazos para el cumplimiento de los objetivos no se cumplan, que los trabajadores presenten actitudes desfavorables.

Debemos realizar los cambios respectivos, que busquen las mejoras permitiendo hallar y cambiar los aspectos negativos y débiles detectados por el trabajador, ya que, al mantenerse las mismas condiciones, tendemos una tendencia de reducción de nivel de productividad, empeorar la gran imagen de la presente institución, entre otros elementos como se ha venido explicando.

### **1.1.2. Formulación del problema**

#### Problema General

- ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?

#### Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?
- ¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?
- ¿Qué relación existe entre los aspectos personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?
- ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

- Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020.

### **1.2.2. Objetivos específica**

- Determinar la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020.
- Determinar la relación entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020.
- Determinar la relación entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020.
- Determinar la relación entre los aspectos personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación.
- Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación.

### **1.3. Hipótesis**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

- Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020.
- Existe relación entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020
- Existe relación entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020.

- Existe relación entre los aspectos personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020.
- Existe relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

Marroquin (2011) realiza su pesquisa sobre “el clima organizacional y la relación existente con el desempeño laboral de los trabajadores de sitios de comida rápidas Burger King”, nos señala que el ambiente en el que se trabaja tiene mucha incidencia en cuan productivos puedan llegar a ser los trabajadores. De tal modo como fin inicial se planteó averiguar como el clima interacciona con el desempeño puesto que Guatemala es un territorio en el cual priman los negocios siendo de gran relevancia indagar sobre estos temas.

Dio a conocer que tanto el clima como el desempeño se asociación de una manera directa, concluyendo que en este tipo de negocios el personal se desempeña de una manera adecuada debido a que el ambiente en el que se desarrolla es grato.

Luengo (2013) cuyo estudio titulado “clima organizacional y el desempeño laboral del profesional en centros de enseñanza inicial”, planteó como propósito examinar de qué forma sus variables de estudio se asocian en las I.E del Municipio de Mara-Zulia. Fue no experimental de nivel correlacional.

Como resultados se evidenció que se trabaja en un entorno donde los maestros no sienten que hay la suficiente motivación y reconocimiento enmarcado en si por un fuerte autoritarismo que impide el buen desarrollo de sus labores, además de las deficiencias encontradas en la parte administrativa y la falta de conocimientos tecnológicos, así como la práctica de valores. Es así que el nivel de asociación encontrada fue significativamente alto, lo cual conlleva a sugerir que se entablen lineamientos, así como reglas y normas para una mejora.

Jaramillo y Rodríguez (2020), en su investigación relacionado al “clima organizacional y como se ve afectado el desempeño laboral en los trabajadores del Banco Pichincha” planteó como objeto de estudio evidenciar la manera en que el clima influye laboralmente en los individuos que trabajan en el banco. Dicha investigación contó con un diseño no experimental - descriptiva. Asimismo, una de las conclusiones que se lograron determinar fue que a pesar que la institución utiliza

herramientas para su medición el 30% del total mostró inconformidad por el sueldo, comunicación e intercambios de ideas.

Sotomayor (2012), consideró en su indagación “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Sede Central Gobierno Regional de Moquegua 2012”, establecer la asociación en sus variables estudiadas. Su estudio corresponde así a un enfoque cuantitativo, diseño; no experimental - transversal, trabajándose con 109 individuos como muestra.

Se constató que los trabajadores perciben al clima de su organización en un nivel medio debido a la buena relación entre los miembros dando énfasis en el compañerismo y la libertad que poseen para hacer sus trabajos del día a día.

En cuanto a la satisfacción laboral se percibe en un grado medio ya que se goza de un buen entorno laboral y se reconoce el esfuerzo de cada trabajador, afirmando así la relación entre ambas variables, resultando un aspecto fundamental el clima de la entidad para la optimización de las labores.

Sánchez (2014) pretendió en su indagación intitulada “cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del sector administrativa de una institución didáctica privada del distrito de San Isidro, 2014”, hallar como se asocia la cultura y el desempeño del personal de dicha entidad, administrándose en 25 empleados administrativos un formulario de 24 interrogantes cuyas respuestas procesadas evidenciaron la correlación entre ambas variables.

Pelaes (2010), de acuerdo a su pesquisa: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos” cuyo fin primordial fue establecer como la satisfacción es lograda a partir de un buen clima ,suministrándose así un cuestionario tanto a los empleados (200) como a los consumidores, llegó a evidenciar que ambas variables guardan asociación de modo que la satisfacción del cliente será acorde a la presencia de un debido ambiente en la entidad donde exista buenas relaciones entre compañeros así como una debida dirección .

Pérez (2012), propuso en su estudio “Relación entre clima institucional y desempeño profesional en instituciones educativas de la Red número uno Pachacútec – Ventanilla” hallar la asociación entre las variables estudiadas, su indagación fue descriptiva correlacional trabajándose con 100 individuos. Como resultados se halló una relación media entre el clima de la institución y el desempeño al igual que las dimensiones de la primera variable la cual se asocia positivamente con el desempeño de los trabajadores de las I.E de la Red 1- Pachacutec.

Toala (2014), llevo a cabo el estudio: “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el funcionamiento profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa – 2013”, con la intención de constatar de qué manera un diseño de clima de la institución puede influir en la labor que ejercen sus trabajadores, obteniendo como resultados que en cuanto a las relaciones interpersonales el 57% percibe que son regulares, encontrando a la comunicación en un nivel desfavorable siendo de suma importancia que se implemente un diseño de clima organizacional lo cual logrará que la motivación y la productividad mejore.

Rojas (2017), en su indagación intitulada “El Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la nación Agencia 1 de la ciudad de Trujillo 2016”, teniendo como propósito evidenciar como el clima influye en el desempeño de los miembros de la organización, para lo cual se empleó un cuestionario aplicado a la muestra total (410) , siendo el estudio no experimental de diseño descriptivo, concluyó que las variables mantienen una vinculación directa y positiva de modo que al poseer un buen clima en la entidad el desempeño será el ideal lo cual da pie al cumplimiento de todo lo planteado por la organización .

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima Organizacional**

De acuerdo a los antecedentes internacionales logramos hallar a distintos autores tal es el caso de Litwin y Stringer (1968) que señalan que este es interpretado como la conducta del sujeto en el ambiente organizacional, es decir, es la funcionalidad que se ejecuta en el ámbito de trabajo y según como él siente o ve, por tanto, para que las labores que realice tornen sentido es primordial la óptica que se posea.

Brunet (1999) indica que la teoría de Clima Organizacional de Likert sostiene que la conducta o accionar es asumido por los subordinados siendo dependiente de la percepción que se tenga de su propio entorno organizacional y de la forma directa del accionar administrativo.

Chiavenato (2011) sostiene que está referido a las condiciones que presenta el ambiente laboral lo cual es percibido por los trabajadores teniendo incidencia en la manera en cómo se desempeñan. Del mismo modo, sustenta que el desempeño constituye la táctica personal para lograr conseguir las metas. En este sentido, el desarrollo laboral de los trabajadores va a tener dependencia de su accionar y además de los resultados que se han conseguido. (Chiavenato,2000)

Según Chiavenato (2011), las dimensiones del clima organizacional son:

#### **a) Ambiente físico**

- Espacio físico. Lugar y área correspondiente al trabajador para poder desarrollar sus actividades laborales, el cual se determina como un indicativo incidente al clima.
- Condiciones de ruido, calor y contaminación. Es importante contar con condiciones adecuadas para el desempeño óptimo enfocado en las tareas, evitando la presencia de distractores en los ambientes de labores.
- Instalaciones. Deben considerarse los espacios oportunos según sea la cantidad de individuos que laboren en las áreas.

- Máquinas. Instrumentos de trabajo los cuales deben ser acorde a las tecnologías de hoy, de modo que favorezcan la ejecución de tareas del personal.

#### b) Estructura

- Tamaño de la institución. Refiere la cantidad de individuos que conforman la organización, siendo perjudicial para la entidad poseer una cantidad numerosa en un ambiente pequeño.
- Estructura organizacional. Composición de la organización y/o institución, y que sirve de base para conocer la línea de mando, lo cual ayuda a entender la orden de línea de trabajo, en referencia de lo que deben hacer y a quien responder.
- Estilo de dirección. Referido a las maneras en que un individuo es la guía de un conjunto de personas, estas formas de liderar pueden crear ambientes tanto positivos como negativos para la organización.

#### c) Ambiente social

- Compañerismo. Colaboración que existe entre trabajadores de la misma organización.
- Conflictos interpersonales: confrontación que se da debido a las diferencias que se tengan entre compañeros conllevando a la creación de un ambiente afectando las metas y objetivos trazados.
- Tipo de comunicación. Medios por el cual todas las personas de la organización se irán relacionando y aumentando de esta forma su grado de confianza.

#### d) Aspectos personales

- Aptitudes del trabajador. Referido a las competencias que posea con lo cual logre desarrollar exitosamente sus labores, incentivando que cada individuo anhele su progreso.

- Actitudes del trabajador. Debido a que cada trabajador dispone de diversos comportamientos y reacciones únicas es necesario que se conozca y entienda a cada individuo que labore en la organización.
- Motivaciones laborales. Empleo de tácticas con el cual los trabajadores se sientan motivados en poder lograr los objetivos, así como lograr que los trabajadores puedan identificarse con la organización y lograr que puedan interactuar con otros trabajadores de la organización.
- Expectativas para el trabajador. Hace referencia a la visión de lo que desean los trabajadores que pase en la vida laboral como el hecho de querer ser ascendidos u obtener mejoras económicas.

### **2.2.2. Desempeño Laboral**

Montejo (2009) lo precisa como el conjunto de acciones que apuntan hacia la obtención de los propósitos organizacionales cuya medición está basada en las competencias, el grado en que cooperan y el compromiso organizacional.

Hernández (2013) indica que el desempeño tiene asociación con las capacidades que poseen los individuos lo cual secunda a su accionar, además este último es condicionado muchas veces por el cumplimiento de las expectativas que se posee, así como el adecuado ambiente laboral.

Campbell(1993) plantea en su modelo teórico que el desempeño solo consiste en la acción mas no en lo que resulta de ella, de modo que el razonamiento , los saberes , habilidades y motivación establecen un comportamiento, siendo indispensable para ello ocho recursos tales como el rendimiento de la función asignada, el de tareas no concretas , de la comunicación oral y redactada, de la evidencia del esfuerzo , la disciplina , favorecer el manejo del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y gestión.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Se definió el contexto de la entidad de estudio identificando la problemática lo cual fue plasmado en una matriz (ver anexo 01)

Además, en este trabajo se realizó la operacionalización de cada una de las variables (ver anexo 02 y 03) para lograr determinar las herramientas correctas para su desarrollo y elaborar la matriz de consistencia de la investigación (ver anexo 04)

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

Es aplicada; se utiliza teorías y conocimientos ya existentes, buscando dar solución a una problemática específica.

Conforme con lo elaborado en la presente investigación se pudo determinar un modelo descriptivo, explicativo y correlacional.

Descriptivo; debido que el presente trabajo se ha desarrollado en un ámbito real, logrando una correcta interpretación en los hechos de materia de estudio en la entidad y que, comprenden la identificación de la relación entre las variables.

Explicativo; ya que la investigación busca explicar cómo las variables se desarrollan. Con la finalidad que nos muestre cuales fueron las causas que han forjado la presente situación y que, esta nos ayude a proponer una alternativa de solución.

Correlacional; porque la presente investigación analiza la medición de grado entre las variables y como están interactúan entre ellas.

#### **3.1.2. Diseño de investigación**

No experimental; las variables no presentan adulteración.

Por lo que debemos recordar que Kerlinger y Lee (2002) señalaron que este tipo de diseño no tiene poder sobre las variables de modo que no pueden ser maniobradas.

Además, su nivel es descriptivo correlacional, según Hernández et al. (2006) estos tienen como fin hallar el nivel de asociación de las variables estudiadas.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Se contó con las siguientes variables:

#### **3.2.1. Variable 1**

Clima organizacional: Litwin y Stringer (1968) mencionan que es; la conducta del sujeto en el ambiente laboral, es decir, es la funcionalidad que se ejecuta en el ámbito de trabajo y según como el siente o ve resultando indispensable para que la labor que realiza resulte satisfactoria.

Según Chiavenato (2011) es el ambiente en el cual se desenvuelven los individuos, encontrándose ligado también al grado de motivación que poseen.

#### **3.2.2. Variable 2**

Desempeño laboral: Bohórquez (2004) indica que está referida a la ejecución de tareas que están encaminadas a que se logre lo planeado por la institución en un periodo definido. De igual manera Chiavenato (2000) lo señala como las conductas o las tácticas utilizadas para lograr los fines correspondientes.

Araujo (2015) menciona que son las estrategias tanto personal e individual de la persona para poder alcanzar los fines institucionales.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

#### **3.3.1. Población**

Estuvo constituido por 25 trabajadores de la sección Archivo Central del Banco de la Nación, distribuidos de acuerdo al cargo funcional de la organización; jefe de sección, técnico y auxiliar. (ver anexo 05)

Para los autores Palella y Martins (2008) es la totalidad de individuos de los cuales se requiere recabar los datos necesarios para el estudio.

Mientras Castro (2003), en su publicación sobre la población finito, es cuando el número de elementos que la conforman es conocido.

Por lo mencionado según los autores, entendemos como población finita a la totalidad del fenómeno a estudiar y que cuenten con características en común.

Asimismo, entendemos que la población es la base de donde se parte para la estimación del muestreo.

### **3.3.2. Muestra**

Tamayo y Tamayo (2007), en su publicación del proceso de la investigación científica nos comenta, que la muestra es el conjunto reducido de la población que es utilizado para realizar el estudio y el cual deberá ser lo más representativo posible.

En la sección de archivo central del Banco de la Nación actualmente viene laborando 25 trabajadores. Se utilizó el muestreo aleatorio simple logrando con hallar la proporción de muestreo correspondiente.

### **3.3.3. Muestreo**

Inicialmente se usó el criterio de muestreo aleatorio simple, con la finalidad de que los miembros en su totalidad tuvieran la posibilidad de pertenecer a la muestra. Logrando un tamaño de 24 trabajadores dividido proporcionalmente. (ver anexo 05 y 06).

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnica de recolección de datos**

Nos referimos al momento del trabajo de investigación en donde se realiza el compendio de datos de materia de estudio, relacionadas a las variables determinadas anteriormente. Según el autor Arias (2006) nos indica que existen diversas formas de obtener la información requerida.

Por lo cual la técnica empleada fue la encuesta aplicada a la muestra obtenida; 24 trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación.

**Tabla 1: Técnica e instrumento**

| <b>Técnica</b> | <b>Instrumento</b> | <b>Alcance</b>                                  | <b>Fuente de información</b>                                      |
|----------------|--------------------|---|---|
| Encuesta       | Cuestionario       | Obtener información de las variables de estudio | Trabajadores de la Sección Archivo central del Banco de la Nación |

Fuente: Elaboración propia

### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Fue utilizado el cuestionario, con preguntas cerradas en una escala Likert:

**Tabla 2: Estructura de calificación de respuesta**

| <b>CALIFICACIÓN</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b> |
|---------------------|--------------------|
| 1                   | MUY MALA           |
| 2                   | MALA               |
| 3                   | REGULAR            |
| 4                   | BUENA              |
| 5                   | MUY BUENA          |

Fuente: elaboración propia

### **3.5. Procedimientos**

El primer paso que se dio para proceder con la presente investigación fue presentar el presente trabajo para su aprobación.

Estuvo basada en la Matriz de Consistencia (Anexo 04), en donde se estableció el tipo cuantitativo de estudio, utilizándose un instrumento validado por la opinión de tres (03) expertos (ver anexo 07).

El cuestionario de percepción fue enfocado en los empleados de la Sección de archivo central del Banco de la Nación. Para ello se procedió a la realización de

una carta dirigida al Banco de la Nación (anexo 08), el cual fue respondido por la misma jefa de la oficina a investigar (anexo 09). Dicha respuesta nos daba autorización para la realización de la encuesta a realizar.

Al momento de obtener la muestra, se empleó la formulación estadística finita, ya que se conocía el número exacto de trabajadores de la sección archivo central. Por lo cual, se aplicó el cuestionario (ver anexo 10) a dicho personal del Banco de la Nación, para lo cual se realizó la coordinación con la jefatura de la Sección de Archivo Central, en realizar dicho cuestionario durante cuatro (04) días, dividido en dos semanas en forma presencial ya que el personal por tema de la emergencia sanitaria covid-19 viene realizando actividades mixtas entre presencial y remoto. A su vez, cinco (05) trabajadores nos brindaron las encuestas de forma virtual, ya que se encontraban trabajando remotamente.

Por lo cual durante la primera semana se administró a diez (10) empleados el cuestionario con el fin de emplear el plan piloto para obtener la confiabilidad, que según el alfa de Cronbach fue de 0.953 (ver anexo 11).

Asimismo, a los trabajadores se le explico sobre el estudio y su conformidad antes del desarrollo del cuestionario. El tiempo estimado de la elaboración de la encuesta fue de 25 minutos.

Luego de obtener la totalidad de las encuestas desarrolladas, se realizó una base de datos con la finalidad de ser procesadas en el programa estadístico SPSS V28.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Como se mencionó anteriormente, se empleó la encuesta y el cuestionario para la recaudación de datos (ver anexo 10).

Tras la obtención de datos, se realizó el análisis respectivo, ponderando los criterios a evaluar según la escala Likert, en base a su nivel de satisfacción de muy buena a muy mala, para las preguntas planteadas en el cuestionario.

Para ello, se procedió a tabular los datos recogidos en su totalidad en el aplicativo Excel 2017, según la muestra indicada.

Una vez obtenida dicha información, se procedió a la fase de inferencia, para la cual nos apoyamos del uso del programa estadístico SPSS V28, que nos permitió llegar a analizar descriptivamente la información a través de tablas de frecuencia, histogramas obtenidos para cada una de las preguntas (ver anexo 12). Por último, se efectuó la contratación de hipótesis, hallando las correlaciones respectivas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró los lineamientos éticos de la Universidad Cesar Vallejo logrando plasmar entre ellos el respeto a las personas, por lo cual la información obtenida será de manera anónima y no adulterada. La búsqueda del bien, se busca lograr mejoras y beneficios para el personal y la institución.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

Según lo hallado en las pruebas de hipótesis apreciado en el anexo 13, se señala:

De la hipótesis general., se evidenció que existe una correlación muy alta de 91.30% entre clima organizacional y desempeño laboral, encontrando una alta relación entre las variables investigadas.

De la hipótesis específica 1., se evidenció que existe una correlación media moderada entre ambiente físico y desempeño laboral, de 65.30%., encontrando un alto nivel de significancia entre las variables investigadas.

De la hipótesis específica 2., se evidenció que existe una correlación alta entre estructura y desempeño laboral, de 70.60%., encontrando un alto nivel de significancia entre las variables investigadas.

De la hipótesis específica 3., se evidenció que existe una correlación alta entre ambiente social y desempeño laboral, de 84.70%, encontrando un alto nivel de significancia entre las variables investigadas.

De la hipótesis específica 4., se evidenció que existe una correlación alta entre aspectos personales y desempeño laboral, de 83.10%, encontrando un alto nivel de significancia entre las variables investigadas.

De la hipótesis específica 5., se evidenció que existe una correlación media moderada entre comportamiento organizacional y desempeño laboral, de 59.40%., encontrando un alto nivel de significancia entre las variables investigadas.

Dichos resultados se elaboraron gracias a los resultados muestrales de las pruebas de asociación de las variables que se aprecian en el anexo 13.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

Se detalla a continuación la discusión de los resultados de la presente investigación frente a los objetivos, resultados y conclusiones de los diferentes autores consignados en los antecedentes del estudio.

Según lo obtenido tras la aplicación del instrumento a los trabajadores y el análisis correlacional entre las variables, se constató una alta relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, alcanzando un 91.30% corroborando así la hipótesis general.

**Primero;** se evidenció una correlación muy alta de 91.30% entre clima organizacional y desempeño laboral, lo que conlleva a aceptar y corroborar la hipótesis general. “Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sección archivo central del Banco de la Nación 2020.”

Estos resultados guardan relación lo que sostienen Marroquin, S. (2011), Luengo, Y. (2013), Jaramillo, M. y Rodríguez, C. (2020) en sus respectivas investigaciones a nivel internacional. Mientras los autores nacionales como Sánchez (2014), Sotomayor (2012), Pérez, Y. (2012), Rojas, G (2017) concuerda con los resultados obtenidos.

Estos autores expresan que dependiendo del clima se verá afectado favorable o desfavorablemente el desempeño laboral.

Marroquín, S. (2011) nos indica que el clima organizacional del personal de los restaurantes rápida de Burger King, es propicio para su organización viéndose reflejado en su desempeño positivo.

Luengo (2013), nos menciona en su investigación que el clima organizacional mantiene una relación directa y fuerte con el desempeño, el tipo de clima organizacional presente en su investigación resulta ser autoritario, lo que genera un impacto negativo, afectando en el desempeño, generando desconfianza por el poco interés por la participación del personal y actividades de controlar todas las actividades de manera poco práctica.

Jaramillo y Rodríguez (2020) al igual que los anteriores autores nos indica que ambas teorías cuentan con una relación entre sí y que dichas teorías corresponden a subsistemas de la gestión del talento humano, por lo que ambas tienen una relación entre sí y que buscan crear un ambiente armónico para los trabajadores. A su vez, en el presente estudio la relación fue positiva, a pesar que existe mejoras que realizar como generar un mejor clima y un mejor desempeño laboral.

Sánchez (2014), indica la existencia de una relación media que puede ser positiva o negativa, aunque para su investigación es positiva, detallando que los docentes perciben al clima en un nivel regular.

Sotomayor (2012), nos precisa una alta relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral concluyendo que ante un mejor clima mejor será la satisfacción de los “trabajadores administrativos de la sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”

Sánchez (2014) nos confirma al igual que nuestro resultado, que las variables de estudio cultura y desempeño laboral se relacionan directa y positivamente.

Rojas (2016) evidencia la relación entre las variables, indicando también que al poseer un buen clima en la entidad el desempeño será el ideal lo cual da pie al cumplimiento de todo lo planteado por la organización.

Litwin y Stringer (1968) nos menciona y explica que el clima organizacional es la interpretación de la conducta de la persona en el ambiente organizacional y que concluye en como la persona se siente al desarrollar sus actividades diarias en la organización, siendo fundamental su percepción frente a la institución.

Asimismo, Chiavenato (2011) nos indica que el clima es el ambiente en el cual se desenvuelven los trabajadores, encontrándose ligado también al grado de motivación que poseen.

Bohórquez (2004) con respecto al desempeño indica que tiende a ser el grado en el que el trabajador ejecuta ciertas acciones para lograr los objetivos trazados.

Chiavenato (2000) por su parte indica que es la conducta desarrollada por el trabajador y que tiene como fin alcanzar las metas fijadas; por lo cual constituye una táctica personal para poder alcanzar las metas.

Estas coincidencias se ven reflejadas en los análisis de los resultados, ya que los trabajadores han identificado que las condiciones laborales se encuentran en un nivel intermedio, denotándose de este modo que perciben ciertas deficiencias que de alguna manera afecta a su desempeño laboral.

Asimismo, debemos mencionar que se encontró una alta significación estadística de las cinco dimensiones del clima organizacional, mencionadas en la presente investigación, frente a la segunda variable. Logrando así, aceptar las hipótesis específicas.

**Segundo:** se evidenció que existe una correlación media moderada entre el ambiente físico y desempeño laboral, de 65.30%, lo que conlleva a aceptar y corroborar la hipótesis específica 1. “Existe relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral en los trabajadores de la sección archivo central del Banco de la Nación 2020.”

**Tercero:** se evidenció que existe una correlación alta entre la estructura y desempeño laboral, de 70.60%, lo que conlleva a aceptar y corroborar la hipótesis específica 2. “Existe relación entre estructura y desempeño laboral en los trabajadores de la sección archivo central del Banco de la Nación 2020.”

**Cuarto:** se evidenció que existe una correlación alta entre el ambiente social y desempeño laboral, de 84.70%, lo que conlleva a aceptar y corroborar la hipótesis específica 3. “: Existe relación entre ambiente social y el desempeño laboral en los trabajadores de la sección archivo central del Banco de la Nación 2020.”

**Quinto:** En la presente investigación se evidenció que existe una correlación alta entre los aspectos personales y desempeño laboral, de 83.10%, lo que conlleva a aceptar y corroborar la hipótesis específica 4. “Existe relación entre aspectos personales y desempeño laboral en los trabajadores de la sección archivo central del Banco de la Nación 2020.”

**Sexto:** se evidenció que existe una correlación media moderada entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral, de 59.40%, lo que conlleva a aceptar y corroborar la hipótesis específica 5. “Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la sección archivo central del Banco de la Nación 2020.”

Los autores Araujo (2015) y Rojas (2017) en sus investigaciones coinciden con los resultados obtenidos. Araujo (2015), resalta la importancia de las cinco dimensiones lo cual conlleva a un mejor desenvolvimiento de los trabajadores en cuanto a sus tareas.

Por lo cual, después de analizar los resultados y compararlo con el marco teórico y los resultados obtenidos en otras investigaciones por diversos autores a nivel internacional y nacional, podemos concluir que nuestra discusión tiende a estar orientada y ordenada según el objetivo general y los específicos.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES**

Se concluye lo siguiente:

- Se determinó que existe una relación alta entre el Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación 2020, lo que nos indica que, si el clima organizacional resulta ser optimo también lo será el desempeño laboral.
- Se determinó que existe una relación media entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación 2020. Asimismo, la organización apostó por un área adecuada sin ruido, calor y contaminación. Aunque bajo un poco en sus resultados logrando perspectiva media por parte de los trabajos en las instalaciones y maquinas.
- Se determinó que existe una relación alta entre estructura y desempeño laboral de los trabajadores de la sección archivo central del banco de la nación 2020. Asimismo, la organización apostó según las perspectivas de los trabajadores por un adecuado número de trabajadores para el área, buena supervisión y una adecuada política de normas institucionales. Aunque la perspectiva tuvo una baja en el estilo de dirección.
- Se determinó que existe una relación alta entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la sección archivo central del banco de la nación 2020. Asimismo, la organización apostó según las perspectivas de los trabajadores por una adecuada superación de obstáculos, buenas soluciones de conflictos. Por otro lado, las perspectivas bajaron en las actividades de integración, nivel de compañerismo y comunicación.
- Se determinó que existe una relación alta ente los aspectos personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la sección archivo central del banco de la nación 2020. Asimismo, se observó que existe entre los trabajadores una buena identificación con la institución y una buena perspectiva de sus competencias. Asimismo, el panorama cambia en las recompensas laborales y ascensos y promociones.

- Se determinó que existe una relación media entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sección archivo central del banco de la nación 2020. Asimismo, se observó que existe una buena perspectiva por parte de los trabajadores frente al cumplimiento de horario laboral y asistencia.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

El presente estudio otorga las siguientes recomendaciones:

- El presente estudio reconoce que existe relación entre las variables estudiadas, por lo cual se sugiere mantener como base un buen clima organizacional para una mejora en el desempeño laboral. Por lo que se recomienda que la institución evalúe constantemente el grado en que se el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, con la finalidad de mantener un adecuado control en las variables mencionadas.
- Se recomienda continuar con las mejoras de los equipos de cómputo y con ello una mejora en los sistemas informáticos que faciliten las tareas diarias, lo que conllevará al logro de los objetivos. Asimismo, el Banco de la Nación debe fortalecer la campaña de cero papel, que tiene un marco legal de la Ley Gobierno Digital y el Decreto Legislativo N° 1412, en donde se fomenta el requerimiento de servicios digitales para las actividades internas, como también para atención a la población, que van desde la digitalización de documentos hasta el uso de aplicativos informáticos que ayuden agilizar de manera más eficiente las actividades a desarrollar.
- Se sugiere a la institución mejorar el nivel de comunicación, atención, dirección por parte de los directivos del Banco. Logrando atender los reclamos, quejas y sugerencia de los trabajadores con la finalidad que estos se sientan que son escuchados y que los problemas de las áreas operativas sean atendidos.
- Se recomienda desarrollar mayores actividades de integración, charlas, eventos digitales y/o presenciales, tanto como por subgerencias, gerencias y a nivel institucional.
- Por último, se recomienda a la institución aumentar el tema de los incentivos o recompensas laborales, con la finalidad de generar mayor reconocimiento hacia la productividad de los trabajadores, para que así el trabajo se sienta apreciado. Esta puede ser con ascensos, promociones, horas de descanso, entre otras.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación, 5ta Edición
- Banco de la Nación (2017), Plan estratégico 2017-2021  
<https://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/plan-estrategico-bn-2017-2021.pdf>
- Burnet, L. (1999) el clima de trabajo en las organizaciones
- Chiavenato, I. (2000) Administración procesos administrativos.
- Chiavenato, I. (2011) Administración de Recursos Humanos.
- Dessler, G. (1976) Organización y Administración; Enfoque Situacional
- Dessler, G. (2001). Administración de personal. Pearson Educación.
- Gallegos, F. (2016) Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016.  
<https://docplayer.es/71960283-Clima-organizacional-y-su-relacion-con-el-desempeno-laboral-de-los-servidores-de-ministerio-publico-gerencia-administrativa-de-arequipa-2016.html>
- García, D. El clima laboral y el desarrollo organizacional I – Artículo
- García, E. (2008). Nivel de ansiedad y evaluación de desempeño (Tesis de licenciatura).
- García, M. (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual Cuadernos de Administración, núm. 42, julio-diciembre, 2009, pp. 43-61 Universidad del Valle Cali, Colombia  
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García. R. (2020) El factor humano en el desarrollo de las organizaciones  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2426/FCA-D-GAR-REY-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gonzales, D. (2017) Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una microred. San Juan de Miraflores 2017  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14375/Gonzales\\_ADG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14375/Gonzales_ADG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, J. (2013). El liderazgo organizacional: una aproximación desde la perspectiva etológica  
<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/4848>
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2006). Metodología de la Investigación. (4ª. Ed.). México: McGraw Hill.
- Jaramillo, M y Rodriguez, C. (2020) Clima organizacional y como se ve afectado el desempeño laboral en los trabajadores del Banco Pinchincha  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14217>
- kerlinger, F. y Lee, H., (2002)
- Kerlinger, F. y H. Lee (2002). Investigación del comportamiento.
- Likert, R. (1961). New Patterns of Management. Nueva York, Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Likert, R. (1967). The Human Organization. Nueva York, Estados Unidos: McGraw Hill.
- Litwin y Stringer (1968). Leadership and Organizational Climate
- Luengo, Y. (2013) Clima organizacional y el desempeño laboral del profesional en Centros de Enseñanza Inicial  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29722/laura\\_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29722/laura_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marroquin, T. (2011) El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King  
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/11309/1/13%20T%281823%29.pdf>

- Montejo, A. (2009) Evaluacion de desempeño laboral  
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Pasco, C. (2015) La modernización del estado en el Perú – REDIB  
<https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/38487/40136>
- Pastor, G. (2017) “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Trabajadores Administrativos De Una Empresa Privada De Combustibles E Hidrocarburos, Lima 2017”  
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Pedraza, E., Amaya, G., Conde, M. (2010) Revista de Ciencias Sociales v.16 n.3 [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)
- Pelaes, O. (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaes\\_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaes_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, Y. (2012). Relación entre clima institucional y desempeño profesional en instituciones educativas de la Red número uno Pachacutec – Ventanilla.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1253/1/2012\\_P%C3%A9rez\\_Relaci%C3%B3n%20entre%20el%20clima%20institucional%20y%20desempe%C3%B1o%20docente%20en%20instituciones%20educativas%20de%20la%20Red%20N%C2%B0%201%20Pachac%C3%BAtec-Ventanilla.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1253/1/2012_P%C3%A9rez_Relaci%C3%B3n%20entre%20el%20clima%20institucional%20y%20desempe%C3%B1o%20docente%20en%20instituciones%20educativas%20de%20la%20Red%20N%C2%B0%201%20Pachac%C3%BAtec-Ventanilla.pdf)
- Reyes, A. y Velásquez, J. (1997) El cambio Organizacional, Artículo.  
<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>
- Rodríguez, E. (2016) El clima organizacional presente en una empresa de servicio – Artículo.

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Rojas, G (2017), "El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 1 de la Ciudad de Trujillo 2016.

<http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, M. (2014) Cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del sector administrativa de una institución didáctica privada del distrito de San Isidro, 2014.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9167>

Sotomayor, F. (2012) Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB\\_2657b57765bd6ce12971be84fc289e03/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB_2657b57765bd6ce12971be84fc289e03/Details)

Toala, S. (2014) Diseño de Clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el funcionamiento profesional de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa-2013.

Tamayo y Tamayo (2007), El proceso de la investigación

Vidal, R. (2001). Diseño y Elaboración de Cuestionarios para la Investigación Comercial

## **ANEXOS**

|   |     |
|---|-----|
| Anexo 01: Matriz de Coherencia entre el Problema Principal y los Problemas Específicos .....                                    | 31  |
| Anexo 02: Matriz de Operacionalización de la variable N° 1 .....  | 32  |
| Anexo 03: Matriz de Operacionalización de la variable N° 2 .....  | 33  |
| Anexo 04: Matriz de consistencia de la investigación.....   | 34  |
| Anexo 05: Distribución Poblacional del Estudio.....   | 37  |
| Anexo 06: Estimación del tamaño de muestra .....  | 38  |
| Anexo 07: Validación de instrumento .....   | 39  |
| Anexo 08: Carta de solicitud de Investigación en la Sección de Archivo Central del Banco de la Nación .....                     | 69  |
| Anexo 09: Carta de respuesta de la aprobación de la investigación en la Sección de Archivo Central del Banco de la Nación ..... | 70  |
| Anexo 10: Cuestionario .....  | 71  |
| Anexo 11: Resultado del Plan Piloto .....   | 78  |
| Anexo 12: Análisis Estadístico descriptivo de la información.....   | 87  |
| Anexo 13: Resultados de la investigación y análisis inferencial .....   | 161 |
| Anexo 14: Revisión de similitudes - Turnitin.....   | 167 |

## Anexo 01: Matriz de Coherencia entre el Problema Principal y los Problemas Específicos

| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA   |  |
|--|--|
| Problema General   | Problemas específicos  |
| ¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020 ? | ¿Qué relación existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?               |
|  | ¿Qué relación existe entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?                    |
|  | ¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?               |
|  | ¿Qué relación existe entre los aspectos personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?          |
|  | ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020? |

**Anexo 02: Matriz de Operacionalización de la variable N° 1**

| VARIABLES DE ESTUDIO  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIÓN                      | INDICADORES                                  |
|---|--|--|--------------------------------|--|
| Clima organizacional (Autor Chiavenato Administración de Recursos Humanos 2011) | Litwin y Stringer (1968) que menciona; el clima organizacional se interpreta como la conducta del sujeto en el ambiente organizacional, es decir, es la funcionalidad que se ejecuta en el ámbito de trabajo y según como él siente o ve, siendo fundamental su percepción para comprender y dar sentido a su actividad laboral. | Chiavenato (2011), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización y la organización. Está íntimamente referente al nivel de motivación de los trabajadores - | Ambiente físico                | Espacio físico                               |
|   |  |  |                                | Condiciones de ruido, calor y contaminación. |
|   |  |  |                                | Instalaciones.                               |
|   |  |  |                                | Máquinas.                                    |
|   |  |  | Estructura                     | Tamaño de la institución.                    |
|   |  |  |                                | Estructura organizacional.                   |
|   |  |  |                                | Estilo de dirección.                         |
|   |  |  | Ambiente social                | Compañerismo                                 |
|   |  |  |                                | Conflictos interpersonales                   |
|   |  |  |                                | Tipo de comunicación.                        |
|   |  |  | Aspectos Personales            | Aptitudes del trabajador.                    |
|   |  |  |                                | Actitudes del trabajador.                    |
|   |  |  |                                | Motivaciones laborales.                      |
|   |  |  |                                | Expectativas del trabajador.                 |
|   |  |  | Comportamiento organizacional. | Productividad.                               |
| Ausentismo.   |  |  |                                |  |
| Rotación de personal.   |  |  |                                |  |
| Satisfacción laboral.   |  |  |                                |  |
| Tensiones y estrés  |  |  |                                |  |

**Anexo 03: Matriz de Operacionalización de la variable N° 2**

| VARIABLES DE ESTUDIO  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIÓN         | INDICADORES              |
|---|--|---|-------------------|--------------------------|
| <p>Desempeño Laboral<br/>(Autor Araujo Usseglio, Karla Cecilia, 2015)</p> | <p>El modelo teórico planteado por Campbell P (1993, págs. 164-167), sugiere que “el desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma”</p> | <p>Podemos establecer como la estrategia personal e individual de la persona para poder alcanzar los objetivos establecidos por las empresas y/o instituciones en la que laboran.</p> | <p>Conductas</p>  | Respeto                  |
|   |  |   |                   | Asistencia y Puntualidad |
|   |  |   |                   | Calidad en el trabajo    |
|   |  |   |                   | Trabajo bajo presión     |
|   |  |   |                   | Motivación               |
|   |  |   | <p>Actitudes</p>  | Buena actitud.           |
|   |  |   |                   | Confianza                |
|   |  |   |                   | Responsabilidad          |
|   |  |   |                   | Colaboración             |
|   |  |   | <p>Resultados</p> | Conocimiento del Trabajo |
|   |  |   |                   | Productividad            |
|   |  |   |                   | Calidad del Trabajo      |

**Anexo 04: Matriz de consistencia de la investigación**

| TÍTULO   | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA  | OBJETIVO   | HIPÓTESIS   | VARIABLE             | DIMENSIONES                    |
|--|---|--|---|----------------------|--------------------------------|
| CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SECCIÓN ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO DE LA NACION 2020 | Problema General  | Objetivo General   | Hipótesis General   | Variables 1          | Variables 1                    |
|  | ¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020? | Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020 | Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación 2020. | Clima Organizacional | Ambiente físico                |
|  |   |  |   |                      | Estructura                     |
|  |   |  |   |                      | Ambiente social                |
|  |   |  |   |                      | Aspectos Personales            |
|  |   |  |   |                      | Comportamiento organizacional. |
|  | Variable 2:   | Variable 2:  |   |                      |                                |
|  | Desempeño Laboral   | Conductas  |   |                      |                                |
|  |   | Actitudes  |   |                      |                                |
|  |   | Resultados   |   |                      |                                |
| Problema específicos   | Objetivo específicos  | Hipótesis específicos  |   |                      |                                |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>¿Qué relación existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?</p> | <p>Determinar la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020</p> | <p>Existe relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020</p> |
| <p>¿Qué relación existe entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?</p>      | <p>Determinar la relación entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020</p>      | <p>Existe relación entre la estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020</p>      |
| <p>¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?</p> | <p>Determinar la relación entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020</p> | <p>Existe relación entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>¿Qué relación existe entre los aspectos personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?</p>          | <p>Determinar la relación entre los aspectos personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020</p>          | <p>Existe relación entre los aspectos personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020</p>          |
| <p>¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020?</p> | <p>Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020</p> | <p>Existe relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación, 2020</p> |

## Anexo 05: Distribución Poblacional del Estudio

**Tabla 3: Distribución Poblacional**

| <b>CARGO</b> | <b>N° TOTAL</b> | <b>%</b>    |
|--------------|-----------------|-------------|
| JEFE SECCION | 1               | 4%          |
| TÉCNICO      | 17              | 68%         |
| AUXILIAR     | 7               | 28%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b>       | <b>100%</b> |

Fuente y elaboración: Propia

**Tabla 4: Distribución Poblacional Muestra**

| <b>CARGO</b> | <b>%</b>    | <b>MUESTRA</b> |
|--------------|-------------|----------------|
| JEFE SECCION | 4%          | 1              |
| TÉCNICO      | 68%         | 16             |
| AUXILIAR     | 28%         | 7              |
| <b>TOTAL</b> | <b>100%</b> | <b>24</b>      |

Fuente y elaboración: Propia

## Anexo 06: Estimación del tamaño de muestra

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)N}{E^2(N - 1) + Z^2 P(1 - P)}$$

$$n = \frac{24.01}{1.0204} = 24$$

Dónde:

|                          |               |
|--------------------------|---------------|
| Población                | N = 25        |
| Nivel de confianza (95%) | Z = 1.96      |
| Proporción a favor:      | P = 0.5       |
| Error de precisión:      | E = 0.05      |
| <b>Resultado:</b>        | <b>n = 24</b> |

## Anexo 07: Validación de instrumento

### FICHA DE VALIDACIÓN

**TITULO:** Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sección de Archivo Central del Banco de la Nación 2020

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Carlos Isaac Saavedra Ojeda.

**GRADO ACADÉMICO:** Licenciado en Administración

| VARIABLES            | DIMENSIONES     | INDICADORES                                  | ITEMS   | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA                                       | Redacción clara y precisa |    | Tiene coherencia con los indicadores |    | Tiene coherencia con las dimensiones |    | Tiene coherencia con las variables |    |
|----------------------|-----------------|--|---|---|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|------------------------------------|----|
|                      |                 |  |   |   | SI                        | NO | SI                                   | NO | SI                                   | NO | SI                                 | NO |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | AMBIENTE FISICO | ESPACIO FÍSICO                               | 1) Qué calificación le puede otorgar al tamaño y distribución de la oficina para que los empleados laboren con efectividad    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |                           |    |                                      |    |                                      |    |                                    |    |
|                      |                 |  | 2) Qué calificación le puede otorgar al tamaño del espacio personal de trabajo para que los empleados laboren con efectividad | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |                           |    |                                      |    |                                      |    |                                    |    |
|                      |                 | CONDICIONES DE RUIDO, CALOR Y CONTAMINACIÓN. | 3) Qué calificación le puede otorgar usted al nivel ruido en el área de trabajo   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |                           |    |                                      |    |                                      |    |                                    |    |

|  |            |                           |   |   |  |  |  |  |
|--|------------|---------------------------|---|---|--|--|--|--|
|  |            |                           | 4) Qué calificación le puede otorgar a la temperatura establecida en la sección durante el horario de trabajo             | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |            |                           | 5) Qué calificación le puede otorgar a la limpieza de los ambientes en el área de trabajo                                 | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |            | INSTALACIONES.            | 6) Qué calificación le puede otorgar a la iluminación establecida en la sección durante el horario de trabajo             | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |            |                           | 7) Qué calificación les otorgas a los servicios y/o áreas adecuadas para que el personal pueda desempeñarse adecuadamente | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |            | MÁQUINAS.                 | 8) Qué calificación le puede otorgar el estado en el que se encuentran los equipos de cómputo de la sección               | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |            |                           | 9) Qué calificación le puede otorgar a las aplicaciones informáticas con los que cuenta la institución                    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  | ESTRUCTURA | TAMAÑO DE LA INSTITUCIÓN. | 10) Qué calificación le puede otorgar al tamaño de la institución para la atención oportuna del cliente interno           | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |            |                           | 11) Qué calificación le puede otorgar a la cantidad de trabajadores colocados en la presente sección                      | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |

|  |                             |  |   |   |  |  |  |  |
|--|-----------------------------|--|---|---|--|--|--|--|
|  |                             | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  | 12) Qué calificación le puede otorgar al modo de supervisión por parte de su jefe directo frente a su actividad laboral   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                             |  | 13) Qué calificación le puede otorgar a las normas y reglas de convivencia y trabajo aplicadas en la institución          | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                             | ESTILO DE DIRECCIÓN.   | 14) Qué calificación le puede otorgar al estilo de supervisión por parte de su jefe directo frente a su actividad laboral | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                             |  | 15) Qué calificación le puede otorgar al estilo de dirección que los directivos de la institución                         | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  | AMBIENTE SOCIAL             | COMPAÑERISMO.  | 16) Qué calificación le puede otorgar al nivel de comunicación existente entre los trabajadores de la institución         | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                             |  | 17) Qué calificación le puede otorgar al nivel de compañerismo existente entre los trabajadores de la institución         | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                             |  | 18) La organización realiza eventos de integración para reforzar el compañerismo entre los trabajadores de la institución | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  | CONFLICTOS INTERPERSONALES. | 19) Qué calificación le puede otorgar al nivel de atención del jefe inmediato para dar solución a los conflictos generados entre | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA   |   |  |  |  |  |

|  |                     |                           |  |   |  |  |  |  |
|--|---------------------|---------------------------|--|---|--|--|--|--|
|  |                     |                           | trabajadores de la institución   |   |  |  |  |  |
|  |                     |                           | 20) Qué calificación le puede otorgar al apoyo brindado del jefe directo o supervisor para superar los obstáculos que se presentan | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                     | TIPO DE COMUNICACIÓN.     | 21) Qué calificación le puede otorgar a la línea de comunicación que se da entre los trabajadores y los gerentes de la institución | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                     |                           | 22) Qué calificación le puede otorgar a la comunicación que se da entre los trabajadores de la institución                         | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  | ASPECTOS PERSONALES | APTITUDES DEL TRABAJADOR. | 23) Cómo califica usted las habilidades y destrezas que tiene el trabajador por realizar sus actividades en la institución         | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                     |                           | 24) Cómo califica usted la precisión y puntualidad que tienen los trabajadores por cumplir con sus metas                           | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                     | ACTITUDES DEL TRABAJADOR. | 25) Cómo califica los esfuerzos realizados por los trabajadores por mostrar una actitud diferente frente a las adversidades        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                     |                           | 26) Cómo califica usted la actitud que tiene el trabajador frente a sus compañeros de trabajo                                      | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;                            |  |  |  |  |

|  |                                  |                                    |  |  |   |  |  |  |
|--|----------------------------------|------------------------------------|--|--|---|--|--|--|
|  |                                  |                                    |  | 4:BUENA;<br>5:MUY BUENA  |   |  |  |  |
|  |                                  | MOTIVACIONES<br>LABORALES.         | 27) Cómo califica usted la recompensas recibidas por la institución ante buenos resultados de su persona               | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA  |   |  |  |  |
|  |                                  |                                    | 28) Qué tan identificado o comprometido se siente usted con la organización  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA  |   |  |  |  |
|  |                                  |                                    | 29) Cómo califica usted la calificación obtenida anualmente de su desempeño por parte de su jefatura                   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA  |   |  |  |  |
|  |                                  | EXPECTATIVAS<br>DEL<br>TRABAJADOR. | 30) Cómo califica usted las existencias de ascenso o promociones en la institución                                     | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA  |   |  |  |  |
|  |                                  |                                    | 31) Cómo califica usted el apoyo de la institución en capacitar a sus trabajadores para ser más productivos            | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA  |   |  |  |  |
|  | COMPORTAMIENTO<br>ORGANIZACIONAL | PRODUCTIVIDAD.                     | 32) Cómo califica el nivel de productividad de los trabajadores de la institución en el horario de trabajo de la tarde | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA  |   |  |  |  |
|  |                                  |                                    |  | 33) Cómo califica usted la existencia de trabajadores sin experiencia que dificultan la realización de actividades | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |

|  |  |                       |   |   |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------|---|---|--|--|--|--|
|  |  | AUSENTISMO.           | 34) Cómo califica usted la existencia de trabajadores que se ausentan en horario de trabajo                   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |  |                       | 35) Cómo califica usted a los trabajadores que se ausentan por días a la institución                          | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |  | ROTACIÓN DE PERSONAL. | 36) Cómo califica usted la rotación constante de personal a otras áreas                                       | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |  |                       | 37) Cómo califica usted la salida de personal poco productivo en la empresa                                   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |  | SATISFACCIÓN LABORAL. | 38) Cómo califica usted el nivel de satisfacción de los trabajadores en horarios de trabajo en la institución | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |  |                       | 39) Cómo califica usted la remuneración recibida frente a sus funciones                                       | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |  | TENSIONES Y ESTRÉS.   | 40) Cómo califica el nivel de tensión presente en la institución  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |  |                       | 41) Cómo califica usted el estrés presente en horarios de trabajo por las mujeres en la tarde                 | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |

|                   |                    |                           |  |   |  |  |  |  |
|-------------------|--------------------|---------------------------|--|---|--|--|--|--|
| DESEMPEÑO LABORAL | CONDUCTAS          | Respeto.                  | 1) Qué calificación le puede otorgar al trato que se dan entre trabajadores de la institución  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|                   |                    |                           | 2) Qué calificación le puede otorgar al trato que se le da por parte de la institución   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|                   |                    | Asistencia y puntualidad. | 3) Qué calificación le puede otorgar al cumplimiento del horario de ingreso del personal a la institución  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|                   |                    |                           | 4) Qué calificación le puede otorgar a la asistencia de los trabajadores de la institución   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|                   |                    | Trabajo bajo presión.     | 5) Qué calificación le puede otorgar usted al trabajo que realizan los empleados bajo ciertos momentos de tensión por grandes volúmenes de pedidos | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|                   |                    |                           | 6) Qué calificación le puede otorgar usted al trabajo que realizan los empleados bajo ciertos momentos de tensión por grandes volúmenes de ingreso | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|                   | ACTITUDES (RASGOS) | Buena actitud             | 7) Qué calificación le puede otorgar a la actitud que tienen los trabajadores a sus labores en horarios de trabajo                                 | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |

|  |                               |  |   |   |  |  |  |  |
|--|-------------------------------|--|---|---|--|--|--|--|
|  |                               |  | 8) Qué calificación le puede otorgar a la actitud de los compañeros frente a las dificultades o situaciones negativas             | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                               |  | 9) Qué calificación le puede otorgar a la actitud de los directivos para frente a las dificultades expuestas por los trabajadores | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  | Confianza.                    |  | 10) Qué calificación le puede otorgar el nivel de interés en el crecimiento profesional que tienen los trabajadores               | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                               |  | 11) Qué calificación le puede otorgar a la confianza entre los empleados de una misma área de trabajo de la institución           | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  | Responsabilidad               |  | 12) Qué calificación le puede otorgar a la claridad de la responsabilidad de los puestos en la normativa de la institución        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                               |  | 13) Cómo califica la responsabilidad individual de cada trabajador para el logro de su meta                                       | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                               |  | 14) Qué calificación le puede otorgar a la prevención de errores por parte de los trabajadores                                    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  | Liderazgo y Trabajo en Equipo |  | 15) Qué calificación le puede otorgar a la Valoración y respeto de  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;                            |  |  |  |  |

|  |                                 |                          |   |   |  |  |  |  |
|--|---------------------------------|--------------------------|---|---|--|--|--|--|
|  |                                 |                          | las ideas de los demás trabajadores   | 4:BUENA;<br>5:MUY BUENA   |  |  |  |  |
|  |                                 |                          | 16) Qué calificación le puede otorgar a la actitud al cambio e implementando nuevas metodologías de trabajo | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  | Formación y Desarrollo Personal |                          | 17) Qué calificación le puede otorgar al fomento del desarrollo personal por parte de la institución        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                                 |                          | 18) Qué calificación le puede otorgar a la preparación para la realización del trabajo                      | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  | RESULTADOS INDIVIDUALES         | Conocimiento del Trabajo | 19) Cómo califica usted los conocimientos de los empleados para desempeñar sus actividades                  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                                 |                          | 20) Cómo califica el conocimiento adquirido por las capacitaciones para el desarrollo de sus actividades    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                                 | Productividad            | 21) Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                                 |                          | 22) Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |
|  |                                 | Calidad del Trabajo      | 23) Cómo evalúa la cantidad de errores realizadas durante el día  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;                            |  |  |  |  |

|  |  |  |  |   |  |  |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|--|--|
|  |  |  |  | 4:BUENA;<br>5:MUY BUENA   |  |  |  |  |
|  |  |  | 24) Qué calificación le puede otorgar a la atención brindada al cliente interno por los trabajadores de la Sección | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA |  |  |  |  |

**OBSERVACIONES** .....

.....

.....

**FECHA DE REVISIÓN 09/10/2021**



.....

**FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO**

**DNI 25691179**

## FICHA DE VALIDACIÓN

**TITULO:** Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sección de Archivo Central del Banco de la Nación 2020

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Carlos Isaac Saavedra Ojeda.

**GRADO ACADEMICO:** Licenciado en Administración

| VARIABLES            | DIMENSIONES     | INDICADORES                                  | ÍTEMS   | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA                                       | Redacción clara y precisa |    | Tiene coherencia con los indicadores |    | Tiene coherencia con las dimensiones |    | Tiene coherencia con las variables |    |
|----------------------|-----------------|--|---|---|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|------------------------------------|----|
|                      |                 |  |   |   | SI                        | NO | SI                                   | NO | SI                                   | NO | SI                                 | NO |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | AMBIENTE FISICO | ESPACIO FÍSICO                               | 1) Qué calificación le puede otorgar al tamaño y distribución de la oficina para que los empleados laboren con efectividad    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X                         |    | X                                    |    | X                                    |    | X                                  |    |
|                      |                 |  | 2) Qué calificación le puede otorgar al tamaño del espacio personal de trabajo para que los empleados laboren con efectividad | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X                         |    | X                                    |    | X                                    |    | X                                  |    |
|                      |                 | CONDICIONES DE RUIDO, CALOR Y CONTAMINACIÓN. | 3) Qué calificación le puede otorgar usted al nivel ruido en el área de trabajo   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X                         |    | X                                    |    | X                                    |    | X                                  |    |
|                      |                 |  | 4) Qué calificación le puede otorgar a la temperatura establecida   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;                            | X                         |    | X                                    |    | X                                    |    | X                                  |    |

|  |            |                           |   |   |   |   |   |   |
|--|------------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|
|  |            |                           | en la sección durante el horario de trabajo   | 4:BUENA;<br>5:MUY BUENA   |   |   |   |   |
|  |            |                           | 5) Qué calificación le puede otorgar a la limpieza de los ambientes en el área de trabajo                                 | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |            | INSTALACIONES.            | 6) Qué calificación le puede otorgar a la iluminación establecida en la sección durante el horario de trabajo             | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |            |                           | 7) Qué calificación les otorgas a los servicios y/o áreas adecuadas para que el personal pueda desempeñarse adecuadamente | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |            | MÁQUINAS.                 | 8) Qué calificación le puede otorgar el estado en el que se encuentran los equipos de cómputo de la sección               | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |            |                           | 9) Qué calificación le puede otorgar a las aplicaciones informáticas con los que cuenta la institución                    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  | ESTRUCTURA | TAMAÑO DE LA INSTITUCIÓN. | 10) Qué calificación le puede otorgar al tamaño de la institución para la atención oportuna del cliente interno           | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |            |                           | 11) Qué calificación le puede otorgar a la cantidad de trabajadores colocados en la presente sección                      | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |

|  |                           |   |  |   |   |   |   |   |
|--|---------------------------|---|--|---|---|---|---|---|
|  | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 12) Qué calificación le puede otorgar al modo de supervisión por parte de su jefe directo frente a su actividad laboral | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA  | X   | X | X | X |   |
|  |                           | 13) Qué calificación le puede otorgar a las normas y reglas de convivencia y trabajo aplicadas en la institución        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA  | X   | X | X | X |   |
|  |                           | ESTILO DE DIRECCIÓN.  | 14) Qué calificación le puede otorgar al estilo de supervisión por parte de su jefe directo frente a su actividad laboral        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                           |   | 15) Qué calificación le puede otorgar al estilo de dirección que los directivos de la institución                                | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  | AMBIENTE SOCIAL           | COMPAÑERISMO.   | 16) Qué calificación le puede otorgar al nivel de comunicación existente entre los trabajadores de la institución                | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                           |   | 17) Qué calificación le puede otorgar al nivel de compañerismo existente entre los trabajadores de la institución                | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                           |   | 18) La organización realiza eventos de integración para reforzar el compañerismo entre los trabajadores de la institución        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                           | CONFLICTOS INTERPERSONALES.   | 19) Qué calificación le puede otorgar al nivel de atención del jefe inmediato para dar solución a los conflictos generados entre | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |

|  |                       |                           |  |   |   |   |   |   |
|--|-----------------------|---------------------------|--|---|---|---|---|---|
|  |                       |                           | trabajadores de la institución   |   |   |   |   |   |
|  |                       |                           | 20) Qué calificación le puede otorgar al apoyo brindado del jefe directo o supervisor para superar los obstáculos que se presentan | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  | TIPO DE COMUNICACIÓN. |                           | 21) Qué calificación le puede otorgar a la línea de comunicación que se da entre los trabajadores y los gerentes de la institución | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                       |                           | 22) Qué calificación le puede otorgar a la comunicación que se da entre los trabajadores de la institución                         | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  | ASPECTOS PERSONALES   | APTITUDES DEL TRABAJADOR. | 23) Cómo califica usted las habilidades y destrezas que tiene el trabajador por realizar sus actividades en la institución         | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                       |                           | 24) Cómo califica usted la precisión y puntualidad que tienen los trabajadores por cumplir con sus metas                           | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                       | ACTITUDES DEL TRABAJADOR. | 25) Cómo califica los esfuerzos realizados por los trabajadores por mostrar una actitud diferente frente a las adversidades        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                       |                           | 26) Cómo califica usted la actitud que tiene el trabajador frente a sus compañeros de trabajo                                      | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;                            | X | X | X | X |

|  |  |                                    |  |   |   |   |   |   |
|--|--|------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
|  |  |                                    |  | 4:BUENA;<br>5:MUY BUENA   |   |   |   |   |
|  |  | MOTIVACIONES<br>LABORALES.         | 27) Cómo califica usted la recompensas recibidas por la institución ante buenos resultados de su persona               | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  |                                    | 28) Qué tan identificado o comprometido se siente usted con la organización  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  |                                    | 29) Cómo califica usted la calificación obtenida anualmente de su desempeño por parte de su jefatura                   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  | EXPECTATIVAS<br>DEL<br>TRABAJADOR. | 30) Cómo califica usted las existencias de ascenso o promociones en la institución                                     | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  |                                    | 31) Cómo califica usted el apoyo de la institución en capacitar a sus trabajadores para ser más productivos            | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  | COMPORTAMIENT<br>O<br>ORGANIZACION<br>AL | PRODUCTIVIDAD.                     | 32) Cómo califica el nivel de productividad de los trabajadores de la institución en el horario de trabajo de la tarde | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  |                                    | 33) Cómo califica usted la existencia de trabajadores sin experiencia que dificultan la realización de actividades     | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |

|  |  |                       |   |   |   |   |   |   |
|--|--|-----------------------|---|---|---|---|---|---|
|  |  | AUSENTISMO.           | 34) Cómo califica usted la existencia de trabajadores que se ausentan en horario de trabajo                   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  |                       | 35) Cómo califica usted a los trabajadores que se ausentan por días a la institución                          | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  | ROTACIÓN DE PERSONAL. | 36) Cómo califica usted la rotación constante de personal a otras áreas                                       | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  |                       | 37) Cómo califica usted la salida de personal poco productivo en la empresa                                   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  | SATISFACCIÓN LABORAL. | 38) Cómo califica usted el nivel de satisfacción de los trabajadores en horarios de trabajo en la institución | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  |                       | 39) Cómo califica usted la remuneración recibida frente a sus funciones                                       | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  | TENSIONES Y ESTRÉS.   | 40) Cómo califica el nivel de tensión presente en la institución  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |  |                       | 41) Cómo califica usted el estrés presente en horarios de trabajo por las mujeres en la tarde                 | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |

|                   |                    |                           |  |   |   |   |   |   |
|-------------------|--------------------|---------------------------|--|---|---|---|---|---|
| DESEMPEÑO LABORAL | CONDUCTAS          | Respeto.                  | 1) Qué calificación le puede otorgar al trato que se dan entre trabajadores de la institución  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|                   |                    |                           | 2) Qué calificación le puede otorgar al trato que se le da por parte de la institución   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|                   |                    | Asistencia y puntualidad. | 3) Qué calificación le puede otorgar al cumplimiento del horario de ingreso del personal a la institución  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|                   |                    |                           | 4) Qué calificación le puede otorgar a la asistencia de los trabajadores de la institución   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|                   |                    | Trabajo bajo presión.     | 5) Qué calificación le puede otorgar usted al trabajo que realizan los empleados bajo ciertos momentos de tensión por grandes volúmenes de pedidos | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|                   |                    |                           | 6) Qué calificación le puede otorgar usted al trabajo que realizan los empleados bajo ciertos momentos de tensión por grandes volúmenes de ingreso | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|                   | ACTITUDES (RASGOS) | Buena actitud             | 7) Qué calificación le puede otorgar a la actitud que tienen los trabajadores a sus labores en horarios de trabajo                                 | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |

|  |                               |  |   |   |   |   |   |   |
|--|-------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|
|  |                               |  | 8) Qué calificación le puede otorgar a la actitud de los compañeros frente a las dificultades o situaciones negativas             | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                               |  | 9) Qué calificación le puede otorgar a la actitud de los directivos para frente a las dificultades expuestas por los trabajadores | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  | Confianza.                    |  | 10) Qué calificación le puede otorgar el nivel de interés en el crecimiento profesional que tienen los trabajadores               | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                               |  | 11) Qué calificación le puede otorgar a la confianza entre los empleados de una misma área de trabajo de la institución           | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  | Responsabilidad               |  | 12) Qué calificación le puede otorgar a la claridad de la responsabilidad de los puestos en la normativa de la institución        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                               |  | 13) Cómo califica la responsabilidad individual de cada trabajador para el logro de su meta                                       | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                               |  | 14) Qué calificación le puede otorgar a la prevención de errores por parte de los trabajadores                                    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  | Liderazgo y Trabajo en Equipo |  | 15) Qué calificación le puede otorgar a la Valoración y respeto de  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;                            | X | X | X | X |

|  |                                 |                          |   |   |   |   |   |   |
|--|---------------------------------|--------------------------|---|---|---|---|---|---|
|  |                                 |                          | las ideas de los demás trabajadores   | 4:BUENA;<br>5:MUY BUENA   |   |   |   |   |
|  |                                 |                          | 16) Qué calificación le puede otorgar a la actitud al cambio e implementando nuevas metodologías de trabajo | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  | Formación y Desarrollo Personal |                          | 17) Qué calificación le puede otorgar al fomento del desarrollo personal por parte de la institución        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                                 |                          | 18) Qué calificación le puede otorgar a la preparación para la realización del trabajo                      | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  | RESULTADOS INDIVIDUALES         | Conocimiento del Trabajo | 19) Cómo califica usted los conocimientos de los empleados para desempeñar sus actividades                  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                                 |                          | 20) Cómo califica el conocimiento adquirido por las capacitaciones para el desarrollo de sus actividades    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                                 | Productividad            | 21) Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                                 |                          | 22) Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |
|  |                                 | Calidad del Trabajo      | 23) Cómo evalúa la cantidad de errores realizadas durante el día  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;                            | X | X | X | X |

|  |  |  |  |   |   |   |   |   |
|--|--|--|--|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  | 4:BUENA;<br>5:MUY BUENA   |   |   |   |   |
|  |  |  | 24) Qué calificación le puede otorgar a la atención brindada al cliente interno por los trabajadores de la Sección | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | X | X | X | X |

**OBSERVACIONES** .....

.....

.....

**FECHA DE REVISIÓN**



.....  
**MG. DIOS ZÁRATE LUIS ENRIQUE**

**DNI 07909441**

## FICHA DE VALIDACIÓN

**TITULO:** Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sección de Archivo Central del Banco de la Nación 2020

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Carlos Isaac Saavedra Ojeda.

**GRADO ACADEMICO:** Licenciado en Administración

| VARIABLES            | DIMENSIONES     | INDICADORES                                  | ÍTEMS   | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA                                       | Redacción clara y precisa |    | Tiene coherencia con los indicadores |    | Tiene coherencia con las dimensiones |    | Tiene coherencia con las variables |    |
|----------------------|-----------------|--|---|---|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|------------------------------------|----|
|                      |                 |  |   |   | SI                        | NO | SI                                   | NO | SI                                   | NO | SI                                 | NO |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | AMBIENTE FISICO | ESPACIO FÍSICO                               | 1) Qué calificación le puede otorgar al tamaño y distribución de la oficina para que los empleados laboren con efectividad    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI                        |    | SI                                   |    | SI                                   |    | SI                                 |    |
|                      |                 |  | 2) Qué calificación le puede otorgar al tamaño del espacio personal de trabajo para que los empleados laboren con efectividad | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI                        |    | SI                                   |    | SI                                   |    | SI                                 |    |
|                      |                 | CONDICIONES DE RUIDO, CALOR Y CONTAMINACIÓN. | 3) Qué calificación le puede otorgar usted al nivel ruido en el área de trabajo   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI                        |    | SI                                   |    | SI                                   |    | SI                                 |    |
|                      |                 |  | 4) Qué calificación le puede otorgar a la temperatura establecida   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;                            | SI                        |    | SI                                   |    | SI                                   |    | SI                                 |    |

|  |            |                           |   |   |    |    |    |    |
|--|------------|---------------------------|---|---|----|----|----|----|
|  |            |                           | en la sección durante el horario de trabajo   | 4:BUENA;<br>5:MUY BUENA   |    |    |    |    |
|  |            |                           | 5) Qué calificación le puede otorgar a la limpieza de los ambientes en el área de trabajo                                 | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |            | INSTALACIONES.            | 6) Qué calificación le puede otorgar a la iluminación establecida en la sección durante el horario de trabajo             | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |            |                           | 7) Qué calificación les otorgas a los servicios y/o áreas adecuadas para que el personal pueda desempeñarse adecuadamente | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |            | MÁQUINAS.                 | 8) Qué calificación le puede otorgar el estado en el que se encuentran los equipos de cómputo de la sección               | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |            |                           | 9) Qué calificación le puede otorgar a las aplicaciones informáticas con los que cuenta la institución                    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  | ESTRUCTURA | TAMAÑO DE LA INSTITUCIÓN. | 10) Qué calificación le puede otorgar al tamaño de la institución para la atención oportuna del cliente interno           | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |            |                           | 11) Qué calificación le puede otorgar a la cantidad de trabajadores colocados en la presente sección                      | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |

|  |                           |   |  |   |    |    |    |    |
|--|---------------------------|---|--|---|----|----|----|----|
|  | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 12) Qué calificación le puede otorgar al modo de supervisión por parte de su jefe directo frente a su actividad laboral | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA  | SI  | SI | SI | SI |    |
|  |                           | 13) Qué calificación le puede otorgar a las normas y reglas de convivencia y trabajo aplicadas en la institución        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA  | SI  | SI | SI | SI |    |
|  |                           | ESTILO DE DIRECCIÓN.  | 14) Qué calificación le puede otorgar al estilo de supervisión por parte de su jefe directo frente a su actividad laboral        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                           |   | 15) Qué calificación le puede otorgar al estilo de dirección que los directivos de la institución                                | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  | AMBIENTE SOCIAL           | COMPAÑERISMO.   | 16) Qué calificación le puede otorgar al nivel de comunicación existente entre los trabajadores de la institución                | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                           |   | 17) Qué calificación le puede otorgar al nivel de compañerismo existente entre los trabajadores de la institución                | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                           |   | 18) La organización realiza eventos de integración para reforzar el compañerismo entre los trabajadores de la institución        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                           | CONFLICTOS INTERPERSONALES.   | 19) Qué calificación le puede otorgar al nivel de atención del jefe inmediato para dar solución a los conflictos generados entre | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |

|  |                     |                           |  |   |    |    |    |    |
|--|---------------------|---------------------------|--|---|----|----|----|----|
|  |                     |                           | trabajadores de la institución   |   |    |    |    |    |
|  |                     |                           | 20) Qué calificación le puede otorgar al apoyo brindado del jefe directo o supervisor para superar los obstáculos que se presentan | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                     | TIPO DE COMUNICACIÓN.     | 21) Qué calificación le puede otorgar a la línea de comunicación que se da entre los trabajadores y los gerentes de la institución | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                     |                           | 22) Qué calificación le puede otorgar a la comunicación que se da entre los trabajadores de la institución                         | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  | ASPECTOS PERSONALES | APTITUDES DEL TRABAJADOR. | 23) Cómo califica usted las habilidades y destrezas que tiene el trabajador por realizar sus actividades en la institución         | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                     |                           | 24) Cómo califica usted la precisión y puntualidad que tienen los trabajadores por cumplir con sus metas                           | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                     | ACTITUDES DEL TRABAJADOR. | 25) Cómo califica los esfuerzos realizados por los trabajadores por mostrar una actitud diferente frente a las adversidades        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                     |                           | 26) Cómo califica usted la actitud que tiene el trabajador frente a sus compañeros de trabajo                                      | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;                            | SI | SI | SI | SI |

|  |                                  |                                    |  |   |    |    |    |    |
|--|----------------------------------|------------------------------------|--|---|----|----|----|----|
|  |                                  |                                    |  | 4:BUENA;<br>5:MUY BUENA   |    |    |    |    |
|  |                                  | MOTIVACIONES<br>LABORALES.         | 27) Cómo califica usted la recompensas recibidas por la institución ante buenos resultados de su persona               | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                                  |                                    | 28) Qué tan identificado o comprometido se siente usted con la organización  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                                  |                                    | 29) Cómo califica usted la calificación obtenida anualmente de su desempeño por parte de su jefatura                   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                                  | EXPECTATIVAS<br>DEL<br>TRABAJADOR. | 30) Cómo califica usted las existencias de ascenso o promociones en la institución                                     | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                                  |                                    | 31) Cómo califica usted el apoyo de la institución en capacitar a sus trabajadores para ser más productivos            | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  | COMPORTAMIENTO<br>ORGANIZACIONAL | PRODUCTIVIDAD.                     | 32) Cómo califica el nivel de productividad de los trabajadores de la institución en el horario de trabajo de la tarde | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                                  |                                    | 33) Cómo califica usted la existencia de trabajadores sin experiencia que dificultan la realización de actividades     | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |

|  |                       |   |   |    |    |    |    |
|--|-----------------------|---|---|----|----|----|----|
|  | AUSENTISMO.           | 34) Cómo califica usted la existencia de trabajadores que se ausentan en horario de trabajo                   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                       | 35) Cómo califica usted a los trabajadores que se ausentan por días a la institución                          | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  | ROTACIÓN DE PERSONAL. | 36) Cómo califica usted la rotación constante de personal a otras áreas                                       | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                       | 37) Cómo califica usted la salida de personal poco productivo en la empresa                                   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  | SATISFACCIÓN LABORAL. | 38) Cómo califica usted el nivel de satisfacción de los trabajadores en horarios de trabajo en la institución | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                       | 39) Cómo califica usted la remuneración recibida frente a sus funciones                                       | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  | TENSIONES Y ESTRÉS.   | 40) Cómo califica el nivel de tensión presente en la institución  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                       | 41) Cómo califica usted el estrés presente en horarios de trabajo por las mujeres en la tarde                 | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |

|                   |                    |                           |  |   |    |    |    |    |
|-------------------|--------------------|---------------------------|--|---|----|----|----|----|
| DESEMPEÑO LABORAL | CONDUCTAS          | Respeto.                  | 1) Qué calificación le puede otorgar al trato que se dan entre trabajadores de la institución  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|                   |                    |                           | 2) Qué calificación le puede otorgar al trato que se le da por parte de la institución   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|                   |                    | Asistencia y puntualidad. | 3) Qué calificación le puede otorgar al cumplimiento del horario de ingreso del personal a la institución  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|                   |                    |                           | 4) Qué calificación le puede otorgar a la asistencia de los trabajadores de la institución   | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|                   |                    | Trabajo bajo presión.     | 5) Qué calificación le puede otorgar usted al trabajo que realizan los empleados bajo ciertos momentos de tensión por grandes volúmenes de pedidos | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|                   |                    |                           | 6) Qué calificación le puede otorgar usted al trabajo que realizan los empleados bajo ciertos momentos de tensión por grandes volúmenes de ingreso | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|                   | ACTITUDES (RASGOS) | Buena actitud             | 7) Qué calificación le puede otorgar a la actitud que tienen los trabajadores a sus labores en horarios de trabajo                                 | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |

|  |  |                               |   |   |    |    |    |    |
|--|--|-------------------------------|---|---|----|----|----|----|
|  |  |                               | 8) Qué calificación le puede otorgar a la actitud de los compañeros frente a las dificultades o situaciones negativas             | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |  |                               | 9) Qué calificación le puede otorgar a la actitud de los directivos para frente a las dificultades expuestas por los trabajadores | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |  | Confianza.                    | 10) Qué calificación le puede otorgar el nivel de interés en el crecimiento profesional que tienen los trabajadores               | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |  |                               | 11) Qué calificación le puede otorgar a la confianza entre los empleados de una misma área de trabajo de la institución           | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |  | Responsabilidad               | 12) Qué calificación le puede otorgar a la claridad de la responsabilidad de los puestos en la normativa de la institución        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |  |                               | 13) Cómo califica la responsabilidad individual de cada trabajador para el logro de su meta                                       | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |  |                               | 14) Qué calificación le puede otorgar a la prevención de errores por parte de los trabajadores                                    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |  | Liderazgo y Trabajo en Equipo | 15) Qué calificación le puede otorgar a la Valoración y respeto de  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;                            | SI | SI | SI | SI |

|  |                                 |                          |   |   |    |    |    |    |
|--|---------------------------------|--------------------------|---|---|----|----|----|----|
|  |                                 |                          | las ideas de los demás trabajadores   | 4:BUENA;<br>5:MUY BUENA   |    |    |    |    |
|  |                                 |                          | 16) Qué calificación le puede otorgar a la actitud al cambio e implementando nuevas metodologías de trabajo | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  | Formación y Desarrollo Personal |                          | 17) Qué calificación le puede otorgar al fomento del desarrollo personal por parte de la institución        | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                                 |                          | 18) Qué calificación le puede otorgar a la preparación para la realización del trabajo                      | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  | RESULTADOS INDIVIDUALES         | Conocimiento del Trabajo | 19) Cómo califica usted los conocimientos de los empleados para desempeñar sus actividades                  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                                 |                          | 20) Cómo califica el conocimiento adquirido por las capacitaciones para el desarrollo de sus actividades    | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                                 | Productividad            | 21) Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                                 |                          | 22) Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |
|  |                                 | Calidad del Trabajo      | 23) Cómo evalúa la cantidad de errores realizadas durante el día  | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;                            | SI | SI | SI | SI |

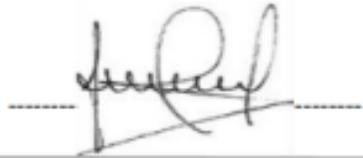
|  |  |  |  |   |    |    |    |    |
|--|--|--|--|---|----|----|----|----|
|  |  |  |  | 4:BUENA;<br>5:MUY BUENA   |    |    |    |    |
|  |  |  | 24) Qué calificación le puede otorgar a la atención brindada al cliente interno por los trabajadores de la Sección | 1:MUY MALA;<br>2:MALA;<br>3:REGULAR;<br>4:BUENA;<br>5:MUY BUENA | SI | SI | SI | SI |

**OBSERVACIONES** .....

.....

.....

**FECHA DE REVISIÓN**



**Firma del Experto Informante.**

**Panche Rodríguez Odoña Beatriz**

**DNI: 09586832**

## Anexo 08: Carta de solicitud de Investigación en la Sección de Archivo Central del Banco de la Nación

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Señorita:

**Elena Margarita Alarcón Ledesma**  
**Jefe Sección Archivo Central – Sede Elizalde**  
**Banco de la Nación**

Presente. –

Quien suscribe, **Carlos Isaac Saavedra Ojeda** identificado con DNI 46208767, con domicilio en Calle Ruy Díaz 325, Urbanización La Colonial – Callao, ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en la actualidad me encuentro cursando el III Ciclo de Estudios de la Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Callao y que, con el objetivo de desarrollar mi tesis para la obtención del grado respectivo, requiero la aplicación de una encuesta al personal de la institución – Sección Archivo Central Sede Elizalde, que usted dirige.

Asimismo, solicito su autorización para que una vez finalizado mi trabajo se publique la tesis titulada **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SECCIÓN ARCHIVO CENTRAL, 2020"**.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho, concederme el permiso y autorización correspondiente para el logro de mis objetivos con la culminación de mi tesis.

-----  
Saavedra Ojeda  
Teléfono: +51 939973494 / +51 989473465  
Email: [SAAVEDRAOJEDA@GMAIL.COM](mailto:SAAVEDRAOJEDA@GMAIL.COM)



## Anexo 09: Carta de respuesta de la aprobación de la investigación en la Sección de Archivo Central del Banco de la Nación



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Señorita,  
**Elena Margarita Alarcón Ledesma**  
Jefe Sección Archivo Central – Sede Elizalde  
Gerencia de Administración y Logística  
Banco de la Nación

Presente. –

Autorizo aplicar una encuesta al personal de la institución – SECCIÓN Archivo Central Sede Elizalde, donde dirijo.

Asimismo, autorizo que una vez finalizado el trabajo se publique la tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SECCIÓN ARCHIVO CENTRAL SEDE ELIZALDE 2020”.

Atte.

-----  
Elena Margarita Alarcón Ledesma  
Jefe Sección Archivo Central – Sede Elizalde

## Anexo 10: Cuestionario

| Cuestionario para medir el clima organizacional de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación |  |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|
| ÍTEM   | CONCEPTO   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>DIMENSIÓN: AMBIENTE FÍSICO</b>  |  |   |   |   |   |   |
| <b>ESPACIO FÍSICO</b>  |  |   |   |   |   |   |
| 1  | Qué calificación le puede otorgar al tamaño y distribución de la oficina para que los empleados laboren con efectividad    |   |   |   |   |   |
| 2  | Qué calificación le puede otorgar al tamaño del espacio personal de trabajo para que los empleados laboren con efectividad |   |   |   |   |   |
| <b>CONDICIONES DE RUIDO, CALOR Y CONTAMINACIÓN.</b>  |  |   |   |   |   |   |
| 3  | Qué calificación le puede otorgar usted al nivel ruido en el área de trabajo   |   |   |   |   |   |
| 4  | Qué calificación le puede otorgar a la temperatura establecida en la sección durante el horario de trabajo                 |   |   |   |   |   |
| 5  | Qué calificación le puede otorgar a la limpieza de los ambientes en el área de trabajo                                     |   |   |   |   |   |
| <b>INSTALACIONES.</b>  |  |   |   |   |   |   |
| 6  | Qué calificación le puede otorgar a la iluminación establecida en la sección durante el horario de trabajo                 |   |   |   |   |   |
| 7  | Qué calificación les otorgas a los servicios y/o áreas adecuadas para que el personal pueda desempeñarse adecuadamente     |   |   |   |   |   |
| <b>MÁQUINAS.</b>   |  |   |   |   |   |   |
| 8  | Qué calificación le puede otorgar el estado en el que se encuentran los equipos de cómputo de la sección                   |   |   |   |   |   |
| 9  | Qué calificación le puede otorgar a las aplicaciones informáticas con los que cuenta la institución                        |   |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: ESTRUCTURA</b>   |  |   |   |   |   |   |

| <b>TAMAÑO DE LA INSTITUCIÓN.</b>   |   |  |  |  |  |  |
|------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 10                                 | Qué calificación le puede otorgar al tamaño de la institución para la atención oportuna del cliente interno   |  |  |  |  |  |
| 11                                 | Qué calificación le puede otorgar a la cantidad de trabajadores colocados en la presente sección  |  |  |  |  |  |
| <b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.</b>  |   |  |  |  |  |  |
| 12                                 | Qué calificación le puede otorgar al modo de supervisión por parte de su jefe directo frente a su actividad laboral   |  |  |  |  |  |
| 13                                 | Qué calificación le puede otorgar a las normas y reglas de convivencia y trabajo aplicadas en la institución  |  |  |  |  |  |
| <b>ESTILO DE DIRECCIÓN.</b>        |   |  |  |  |  |  |
| 14                                 | Qué calificación le puede otorgar al estilo de supervisión por parte de su jefe directo frente a su actividad laboral                                       |  |  |  |  |  |
| 15                                 | Qué calificación le puede otorgar al estilo de dirección que los directivos de la institución   |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: AMBIENTE SOCIAL</b>  |   |  |  |  |  |  |
| <b>COMPAÑERISMO.</b>               |   |  |  |  |  |  |
| 16                                 | Qué calificación le puede otorgar al nivel comunicación existente entre los trabajadores de la institución  |  |  |  |  |  |
| 17                                 | Qué calificación le puede otorgar al nivel de compañerismo existente entre los trabajadores de la institución   |  |  |  |  |  |
| 18                                 | La organización realiza eventos de integración para reforzar el compañerismo entre los trabajadores de la institución                                       |  |  |  |  |  |
| <b>CONFLICTOS INTERPERSONALES.</b> |   |  |  |  |  |  |
| 19                                 | Qué calificación le puede otorgar al nivel de atención del jefe inmediato para dar solución a los conflictos generados entre trabajadores de la institución |  |  |  |  |  |

|                                       |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 20                                    | Qué calificación le puede otorgar al apoyo brindado del jefe directo o supervisor para superar los obstáculos que se presentan |  |  |  |  |  |  |
| <b>TIPO DE COMUNICACIÓN.</b>          |  |  |  |  |  |  |  |
| 21                                    | Qué calificación le puede otorgar a la línea de comunicación que se da entre los trabajadores y los gerentes de la institución |  |  |  |  |  |  |
| 22                                    | Qué calificación le puede otorgar a la comunicación que se da entre los trabajadores de la institución                         |  |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: ASPECTOS PERSONALES</b> |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>APTITUDES DEL TRABAJADOR.</b>      |  |  |  |  |  |  |  |
| 23                                    | Cómo califica usted las habilidades y destrezas que tiene el trabajador por realizar sus actividades en la institución         |  |  |  |  |  |  |
| 24                                    | Cómo califica usted la precisión y puntualidad que tienen los trabajadores por cumplir con sus metas                           |  |  |  |  |  |  |
| <b>ACTITUDES DEL TRABAJADOR.</b>      |  |  |  |  |  |  |  |
| 25                                    | Cómo califica los esfuerzos realizados por los trabajadores por mostrar una actitud diferente frente a las adversidades        |  |  |  |  |  |  |
| 26                                    | Cómo califica usted la actitud que tiene el trabajador frente a sus compañeros de trabajo                                      |  |  |  |  |  |  |
| <b>MOTIVACIONES LABORALES.</b>        |  |  |  |  |  |  |  |
| 27                                    | Cómo califica usted la recompensas recibidas por la institución ante buenos resultados de su persona                           |  |  |  |  |  |  |
| 28                                    | Que tan identificado o comprometido se siente usted con la organización  |  |  |  |  |  |  |
| 29                                    | Cómo califica usted la calificación obtenida anualmente de su desempeño por parte de su jefatura                               |  |  |  |  |  |  |
| <b>EXPECTATIVAS DEL TRABAJADOR.</b>   |  |  |  |  |  |  |  |
| 30                                    | Cómo califica usted las existencias de ascenso o promociones en la institución   |  |  |  |  |  |  |
| 31                                    | Cómo califica usted el apoyo de la institución en capacitar a sus trabajadores para ser más productivos                        |  |  |  |  |  |  |

**DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

| <b>PRODUCTIVIDAD.</b>        |  |  |  |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 32                           | Cómo califica el nivel de productividad de los trabajadores de la institución en el horario de trabajo         |  |  |  |  |  |
| 33                           | Cómo califica usted la existencia de trabajadores sin experiencia que dificultan la realización de actividades |  |  |  |  |  |
| <b>AUSENTISMO.</b>           |  |  |  |  |  |  |
| 34                           | Cómo califica usted la existencia de trabajadores que se ausentan en horario de trabajo                        |  |  |  |  |  |
| 35                           | Cómo califica usted a los trabajadores que se ausentan por días a la institución                               |  |  |  |  |  |
| <b>ROTACIÓN DE PERSONAL.</b> |  |  |  |  |  |  |
| 36                           | Cómo califica usted la rotación constante de personal a otras áreas  |  |  |  |  |  |
| 37                           | Cómo califica usted la salida de personal poco productivo en la empresa  |  |  |  |  |  |
| <b>SATISFACCIÓN LABORAL.</b> |  |  |  |  |  |  |
| 38                           | Cómo califica usted el nivel de satisfacción de los trabajadores en horarios de trabajo en la institución      |  |  |  |  |  |
| 39                           | Cómo califica usted la remuneración recibida frente a sus funciones  |  |  |  |  |  |
| <b>TENSIONES Y ESTRÉS.</b>   |  |  |  |  |  |  |
| 40                           | Cómo califica el nivel de tensión presente en la institución   |  |  |  |  |  |
| 41                           | Cómo califica usted el estrés presente en horarios de trabajo  |  |  |  |  |  |

| Cuestionario para medir el desempeño laboral de los trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ÍTEM  | CONCEPTO  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>DIMENSIÓN: CONDUCTAS</b>   |   |   |   |   |   |   |
| <b>Respeto.</b>   |   |   |   |   |   |   |
| 1   | Qué calificación le puede otorgar al trato que se dan entre trabajadores de la institución  |   |   |   |   |   |
| 2   | Qué calificación le puede otorgar al trato que se le da por parte de la institución   |   |   |   |   |   |
| <b>Asistencia y puntualidad.</b>  |   |   |   |   |   |   |
| 3   | Qué calificación le puede otorgar al cumplimiento del horario de ingreso del personal a la institución  |   |   |   |   |   |
| 4   | Qué calificación le puede otorgar a la asistencia de los trabajadores de la institución   |   |   |   |   |   |
| <b>Trabajo bajo presión.</b>  |   |   |   |   |   |   |
| 5   | Qué calificación le puede otorgar usted al trabajo que realizan los empleados bajo ciertos momentos de tensión por grandes volúmenes de pedidos |   |   |   |   |   |
| 6   | Qué calificación le puede otorgar usted al trabajo que realizan los empleados bajo ciertos momentos de tensión por grandes volúmenes de ingreso |   |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: ACTITUDES (RASGOS)</b>  |   |   |   |   |   |   |
| <b>Buena actitud</b>  |   |   |   |   |   |   |
| 7   | Qué calificación le puede otorgar a la actitud que tienen los trabajadores a sus labores en horarios de trabajo                                 |   |   |   |   |   |
| 8   | Qué calificación le puede otorgar a la actitud de los compañeros frente a las dificultades o situaciones negativas                              |   |   |   |   |   |
| 9   | Qué calificación le puede otorgar a la actitud de los directivos para frente a las dificultades expuestas por los trabajadores                  |   |   |   |   |   |

| <b>Confianza.</b>                         |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 10  | Qué calificación le puede otorgar el nivel de interés en el crecimiento profesional que tienen los trabajadores        |  |  |  |  |  |
| 11  | Qué calificación le puede otorgar a la confianza entre los empleados de una misma área de trabajo de la institución    |  |  |  |  |  |
| <b>Responsabilidad</b>                    |  |  |  |  |  |  |
| 12  | Qué calificación le puede otorgar a la claridad de la responsabilidad de los puestos en la normativa de la institución |  |  |  |  |  |
| 13  | Cómo califica la responsabilidad individual de cada trabajador para el logro de su meta                                |  |  |  |  |  |
| 14  | Qué calificación le puede otorgar a la prevención de errores por parte de los trabajadores                             |  |  |  |  |  |
| <b>Liderazgo y Trabajo en Equipo</b>      |  |  |  |  |  |  |
| 15  | Qué calificación le puede otorgar a la Valoración y respeto de las ideas de los demás trabajadores                     |  |  |  |  |  |
| 16  | Qué calificación le puede otorgar a la actitud al cambio e implementando nuevas metodologías de trabajo                |  |  |  |  |  |
| <b>Formación y Desarrollo Personal</b>    |  |  |  |  |  |  |
| 17  | Qué calificación le puede otorgar al fomento del desarrollo personal por parte de la institución                       |  |  |  |  |  |
| 18  | Qué calificación le puede otorgar a la preparación para la realización del trabajo                                     |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: RESULTADOS INDIVIDUALES</b> |  |  |  |  |  |  |
| <b>Conocimiento del Trabajo</b>           |  |  |  |  |  |  |
| 19  | Cómo califica usted los conocimientos de los empleados para desempeñar sus actividades                                 |  |  |  |  |  |
| 20  | Cómo califica el conocimiento adquirido por las capacitaciones para el desarrollo de sus actividades                   |  |  |  |  |  |
| <b>Productividad</b>                      |  |  |  |  |  |  |
| 21  | Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos   |  |  |  |  |  |

|                            |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 22                         | Cómo evalúa la cantidad de Ingresos  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Calidad del Trabajo</b> |  |  |  |  |  |  |  |
| 23                         | Cómo evalúa la cantidad de errores realizadas durante el día   |  |  |  |  |  |  |
| 24                         | Qué calificación le puede otorgar a la atención brindada al cliente interno por los trabajadores de la Sección |  |  |  |  |  |  |

## Anexo 11: Resultado del Plan Piloto

### 1. Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 10 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### 2. Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,953             | 65             |

### 3. Estadísticas de cada pregunta realizada en la presente investigación

|                          | Media | Desviación estándar | N  |
|--------------------------|-------|---------------------|----|
| DISTRIBUCIÓN FÍSICA      | 4,00  | ,667                | 10 |
| ESPACIO PERSONAL         | 3,80  | ,632                | 10 |
| RUIDO                    | 3,90  | ,738                | 10 |
| TEMPERATURA              | 3,50  | 1,080               | 10 |
| LIMPIEZA                 | 3,70  | ,483                | 10 |
| ILUMINACIÓN              | 3,80  | ,919                | 10 |
| SERVICIOS                | 3,80  | ,789                | 10 |
| EQUIPOS DE CÓMPUTO       | 3,10  | ,876                | 10 |
| APLICATIVOS INFORMÁTICOS | 3,20  | ,789                | 10 |
| TAMAÑO INSTITUCIONAL     | 3,40  | ,699                | 10 |
| NÚMERO DE TRABAJADORES   | 3,30  | ,823                | 10 |
| SUPERVISIÓN              | 4,10  | ,568                | 10 |
| NORMAS Y REGLAS          | 3,60  | ,516                | 10 |

|                           |      |       |    |
|---------------------------|------|-------|----|
| ESTILO DE SUPERVISIÓN     | 4,00 | ,000  | 10 |
| ESTILO DE DIRECCIÓN       | 3,20 | ,919  | 10 |
| NIVEL DE COMUNICACIÓN     | 3,60 | ,516  | 10 |
| NIVEL DE COMPAÑERISMO     | 3,20 | ,422  | 10 |
| EVENTOS DE INTEGRACIÓN    | 2,50 | ,972  | 10 |
| SOLUCIÓN DE CONFLICTOS    | 4,20 | ,422  | 10 |
| SUPERACIÓN DE OBSTÁCULOS  | 4,10 | ,568  | 10 |
| LÍNEA DE COMUNICACIÓN     | 3,20 | ,789  | 10 |
| COMUNICACIÓN              | 3,50 | ,527  | 10 |
| HABILIDADES Y DESTREZAS   | 3,60 | ,516  | 10 |
| METAS PERSONALES          | 3,70 | ,483  | 10 |
| ADVERSIDADES              | 3,50 | ,527  | 10 |
| ACTITUD INDIVIDUAL        | 3,30 | ,483  | 10 |
| RECOMPENSAS LABORALES     | 2,70 | ,823  | 10 |
| IDENTIFICACIÓN LABORAL    | 3,80 | ,789  | 10 |
| CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO | 3,40 | ,843  | 10 |
| ASCENSO Y PROMOCIÓN       | 2,10 | ,994  | 10 |
| CAPACITACIÓN              | 3,20 | ,632  | 10 |
| NIVEL DE PRODUCTIVIDAD    | 3,70 | ,675  | 10 |
| NIVEL DE EXPERENCIA       | 3,10 | ,876  | 10 |
| AUSENCIA                  | 2,60 | 1,174 | 10 |
| INASISTENCIA              | 2,60 | 1,174 | 10 |
| DESTAQUE DE PERSONAL      | 3,40 | ,699  | 10 |
| ROTACIÓN DE PERSONAL      | 2,60 | 1,075 | 10 |
| SATISFACCIÓN LABORAL      | 3,40 | ,516  | 10 |
| REMUNERACIÓN              | 2,70 | ,675  | 10 |
| NIVEL DE TENSIÓN          | 3,30 | ,483  | 10 |

|                               |      |      |    |
|-------------------------------|------|------|----|
| ESTRÉS                        | 3,40 | ,516 | 10 |
| RESPECTO LABORAL              | 3,60 | ,699 | 10 |
| RESPECTO INSTITUCIONAL        | 3,40 | ,516 | 10 |
| PUNTUALIDAD                   | 4,10 | ,316 | 10 |
| ASISTENCIA                    | 4,00 | ,471 | 10 |
| PEDIDOS                       | 3,60 | ,516 | 10 |
| INGRESOS                      | 3,50 | ,527 | 10 |
| ACTITUD LABORAL               | 3,40 | ,516 | 10 |
| ACTITUD PERSONAL              | 3,40 | ,516 | 10 |
| ACTITUD INSTITUCIONAL         | 2,90 | ,738 | 10 |
| CONFIANZA PERSONAL            | 3,40 | ,699 | 10 |
| CONFIANZA LABORAL             | 3,30 | ,483 | 10 |
| RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL | 3,70 | ,483 | 10 |
| RESPONSABILIDAD LABORAL       | 3,50 | ,527 | 10 |
| RESPONSABILIDAD PERSONAL      | 3,50 | ,707 | 10 |
| TRABAJO EN EQUIPO             | 3,30 | ,483 | 10 |
| LIDERAZGO                     | 3,10 | ,568 | 10 |
| DESARROLLO PERSONAL           | 3,30 | ,675 | 10 |
| FORMACIÓN                     | 3,40 | ,699 | 10 |
| CONOCIMIENTO                  | 3,70 | ,483 | 10 |
| CALIDAD DE CAPACITACIÓN       | 3,50 | ,527 | 10 |
| ATENCIÓN DE PEDIDOS           | 3,70 | ,823 | 10 |
| INGRESOS                      | 3,70 | ,823 | 10 |
| ERRORES LABORALES             | 3,50 | ,527 | 10 |
| ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO   | 3,20 | ,422 | 10 |

#### 4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación

|                             | Media de escala<br>si el elemento<br>se ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|-----------------------------|--|--|--|--|
| DISTRIBUCIÓN FÍSICA         | 218,50   | 485,389  | ,340   | ,953   |
| ESPACIO PERSONAL            | 218,70   | 484,011  | ,410   | ,953   |
| RUIDO                       | 218,60   | 468,933  | ,825   | ,951   |
| TEMPERATURA                 | 219,00   | 469,111  | ,546   | ,952   |
| LIMPIEZA                    | 218,80   | 478,844  | ,793   | ,952   |
| ILUMINACIÓN                 | 218,70   | 463,122  | ,806   | ,951   |
| SERVICIOS                   | 218,70   | 464,678  | ,898   | ,950   |
| EQUIPOS DE CÓMPUTO          | 219,40   | 470,489  | ,647   | ,952   |
| APLICATIVOS<br>INFORMÁTICOS | 219,30   | 469,122  | ,764   | ,951   |
| TAMAÑO INSTITUCIONAL        | 219,10   | 468,989  | ,870   | ,951   |
| NÚMERO DE<br>TRABAJADORES   | 219,20   | 463,289  | ,899   | ,950   |
| SUPERVISIÓN                 | 218,40   | 487,156  | ,333   | ,953   |
| NORMAS Y REGLAS             | 218,90   | 481,656  | ,614   | ,952   |
| ESTILO DE SUPERVISIÓN       | 218,50   | 495,833  | ,000   | ,953   |
| ESTILO DE DIRECCIÓN         | 219,30   | 472,011  | ,575   | ,952   |
| NIVEL DE COMUNICACIÓN       | 218,90   | 474,544  | ,934   | ,951   |
| NIVEL DE<br>COMPAÑERISMO    | 219,30   | 489,344  | ,338   | ,953   |
| EVENTOS DE<br>INTEGRACIÓN   | 220,00   | 504,667  | -,224  | ,956   |
| SOLUCIÓN DE<br>CONFLICTOS   | 218,30   | 485,789  | ,531   | ,952   |

|                           |        |         |       |      |
|---------------------------|--------|---------|-------|------|
| SUPERACIÓN DE OBSTÁCULOS  | 218,40 | 481,600 | ,558  | ,952 |
| LÍNEA DE COMUNICACIÓN     | 219,30 | 472,233 | ,670  | ,952 |
| COMUNICACIÓN              | 219,00 | 480,000 | ,674  | ,952 |
| HABILIDADES Y DESTREZAS   | 218,90 | 474,544 | ,934  | ,951 |
| METAS PERSONALES          | 218,80 | 480,400 | ,718  | ,952 |
| ADVERSIDADES              | 219,00 | 475,778 | ,860  | ,951 |
| ACTITUD INDIVIDUAL        | 219,20 | 485,956 | ,453  | ,953 |
| RECOMPENSAS LABORALES     | 219,80 | 467,733 | ,770  | ,951 |
| IDENTIFICACIÓN LABORAL    | 218,70 | 473,122 | ,644  | ,952 |
| CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO | 219,10 | 466,767 | ,778  | ,951 |
| ASCENSO Y PROMOCIÓN       | 220,40 | 486,489 | ,190  | ,954 |
| CAPACITACIÓN              | 219,30 | 475,789 | ,712  | ,952 |
| NIVEL DE PRODUCTIVIDAD    | 218,80 | 478,844 | ,560  | ,952 |
| NIVEL DE EXPERENCIA       | 219,40 | 489,378 | ,147  | ,954 |
| AUSENCIA                  | 219,90 | 528,322 | -,628 | ,960 |
| INASISTENCIA              | 219,90 | 528,322 | -,628 | ,960 |
| DESTAQUE DE PERSONAL      | 219,10 | 480,100 | ,498  | ,952 |
| ROTACIÓN DE PERSONAL      | 219,90 | 484,544 | ,214  | ,954 |
| SATISFACCIÓN LABORAL      | 219,10 | 476,989 | ,824  | ,951 |
| REMUNERACIÓN              | 219,80 | 500,400 | -,166 | ,955 |
| NIVEL DE TENSIÓN          | 219,20 | 484,622 | ,516  | ,952 |
| ESTRÉS                    | 219,10 | 478,767 | ,743  | ,952 |
| RESPECTO LABORAL          | 218,90 | 474,322 | ,690  | ,952 |
| RESPECTO INSTITUCIONAL    | 219,10 | 484,767 | ,475  | ,952 |

|                               |        |         |       |      |
|-------------------------------|--------|---------|-------|------|
| PUNTUALIDAD                   | 218,40 | 494,711 | ,073  | ,953 |
| ASISTENCIA                    | 218,50 | 499,611 | -,190 | ,954 |
| PEDIDOS                       | 218,90 | 480,100 | ,683  | ,952 |
| INGRESOS                      | 219,00 | 475,778 | ,860  | ,951 |
| ACTITUD LABORAL               | 219,10 | 480,544 | ,664  | ,952 |
| ACTITUD PERSONAL              | 219,10 | 478,767 | ,743  | ,952 |
| ACTITUD INSTITUCIONAL         | 219,60 | 467,822 | ,861  | ,951 |
| CONFIANZA PERSONAL            | 219,10 | 474,322 | ,690  | ,952 |
| CONFIANZA LABORAL             | 219,20 | 487,733 | ,369  | ,953 |
| RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL | 218,80 | 493,289 | ,108  | ,953 |
| RESPONSABILIDAD LABORAL       | 219,00 | 475,778 | ,860  | ,951 |
| RESPONSABILIDAD PERSONAL      | 219,00 | 483,778 | ,371  | ,953 |
| TRABAJO EN EQUIPO             | 219,20 | 482,844 | ,601  | ,952 |
| LIDERAZGO                     | 219,40 | 477,822 | ,713  | ,952 |
| DESARROLLO PERSONAL           | 219,20 | 475,956 | ,660  | ,952 |
| FORMACIÓN                     | 219,10 | 477,433 | ,586  | ,952 |
| CONOCIMIENTO                  | 218,80 | 478,844 | ,793  | ,952 |
| CALIDAD DE CAPACITACIÓN       | 219,00 | 475,778 | ,860  | ,951 |
| ATENCIÓN DE PEDIDOS           | 218,80 | 469,067 | ,732  | ,951 |
| INGRESOS                      | 218,80 | 469,067 | ,732  | ,951 |
| ERRORES LABORALES             | 219,00 | 483,111 | ,537  | ,952 |
| ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO   | 219,30 | 499,122 | -,184 | ,954 |

## 5. Estadísticas de escala de la presente investigación

| Media  | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|--------|----------|---------------------|----------------|
| 222,50 | 495,833  | 22,267              | 65             |

## 6. Estadística Descriptiva del Plan Piloto Aplicada a la presente investigación - Muestra de Tamaño 10

|                          | N      |          | Media | Mediana | Moda | Desv. Desviación | Varianza | Rango |
|--------------------------|--------|----------|-------|---------|------|------------------|----------|-------|
|                          | Válido | Perdidos |       |         |      |                  |          |       |
| DISTRIBUCIÓN FÍSICA      | 10     | 0        | 4.00  | 4.00    | 4    | 0.667            | 0.444    | 2     |
| ESPACIO PERSONAL         | 10     | 0        | 3.80  | 4.00    | 4    | 0.632            | 0.400    | 2     |
| RUIDO                    | 10     | 0        | 3.90  | 4.00    | 4    | 0.738            | 0.544    | 2     |
| TEMPERATURA              | 10     | 0        | 3.50  | 3.50    | 3ª   | 1.080            | 1.167    | 3     |
| LIMPIEZA                 | 10     | 0        | 3.70  | 4.00    | 4    | 0.483            | 0.233    | 1     |
| ILUMINACIÓN              | 10     | 0        | 3.80  | 3.50    | 3    | 0.919            | 0.844    | 2     |
| SERVICIOS                | 10     | 0        | 3.80  | 4.00    | 3ª   | 0.789            | 0.622    | 2     |
| EQUIPOS DE CÓMPUTO       | 10     | 0        | 3.10  | 3.00    | 4    | 0.876            | 0.767    | 2     |
| APLICATIVOS INFORMÁTICOS | 10     | 0        | 3.20  | 3.00    | 3ª   | 0.789            | 0.622    | 2     |
| TAMAÑO INSTITUCIONAL     | 10     | 0        | 3.40  | 3.50    | 4    | 0.699            | 0.489    | 2     |
| NÚMERO DE TRABAJADORES   | 10     | 0        | 3.30  | 3.50    | 4    | 0.823            | 0.678    | 2     |
| SUPERVISIÓN              | 10     | 0        | 4.10  | 4.00    | 4    | 0.568            | 0.322    | 2     |
| NORMAS Y REGLAS          | 10     | 0        | 3.60  | 4.00    | 4    | 0.516            | 0.267    | 1     |
| ESTILO DE SUPERVISIÓN    | 10     | 0        | 4.00  | 4.00    | 4    | 0.000            | 0.000    | 0     |
| ESTILO DE DIRECCIÓN      | 10     | 0        | 3.20  | 3.50    | 4    | 0.919            | 0.844    | 2     |
| NIVEL DE COMUNICACIÓN    | 10     | 0        | 3.60  | 4.00    | 4    | 0.516            | 0.267    | 1     |

|                           |    |   |      |      |                |       |       |   |
|---------------------------|----|---|------|------|----------------|-------|-------|---|
| NIVEL DE COMPAÑERISMO     | 10 | 0 | 3.20 | 3.00 | 3              | 0.422 | 0.178 | 1 |
| EVENTOS DE INTEGRACIÓN    | 10 | 0 | 2.50 | 3.00 | 3              | 0.972 | 0.944 | 3 |
| SOLUCIÓN DE CONFLICTOS    | 10 | 0 | 4.20 | 4.00 | 4              | 0.422 | 0.178 | 1 |
| SUPERACIÓN DE OBSTACULOS  | 10 | 0 | 4.10 | 4.00 | 4              | 0.568 | 0.322 | 2 |
| LINEA DE COMUNICACIÓN     | 10 | 0 | 3.20 | 3.00 | 3 <sup>a</sup> | 0.789 | 0.622 | 2 |
| COMUNICACIÓN              | 10 | 0 | 3.50 | 3.50 | 3 <sup>a</sup> | 0.527 | 0.278 | 1 |
| HABILIDADES Y DESTREZAS   | 10 | 0 | 3.60 | 4.00 | 4              | 0.516 | 0.267 | 1 |
| METAS PERSONALES          | 10 | 0 | 3.70 | 4.00 | 4              | 0.483 | 0.233 | 1 |
| ADVERSIDADES              | 10 | 0 | 3.50 | 3.50 | 3 <sup>a</sup> | 0.527 | 0.278 | 1 |
| ACTITUD INDIVIDUAL        | 10 | 0 | 3.30 | 3.00 | 3              | 0.483 | 0.233 | 1 |
| RECOMPENSAS LABORALES     | 10 | 0 | 2.70 | 2.50 | 2              | 0.823 | 0.678 | 2 |
| IDENTIFICACIÓN LABORAL    | 10 | 0 | 3.80 | 4.00 | 3 <sup>a</sup> | 0.789 | 0.622 | 2 |
| CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO | 10 | 0 | 3.40 | 3.00 | 3              | 0.843 | 0.711 | 3 |
| ASCENSO Y PROMOCIÓN       | 10 | 0 | 2.10 | 2.00 | 2              | 0.994 | 0.989 | 3 |
| CAPACITACIÓN              | 10 | 0 | 3.20 | 3.00 | 3              | 0.632 | 0.400 | 2 |
| NIVEL DE PRODUCTIVIDAD    | 10 | 0 | 3.70 | 4.00 | 4              | 0.675 | 0.456 | 2 |
| NIVEL DE EXPERENCIA       | 10 | 0 | 3.10 | 3.00 | 3              | 0.876 | 0.767 | 3 |
| AUSENCIA                  | 10 | 0 | 2.60 | 3.00 | 3              | 1.174 | 1.378 | 3 |
| INASISTENCIA              | 10 | 0 | 2.60 | 3.00 | 3              | 1.174 | 1.378 | 3 |
| DESTAQUE DE PERSONAL      | 10 | 0 | 3.40 | 3.00 | 3              | 0.699 | 0.489 | 2 |
| ROTACIÓN DE PERSONAL      | 10 | 0 | 2.60 | 2.50 | 2 <sup>a</sup> | 1.075 | 1.156 | 4 |
| SATISFACCIÓN LABORAL      | 10 | 0 | 3.40 | 3.00 | 3              | 0.516 | 0.267 | 1 |
| REMUNERACIÓN              | 10 | 0 | 2.70 | 3.00 | 3              | 0.675 | 0.456 | 2 |
| NIVEL DE TENSIÓN          | 10 | 0 | 3.30 | 3.00 | 3              | 0.483 | 0.233 | 1 |

|                               |    |   |      |      |                |       |       |   |
|-------------------------------|----|---|------|------|----------------|-------|-------|---|
| ESTRÉS                        | 10 | 0 | 3.40 | 3.00 | 3              | 0.516 | 0.267 | 1 |
| RESPECTO LABORAL              | 10 | 0 | 3.60 | 3.50 | 3              | 0.699 | 0.489 | 2 |
| RESPECTO INSTITUCIONAL        | 10 | 0 | 3.40 | 3.00 | 3              | 0.516 | 0.267 | 1 |
| PUNTUALIDAD                   | 10 | 0 | 4.10 | 4.00 | 4              | 0.316 | 0.100 | 1 |
| ASISTENCIA                    | 10 | 0 | 4.00 | 4.00 | 4              | 0.471 | 0.222 | 2 |
| PEDIDOS                       | 10 | 0 | 3.60 | 4.00 | 4              | 0.516 | 0.267 | 1 |
| INGRESOS                      | 10 | 0 | 3.50 | 3.50 | 3 <sup>a</sup> | 0.527 | 0.278 | 1 |
| ACTITUD LABORAL               | 10 | 0 | 3.40 | 3.00 | 3              | 0.516 | 0.267 | 1 |
| ACTITUD PERSONAL              | 10 | 0 | 3.40 | 3.00 | 3              | 0.516 | 0.267 | 1 |
| ACTITUD INSTITUCIONAL         | 10 | 0 | 2.90 | 3.00 | 3              | 0.738 | 0.544 | 2 |
| CONFIANZA PERSONAL            | 10 | 0 | 3.40 | 3.00 | 3              | 0.699 | 0.489 | 2 |
| CONFIANZA LABORAL             | 10 | 0 | 3.30 | 3.00 | 3              | 0.483 | 0.233 | 1 |
| RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL | 10 | 0 | 3.70 | 4.00 | 4              | 0.483 | 0.233 | 1 |
| RESPONSABILIDAD LABORAL       | 10 | 0 | 3.50 | 3.50 | 3 <sup>a</sup> | 0.527 | 0.278 | 1 |
| RESPONSABILIDAD PERSONAL      | 10 | 0 | 3.50 | 3.00 | 3              | 0.707 | 0.500 | 2 |
| TRABAJO EN EQUIPO             | 10 | 0 | 3.30 | 3.00 | 3              | 0.483 | 0.233 | 1 |
| LIDERAZGO                     | 10 | 0 | 3.10 | 3.00 | 3              | 0.568 | 0.322 | 2 |
| DESARROLLO PERSONAL           | 10 | 0 | 3.30 | 3.00 | 3              | 0.675 | 0.456 | 2 |
| FORMACIÓN                     | 10 | 0 | 3.40 | 3.50 | 4              | 0.699 | 0.489 | 2 |
| CONOCIMIENTO                  | 10 | 0 | 3.70 | 4.00 | 4              | 0.483 | 0.233 | 1 |
| CALIDAD DE CAPACITACIÓN       | 10 | 0 | 3.50 | 3.50 | 3 <sup>a</sup> | 0.527 | 0.278 | 1 |
| ATENCIÓN DE PEDIDOS           | 10 | 0 | 3.70 | 3.50 | 3              | 0.823 | 0.678 | 2 |
| INGRESOS                      | 10 | 0 | 3.70 | 3.50 | 3              | 0.823 | 0.678 | 2 |
| ERRORES LABORALES             | 10 | 0 | 3.50 | 3.50 | 3 <sup>a</sup> | 0.527 | 0.278 | 1 |
| ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO   | 10 | 0 | 3.20 | 3.00 | 3              | 0.422 | 0.178 | 1 |

## Anexo 12: Análisis Estadístico descriptivo de la información

### A. Resumen de Procesamiento de Datos

|       |           | N  | %     |
|-------|-----------|----|-------|
| Casos | Válido    | 24 | 100,0 |
|       | Excluido* | 0  | ,0    |
|       | Total     | 24 | 100,0 |

\*. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### B. Estadística de Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,958             | 65             |

### C. Estadística de cada pregunta realizada en la presente investigación

|                           | Media | Desv. Desviación | N  |
|---------------------------|-------|------------------|----|
| Distribución física       | 4,00  | ,417             | 24 |
| Espacio Personal          | 3,67  | ,565             | 24 |
| Ruido                     | 3,88  | ,537             | 24 |
| Temperatura               | 3,58  | ,830             | 24 |
| Limpieza                  | 3,83  | ,381             | 24 |
| Iluminación               | 3,38  | ,711             | 24 |
| Servicios                 | 3,50  | ,659             | 24 |
| Equipos de computo        | 3,00  | ,659             | 24 |
| Aplicaciones informáticas | 2,92  | ,717             | 24 |
| Tamaño Institucional      | 3,21  | ,509             | 24 |
| Número de trabajadores    | 3,46  | ,658             | 24 |
| Supervisión               | 4,04  | ,359             | 24 |
| Normas y reglas           | 3,63  | ,495             | 24 |

|                                  |      |       |    |
|----------------------------------|------|-------|----|
| Estilo de Supervisión            | 4,00 | ,000  | 24 |
| Estilo de dirección              | 2,88 | ,797  | 24 |
| Nivel de comunicación            | 3,50 | ,511  | 24 |
| Nivel de compañerismo            | 3,21 | ,415  | 24 |
| Eventos de integración           | 2,17 | 1,049 | 24 |
| Solución de conflictos           | 4,04 | ,359  | 24 |
| Superación de Obstáculos         | 4,00 | ,417  | 24 |
| Línea de comunicación            | 2,83 | ,816  | 24 |
| Comunicación                     | 3,46 | ,509  | 24 |
| Habilidades y destrezas          | 3,50 | ,511  | 24 |
| Metas personales                 | 3,42 | ,504  | 24 |
| Adversidades                     | 3,33 | ,482  | 24 |
| Actitud Individual               | 3,29 | ,464  | 24 |
| Recompensas laborales            | 2,46 | ,884  | 24 |
| Identificación laboral           | 3,67 | ,637  | 24 |
| Calificación de desempeño        | 3,08 | ,717  | 24 |
| Ascenso y Promociones            | 2,04 | ,908  | 24 |
| Capacitación                     | 3,08 | ,504  | 24 |
| Nivel de Productividad           | 3,42 | ,584  | 24 |
| Nivel de experiencia             | 3,54 | ,721  | 24 |
| Ausencia                         | 3,25 | ,989  | 24 |
| Inasistencia                     | 3,33 | 1,090 | 24 |
| Destagues Personal               | 3,17 | ,637  | 24 |
| Rotación de personal ineficiente | 2,33 | ,917  | 24 |
| Satisfacción laboral             | 3,29 | ,464  | 24 |
| Remuneración                     | 2,67 | ,702  | 24 |
| Nivel de tensión                 | 3,29 | ,464  | 24 |

|                               |      |      |    |
|-------------------------------|------|------|----|
| Estrés                        | 3,33 | ,482 | 24 |
| Respeto Laboral               | 3,46 | ,588 | 24 |
| Respeto Institucional         | 3,17 | ,637 | 24 |
| Puntualidad                   | 4,08 | ,282 | 24 |
| Asistencia                    | 3,96 | ,359 | 24 |
| Pedidos                       | 3,33 | ,482 | 24 |
| Ingresos                      | 3,29 | ,464 | 24 |
| Actitud Laboral               | 3,33 | ,482 | 24 |
| Actitud Personal              | 3,29 | ,464 | 24 |
| Actitud Institucional         | 2,75 | ,737 | 24 |
| Confianza Personal            | 3,25 | ,532 | 24 |
| Confianza Laboral             | 3,25 | ,442 | 24 |
| Responsabilidad Institucional | 3,63 | ,495 | 24 |
| Responsabilidad Laboral       | 3,38 | ,495 | 24 |
| Responsabilidad Personal      | 3,46 | ,588 | 24 |
| Trabajo en Equipo             | 3,08 | ,584 | 24 |
| Liderazgo                     | 2,92 | ,584 | 24 |
| Desarrollo Personal           | 3,25 | ,532 | 24 |
| Formación                     | 3,33 | ,565 | 24 |
| Conocimiento                  | 3,54 | ,509 | 24 |
| Calidad de Capacitación       | 3,25 | ,532 | 24 |
| Atención de Pedidos           | 3,42 | ,654 | 24 |
| Ingresos                      | 3,42 | ,654 | 24 |
| Errores Laborales             | 3,54 | ,509 | 24 |
| Atención Cliente interno      | 3,46 | ,509 | 24 |

#### D. Estadística total de preguntas realizadas en la presente investigación

|                           | Media de escala<br>si el elemento<br>se ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|---------------------------|--|--|--|--|
| Distribución física       | 212,50   | 421,043  | ,229   | ,958   |
| Espacio Personal          | 212,83   | 414,319  | ,456   | ,958   |
| Ruido                     | 212,63   | 411,636  | ,606   | ,957   |
| Temperatura               | 212,92   | 417,819  | ,195   | ,959   |
| Limpieza                  | 212,67   | 418,841  | ,394   | ,958   |
| Iluminación               | 213,13   | 404,549  | ,702   | ,957   |
| Servicios                 | 213,00   | 406,435  | ,687   | ,957   |
| Equipos de computo        | 213,50   | 411,391  | ,497   | ,958   |
| Aplicaciones informáticas | 213,58   | 405,471  | ,663   | ,957   |
| Tamaño Institucional      | 213,29   | 408,824  | ,780   | ,957   |
| Número de trabajadores    | 213,04   | 411,259  | ,504   | ,958   |
| Supervisión               | 212,46   | 421,216  | ,257   | ,958   |
| Normas y reglas           | 212,88   | 415,418  | ,470   | ,958   |
| Estilo de Supervisión     | 212,50   | 425,130  | ,000   | ,958   |
| Estilo de dirección       | 213,63   | 404,158  | ,634   | ,957   |
| Nivel de comunicación     | 213,00   | 408,174  | ,809   | ,957   |
| Nivel de compañerismo     | 213,29   | 415,607  | ,553   | ,958   |
| Eventos de integración    | 214,33   | 410,232  | ,325   | ,959   |
| Solución de conflictos    | 212,46   | 418,085  | ,472   | ,958   |
| Superación de Obstáculos  | 212,50   | 416,957  | ,470   | ,958   |
| Línea de comunicación     | 213,67   | 400,145  | ,744   | ,957   |
| Comunicación              | 213,04   | 410,737  | ,685   | ,957   |
| Habilidades y destrezas   | 213,00   | 407,478  | ,843   | ,957   |

|                                     |        |         |       |      |
|-------------------------------------|--------|---------|-------|------|
| Metas personales                    | 213,08 | 409,558 | ,752  | ,957 |
| Adversidades                        | 213,17 | 408,754 | ,829  | ,957 |
| Actitud Individual                  | 213,21 | 412,607 | ,653  | ,957 |
| Recompensas laborales               | 214,04 | 401,607 | ,642  | ,957 |
| Identificación laboral              | 212,83 | 408,493 | ,630  | ,957 |
| Calificación de desempeño           | 213,42 | 403,645 | ,728  | ,957 |
| Ascenso y Promociones               | 214,46 | 409,998 | ,389  | ,958 |
| Capacitación                        | 213,42 | 411,210 | ,669  | ,957 |
| Nivel de Productividad              | 213,08 | 408,949 | ,671  | ,957 |
| Nivel de experiencia                | 212,96 | 423,172 | ,048  | ,959 |
| Ausencia                            | 213,25 | 439,761 | -,376 | ,963 |
| Inasistencia                        | 213,17 | 449,014 | -,543 | ,964 |
| Destques Personal                   | 213,33 | 407,710 | ,661  | ,957 |
| Rotación de personal<br>ineficiente | 214,17 | 407,362 | ,457  | ,958 |
| Satisfacción laboral                | 213,21 | 411,042 | ,737  | ,957 |
| Remuneración                        | 213,83 | 414,493 | ,355  | ,958 |
| Nivel de tensión                    | 213,21 | 412,085 | ,681  | ,957 |
| Estrés                              | 213,17 | 409,275 | ,802  | ,957 |
| Respeto Laboral                     | 213,04 | 407,172 | ,742  | ,957 |
| Respeto Institucional               | 213,33 | 408,406 | ,634  | ,957 |
| Puntualidad                         | 212,42 | 425,732 | -,058 | ,959 |
| Asistencia                          | 212,54 | 425,998 | -,067 | ,959 |
| Pedidos                             | 213,17 | 410,928 | ,716  | ,957 |
| Ingresos                            | 213,21 | 409,737 | ,807  | ,957 |
| Actitud Laboral                     | 213,17 | 409,971 | ,766  | ,957 |
| Actitud Personal                    | 213,21 | 410,433 | ,770  | ,957 |

|                               |        |         |      |      |
|-------------------------------|--------|---------|------|------|
| Actitud Institucional         | 213,75 | 399,935 | ,836 | ,956 |
| Confianza Personal            | 213,25 | 409,761 | ,701 | ,957 |
| Confianza Laboral             | 213,25 | 414,543 | ,577 | ,957 |
| Responsabilidad Institucional | 212,88 | 415,853 | ,448 | ,958 |
| Responsabilidad Laboral       | 213,13 | 407,592 | ,866 | ,957 |
| Responsabilidad Personal      | 213,04 | 411,607 | ,552 | ,957 |
| Trabajo en Equipo             | 213,42 | 410,688 | ,596 | ,957 |
| Liderazgo                     | 213,58 | 407,297 | ,743 | ,957 |
| Desarrollo Personal           | 213,25 | 409,674 | ,705 | ,957 |
| Formación                     | 213,17 | 410,493 | ,626 | ,957 |
| Conocimiento                  | 212,96 | 409,346 | ,754 | ,957 |
| Calidad de Capacitación       | 213,25 | 407,674 | ,800 | ,957 |
| Atención de Pedidos           | 213,08 | 406,949 | ,673 | ,957 |
| Ingresos                      | 213,08 | 406,949 | ,673 | ,957 |
| Errores Laborales             | 212,96 | 413,694 | ,540 | ,957 |
| Atención Cliente interno      | 213,04 | 423,172 | ,081 | ,959 |

### E. Estadística de escala de la presente investigación

| Media  | Varianza | Desv.<br>Desviación | N de elementos |
|--------|----------|---------------------|----------------|
| 216,50 | 425,130  | 20,619              | 65             |

**F. Estadística descriptiva para las 65 preguntas de las variables en la presente investigación con una muestra de 24 participantes.**

|                           | N      |          | Media | Mediana | Moda | Desv. Desviación | Varianza | Rango |
|---------------------------|--------|----------|-------|---------|------|------------------|----------|-------|
|                           | Válido | Perdidos |       |         |      |                  |          |       |
| Distribución física       | 24     | 0        | 4.00  | 4.00    | 4    | 0.417            | 0.174    | 2     |
| Espacio Personal          | 24     | 0        | 3.67  | 4.00    | 4    | 0.565            | 0.319    | 2     |
| Ruido                     | 24     | 0        | 3.88  | 4.00    | 4    | 0.537            | 0.288    | 2     |
| Temperatura               | 24     | 0        | 3.58  | 4.00    | 4    | 0.830            | 0.688    | 3     |
| Limpieza                  | 24     | 0        | 3.83  | 4.00    | 4    | 0.381            | 0.145    | 1     |
| Iluminación               | 24     | 0        | 3.38  | 3.00    | 3    | 0.711            | 0.505    | 2     |
| Servicios                 | 24     | 0        | 3.50  | 3.00    | 3    | 0.659            | 0.435    | 2     |
| Equipos de computo        | 24     | 0        | 3.00  | 3.00    | 3    | 0.659            | 0.435    | 2     |
| Aplicaciones informáticas | 24     | 0        | 2.92  | 3.00    | 3    | 0.717            | 0.514    | 2     |
| Tamaño Institucional      | 24     | 0        | 3.21  | 3.00    | 3    | 0.509            | 0.259    | 2     |
| Número de trabajadores    | 24     | 0        | 3.46  | 4.00    | 4    | 0.658            | 0.433    | 2     |
| Supervisión               | 24     | 0        | 4.04  | 4.00    | 4    | 0.359            | 0.129    | 2     |
| Normas y reglas           | 24     | 0        | 3.63  | 4.00    | 4    | 0.495            | 0.245    | 1     |
| Estilo de Supervisión     | 24     | 0        | 4.00  | 4.00    | 4    | 0.000            | 0.000    | 0     |
| Estilo de dirección       | 24     | 0        | 2.88  | 3.00    | 2ª   | 0.797            | 0.636    | 2     |
| Nivel de comunicación     | 24     | 0        | 3.50  | 3.50    | 3ª   | 0.511            | 0.261    | 1     |
| Nivel de compañerismo     | 24     | 0        | 3.21  | 3.00    | 3    | 0.415            | 0.172    | 1     |
| Eventos de integración    | 24     | 0        | 2.17  | 2.00    | 1    | 1.049            | 1.101    | 3     |
| Solución de conflictos    | 24     | 0        | 4.04  | 4.00    | 4    | 0.359            | 0.129    | 2     |
| Superación de Obstáculos  | 24     | 0        | 4.00  | 4.00    | 4    | 0.417            | 0.174    | 2     |

|                                  |    |   |      |      |                |       |       |   |
|----------------------------------|----|---|------|------|----------------|-------|-------|---|
| Línea de comunicación            | 24 | 0 | 2.83 | 3.00 | 2              | 0.816 | 0.667 | 2 |
| Comunicación                     | 24 | 0 | 3.46 | 3.00 | 3              | 0.509 | 0.259 | 1 |
| Habilidades y destrezas          | 24 | 0 | 3.50 | 3.50 | 3 <sup>a</sup> | 0.511 | 0.261 | 1 |
| Metas personales                 | 24 | 0 | 3.42 | 3.00 | 3              | 0.504 | 0.254 | 1 |
| Adversidades                     | 24 | 0 | 3.33 | 3.00 | 3              | 0.482 | 0.232 | 1 |
| Actitud Individual               | 24 | 0 | 3.29 | 3.00 | 3              | 0.464 | 0.216 | 1 |
| Recompensas laborales            | 24 | 0 | 2.46 | 2.00 | 2              | 0.884 | 0.781 | 3 |
| Identificación laboral           | 24 | 0 | 3.67 | 4.00 | 4              | 0.637 | 0.406 | 2 |
| Calificación de desempeño        | 24 | 0 | 3.08 | 3.00 | 3              | 0.717 | 0.514 | 3 |
| Ascenso y Promociones            | 24 | 0 | 2.04 | 2.00 | 2              | 0.908 | 0.824 | 3 |
| Capacitación                     | 24 | 0 | 3.08 | 3.00 | 3              | 0.504 | 0.254 | 2 |
| Nivel de Productividad           | 24 | 0 | 3.42 | 3.00 | 3              | 0.584 | 0.341 | 2 |
| Nivel de experiencia             | 24 | 0 | 3.54 | 4.00 | 4              | 0.721 | 0.520 | 3 |
| Ausencia                         | 24 | 0 | 3.25 | 3.50 | 4              | 0.989 | 0.978 | 3 |
| Inasistencia                     | 24 | 0 | 3.33 | 4.00 | 4              | 1.090 | 1.188 | 4 |
| Destaque Personal                | 24 | 0 | 3.17 | 3.00 | 3              | 0.637 | 0.406 | 3 |
| Rotación de personal ineficiente | 24 | 0 | 2.33 | 2.00 | 2              | 0.917 | 0.841 | 4 |
| Satisfacción laboral             | 24 | 0 | 3.29 | 3.00 | 3              | 0.464 | 0.216 | 1 |
| Remuneración                     | 24 | 0 | 2.67 | 3.00 | 2              | 0.702 | 0.493 | 2 |
| Nivel de tensión                 | 24 | 0 | 3.29 | 3.00 | 3              | 0.464 | 0.216 | 1 |
| Estrés                           | 24 | 0 | 3.33 | 3.00 | 3              | 0.482 | 0.232 | 1 |
| Respeto Laboral                  | 24 | 0 | 3.46 | 3.00 | 3              | 0.588 | 0.346 | 2 |
| Respeto Institucional            | 24 | 0 | 3.17 | 3.00 | 3              | 0.637 | 0.406 | 2 |

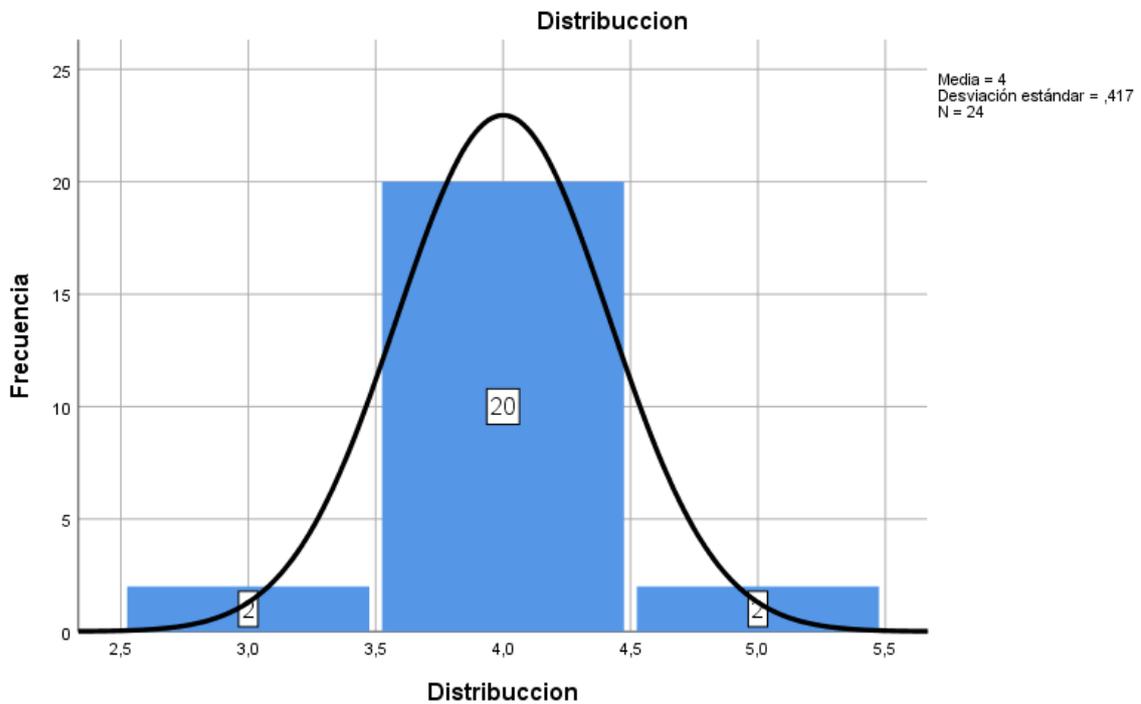
|                               |    |   |      |      |                |       |       |   |
|-------------------------------|----|---|------|------|----------------|-------|-------|---|
| Puntualidad                   | 24 | 0 | 4.08 | 4.00 | 4              | 0.282 | 0.080 | 1 |
| Asistencia                    | 24 | 0 | 3.96 | 4.00 | 4              | 0.359 | 0.129 | 2 |
| Pedidos                       | 24 | 0 | 3.33 | 3.00 | 3              | 0.482 | 0.232 | 1 |
| Ingresos                      | 24 | 0 | 3.29 | 3.00 | 3              | 0.464 | 0.216 | 1 |
| Actitud Laboral               | 24 | 0 | 3.33 | 3.00 | 3              | 0.482 | 0.232 | 1 |
| Actitud Personal              | 24 | 0 | 3.29 | 3.00 | 3              | 0.464 | 0.216 | 1 |
| Actitud Institucional         | 24 | 0 | 2.75 | 3.00 | 2 <sup>a</sup> | 0.737 | 0.543 | 2 |
| Confianza Personal            | 24 | 0 | 3.25 | 3.00 | 3              | 0.532 | 0.283 | 2 |
| Confianza Laboral             | 24 | 0 | 3.25 | 3.00 | 3              | 0.442 | 0.196 | 1 |
| Responsabilidad Institucional | 24 | 0 | 3.63 | 4.00 | 4              | 0.495 | 0.245 | 1 |
| Responsabilidad Laboral       | 24 | 0 | 3.38 | 3.00 | 3              | 0.495 | 0.245 | 1 |
| Responsabilidad Personal      | 24 | 0 | 3.46 | 3.00 | 3              | 0.588 | 0.346 | 2 |
| Trabajo en Equipo             | 24 | 0 | 3.08 | 3.00 | 3              | 0.584 | 0.341 | 2 |
| Liderazgo                     | 24 | 0 | 2.92 | 3.00 | 3              | 0.584 | 0.341 | 2 |
| Desarrollo Personal           | 24 | 0 | 3.25 | 3.00 | 3              | 0.532 | 0.283 | 2 |
| Formación                     | 24 | 0 | 3.33 | 3.00 | 3              | 0.565 | 0.319 | 2 |
| Conocimiento                  | 24 | 0 | 3.54 | 4.00 | 4              | 0.509 | 0.259 | 1 |
| Calidad de Capacitación       | 24 | 0 | 3.25 | 3.00 | 3              | 0.532 | 0.283 | 2 |
| Atención de Pedidos           | 24 | 0 | 3.42 | 3.00 | 3              | 0.654 | 0.428 | 2 |
| Ingresos                      | 24 | 0 | 3.42 | 3.00 | 3              | 0.654 | 0.428 | 2 |
| Errores Laborales             | 24 | 0 | 3.54 | 4.00 | 4              | 0.509 | 0.259 | 1 |
| Atención Cliente interno      | 24 | 0 | 3.46 | 3.00 | 3              | 0.509 | 0.259 | 1 |

**A. Tablas de frecuencia e histogramas del análisis de datos**

**Tabla 5: Distribución Física**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 2          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|        | BUENA     | 20         | 83,3       | 83,3              | 91,7                 |
|        | MUY BUENA | 2          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 1: Histograma Distribución Física**



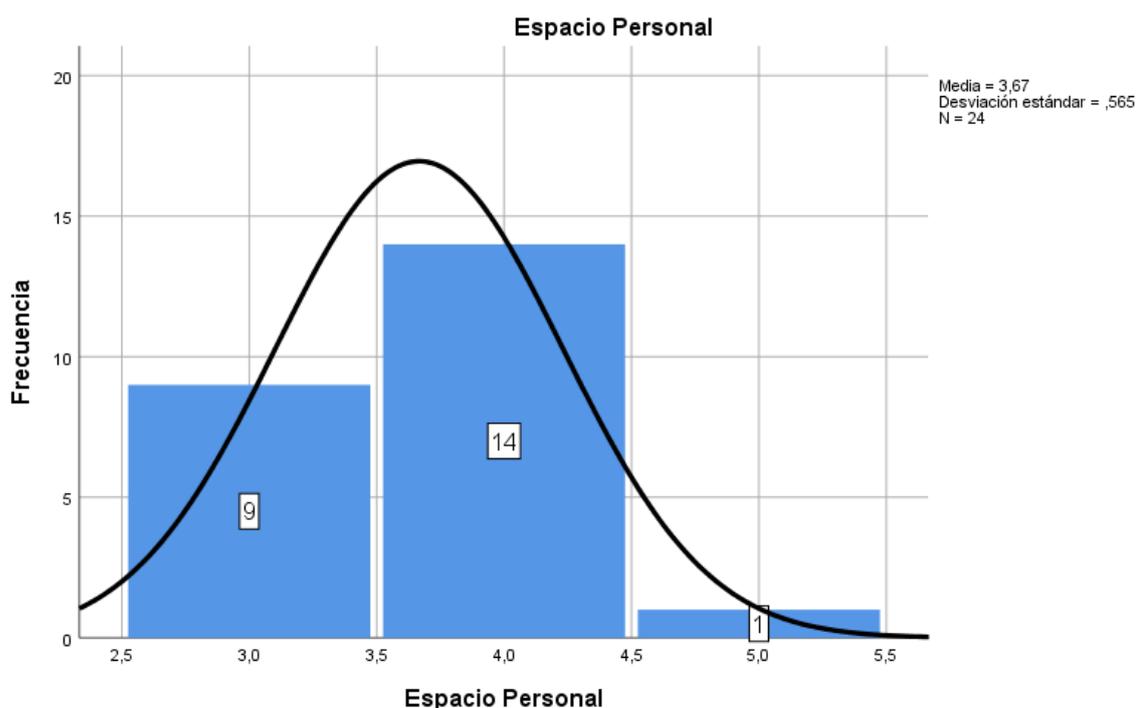
**Interpretación;**

Se investigó sobre la actual distribución física y se pudo apreciar que el 83.3% de los trabajadores califican que cuentan con una buena distribución física para que se pueda laborar eficientemente. Asimismo, dos grupos de trabajadores con un 8.3% para cada grupo, califican que se cuenta con una regular y muy buena distribución física.

**Tabla 6: Espacio Personal**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 9          | 37,5       | 37,5              | 37,5                 |
|        | BUENA     | 14         | 58,3       | 58,3              | 95,8                 |
|        | MUY BUENA | 1          | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 2: Histograma Espacio Personal**



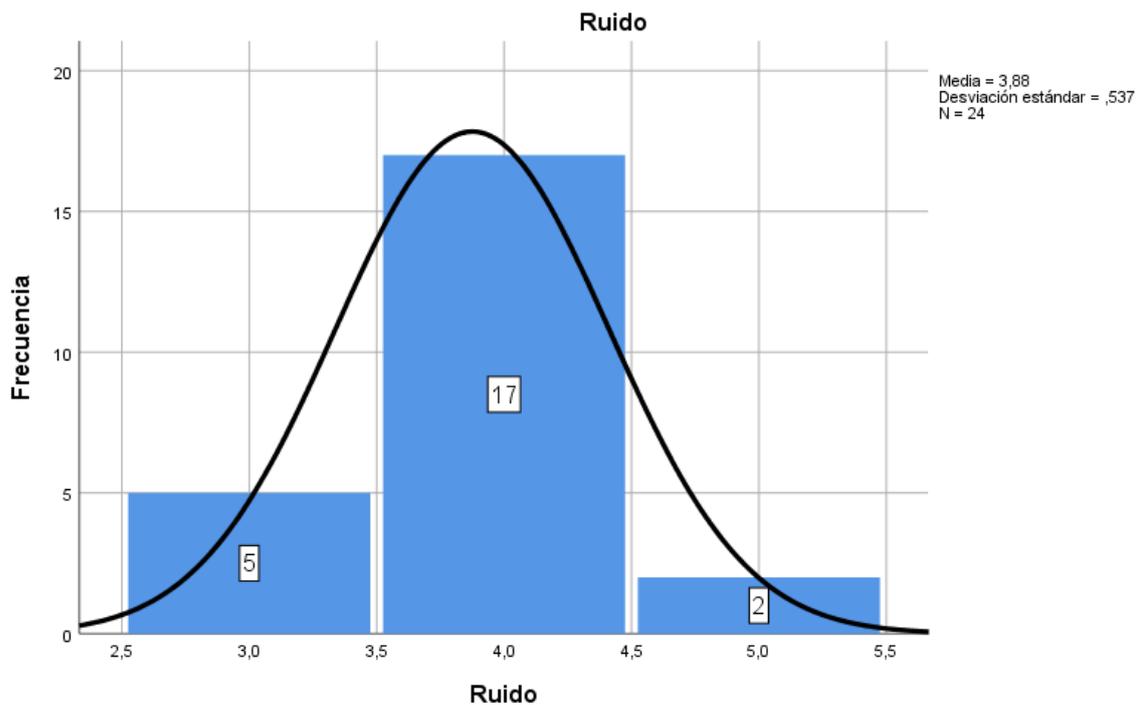
**Interpretación:**

Se investigó sobre el espacio personal y se pudo apreciar que el 58.3% de los trabajadores califican que cuentan con un buen espacio personal para poder desempeñarse adecuadamente. Asimismo, un 37.5% de los trabajadores indican que la calificación del espacio personal es regular.

**Tabla 7: Ruido**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 5          | 20,8       | 20,8              | 20,8                 |
|        | BUENA     | 17         | 70,8       | 70,8              | 91,7                 |
|        | MUY BUENA | 2          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 3: Histograma Ruido**



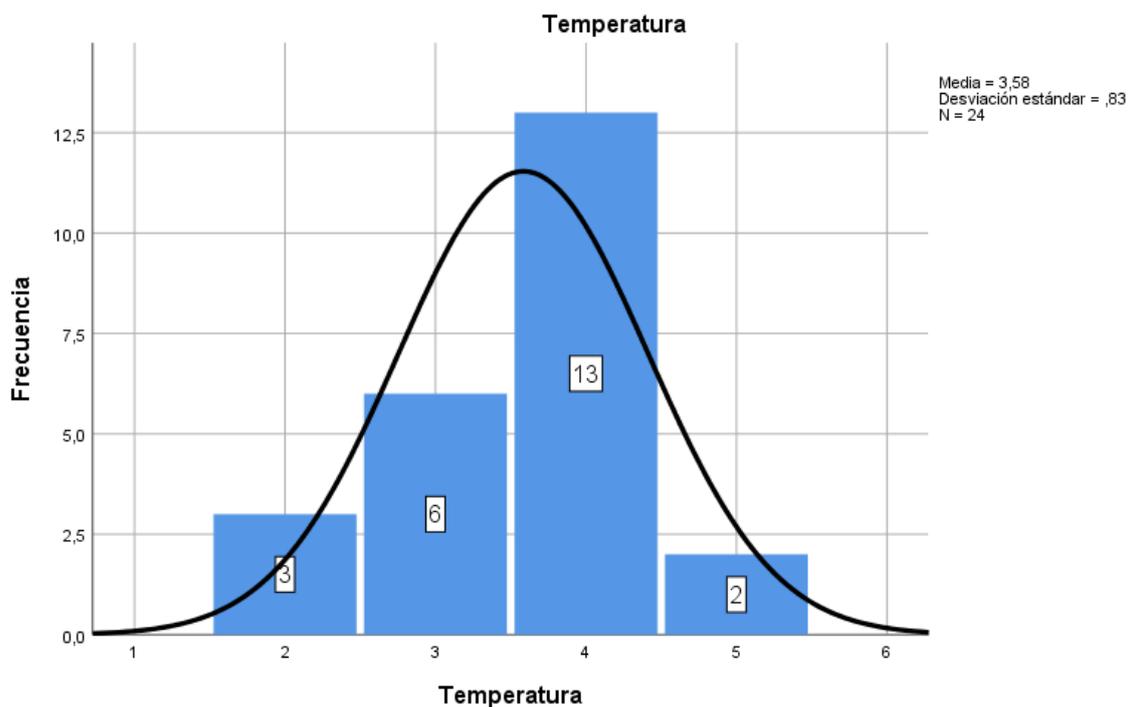
**Interpretación:**

Se investigó sobre la situación actual del ruido y se pudo apreciar que el 70.8% de los trabajadores califican que cuentan con un buen nivel de ruido para poder desempeñarse adecuadamente. Asimismo, un 20.8% de los trabajadores indican que el nivel de ruido es regular.

**Tabla 8: Temperatura**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MALA      | 3          | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
|        | REGULAR   | 6          | 25,0       | 25,0              | 37,5                 |
|        | BUENA     | 13         | 54,2       | 54,2              | 91,7                 |
|        | MUY BUENA | 2          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 4: Histograma Temperatura**



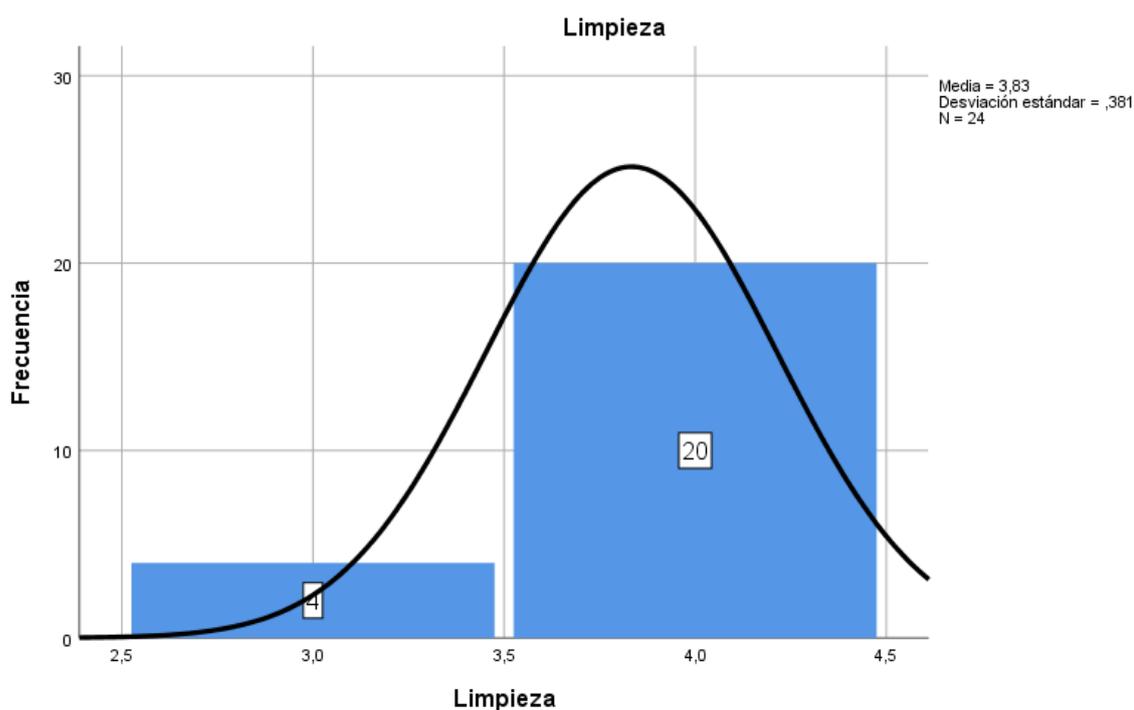
**Interpretación:**

Se investigó sobre la situación actual de la temperatura y se pudo apreciar que el 54.20% de los trabajadores califican que cuentan con un buen nivel de ruido para poder desempeñarse adecuadamente. Asimismo, un 25% de los trabajadores indican que el nivel de ruido es regular. Mientras un 12.5% nos indican que son malas.

**Tabla 9: Limpieza**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR | 4          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|        | BUENA   | 20         | 83,3       | 83,3              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 5: Histograma Limpieza**



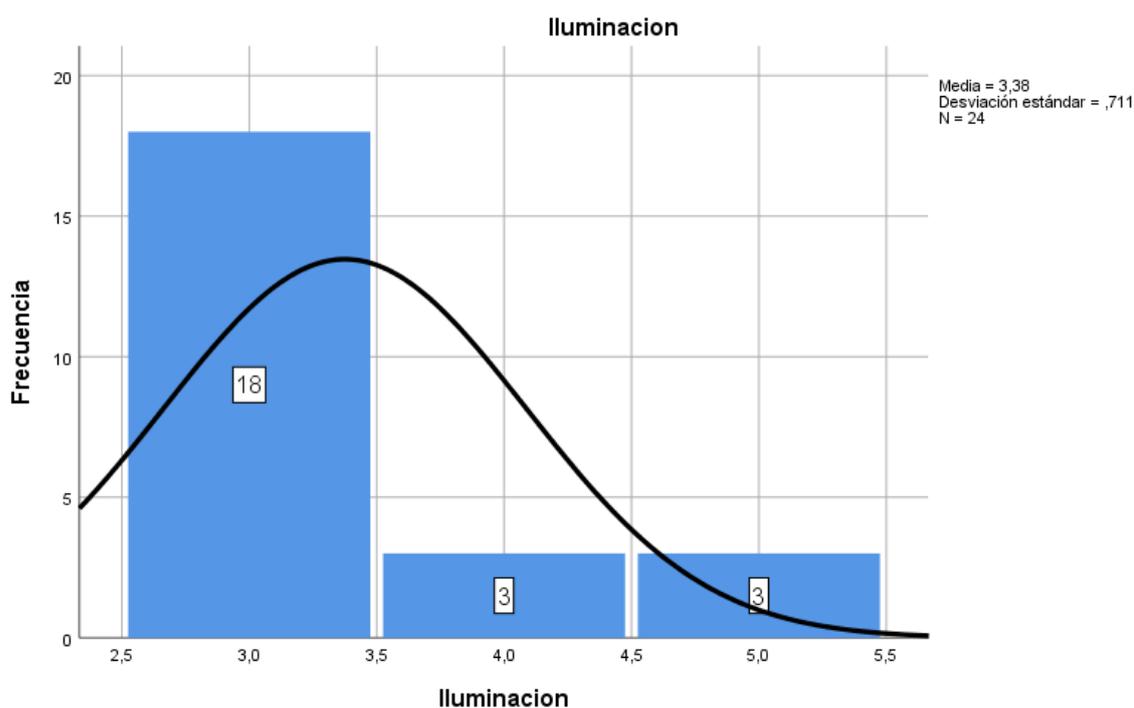
**Interpretación:**

Se investigó sobre la situación actual de la limpieza y se pudo apreciar que el 83.30% de los trabajadores califican que cuentan con un buen nivel de limpieza para poder desempeñarse adecuadamente. Asimismo, un 16.70% de los trabajadores indican que el nivel de limpieza es regular.

**Tabla 10: Iluminación**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 18         | 75,0       | 75,0              | 75,0                 |
|        | BUENA     | 3          | 12,5       | 12,5              | 87,5                 |
|        | MUY BUENA | 3          | 12,5       | 12,5              | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 6: Histograma Iluminación**



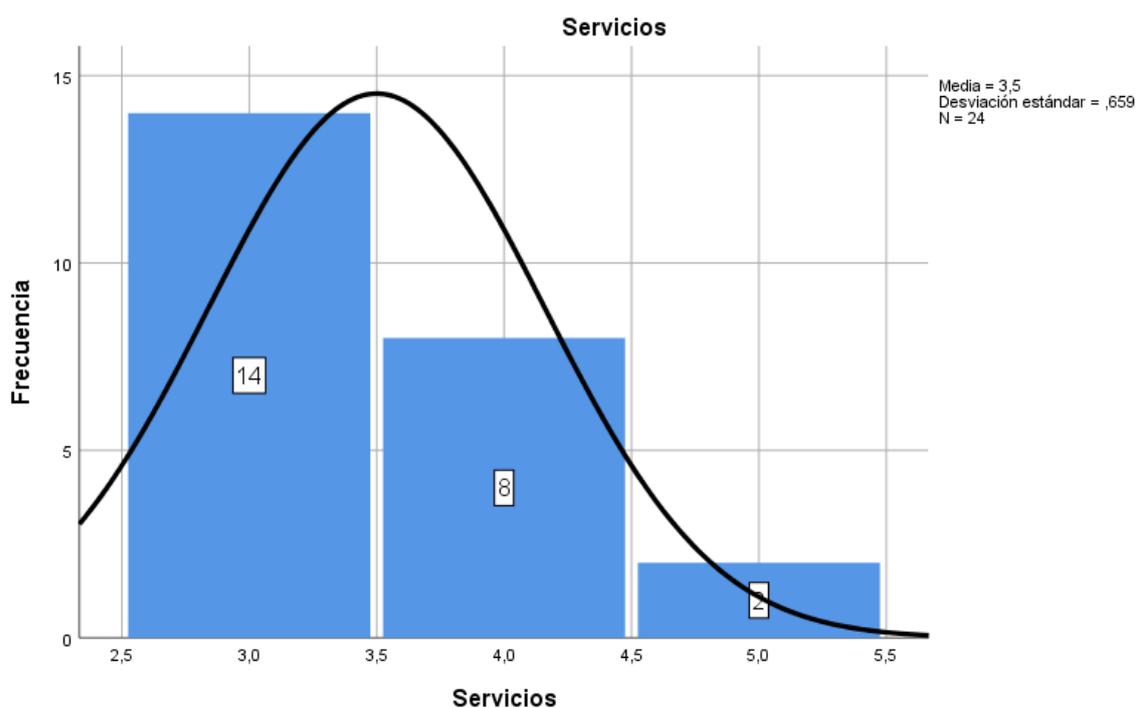
**Interpretación:**

Se investigó sobre la situación actual de la iluminación y se pudo apreciar que el 75% de los trabajadores califican que cuentan con un regular nivel de iluminación para poder desempeñarse adecuadamente. Asimismo, un 12.5% de los trabajadores indican que el nivel de iluminación es bueno.

**Tabla 11: Servicios**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 14         | 58,3       | 58,3              | 58,3                 |
|        | BUENA     | 8          | 33,3       | 33,3              | 91,7                 |
|        | MUY BUENA | 2          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 7: Histograma Servicios**



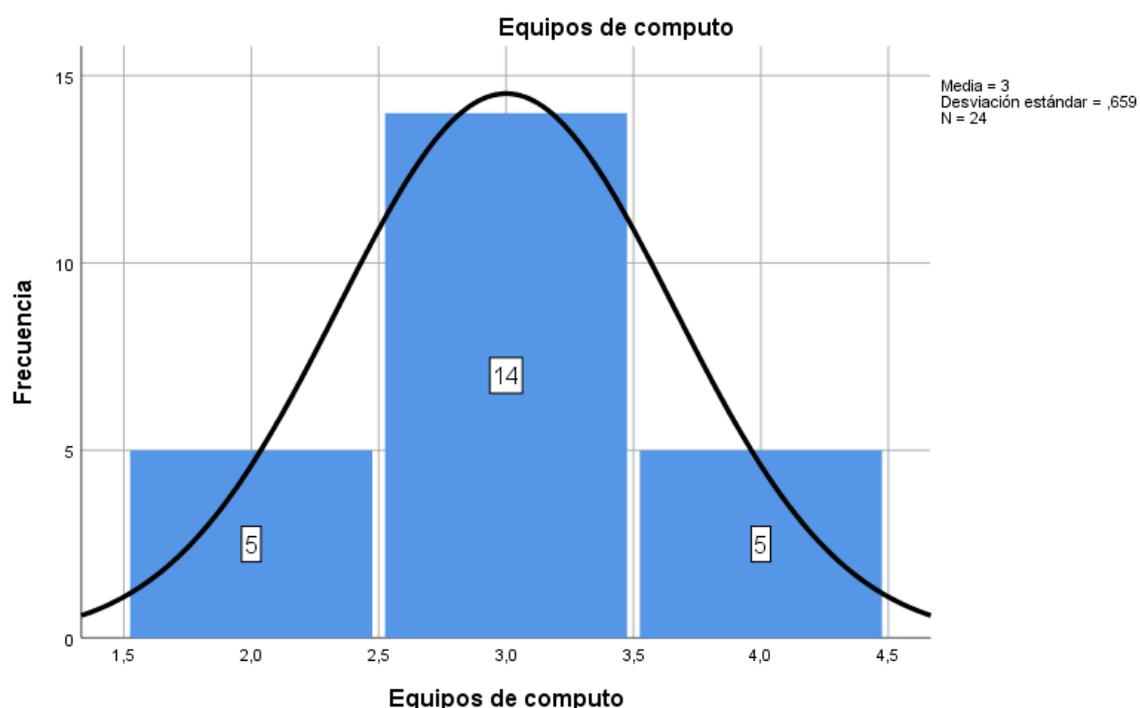
**Interpretación:**

Se investigó sobre la situación actual de los servicios y se pudo apreciar que el 58.3% de los trabajadores califican a los servicios de nivel regular para poder desempeñarse adecuadamente. Asimismo, un 33.3% de los trabajadores indican que los servicios generales son buenos.

**Tabla 12: Equipos de Computo**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MALA    | 5          | 20,8       | 20,8              | 20,8                 |
|        | REGULAR | 14         | 58,3       | 58,3              | 79,2                 |
|        | BUENA   | 5          | 20,8       | 20,8              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 8: Histograma Equipos de Computo**



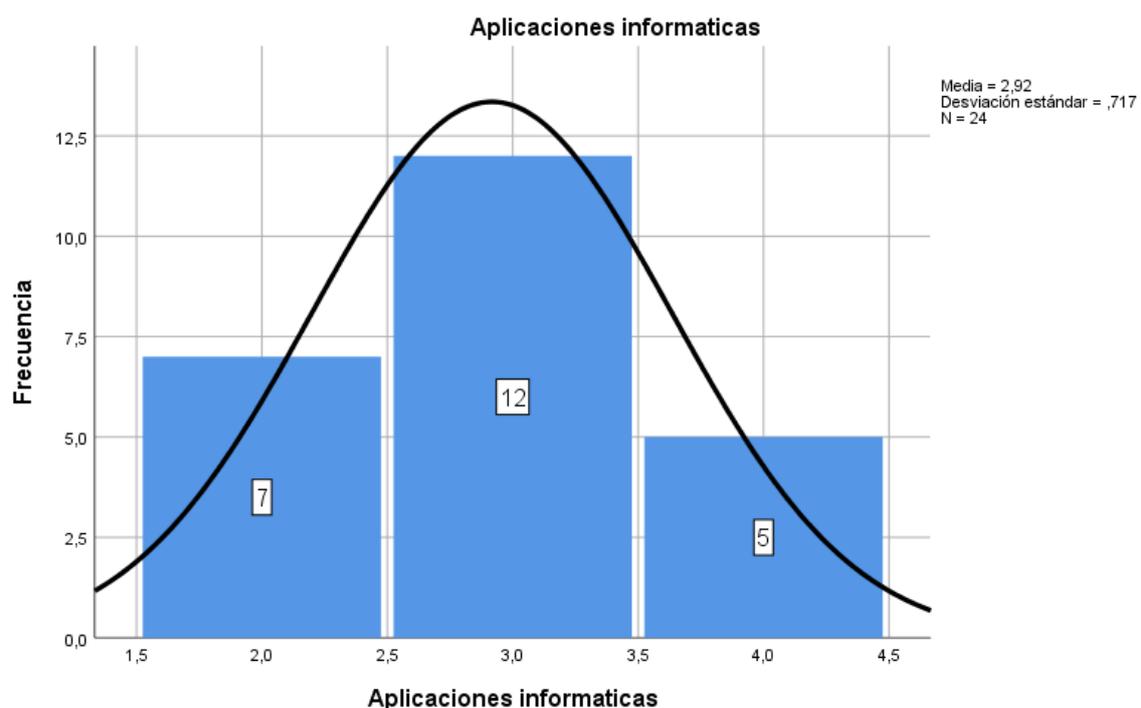
**Interpretación:**

Se investigó sobre los equipos de cómputo y se pudo apreciar que el 58.3% de los trabajadores califican de regular a los equipos de cómputo como elementos esenciales para poder desempeñarse adecuadamente. Asimismo, un 20.8% de los trabajadores indican como malos y otro 20.8% de los trabajadores como buenos a los equipos de cómputo.

**Tabla 13: Aplicativos Informáticos**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MALA    | 7          | 29,2       | 29,2              | 29,2                 |
|        | REGULAR | 12         | 50,0       | 50,0              | 79,2                 |
|        | BUENA   | 5          | 20,8       | 20,8              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 9: Histograma Aplicativos informáticos**



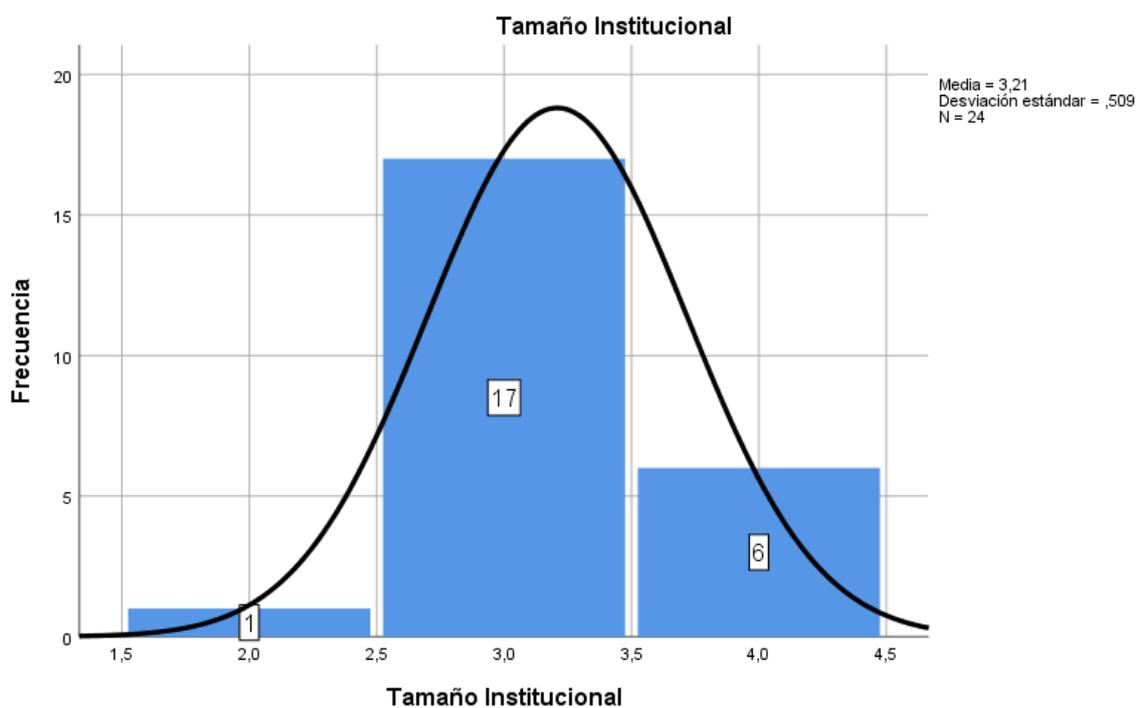
**Interpretación:**

Se investigó sobre las aplicaciones informáticas y se pudo apreciar que el 50.0% de los trabajadores califican de regular a las aplicaciones informáticas. Asimismo, un 29.2% de los trabajadores indican como malos y otro 20.8% de los trabajadores como buenos a las aplicaciones informáticas.

**Tabla 14: Tamaño Institucional**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MALA    | 1          | 4,2        | 4,2               | 4,2                  |
|        | REGULAR | 17         | 70,8       | 70,8              | 75,0                 |
|        | BUENA   | 6          | 25,0       | 25,0              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 10: Histograma Tamaño Institucional**



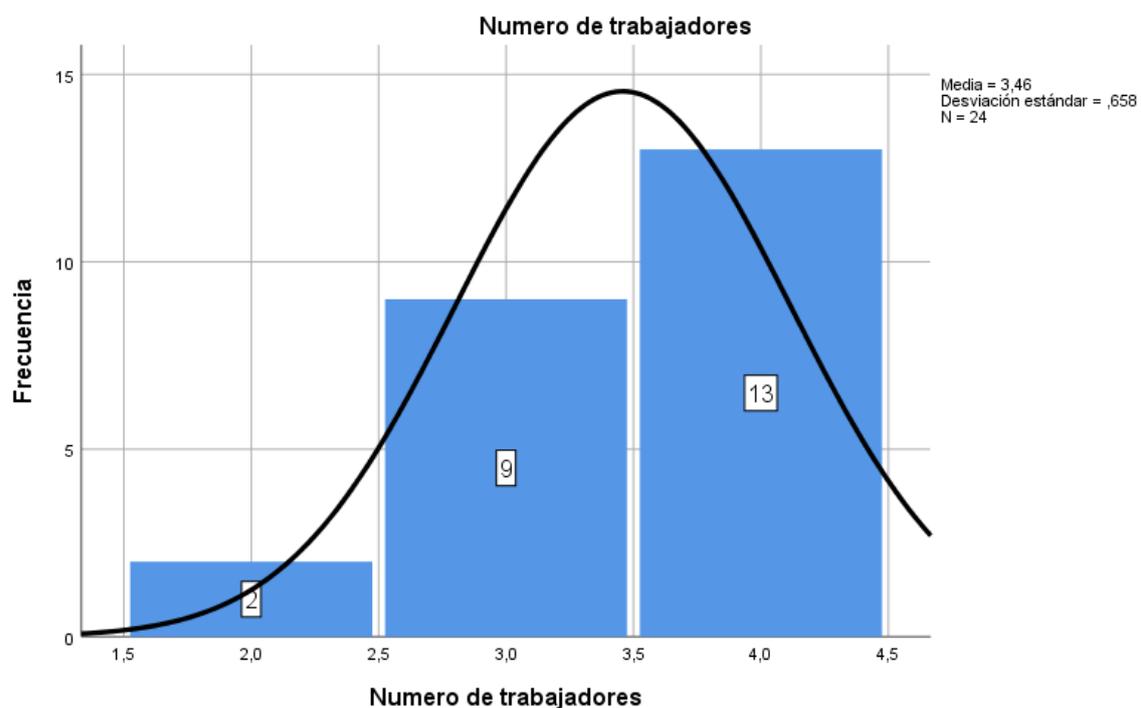
**Interpretación:**

Se investigó sobre la perspectiva del tamaño institucional para la atención oportuna del cliente interno y se pudo apreciar que el 70.8% de los trabajadores califican de regular el tamaño institucional. Asimismo, un 25.2% de los trabajadores indican como buena el tamaño institucional.

**Tabla 15: Número de Trabajadores**

|        |         | Número de trabajadores |            |                   |                      |
|--------|---------|------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia             | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALA    | 2                      | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|        | REGULAR | 9                      | 37,5       | 37,5              | 45,8                 |
|        | BUENA   | 13                     | 54,2       | 54,2              | 100,0                |
|        | Total   | 24                     | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 11: Histograma número de trabajadores**



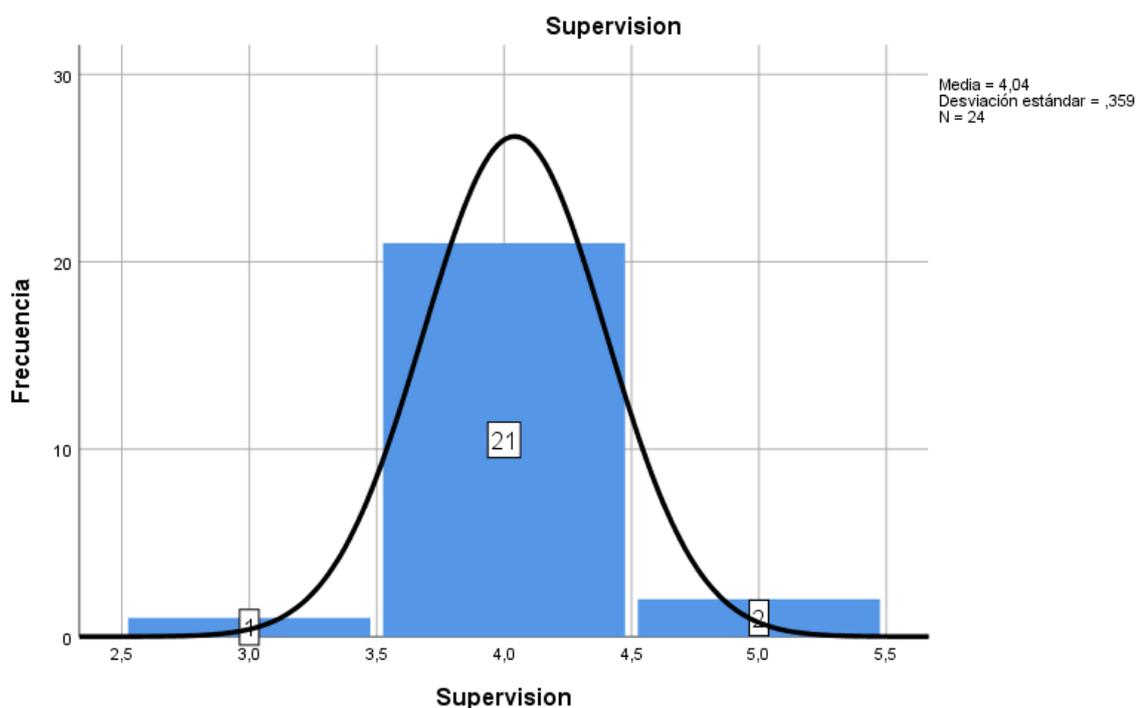
**Interpretación:**

Se investigó sobre el número de trabajadores colocados en la presente sección y se pudo apreciar que el 54.2% de los trabajadores califican de buena el número de trabajadores. Asimismo, un 37.5% de los trabajadores indican como regular el número de trabajadores.

**Tabla 16: Supervisión**

|        |           | Supervisión |            |                   |                      |
|--------|-----------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia  | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR   | 1           | 4,2        | 4,2               | 4,2                  |
|        | BUENA     | 21          | 87,5       | 87,5              | 91,7                 |
|        | MUY BUENA | 2           | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total     | 24          | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 12: Histograma supervisión**



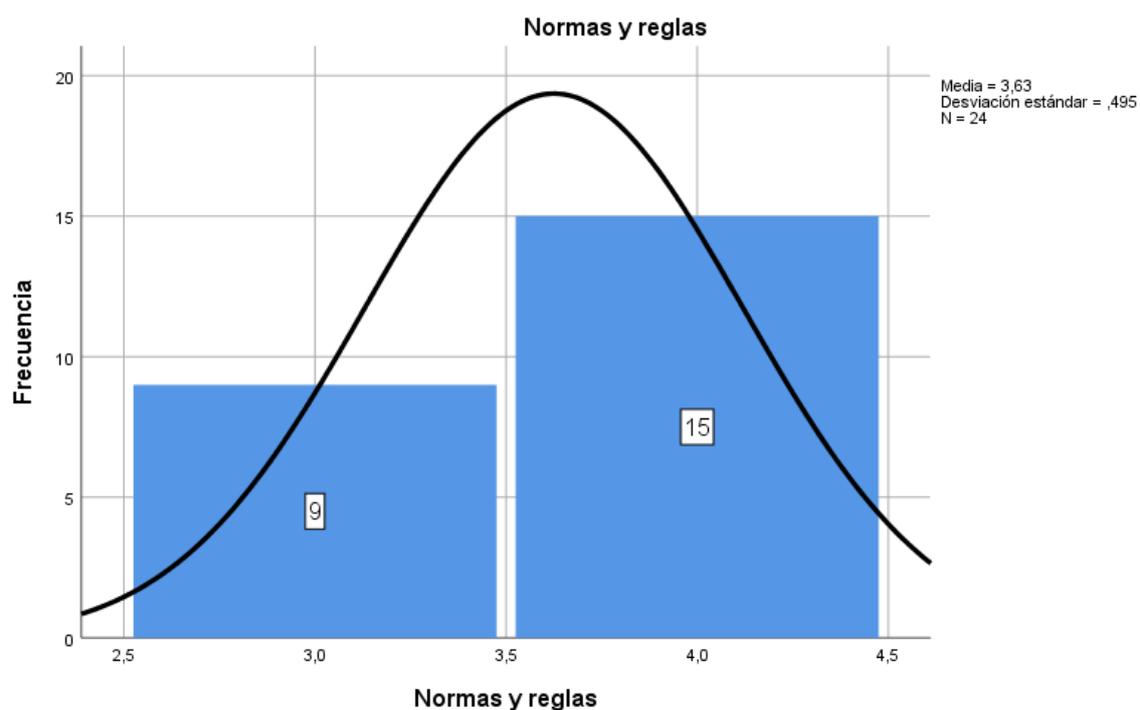
**Interpretación:**

Se investigó el modo de supervisión por parte de su jefe directo frente a su actividad laboral y se pudo apreciar que el 87.5% de los trabajadores califican de buena el modo de supervisión de su jefe directo. Asimismo, un 8.3% de los trabajadores indican como muy buena el modo de supervisión de su jefe directo.

**Tabla 17: Normas y Reglas**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR | 9          | 37,5       | 37,5              | 37,5                 |
|        | BUENA   | 15         | 62,5       | 62,5              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 13: Histograma normas y reglas**



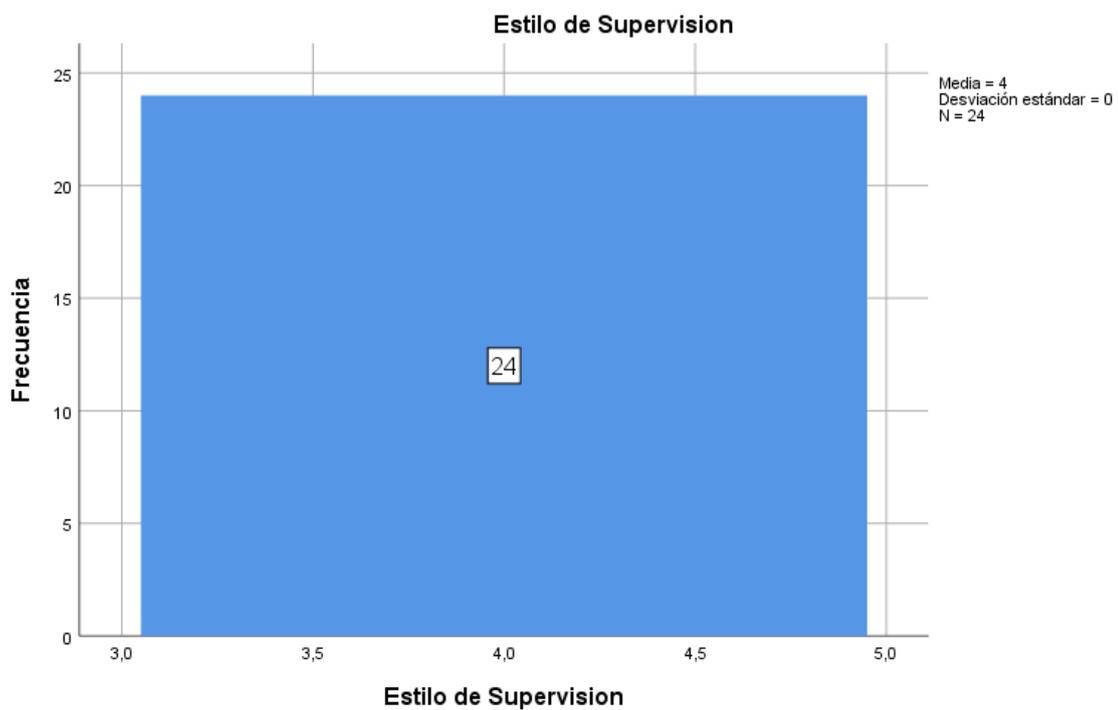
**Interpretación:**

Se investigó sobre las normas y reglas de convivencia y trabajo aplicadas en la institución. Por lo cual, se pudo apreciar que el 62.5% de los trabajadores califican de buena las normas y reglas establecidas por la institución. Asimismo, un 27.5% de los trabajadores indican como regular las normas y reglas institucionales.

**Tabla 18: Estilo de Supervisión**

|        |       | Estilo de Supervisión |            |                   |                      |
|--------|-------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |       | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | BUENA | 24                    | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

**Gráfico 14: Histograma estilo de supervisión**



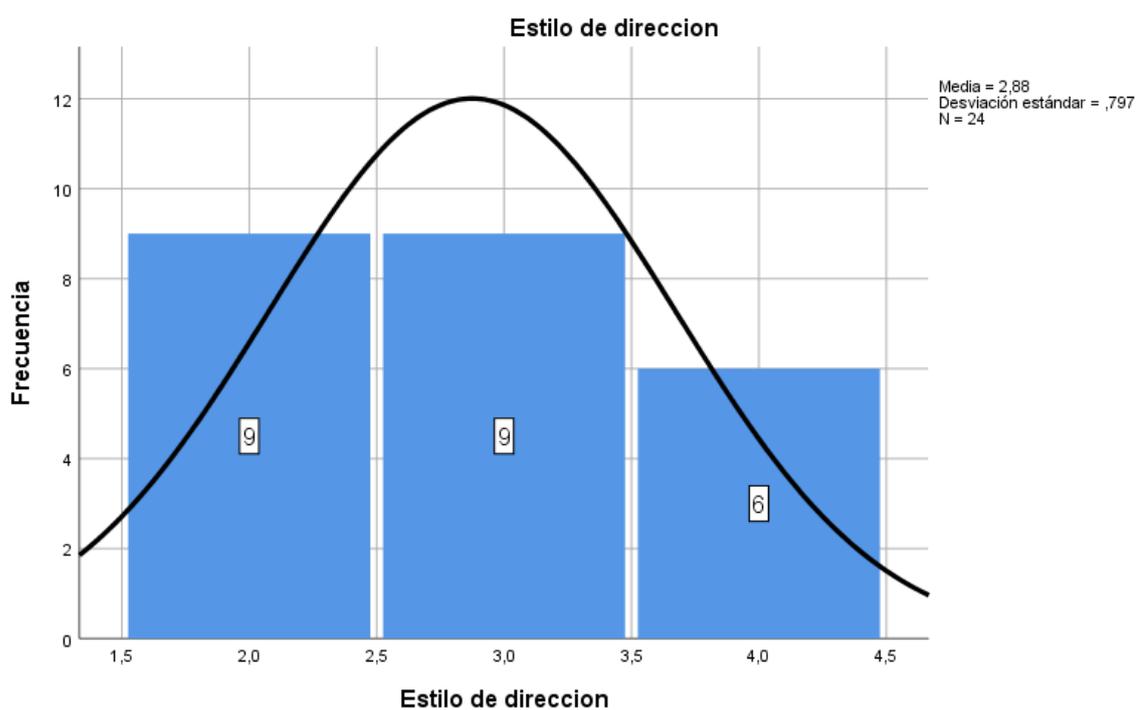
**Interpretación:**

Se investigó sobre el estilo de supervisión por parte de su jefe directo frente a su actividad laboral y se pudo apreciar que el 100% de los trabajadores califican de buena el estilo de supervisión de su jefe directo.

**Tabla 19: Estilo de Dirección**

|        |         | Estilo de dirección |            |                   |                      |
|--------|---------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia          | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALA    | 9                   | 37,5       | 37,5              | 37,5                 |
|        | REGULAR | 9                   | 37,5       | 37,5              | 75,0                 |
|        | BUENA   | 6                   | 25,0       | 25,0              | 100,0                |
|        | Total   | 24                  | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 15: Histograma estilo de dirección**



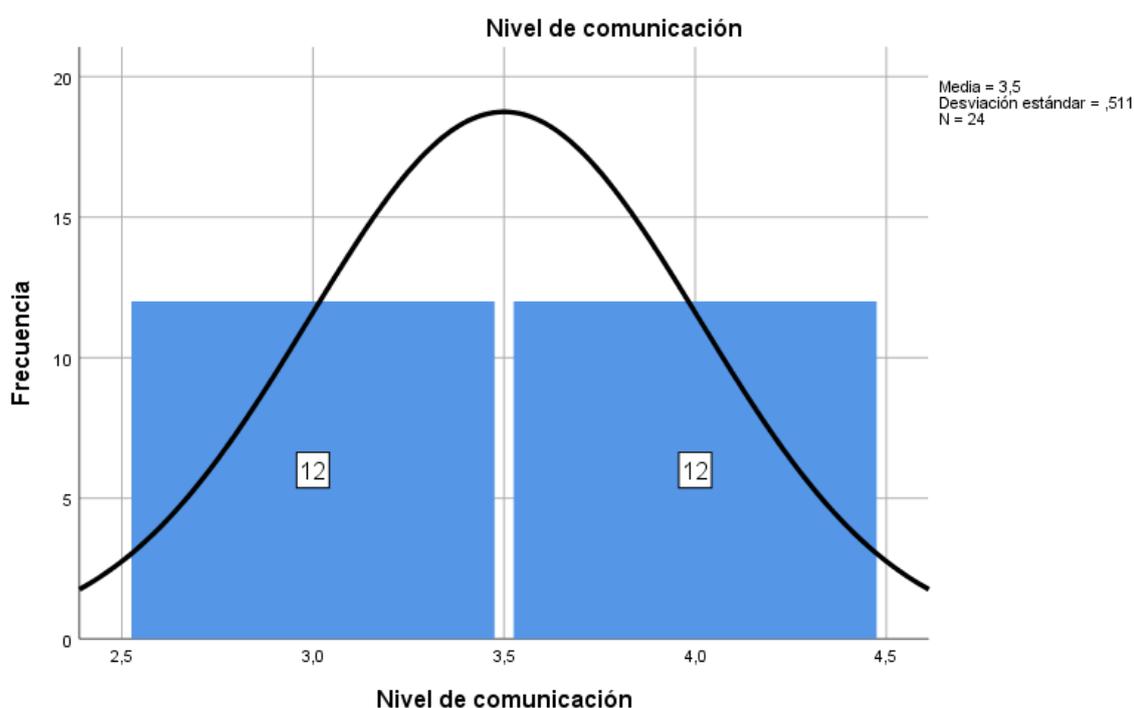
**Interpretación:**

Se investigó sobre el estilo de dirección de los directivos de la institución y se pudo apreciar que el 37.5% de los trabajadores califican de regular el estilo de dirección de los directivos. Asimismo, otro grupo de 37.5% lo califican de mala y un 25% de los trabajadores indican que el estilo de dirección es bueno.

**Tabla 20: Nivel de Comunicación**

|        |         | Nivel de comunicación |            |                   |                      |
|--------|---------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 12                    | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
|        | BUENA   | 12                    | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|        | Total   | 24                    | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 16: Histograma nivel de comunicación**



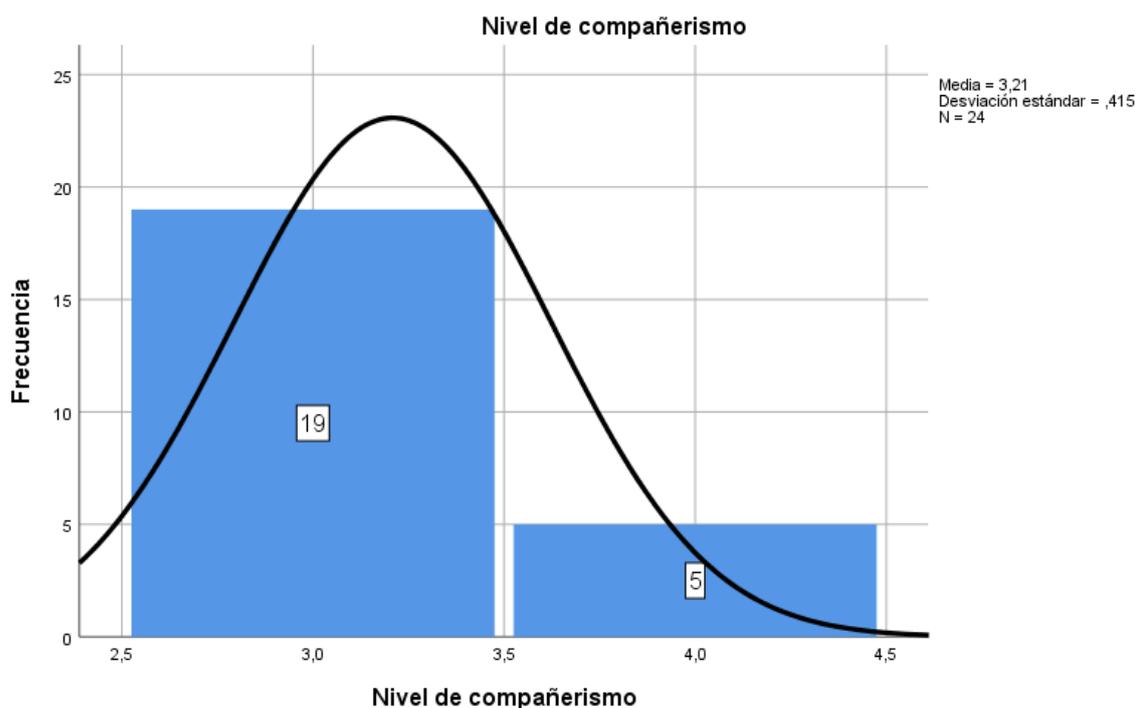
**Interpretación:**

Se investigó sobre el nivel de comunicación existente entre los trabajadores de la institución y se pudo apreciar que el 50% de los trabajadores califican de regular el nivel de comunicación. Mientras, otro grupo del 50% de los trabajadores califican de buena el nivel de comunicación existente entre los trabajadores.

**Tabla 21: Nivel de Compañerismo**

|        |         | Nivel de compañerismo |            |                   |                      |
|--------|---------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 19                    | 79,2       | 79,2              | 79,2                 |
|        | BUENA   | 5                     | 20,8       | 20,8              | 100,0                |
|        | Total   | 24                    | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 17: Histograma nivel de compañerismo**



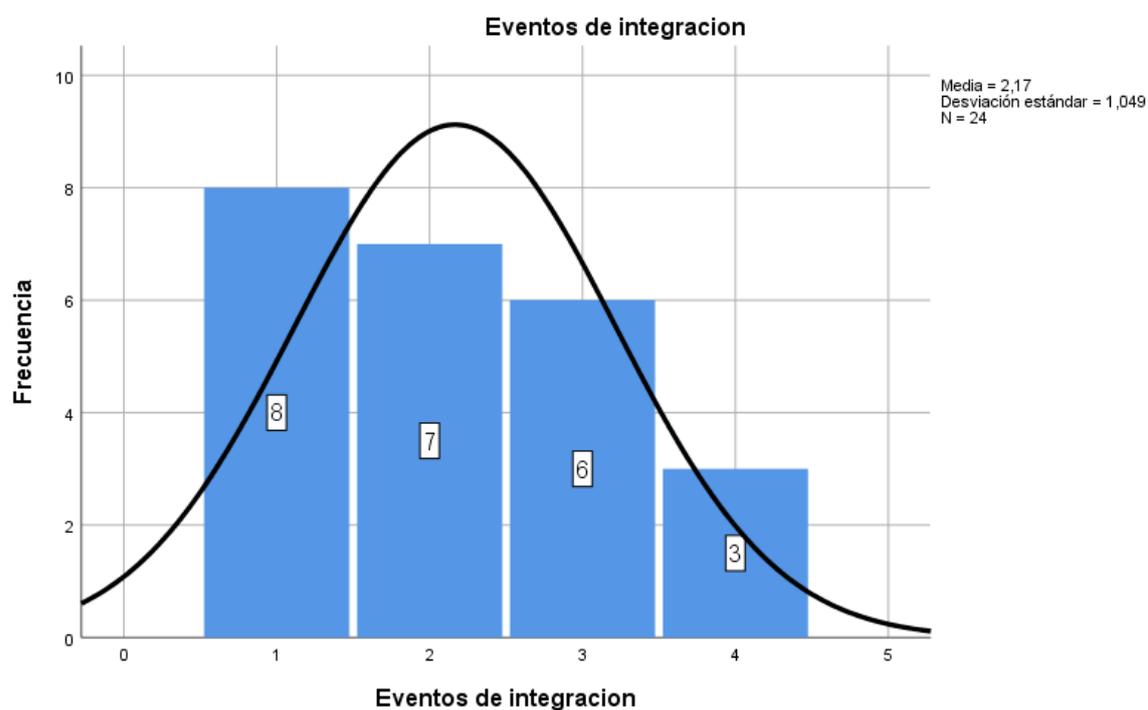
**Interpretación:**

Se investigó sobre el nivel de compañerismo existente entre los trabajadores de la institución y se pudo apreciar que el 79.2% de los trabajadores califican de regular el nivel de compañerismo. Mientras, otro grupo del 20.8% de los trabajadores califican de buena el nivel de compañerismo existente entre los trabajadores.

**Tabla 22: Eventos de Integración**

|        |          | Eventos de integración |            |                   |                      |
|--------|----------|------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |          | Frecuencia             | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY MALA | 8                      | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
|        | MALA     | 7                      | 29,2       | 29,2              | 62,5                 |
|        | REGULAR  | 6                      | 25,0       | 25,0              | 87,5                 |
|        | BUENA    | 3                      | 12,5       | 12,5              | 100,0                |
|        | Total    | 24                     | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 18: Histograma eventos de integración**



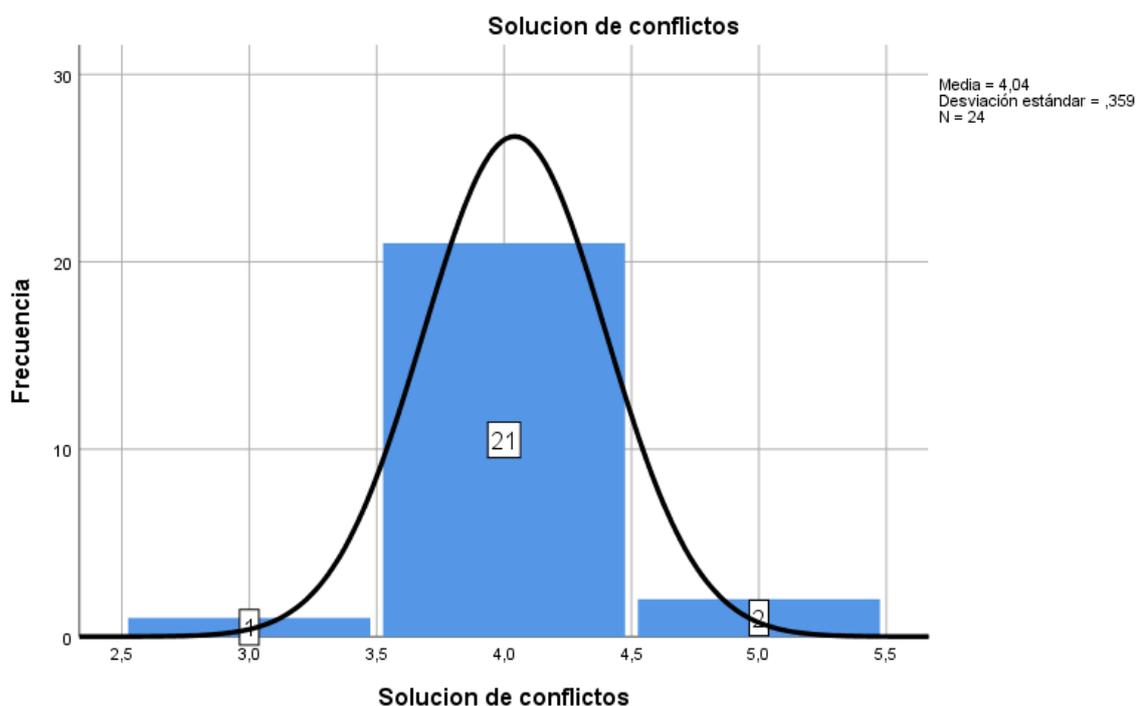
**Interpretación:**

Se investigó sobre la perspectiva sobre eventos de integración para reforzar el compañerismo entre los trabajadores de la institución y se pudo apreciar que el 33.3% de los trabajadores califican de muy malo a la realización de dichos eventos. Mientras, otro grupo del 29.2% de los trabajadores tiene una mala calificación.

**Tabla 23: Solución de Conflictos**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 1          | 4,2        | 4,2               | 4,2                  |
|        | BUENA     | 21         | 87,5       | 87,5              | 91,7                 |
|        | MUY BUENA | 2          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 19: Histograma solución de conflictos**



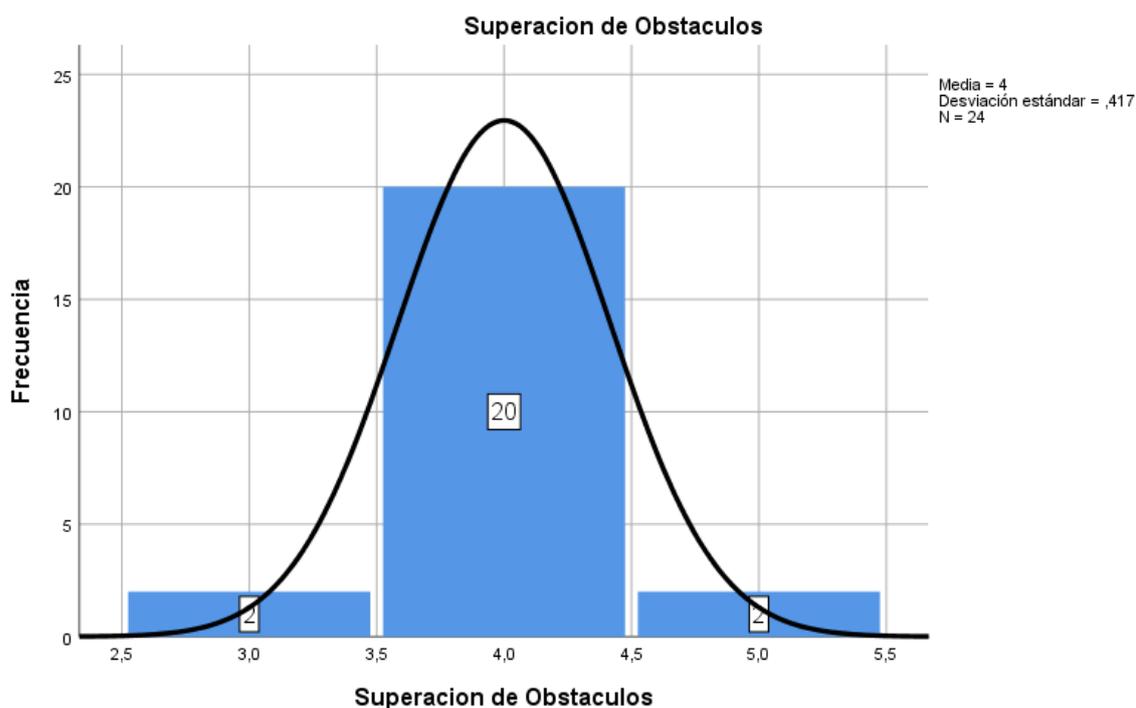
**Interpretación:**

Se investigó sobre el nivel de atención del jefe inmediato para dar solución a los conflictos generados entre trabajadores de la institución y se pudo apreciar que el 87.5% de los trabajadores califican de bueno el nivel de atención del jefe inmediato para dar solución a los conflictos.

**Tabla 24: Superación de Obstáculos**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 2          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|        | BUENA     | 20         | 83,3       | 83,3              | 91,7                 |
|        | MUY BUENA | 2          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 20: Histograma superación de obstáculos**



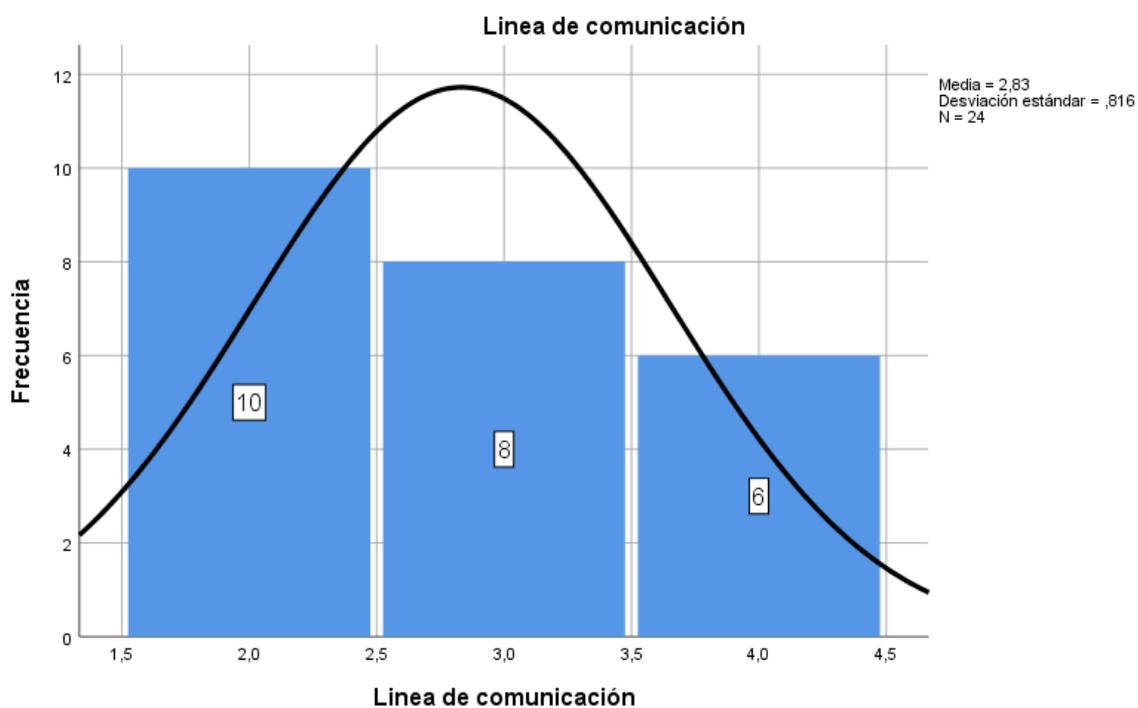
**Interpretación:**

Se investigó sobre el apoyo brindado del jefe directo o supervisor para superar los obstáculos que se presentan en el trabajo y se pudo apreciar que el 83.3% de los trabajadores califican de bueno el nivel de atención el jefe inmediato para dar solución a los conflictos. Mientras, otros dos grupos de 8.3%, lo califican como regular y muy buena el apoyo brindado para la solución de obstáculos.

**Tabla 25: Línea de comunicación**

|        |         | Línea de comunicación |            |                   |                      |
|--------|---------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALA    | 10                    | 41,7       | 41,7              | 41,7                 |
|        | REGULAR | 8                     | 33,3       | 33,3              | 75,0                 |
|        | BUENA   | 6                     | 25,0       | 25,0              | 100,0                |
|        | Total   | 24                    | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 21: Histograma línea de comunicación**



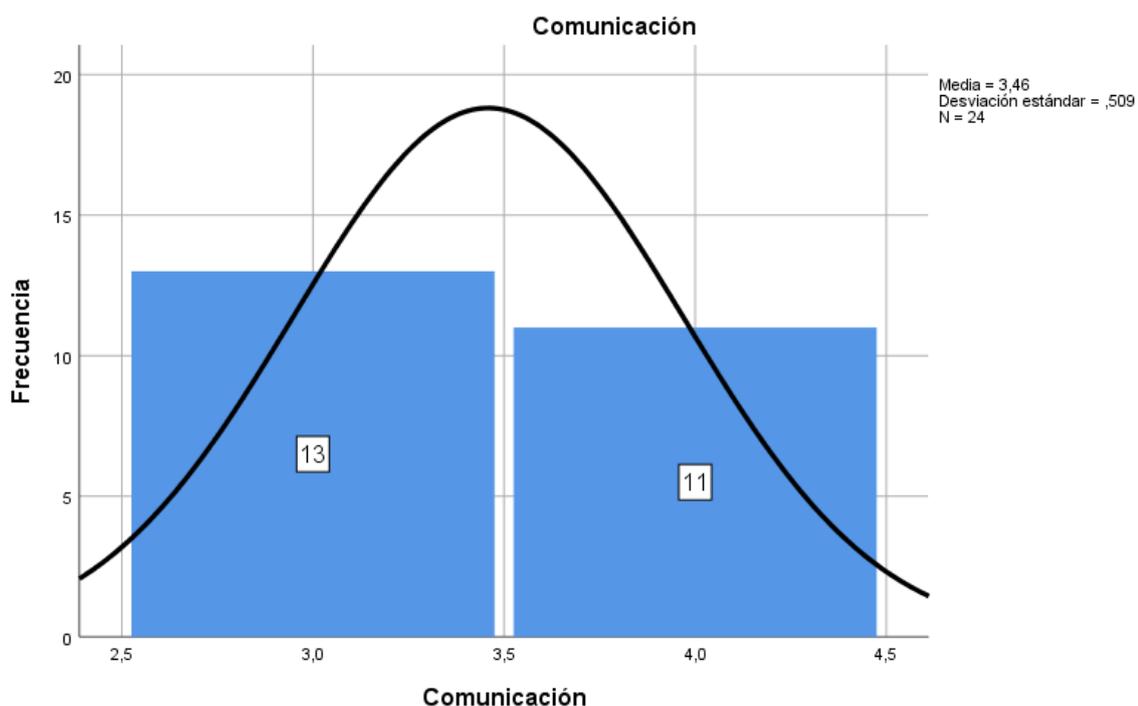
**Interpretación:**

Se investigó sobre la línea de comunicación que se da entre los trabajadores y los gerentes de la institución y se pudo apreciar que el 41.7% de los trabajadores califican de malo la línea de comunicación que se da entre los trabajadores y los gerentes de la institución. Asimismo, un 33.3% de trabajadores lo califican como regular.

**Tabla 26: Comunicación**

|        |         | Comunicación |            |                   |                      |
|--------|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 13           | 54,2       | 54,2              | 54,2                 |
|        | BUENA   | 11           | 45,8       | 45,8              | 100,0                |
|        | Total   | 24           | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 22: Histograma Comunicación**



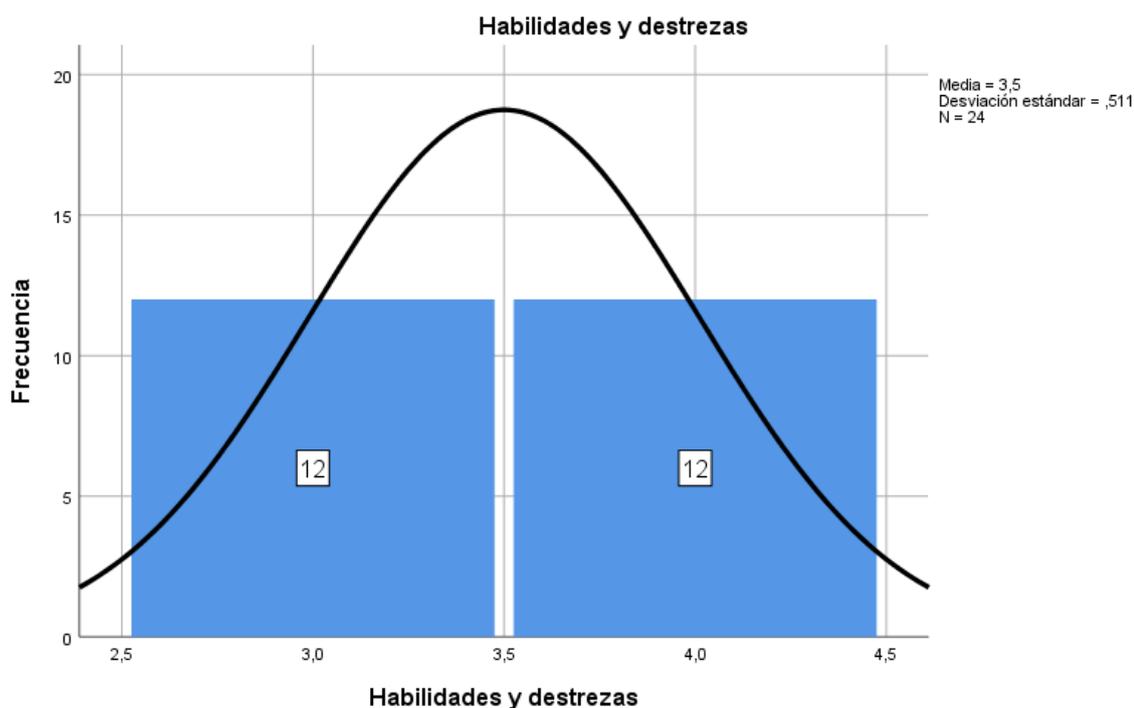
**Interpretación:**

Se investigó sobre la comunicación que se da entre los trabajadores de la institución y se pudo apreciar que el 54.2% de los trabajadores califican de regular la comunicación que se da entre los trabajadores de la institución. Asimismo, un 45.8% de trabajadores califican de buena la comunicación que se da entre los trabajadores de la institución.

**Tabla 27: habilidades y destrezas**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR | 12         | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
|        | BUENA   | 12         | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 23: Histograma habilidades y destrezas**



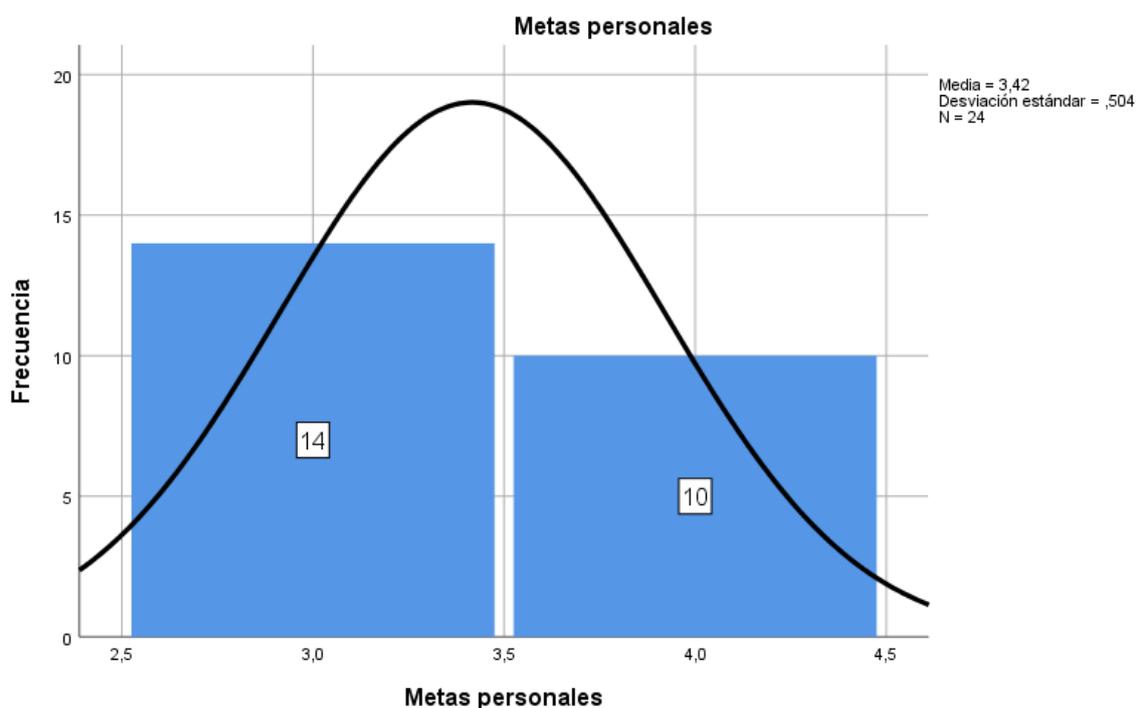
**Interpretación:**

Se investigó sobre las habilidades y destrezas que tiene el trabajador por realizar sus actividades en la institución y se pudo apreciar que el 50% de los trabajadores califican de regular la comunicación que se da entre los trabajadores de la institución. Mientras, el otro 50% restante de trabajadores califican de buena las habilidades y destrezas que tienen los trabajadores.

**Tabla 28: metas personales**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR | 14         | 58,3       | 58,3              | 58,3                 |
|        | BUENA   | 10         | 41,7       | 41,7              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 24: Histograma metas personales**



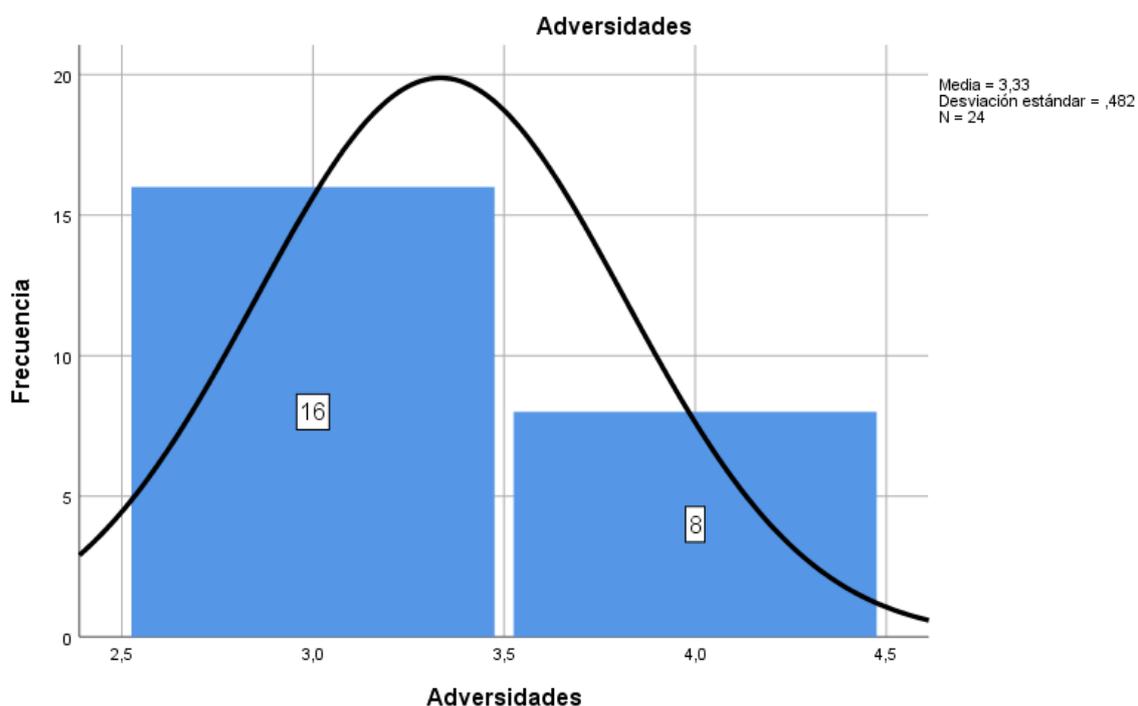
**Interpretación:**

Se investigó sobre la precisión y puntualidad que tienen los trabajadores por cumplir con sus metas y se pudo apreciar que el 58.3% de los trabajadores califican de regular la precisión y puntualidad que tienen los trabajadores por cumplir con sus metas. Asimismo, un 41.7% de trabajadores califican de buena sobre dicho análisis.

**Tabla 29: Adversidades**

|        |         | Adversidades |            |                   |                      |
|--------|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 16           | 66,7       | 66,7              | 66,7                 |
|        | BUENA   | 8            | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|        | Total   | 24           | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 25: Histograma adversidades**



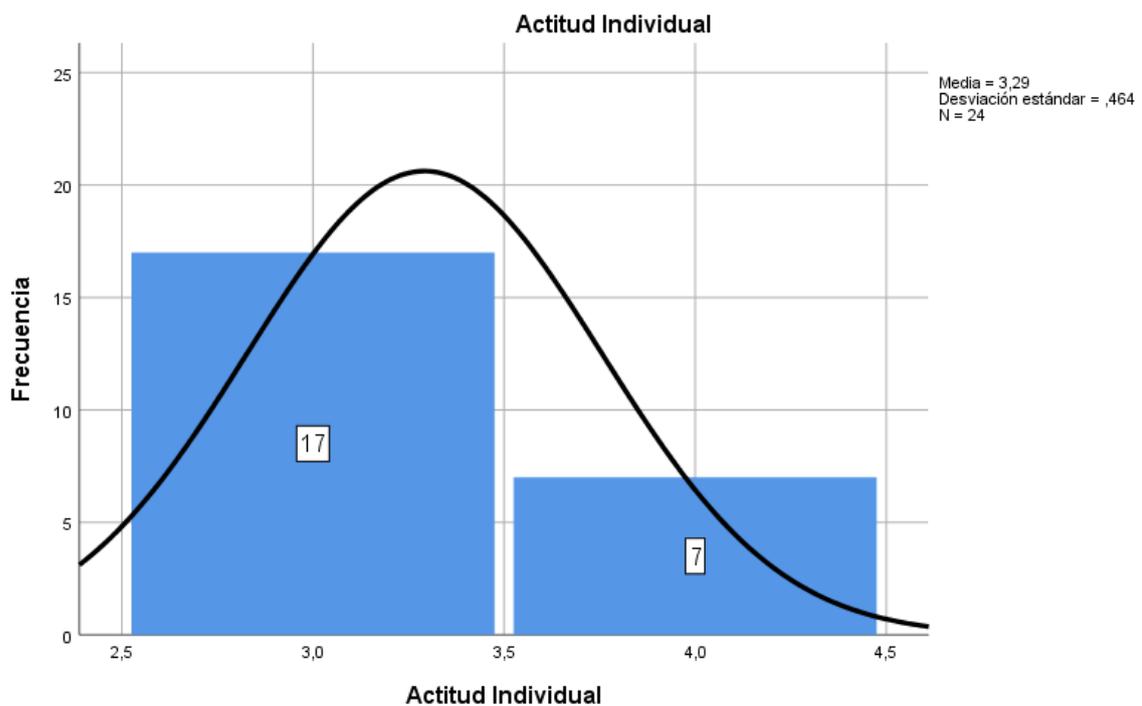
**Interpretación:**

Se investigó sobre los esfuerzos realizados por los trabajadores por mostrar una actitud diferente frente a las adversidades y se pudo apreciar que el 66.7% de los trabajadores califican de regular los esfuerzos realizados. Asimismo, un 33.3% de trabajadores califican de buena los esfuerzos realizados por los trabajadores por mostrar una actitud diferente frente a las adversidades.

**Tabla 30: actitud individual**

|        |         | <b>Actitud Individual</b> |            |                   |                      |
|--------|---------|---------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia                | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 17                        | 70,8       | 70,8              | 70,8                 |
|        | BUENA   | 7                         | 29,2       | 29,2              | 100,0                |
|        | Total   | 24                        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 26: Histograma actitud individual**



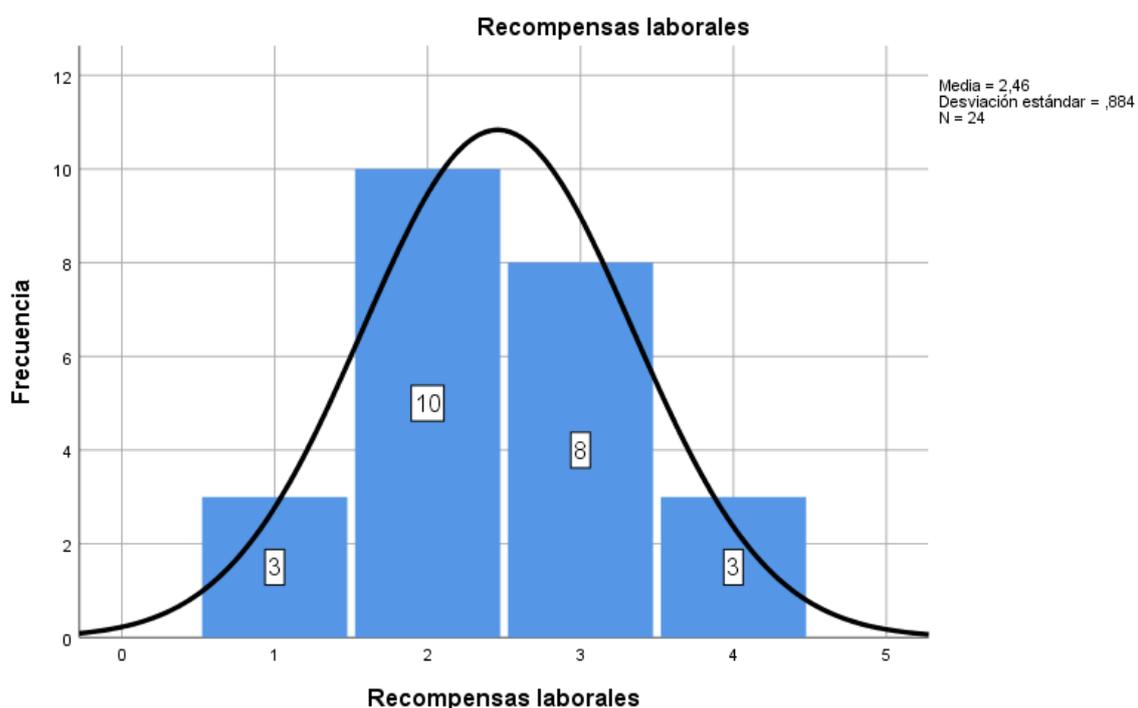
**Interpretación:**

Se investigó sobre la actitud que tiene el trabajador frente a sus compañeros de trabajo y se pudo apreciar que el 70.8% de los trabajadores califican de regular la actitud de los trabajadores. Asimismo, un 29.2% de trabajadores califican de buena la actitud que tiene el trabajador frente a sus compañeros de trabajo.

**Tabla 31: recompensas laborales**

|        |          | Recompensas laborales |            |                   |                      |
|--------|----------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |          | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY MALA | 3                     | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
|        | MALA     | 10                    | 41,7       | 41,7              | 54,2                 |
|        | REGULAR  | 8                     | 33,3       | 33,3              | 87,5                 |
|        | BUENA    | 3                     | 12,5       | 12,5              | 100,0                |
|        | Total    | 24                    | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 27: Histograma recompensas laborales**



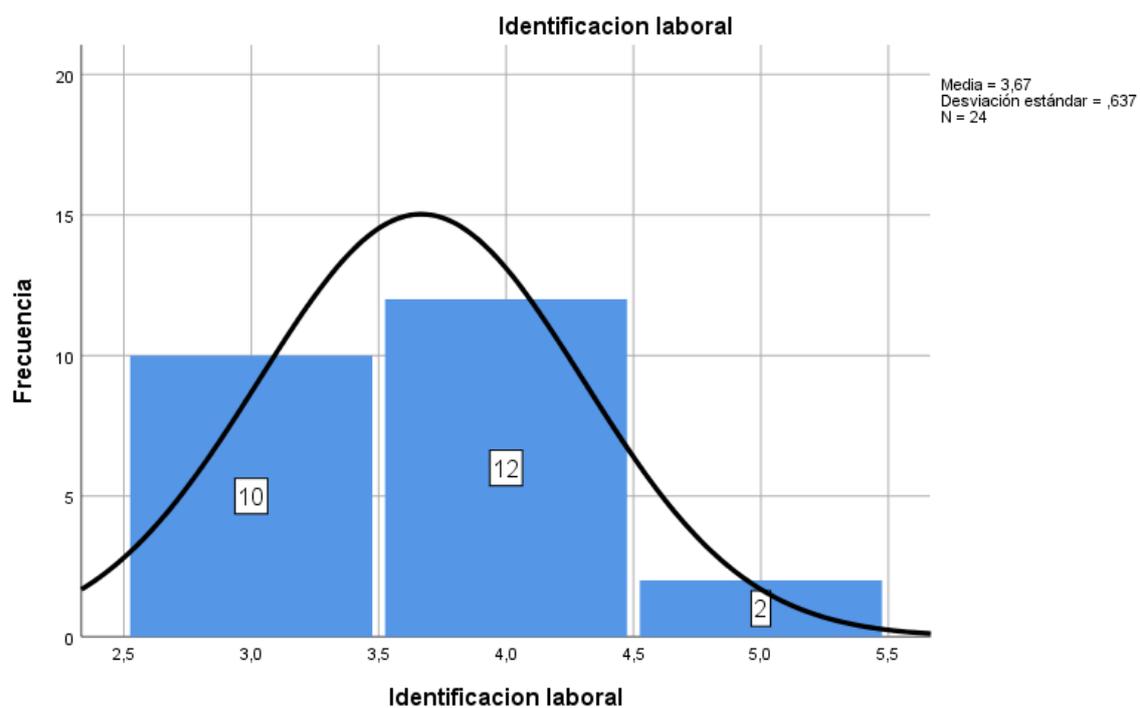
**Interpretación:**

Se investigó sobre las recompensas laborales recibidas por la institución ante buenos resultados de los trabajadores y se pudo apreciar que el 41.7% de los trabajadores califican de mala las recompensas laborales. Asimismo, un 33.3% de trabajadores califican de regular las recompensas laborales recibidas por la institución ante buenos resultados de los trabajadores.

**Tabla 32: identificación laboral**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 10         | 41,7       | 41,7              | 41,7                 |
|        | BUENA     | 12         | 50,0       | 50,0              | 91,7                 |
|        | MUY BUENA | 2          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 28: Histograma identificación laboral**



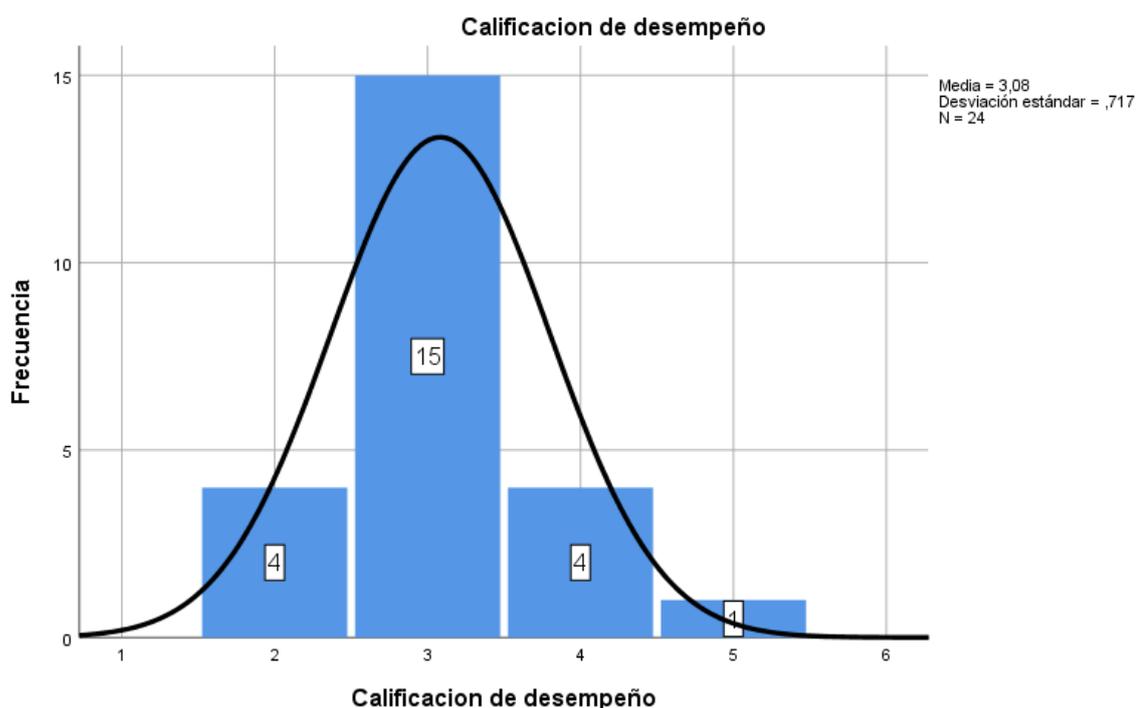
**Interpretación:**

Se investigó sobre qué tan identificado o comprometido se sienten los trabajadores con la organización y se pudo apreciar que el 50% de los trabajadores califican de buena el compromiso y la identificación con la institución. Asimismo, un 41.7% de trabajadores califican de regular el nivel de identificación o compromiso se sienten los trabajadores.

**Tabla 33: calificación de desempeño**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MALA      | 4          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|        | REGULAR   | 15         | 62,5       | 62,5              | 79,2                 |
|        | BUENA     | 4          | 16,7       | 16,7              | 95,8                 |
|        | MUY BUENA | 1          | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 29: Histograma calificación de desempeño**



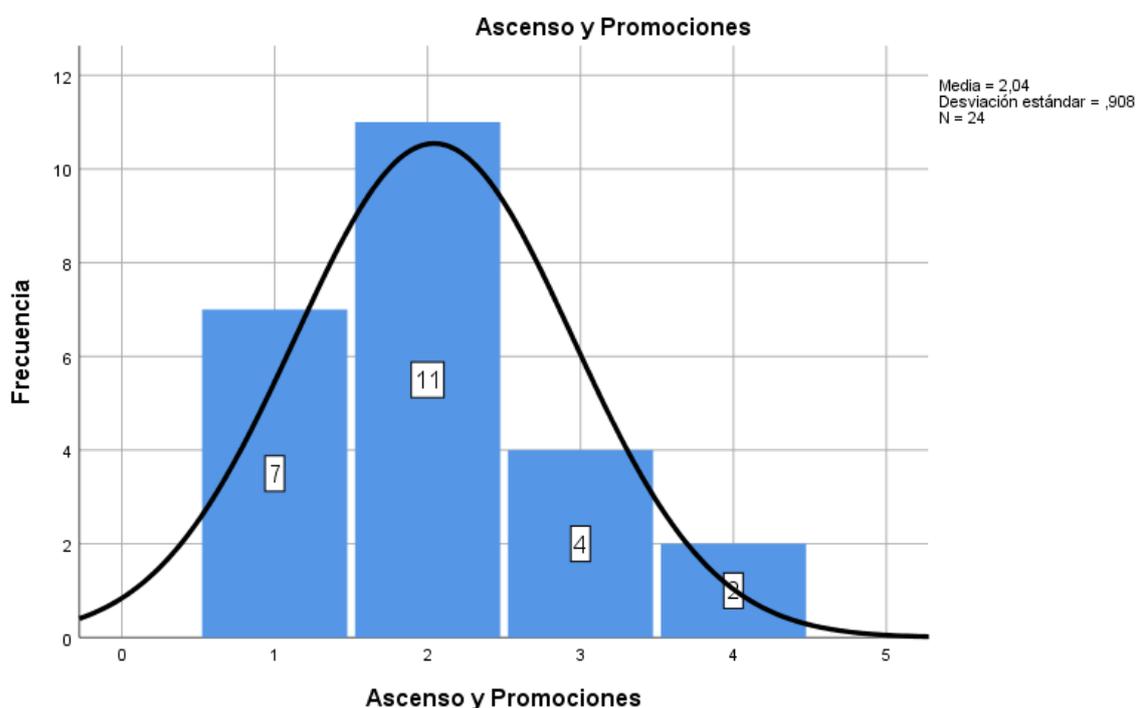
**Interpretación:**

Se investigó sobre la perspectiva de calificación obtenida anualmente del desempeño de los trabajadores por parte de su jefatura y se pudo apreciar que el 62.5% de los trabajadores califican de regular la calificación anual de desempeño. Asimismo, un 16.7% de trabajadores califican de buena la calificación anual de desempeño.

**Tabla 34: Ascenso y promociones**

|        |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MUY MALA | 7          | 29,2       | 29,2              | 29,2                 |
|        | MALA     | 11         | 45,8       | 45,8              | 75,0                 |
|        | REGULAR  | 4          | 16,7       | 16,7              | 91,7                 |
|        | BUENA    | 2          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total    | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 30: Histograma ascenso y promociones**



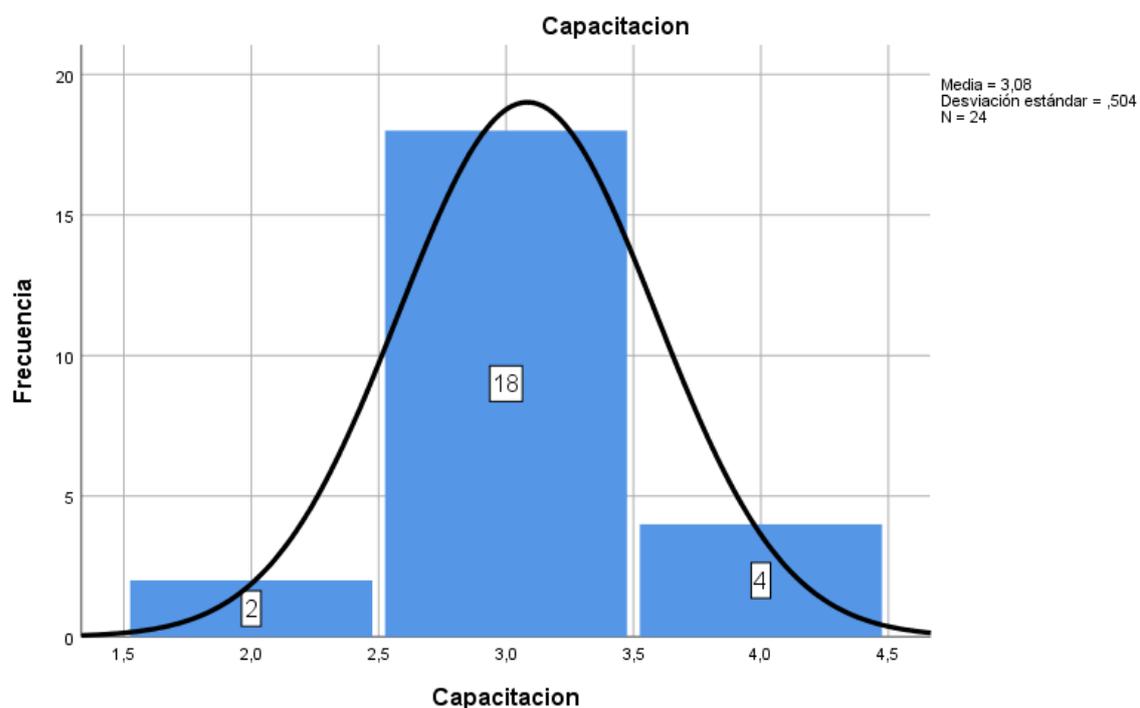
**Interpretación:**

Se investigó sobre la perspectiva sobre la existencia de ascenso y/o promociones a los trabajadores por parte de la institución y se pudo apreciar que el 45.8% de los trabajadores califican de mala la calificación anual de desempeño. Asimismo, un 29.2% de trabajadores califican de muy mala los ascensos y/o promociones.

**Tabla 35: Capacitaciones**

|        |         | <b>Capacitación</b> |            |                   |                      |
|--------|---------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia          | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALA    | 2                   | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|        | REGULAR | 18                  | 75,0       | 75,0              | 83,3                 |
|        | BUENA   | 4                   | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|        | Total   | 24                  | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 31: Histograma capacitaciones**



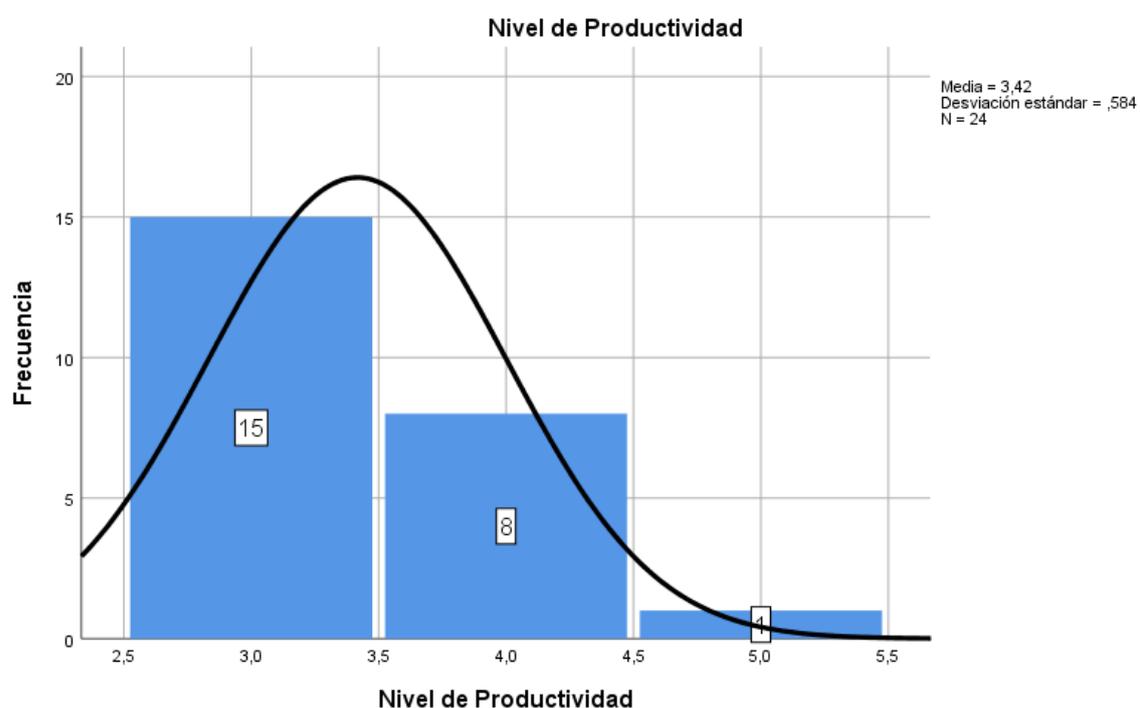
**Interpretación:**

Se investigó sobre el apoyo de la institución en capacitar a sus trabajadores para ser más productivos y se pudo apreciar que el 75% de los trabajadores califican de regular el apoyo de la institución en la capacitación. Asimismo, un 16% de trabajadores califican de buena el apoyo de la institución en las capacitaciones.

**Tabla 36: nivel de producción**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 15         | 62,5       | 62,5              | 62,5                 |
|        | BUENA     | 8          | 33,3       | 33,3              | 95,8                 |
|        | MUY BUENA | 1          | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 32: Histograma nivel de producción**



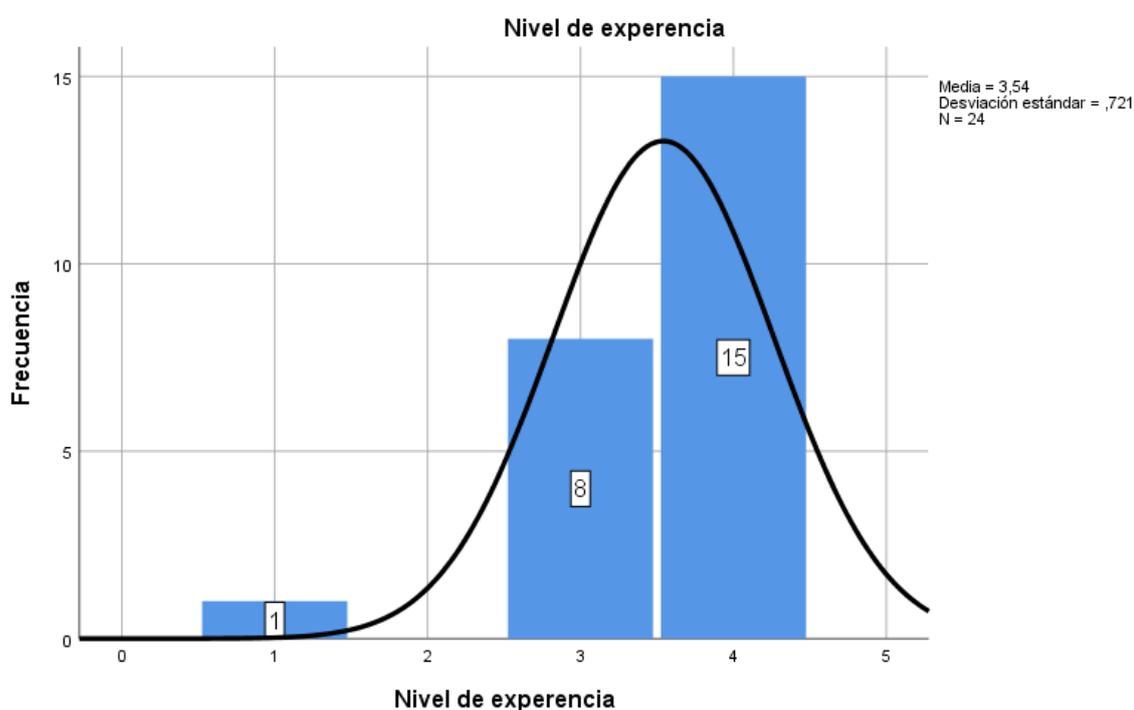
**Interpretación:**

Se investigó el nivel de productividad de los trabajadores de la institución en el horario de trabajo y se pudo apreciar que el 62.5% de los trabajadores califican de regular el nivel de productividad de los trabajadores. Asimismo, un 33.3% de trabajadores califican de buena el nivel de productividad de los trabajadores de la institución en el horario de trabajo.

**Tabla 37: nivel de experiencia**

|        |          | Nivel de experiencia |            |                   |                      |
|--------|----------|----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |          | Frecuencia           | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY MALA | 1                    | 4,2        | 4,2               | 4,2                  |
|        | REGULAR  | 8                    | 33,3       | 33,3              | 37,5                 |
|        | BUENA    | 15                   | 62,5       | 62,5              | 100,0                |
|        | Total    | 24                   | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 33: Histograma nivel de experiencia**



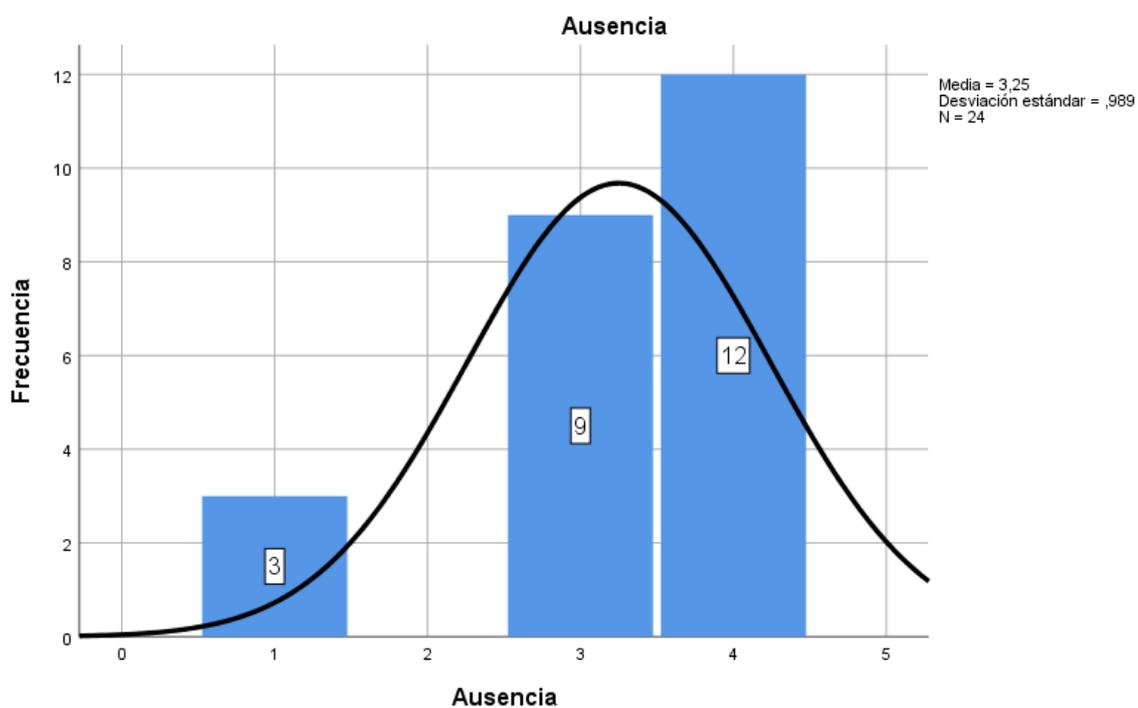
**Interpretación:**

Se investigó la existencia de trabajadores sin experiencia que dificultan la realización de actividades y se pudo apreciar que el 62.5% de los trabajadores califican de buena la inexistencia de trabajadores sin experiencia que dificultan la realización de actividades. Asimismo, un 33.3% de trabajadores califican de regular la inexistencia de trabajadores sin experiencia.

**Tabla 38: ausencia**

|        |          | Ausencia   |            |                   |                      |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY MALA | 3          | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
|        | REGULAR  | 9          | 37,5       | 37,5              | 50,0                 |
|        | BUENA    | 12         | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|        | Total    | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 34: Histograma ausencia**



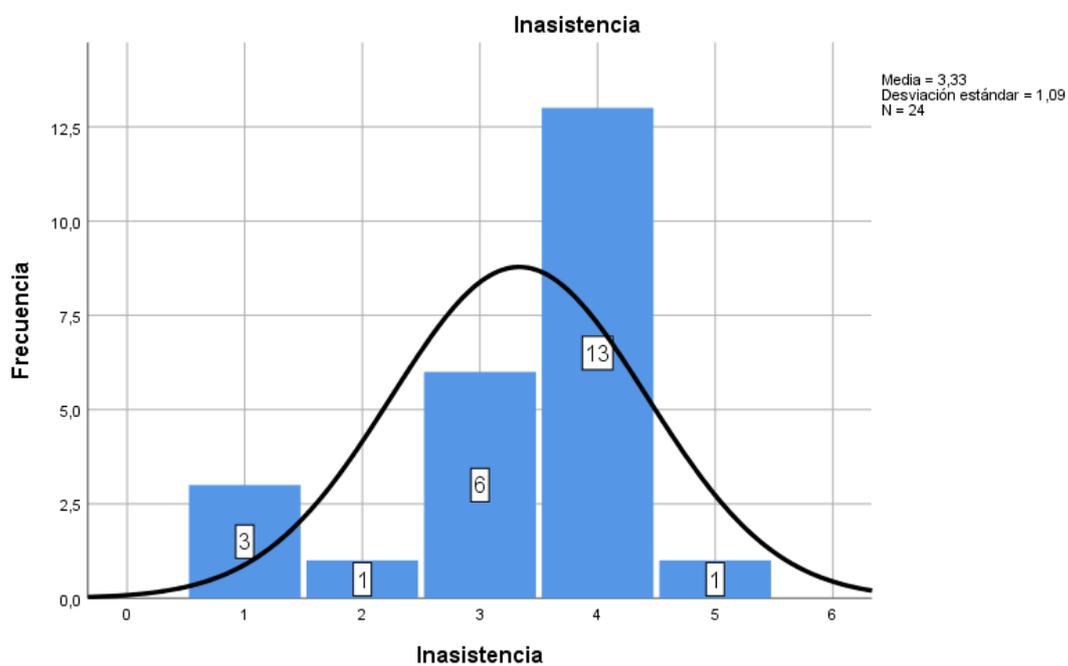
**Interpretación:**

Se investigó la existencia de trabajadores que se ausentan en horario de trabajo y se pudo apreciar que el 50% de los trabajadores califican de buena, logrando así que el trabajador no se ausente. Asimismo, un 37.5% de trabajadores califican de regular.

**Tabla 39: inasistencia**

|        |           | <b>Inasistencia</b> |            |                   |                      |
|--------|-----------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia          | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY MALA  | 3                   | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
|        | MALA      | 1                   | 4,2        | 4,2               | 16,7                 |
|        | REGULAR   | 6                   | 25,0       | 25,0              | 41,7                 |
|        | BUENA     | 13                  | 54,2       | 54,2              | 95,8                 |
|        | MUY BUENA | 1                   | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|        | Total     | 24                  | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 35: Histograma inasistencia**



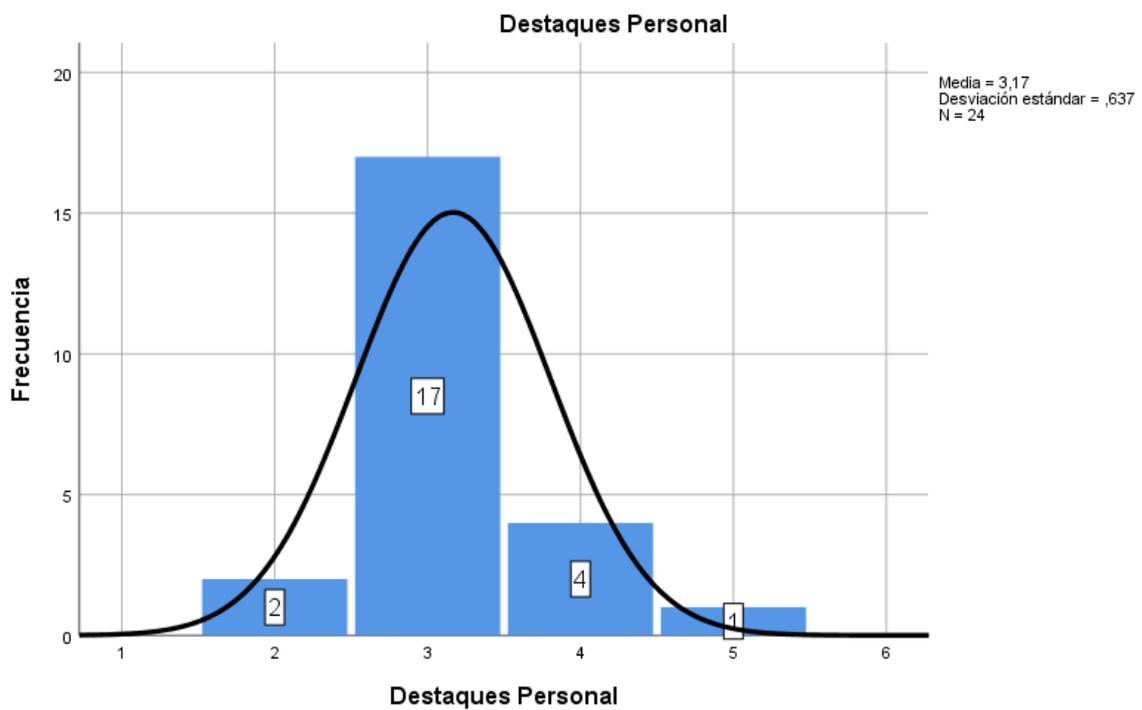
**Interpretación:**

Se investigó la inasistencia de los trabajadores y se pudo apreciar que el 54.2% de los trabajadores lo califican de buena, indicando así que no existe mucha ausencia por inasistencia. Asimismo, un 25% de trabajadores califican de regular.

**Tabla 40: destaques personal**

|        |           | Destaques Personal |            |                   |                      |
|--------|-----------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia         | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALA      | 2                  | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|        | REGULAR   | 17                 | 70,8       | 70,8              | 79,2                 |
|        | BUENA     | 4                  | 16,7       | 16,7              | 95,8                 |
|        | MUY BUENA | 1                  | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|        | Total     | 24                 | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 36: Histograma destaques personal**



**Interpretación:**

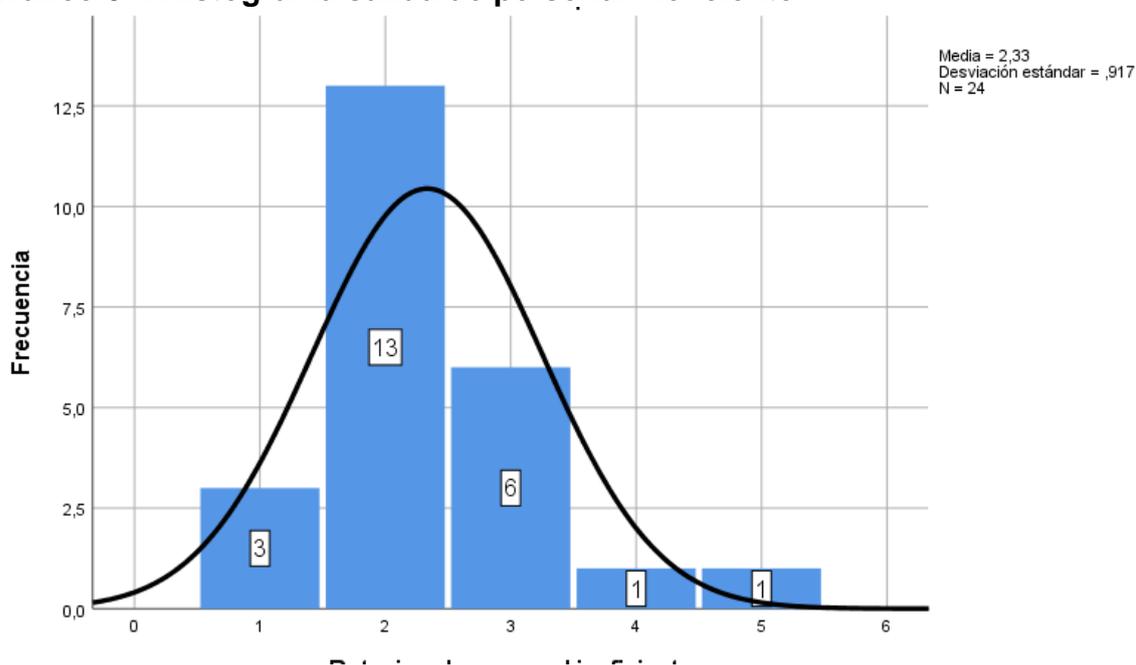
Se investigó la rotación (destaque) de personal a otras áreas y se pudo apreciar que el 70.8% de los trabajadores califican de regular los destaques del personal. Asimismo, un 16.7% de trabajadores califican de buena la rotación de personal a otras áreas.

**Tabla 41: salida de personal ineficiente**

**salida de personal ineficiente**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MUY MALA  | 3          | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
|        | MALA      | 13         | 54,2       | 54,2              | 66,7                 |
|        | REGULAR   | 6          | 25,0       | 25,0              | 91,7                 |
|        | BUENA     | 1          | 4,2        | 4,2               | 95,8                 |
|        | MUY BUENA | 1          | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 37: Histograma salida de personal ineficiente**



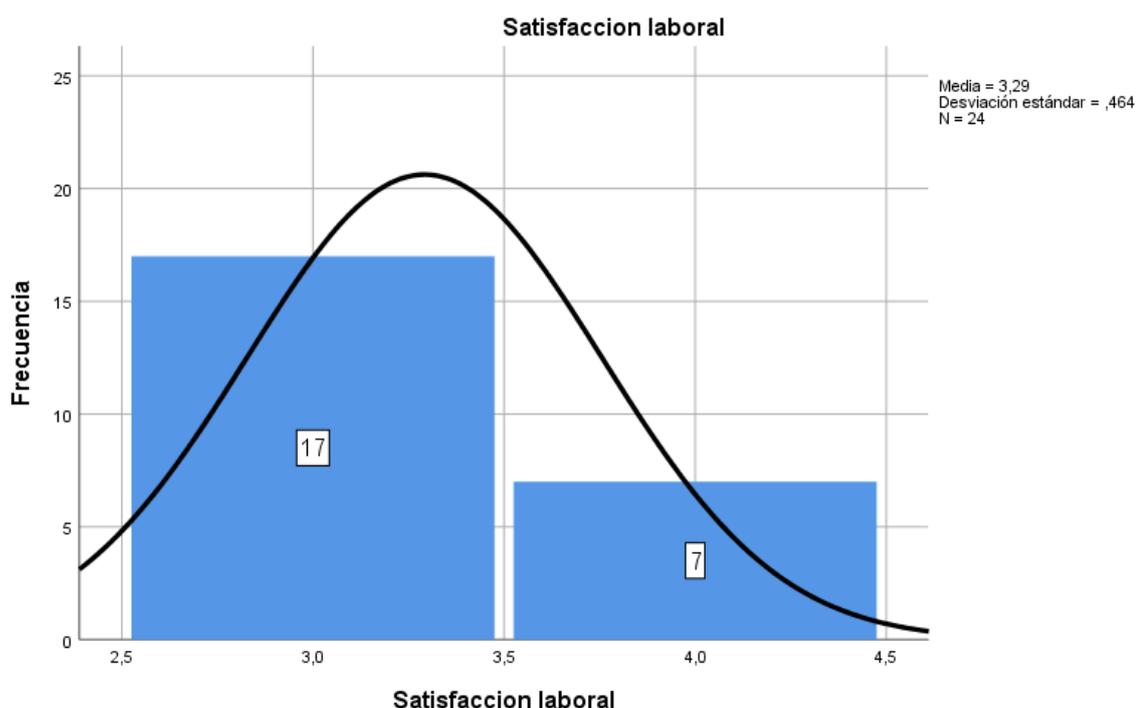
**Interpretación:**

Se investigó sobre la salida del personal poco productivo en la institución y se pudo apreciar que el 54.2% de los trabajadores califican de mala la salida del personal poco productivo en la institución. Asimismo, un 25% de trabajadores califican de regular la salida de este tipo de trabajadores.

**Tabla 42: satisfacción laboral**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR | 17         | 70,8       | 70,8              | 70,8                 |
|        | BUENA   | 7          | 29,2       | 29,2              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 38: Histograma satisfacción laboral**



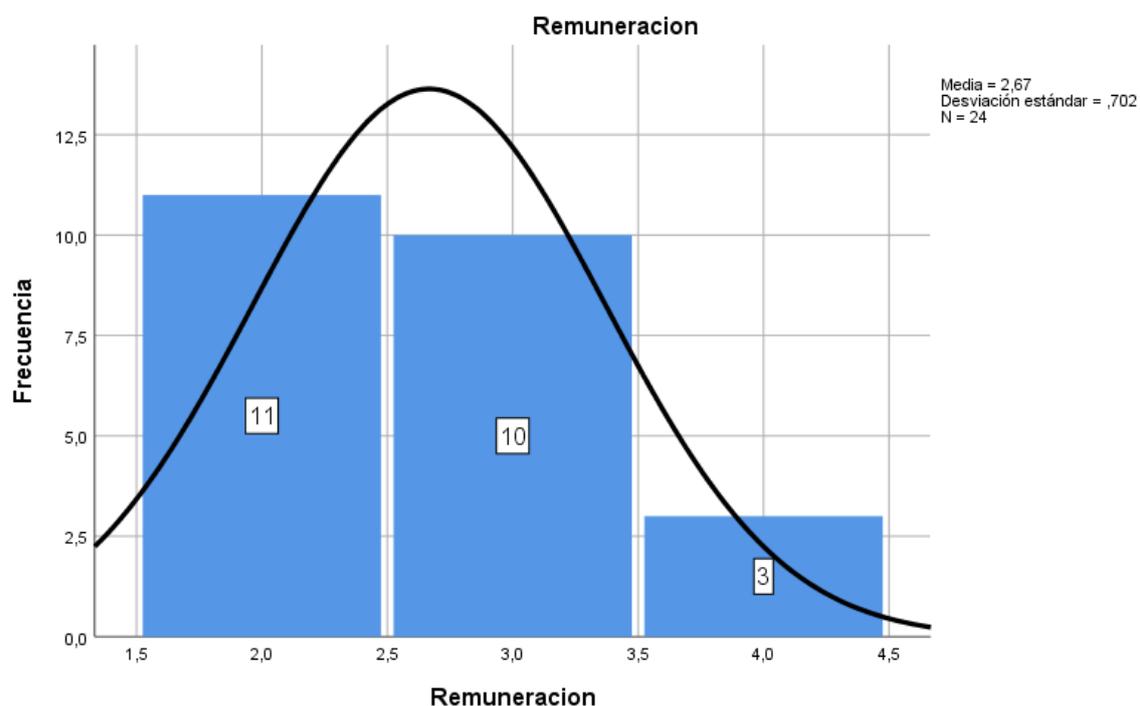
**Interpretación:**

Se investigó sobre la salida del personal poco productivo en la institución y se pudo apreciar que el 54.2% de los trabajadores califican de mala la salida del personal poco productivo en la institución. Asimismo, un 25% de trabajadores califican de regular la salida de este tipo de trabajadores.

**Tabla 43: remuneración**

|        |         | Remuneración |            |                   |                      |
|--------|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALA    | 11           | 45,8       | 45,8              | 45,8                 |
|        | REGULAR | 10           | 41,7       | 41,7              | 87,5                 |
|        | BUENA   | 3            | 12,5       | 12,5              | 100,0                |
|        | Total   | 24           | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 39: Histograma remuneración**



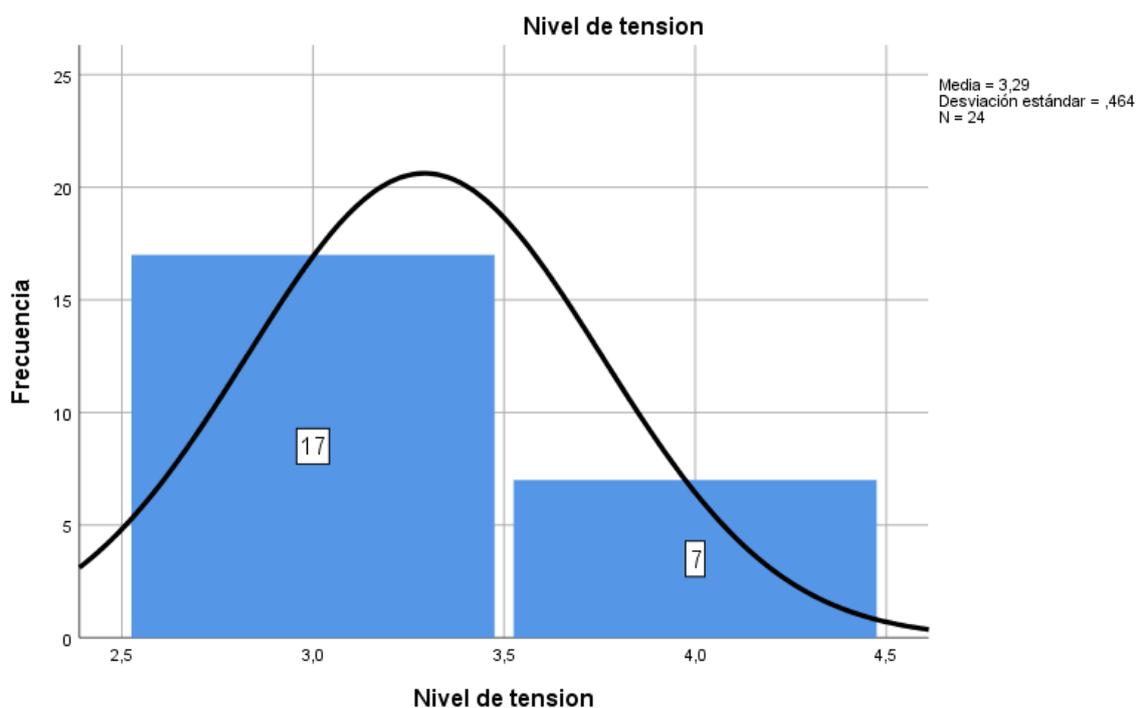
**Interpretación:**

Se investigó la remuneración recibida de los trabajadores por parte de la institución y se pudo apreciar que el 45.8% de los trabajadores califican de mala la remuneración percibida por parte de la institución. Asimismo, un 41.7% de trabajadores califican de regular la remuneración recibida.

**Tabla 44: nivel de tensión**

|        |         | Nivel de tensión |            |                   |                      |
|--------|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia       | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 17               | 70,8       | 70,8              | 70,8                 |
|        | BUENA   | 7                | 29,2       | 29,2              | 100,0                |
|        | Total   | 24               | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 40: Histograma nivel de tensión**



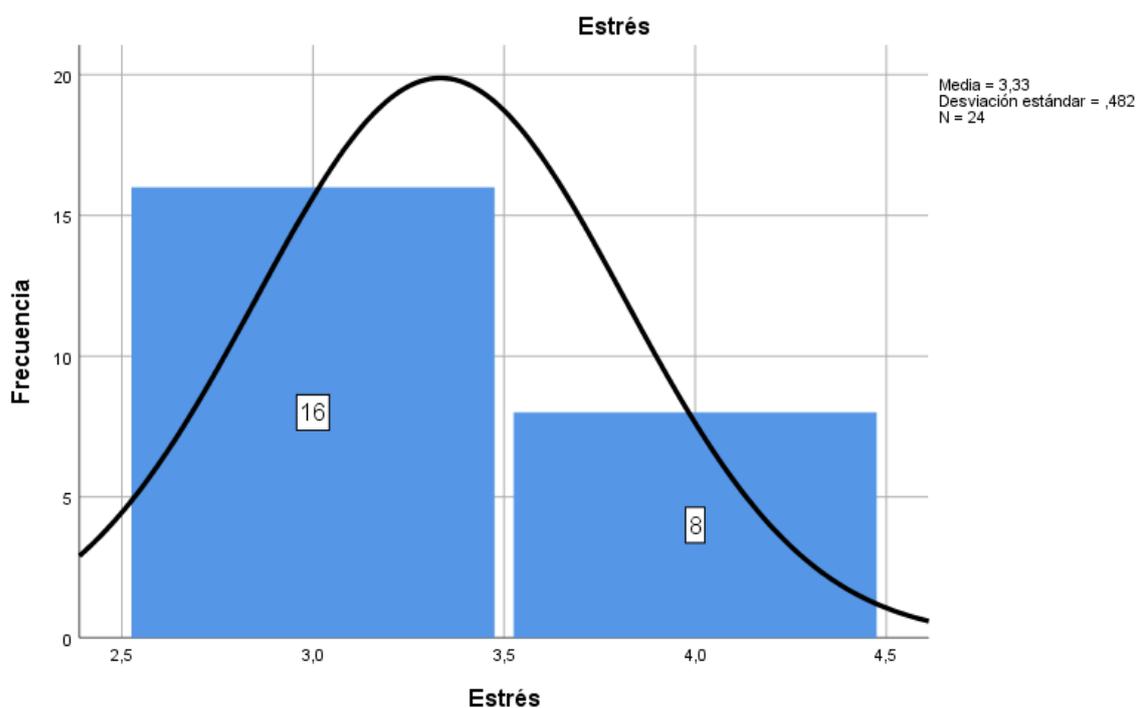
**Interpretación:**

Se investigó el nivel de tensión percibida por los trabajadores en la institución y se pudo apreciar que el 70.8% de los trabajadores califican de regular el nivel de tensión. Asimismo, un 29.2% de trabajadores califican de regular el nivel de tensión percibida por los trabajadores.

**Tabla 45: Estrés**

|        |         | <b>Estrés</b> |            |                   |                      |
|--------|---------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia    | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 16            | 66,7       | 66,7              | 66,7                 |
|        | BUENA   | 8             | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|        | Total   | 24            | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 41: Histograma Estrés**



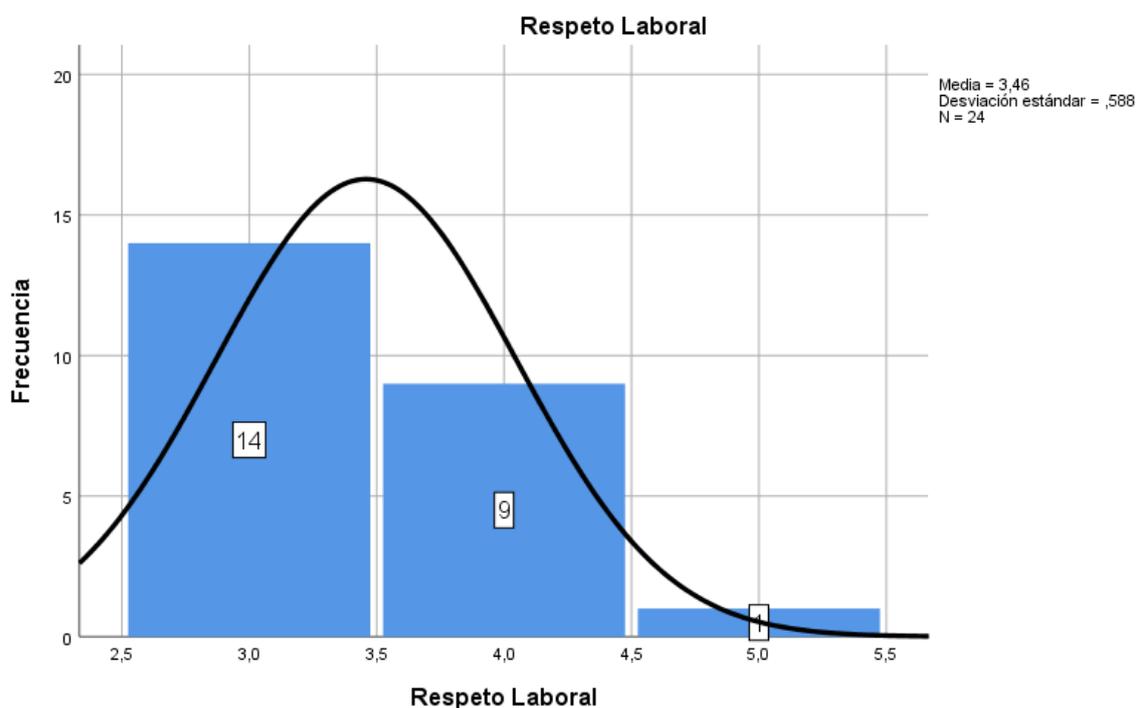
**Interpretación:**

Se investigó el estrés de los trabajadores en horarios de trabajo en la institución y se pudo apreciar que el 66.7% de los trabajadores califican de regular el nivel de estrés. Asimismo, un 33.3% de trabajadores califican de buena el nivel de estrés percibida por los trabajadores.

**Tabla 46: respeto laboral**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 14         | 58,3       | 58,3              | 58,3                 |
|        | BUENA     | 9          | 37,5       | 37,5              | 95,8                 |
|        | MUY BUENA | 1          | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 42: Histograma respeto laboral**



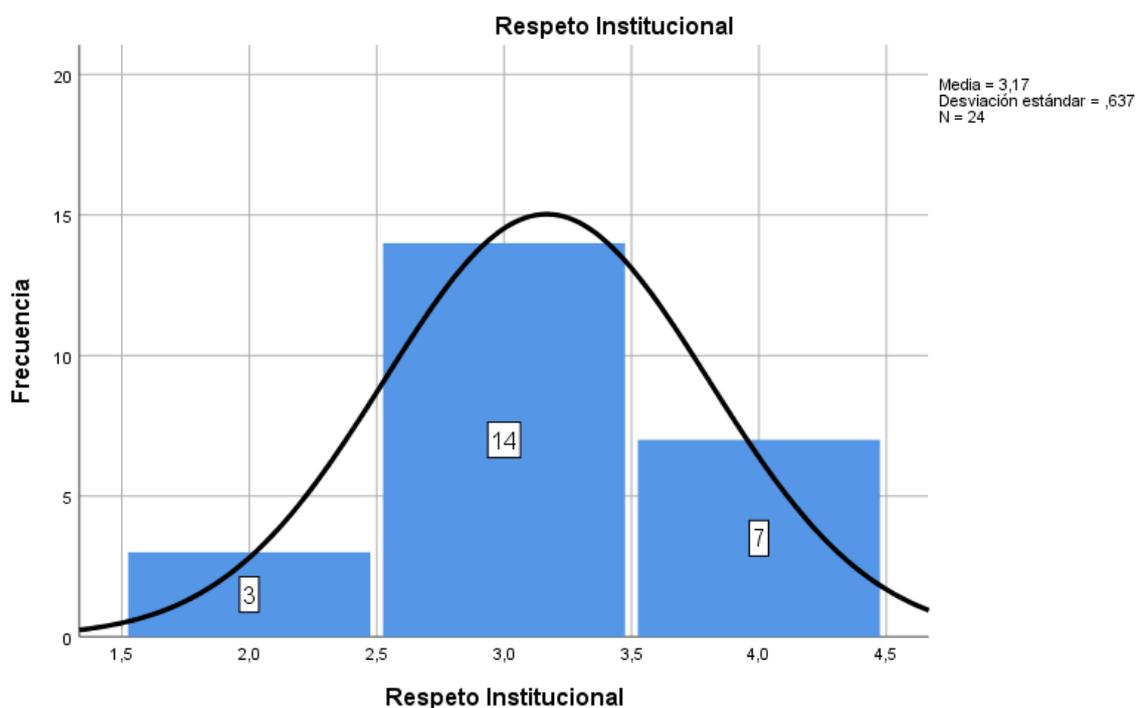
**Interpretación:**

Se investigó al trato, respeto, que se dan entre trabajadores de la institución y se pudo apreciar que el 58.3% de los trabajadores califican de regular el respeto entre trabajadores. Asimismo, un 37.5% de trabajadores califican de buena al trato, respeto, que se dan entre trabajadores de la institución.

**Tabla 47: respeto institucional**

|        |         | Respeto Institucional |            |                   |                      |
|--------|---------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALA    | 3                     | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
|        | REGULAR | 14                    | 58,3       | 58,3              | 70,8                 |
|        | BUENA   | 7                     | 29,2       | 29,2              | 100,0                |
|        | Total   | 24                    | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 43: Histograma respeto institucional**



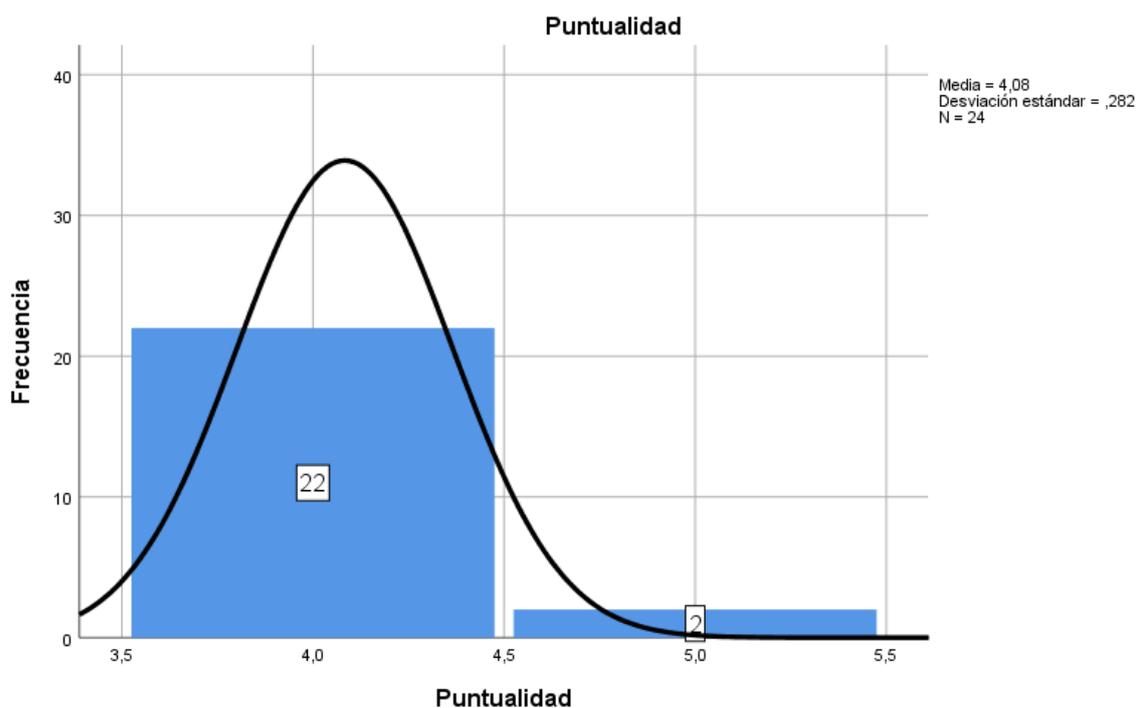
**Interpretación:**

Se investigó al trato, respeto, que se le da por parte de la institución hacia los trabajadores y se pudo apreciar que el 58.3% de los trabajadores califican de regular el respeto de la institución. Asimismo, un 29.2% de trabajadores califican de buena al trato, respeto, que se le da por parte de la institución.

**Tabla 48: puntualidad**

|        |           | <b>Puntualidad</b> |            |                   |                      |
|--------|-----------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia         | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | BUENA     | 22                 | 91,7       | 91,7              | 91,7                 |
|        | MUY BUENA | 2                  | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total     | 24                 | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 44: Histograma puntualidad**



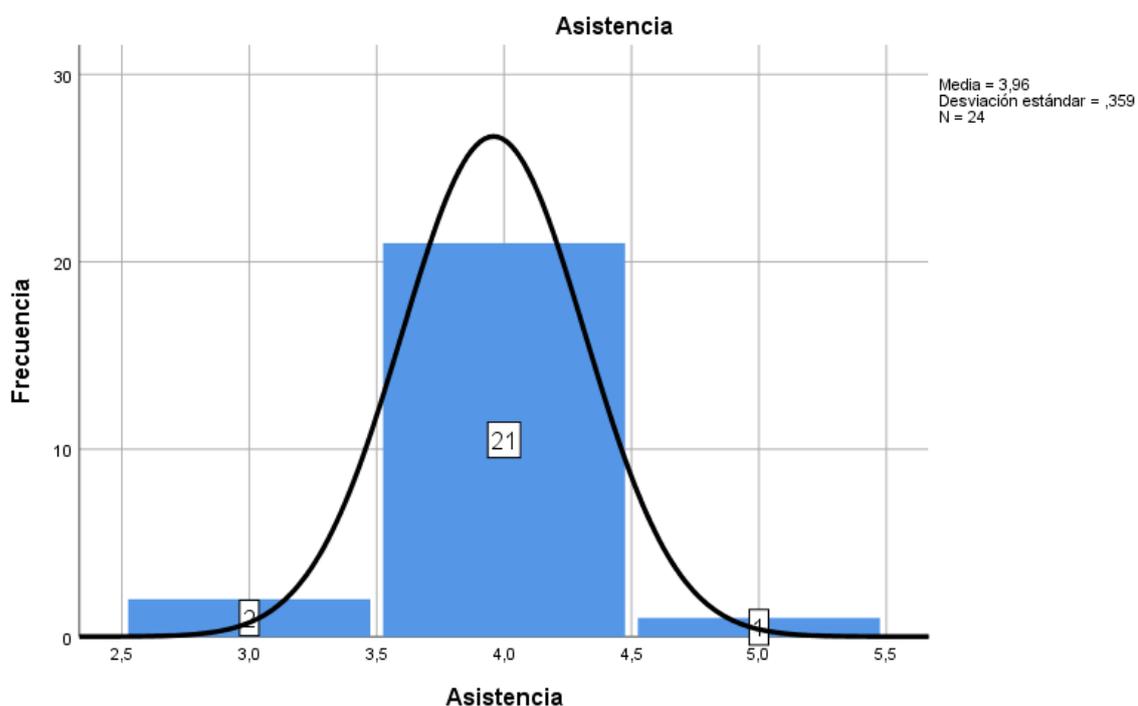
**Interpretación:**

Se investigó al cumplimiento del horario de ingreso del personal a la institución y se pudo apreciar que el 91.7% de los trabajadores califican de buena la puntualidad de los trabajadores. Asimismo, un 8.3% de trabajadores califican de muy buena al cumplimiento del horario de ingreso del personal a la institución.

**Tabla 49: asistencia**

|        |           | Asistencia |            |                   |                      |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR   | 2          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|        | BUENA     | 21         | 87,5       | 87,5              | 95,8                 |
|        | MUY BUENA | 1          | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 45: Histograma asistencia**



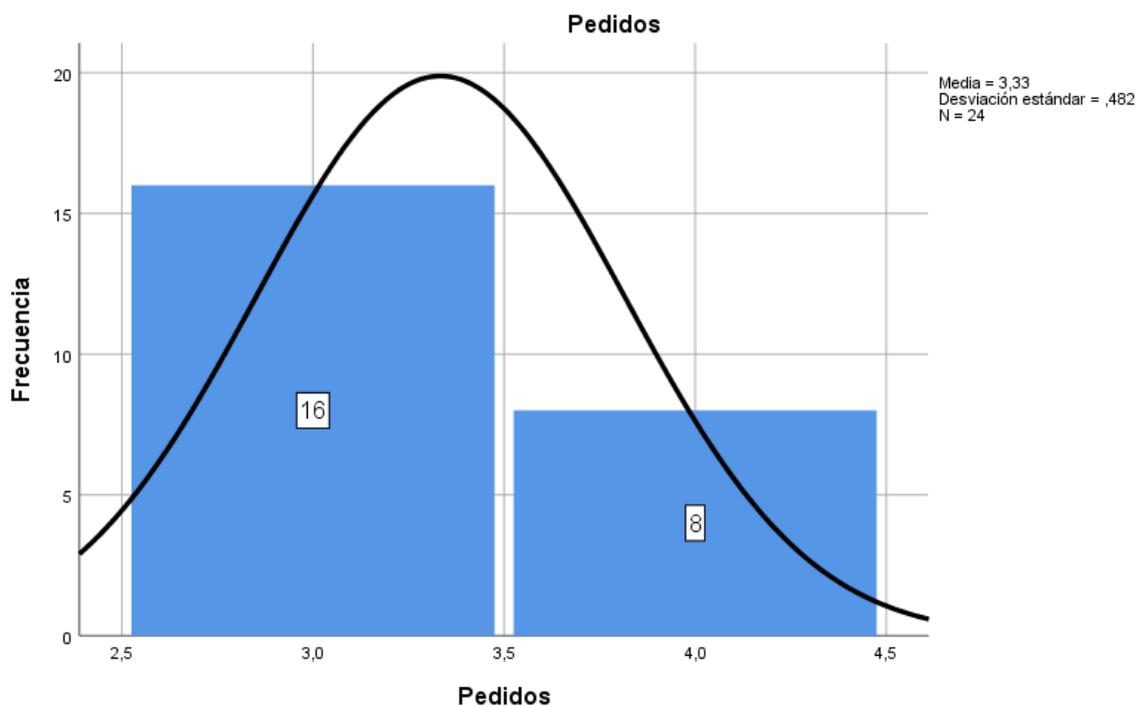
**Interpretación:**

Se investigó la asistencia de los trabajadores de la institución y se pudo apreciar que el 87.5% de los trabajadores califican de buena la asistencia de los trabajadores. Asimismo, un 8.3% y 4.2 de trabajadores califican de muy buena y regular respectivamente la asistencia de los trabajadores de la institución.

**Tabla 50: pedidos**

|        |         | <b>Pedidos</b> |            |                   |                      |
|--------|---------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia     | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 16             | 66,7       | 66,7              | 66,7                 |
|        | BUENA   | 8              | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|        | Total   | 24             | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 46: Histograma pedidos**



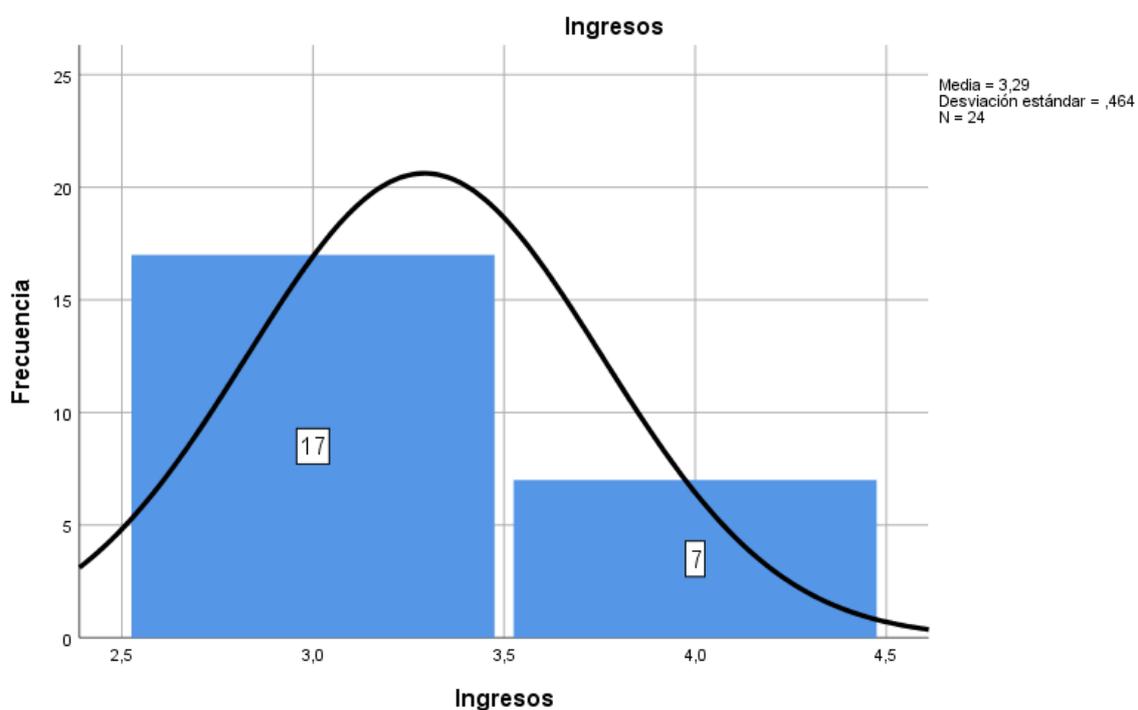
**Interpretación:**

Se investigó sobre el trabajo que realizan los trabajadores bajo ciertos momentos de tensión por grandes volúmenes de pedidos y se pudo apreciar que el 66.7% de los trabajadores califican de regular el trabajo de los trabajadores en momentos de tensión por grandes volúmenes. Asimismo, 33.3% de trabajadores califican muy buena.

**Tabla 51: ingresos**

|        |         | Ingresos   |            |                   |                      |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 17         | 70,8       | 70,8              | 70,8                 |
|        | BUENA   | 7          | 29,2       | 29,2              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 47: Histograma ingresos**



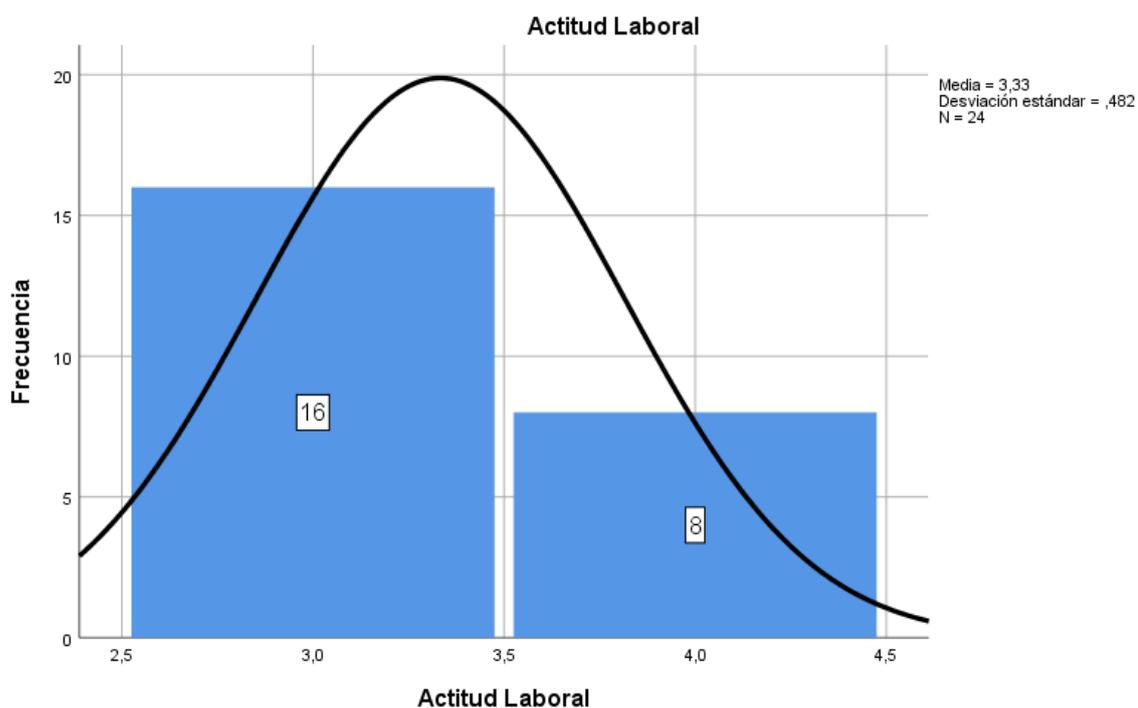
**Interpretación:**

Se investigó sobre el trabajo que realizan los trabajadores bajo ciertos momentos de tensión por grandes volúmenes de ingresos y se pudo apreciar que el 70.8% de los trabajadores califican de regular el trabajo de los trabajadores en momentos de tensión por grandes volúmenes de ingreso. Asimismo, 29.2% de trabajadores califican muy buena.

**Tabla 52: actitud laboral**

|        |         | <b>Actitud Laboral</b> |            |                   |                      |
|--------|---------|------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia             | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 16                     | 66,7       | 66,7              | 66,7                 |
|        | BUENA   | 8                      | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|        | Total   | 24                     | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 48: Histograma actitud laboral**



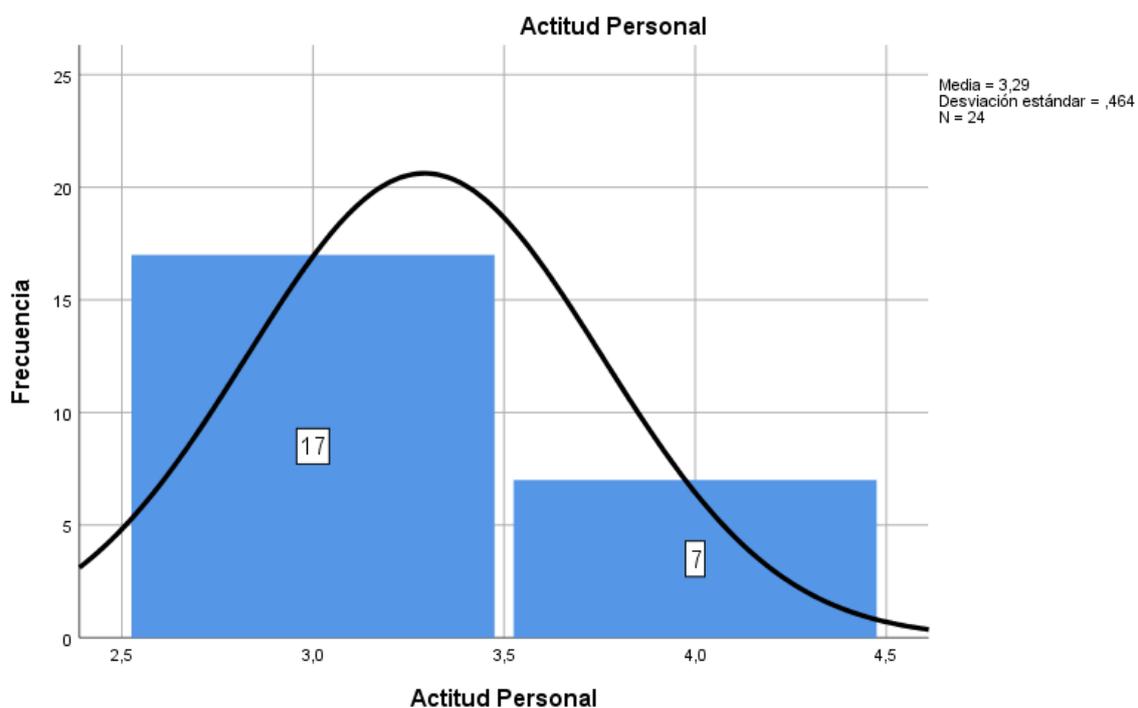
**Interpretación:**

Se investigó sobre la actitud laboral que tienen los trabajadores a sus labores en horarios de trabajo y se pudo apreciar que el 66.7% de los trabajadores califican de regular la actitud de los trabajadores. Asimismo, 33.3% de trabajadores califican de buena la actitud laboral que tienen los trabajadores a sus labores en horarios de trabajo.

**Tabla 53: actitud personal**

|        |         | <b>Actitud Personal</b> |            |                   |                      |
|--------|---------|-------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia              | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 17                      | 70,8       | 70,8              | 70,8                 |
|        | BUENA   | 7                       | 29,2       | 29,2              | 100,0                |
|        | Total   | 24                      | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 49: Histograma actitud personal**



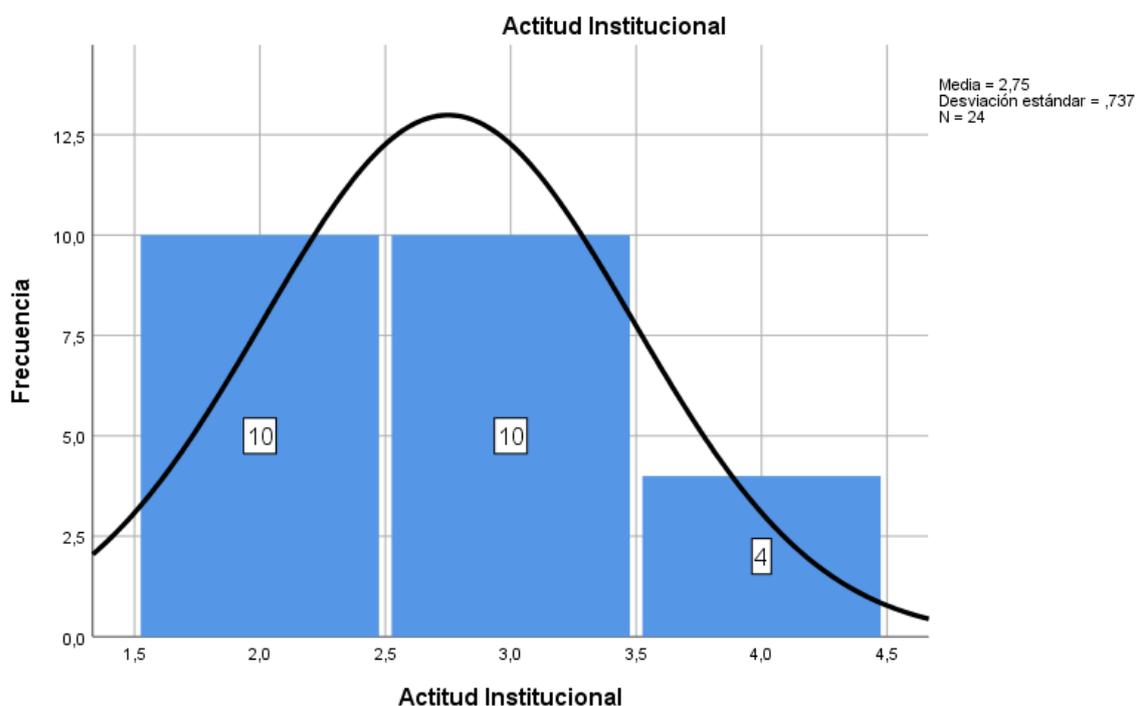
**Interpretación:**

Se investigó sobre la actitud de los compañeros frente a las dificultades o situaciones negativas y se pudo apreciar que el 70.8% de los trabajadores califican de regular la actitud de los trabajadores. Asimismo, 29.2% de trabajadores califican de buena la actitud de los compañeros frente a las dificultades o situaciones negativas.

**Tabla 54: actitud institucional**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MALA    | 10         | 41,7       | 41,7              | 41,7                 |
|        | REGULAR | 10         | 41,7       | 41,7              | 83,3                 |
|        | BUENA   | 4          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 50: Histograma actitud institucional**



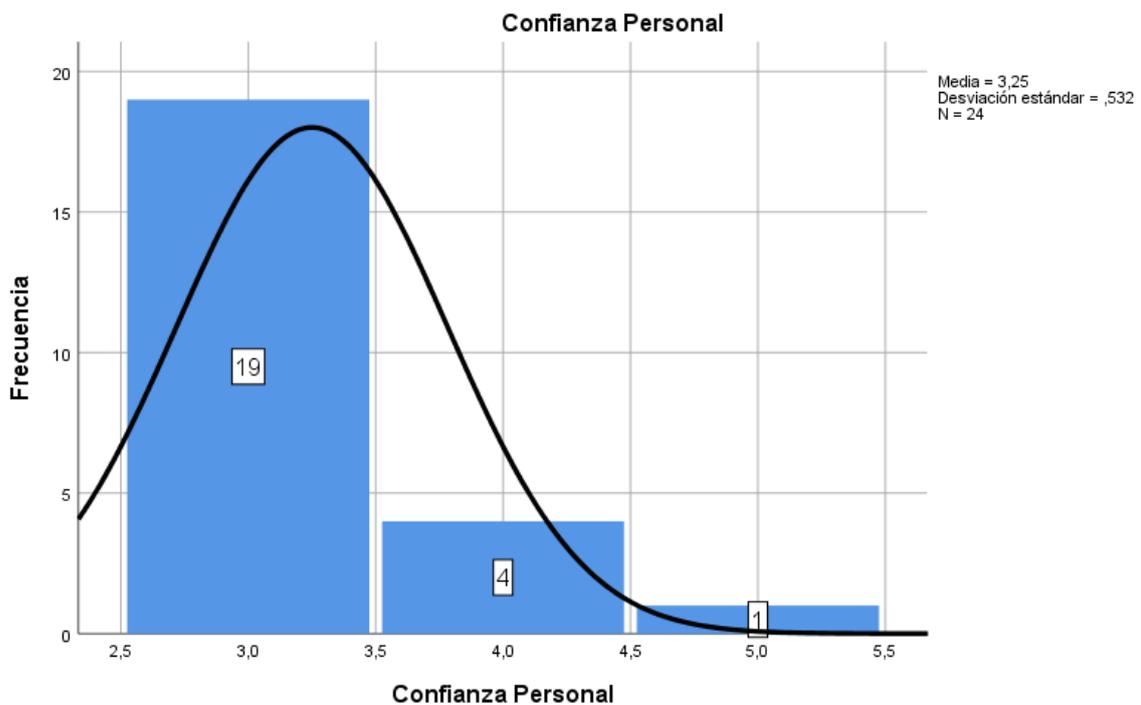
**Interpretación:**

Se investigó sobre la actitud de los directivos para frente a las dificultades expuestas por los trabajadores y se pudo apreciar que el 41.7% de los trabajadores califican de regular la actitud de los directivos. Asimismo, otro 41.7% de trabajadores califican de regular la actitud de los directivos para frente a las dificultades expuestas por los trabajadores.

**Tabla 55: confianza personal**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 19         | 79,2       | 79,2              | 79,2                 |
|        | BUENA     | 4          | 16,7       | 16,7              | 95,8                 |
|        | MUY BUENA | 1          | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 51: Histograma confianza personal**



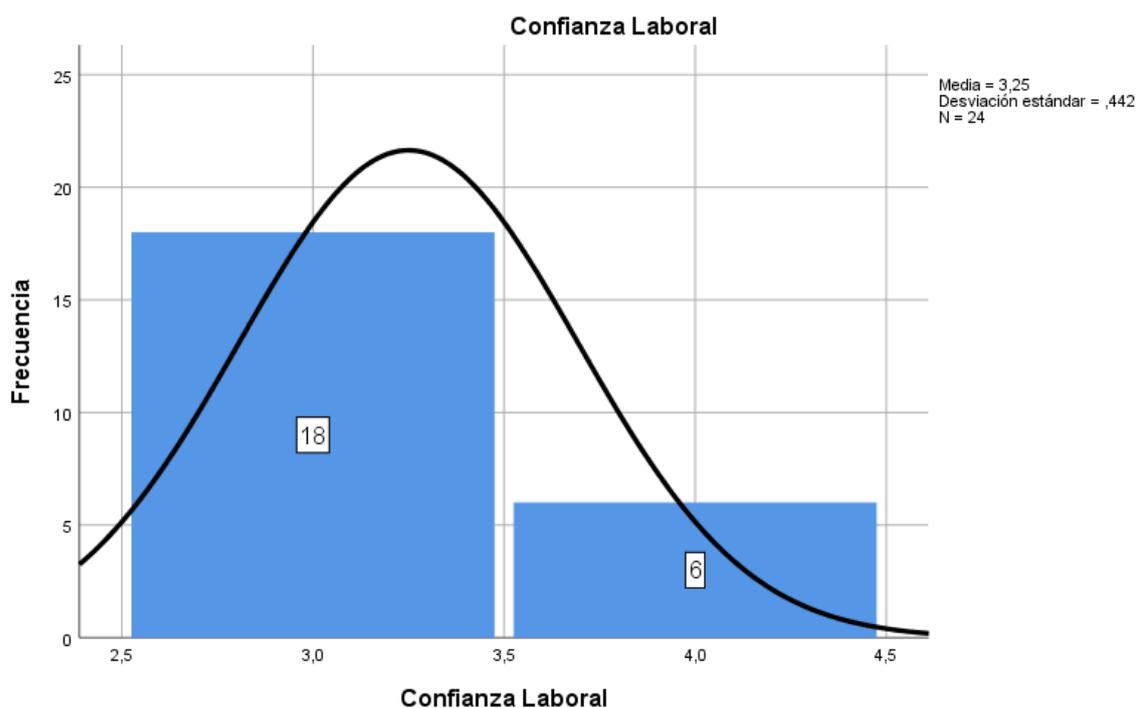
**Interpretación:**

Se investigó sobre el nivel de interés en el crecimiento profesional que tienen los trabajadores y se pudo apreciar que el 79.2% de los trabajadores califican de regular el nivel de interés de crecimiento profesional. Asimismo, otro 16.7% de trabajadores califican de regular el nivel de interés en el crecimiento profesional que tienen los trabajadores.

**Tabla 56: confianza laboral**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR | 18         | 75,0       | 75,0              | 75,0                 |
|        | BUENA   | 6          | 25,0       | 25,0              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 52: Histograma confianza laboral**



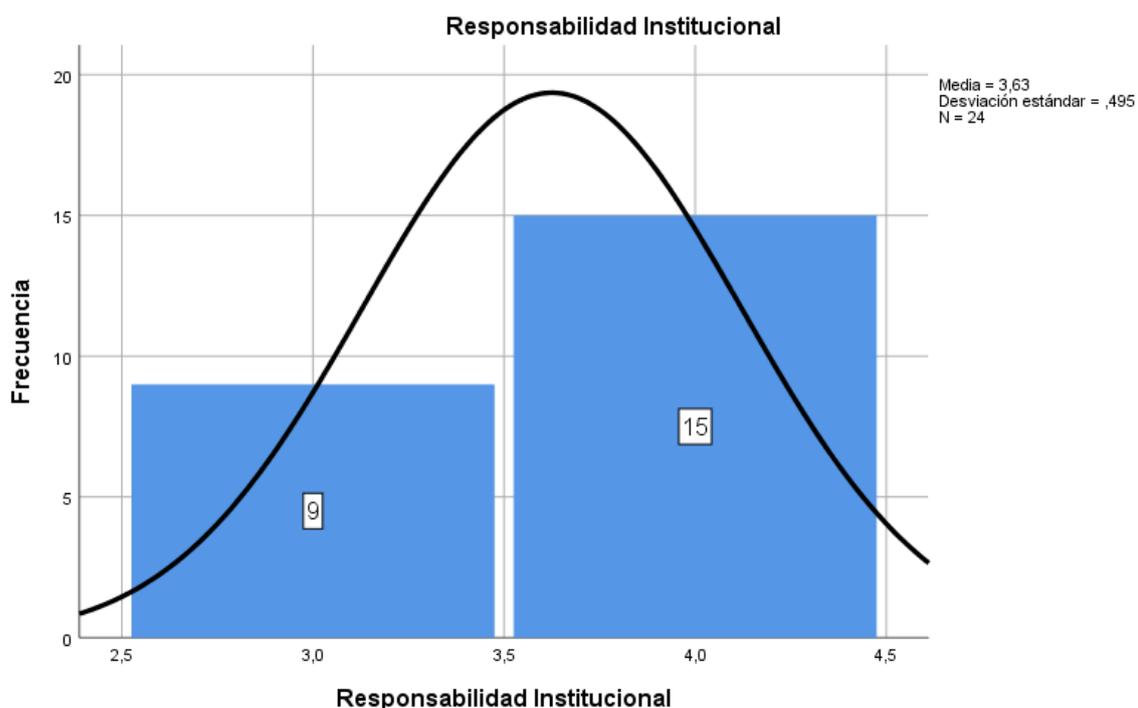
**Interpretación:**

Se investigó sobre la confianza entre los empleados de una misma área de trabajo de la institución y se pudo apreciar que el 75% de los trabajadores califican de regular el nivel de confianza entre los trabajadores. Asimismo, otro 25% de trabajadores califican de buena la confianza entre los empleados de una misma área de trabajo de la institución.

**Tabla 57: responsabilidad institucional**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR | 9          | 37,5       | 37,5              | 37,5                 |
|        | BUENA   | 15         | 62,5       | 62,5              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 53: Histograma responsabilidad institucional**



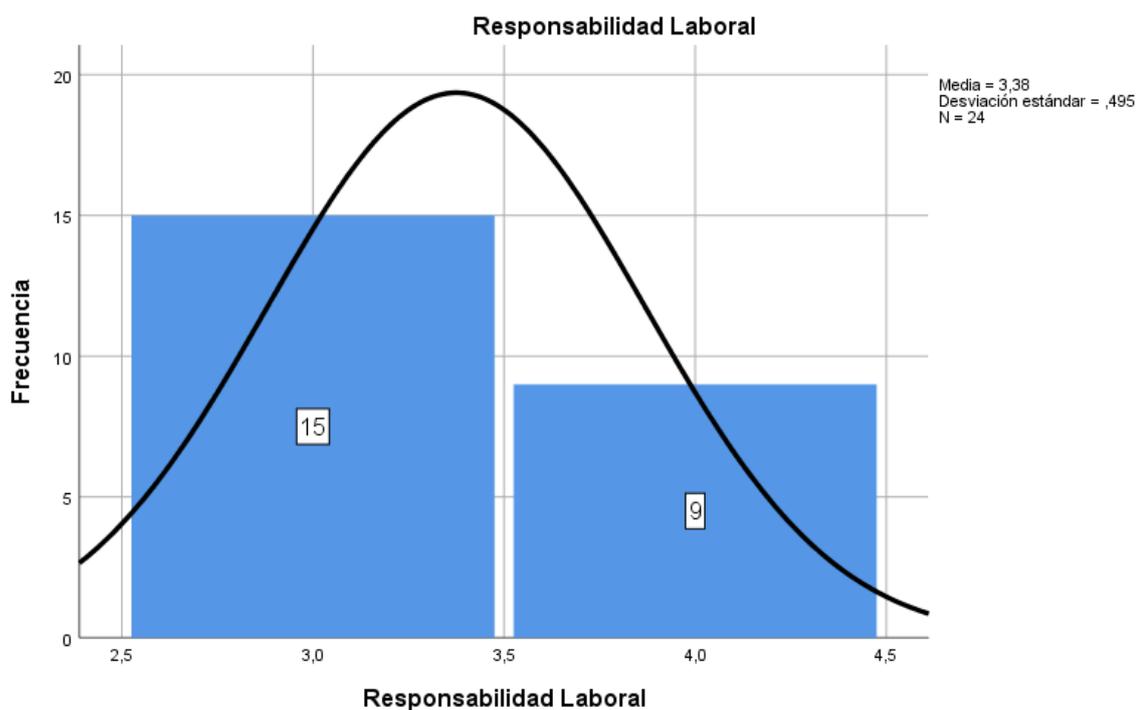
**Interpretación:**

Se investigó la claridad de la responsabilidad de los puestos en la normativa de la institución y se pudo apreciar que el 62.5% de los trabajadores califican de buena a la claridad de la responsabilidad. Asimismo, otro 37.5% de trabajadores califican de regular la claridad de la responsabilidad de los puestos en la normativa de la institución.

**Tabla 58: responsabilidad laboral**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR | 15         | 62,5       | 62,5              | 62,5                 |
|        | BUENA   | 9          | 37,5       | 37,5              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 54: Histograma responsabilidad laboral**



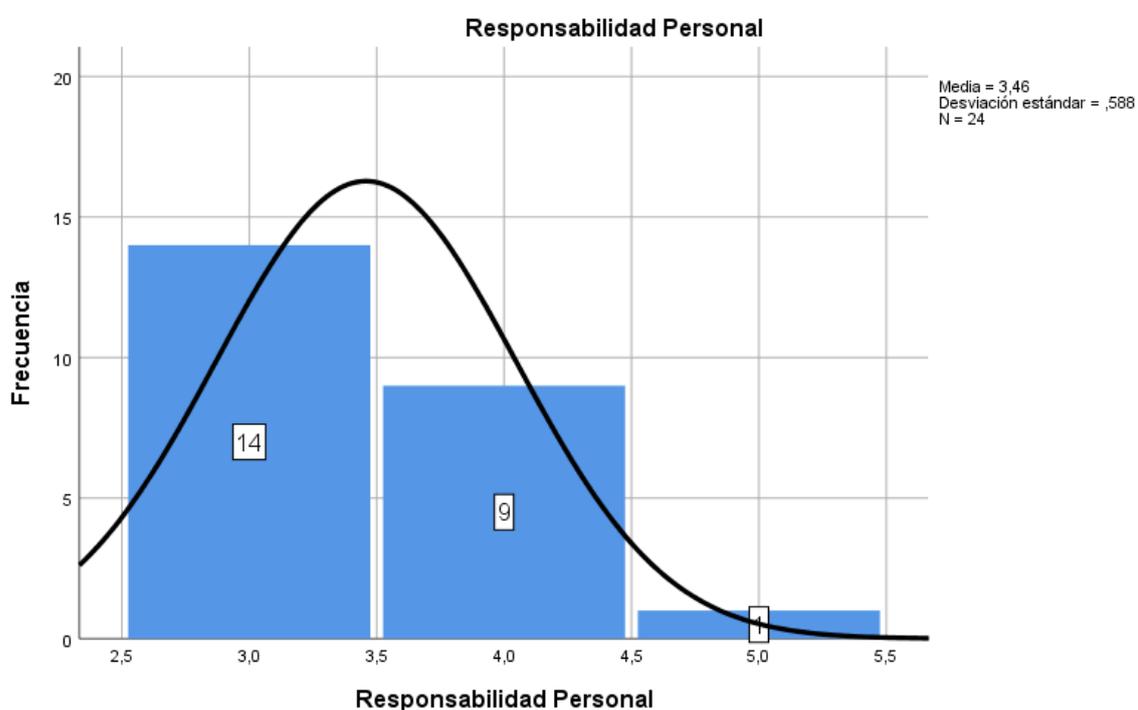
**Interpretación:**

Se investigó sobre la responsabilidad individual de cada trabajador para el logro de su meta y se pudo apreciar que el 62.5% de los trabajadores califican de regular a la responsabilidad individual. Asimismo, otro 37.5% de trabajadores califican de buena la responsabilidad individual de cada trabajador para el logro de su meta.

**Tabla 59: responsabilidad personal**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR   | 14         | 58,3       | 58,3              | 58,3                 |
|        | BUENA     | 9          | 37,5       | 37,5              | 95,8                 |
|        | MUY BUENA | 1          | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|        | Total     | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 55: Histograma responsabilidad personal**



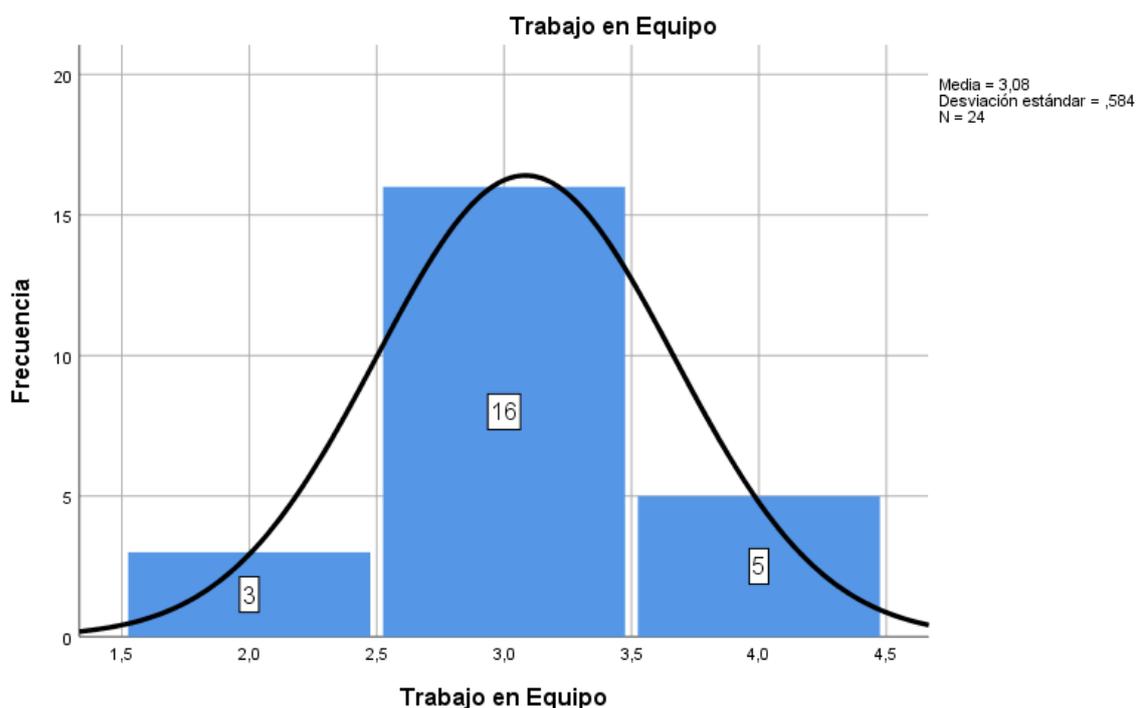
**Interpretación:**

Se investigó sobre la prevención de errores por parte de los trabajadores y se pudo apreciar que el 58.3% de los trabajadores lo califican de regular. Asimismo, otro 37.5% de trabajadores califican de buena a la prevención de errores por parte de los trabajadores.

**Tabla 60: trabajo en equipo**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MALA    | 3          | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
|        | REGULAR | 16         | 66,7       | 66,7              | 79,2                 |
|        | BUENA   | 5          | 20,8       | 20,8              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 56: Histograma trabajo en equipo**



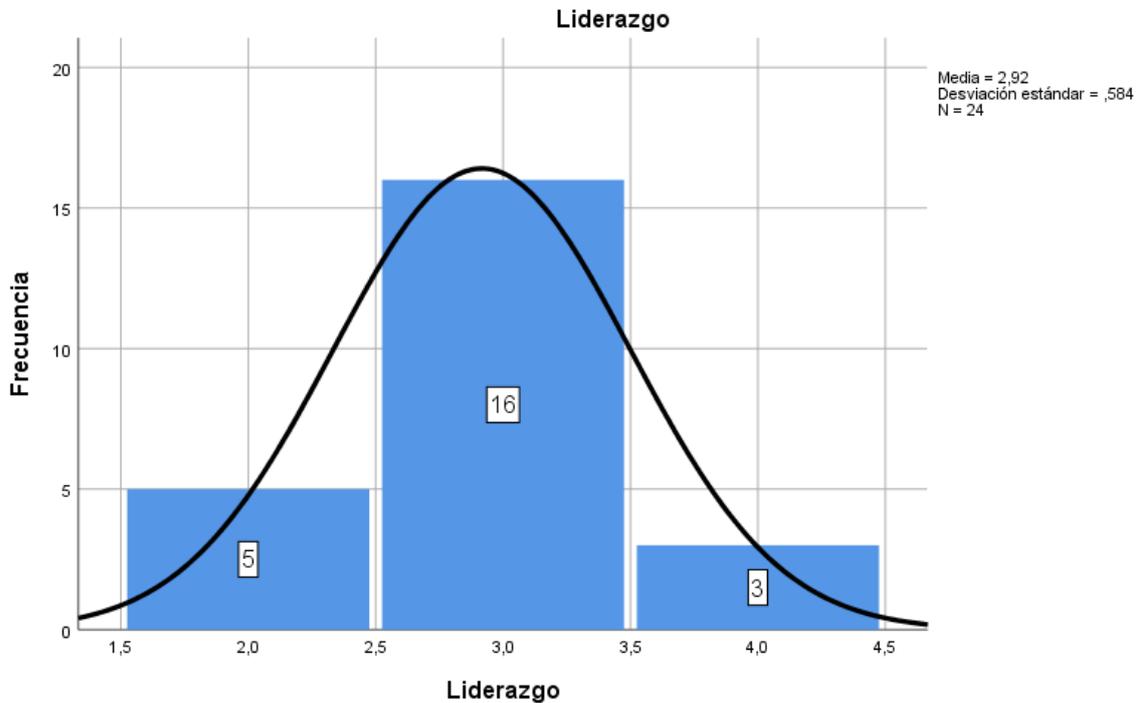
**Interpretación:**

Se investigó sobre la valoración y respeto de las ideas de los demás trabajadores y se pudo apreciar que el 66.7% de los trabajadores lo califican de regular. Asimismo, un 20.8% de trabajadores califican de buena la valoración y respeto de las ideas de los demás trabajadores.

**Tabla 61: liderazgo**

|        |         | Liderazgo  |            |                   |                      |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALA    | 5          | 20,8       | 20,8              | 20,8                 |
|        | REGULAR | 16         | 66,7       | 66,7              | 87,5                 |
|        | BUENA   | 3          | 12,5       | 12,5              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 57: Histograma liderazgo**



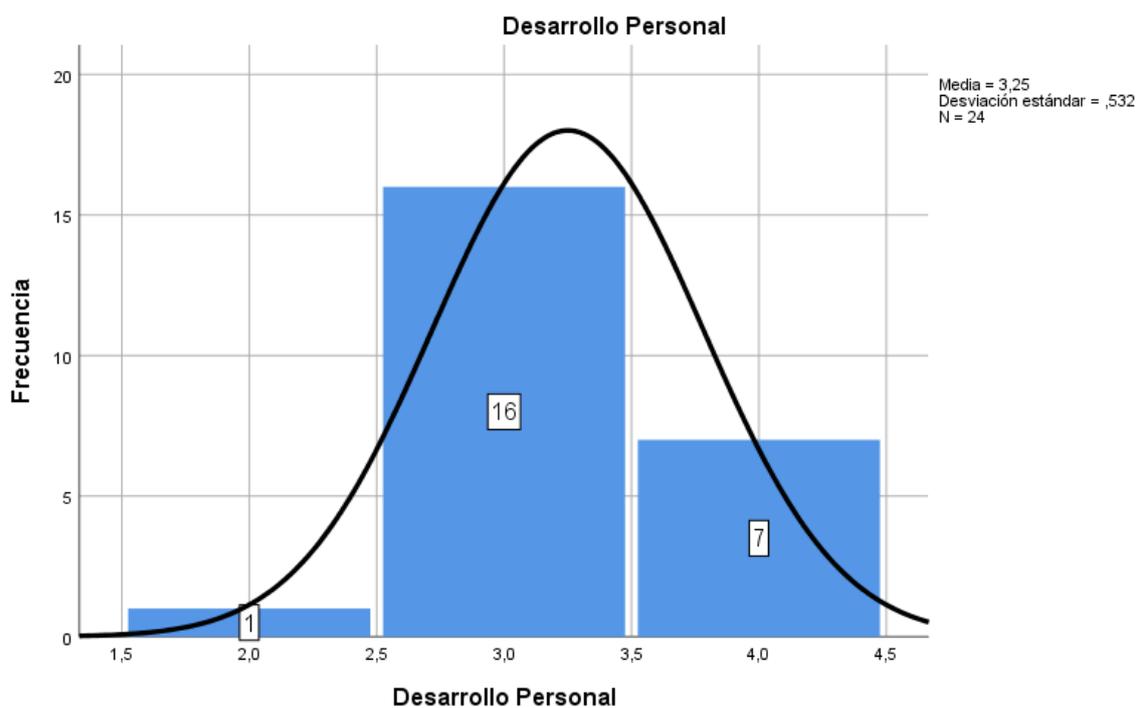
**Interpretación:**

Se investigó sobre la actitud al cambio e implementación de nuevas metodologías de trabajo y se pudo apreciar que el 66.7% de los trabajadores lo califican de regular. Asimismo, un 20.8% de trabajadores califican de mala la actitud al cambio e implementación nuevas metodologías de trabajo.

**Tabla 62: desarrollo personal**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MALA    | 1          | 4,2        | 4,2               | 4,2                  |
|        | REGULAR | 16         | 66,7       | 66,7              | 70,8                 |
|        | BUENA   | 7          | 29,2       | 29,2              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 58: Histograma desarrollo personal**



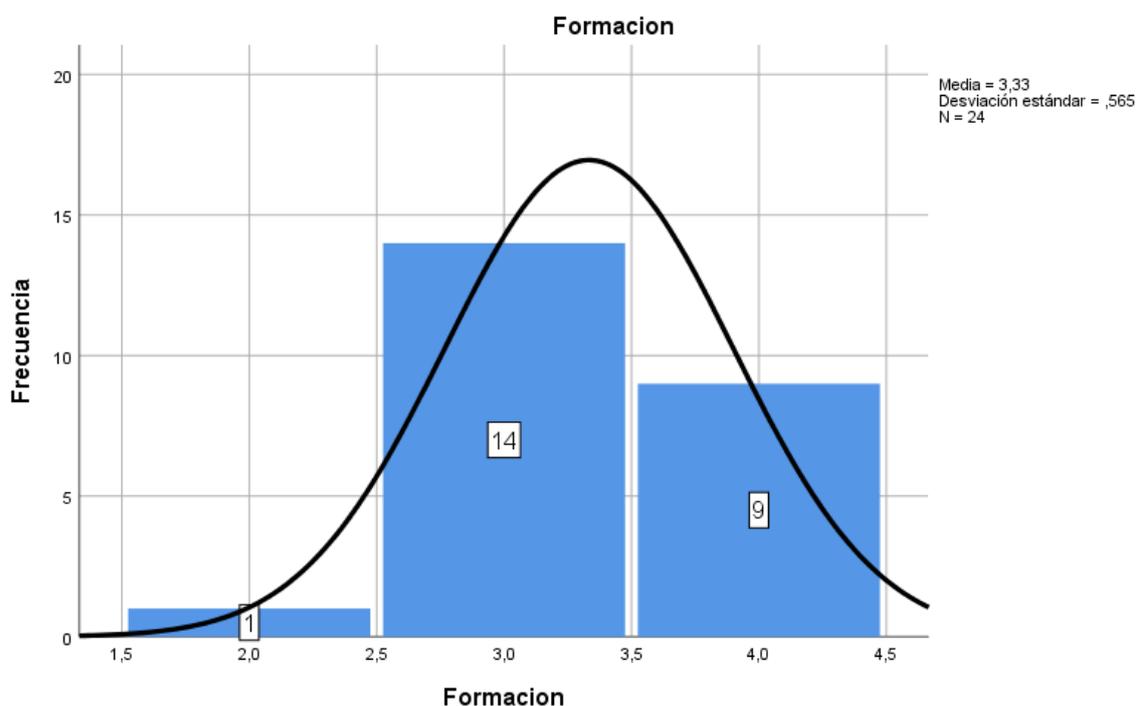
**Interpretación:**

Se investigó sobre el fomento del desarrollo personal por parte de la institución y se pudo apreciar que el 66.7% de los trabajadores lo califican de regular. Asimismo, un 29.2% de trabajadores califican de buena, el fomento del desarrollo personal por parte de la institución.

**Tabla 63: formación**

|        |         | <b>Formación</b> |            |                   |                      |
|--------|---------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia       | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALA    | 1                | 4,2        | 4,2               | 4,2                  |
|        | REGULAR | 14               | 58,3       | 58,3              | 62,5                 |
|        | BUENA   | 9                | 37,5       | 37,5              | 100,0                |
|        | Total   | 24               | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 59: Histograma formación**



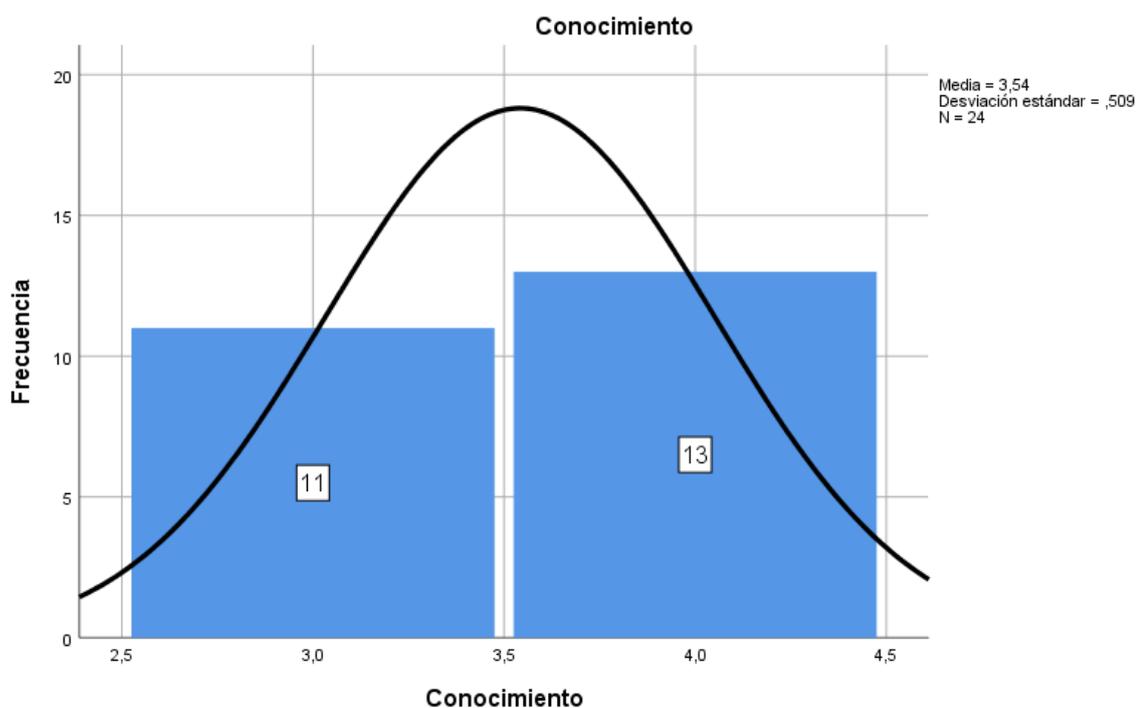
**Interpretación:**

Se investigó sobre la preparación para la realización del trabajo por parte de la institución y se pudo apreciar que el 58.3% de los trabajadores lo califican de regular la formación recibida. Asimismo, un 37.5% de trabajadores califican de buena, la preparación para la realización del trabajo por parte de la institución.

**Tabla 64: conocimiento**

|        |         | Conocimiento |            |                   |                      |
|--------|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR | 11           | 45,8       | 45,8              | 45,8                 |
|        | BUENA   | 13           | 54,2       | 54,2              | 100,0                |
|        | Total   | 24           | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 60: Histograma conocimiento**



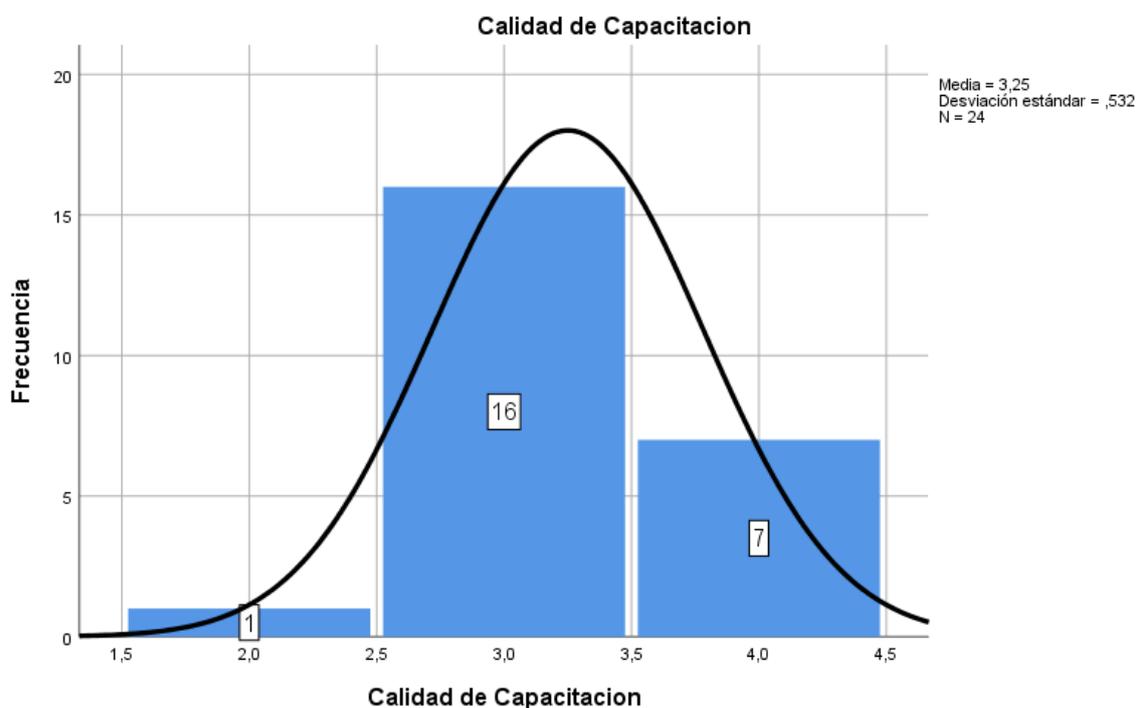
**Interpretación:**

Se investigó sobre los conocimientos de los empleados para desempeñar sus actividades y se pudo apreciar que el 54.2% de los trabajadores lo califican de buena los conocimientos de los trabajadores. Asimismo, un 45.8% de trabajadores califican de regular, los conocimientos de los empleados para desempeñar sus actividades.

**Tabla 65: calidad de capacitación**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MALA    | 1          | 4,2        | 4,2               | 4,2                  |
|        | REGULAR | 16         | 66,7       | 66,7              | 70,8                 |
|        | BUENA   | 7          | 29,2       | 29,2              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 61: Histograma calidad de capacitación**



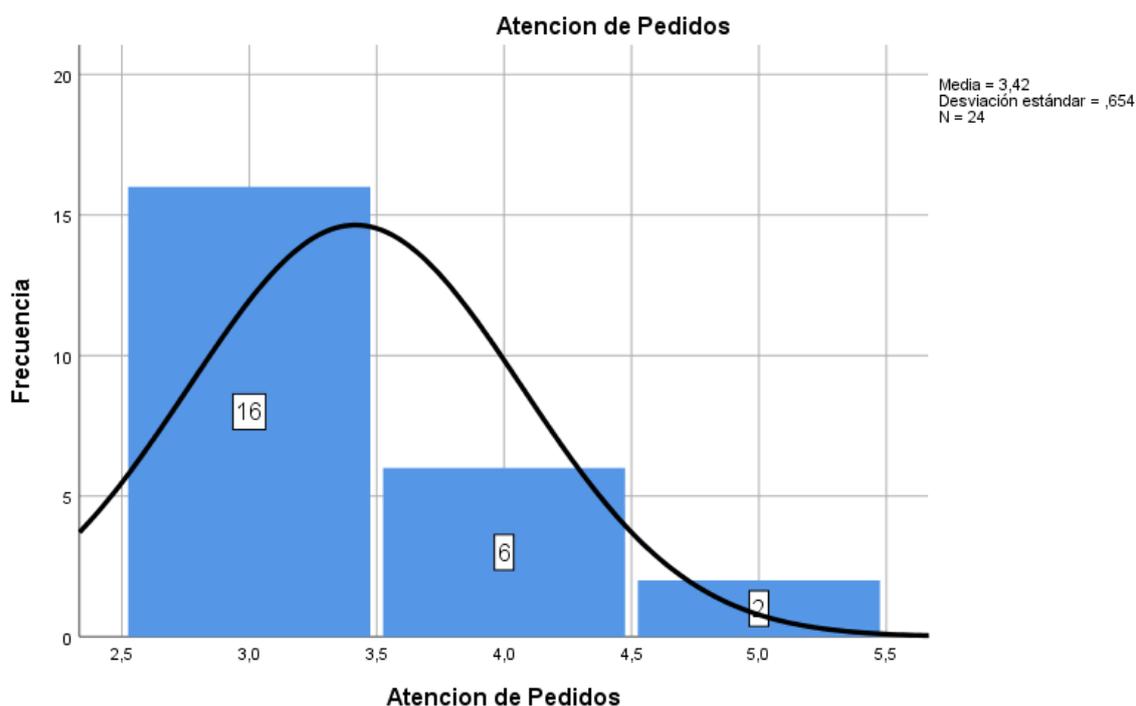
**Interpretación:**

Se investigó sobre el conocimiento adquirido por las capacitaciones para el desarrollo de sus actividades y se pudo apreciar que el 66.7% de los trabajadores lo califican de regular el conocimiento adquirido en las capacitaciones. Asimismo, un 29.2% de trabajadores califican de buena, los conocimientos adquiridos por las capacitaciones para el desarrollo de sus actividades.

**Tabla 66: atención de pedidos**

|        |           | Atención de Pedidos |            |                   |                      |
|--------|-----------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia          | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR   | 16                  | 66,7       | 66,7              | 66,7                 |
|        | BUENA     | 6                   | 25,0       | 25,0              | 91,7                 |
|        | MUY BUENA | 2                   | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total     | 24                  | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 62: Histograma atención de pedidos**



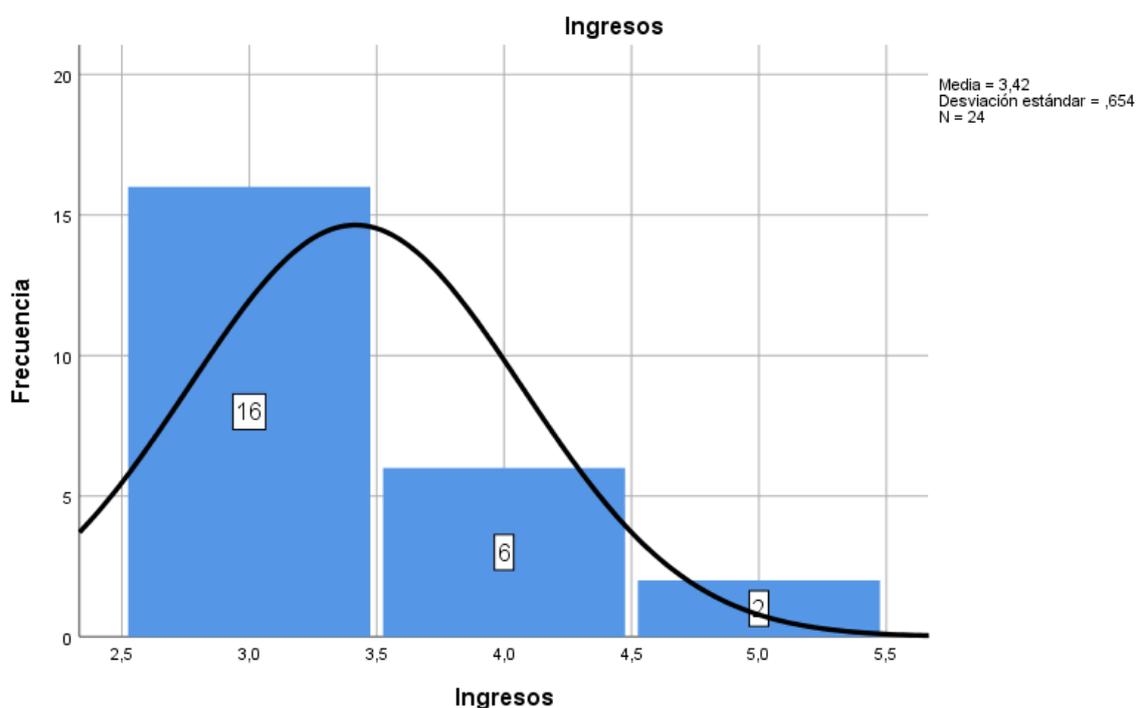
**Interpretación:**

Se investigó sobre la cantidad de pedidos atendidos de legajo solicitados por las diversas áreas y se pudo apreciar que el 66.7% de los trabajadores lo califican de regular la cantidad de pedidos atendidos por los trabajadores de la sección. Asimismo, un 25% de trabajadores califican de buena, la cantidad de pedidos atendidos de legajo solicitados por las diversas áreas.

**Tabla 67: Ingresos**

|        |           | <b>Ingresos</b> |            |                   |                      |
|--------|-----------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia      | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | REGULAR   | 16              | 66,7       | 66,7              | 66,7                 |
|        | BUENA     | 6               | 25,0       | 25,0              | 91,7                 |
|        | MUY BUENA | 2               | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total     | 24              | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 63: Histograma ingresos**



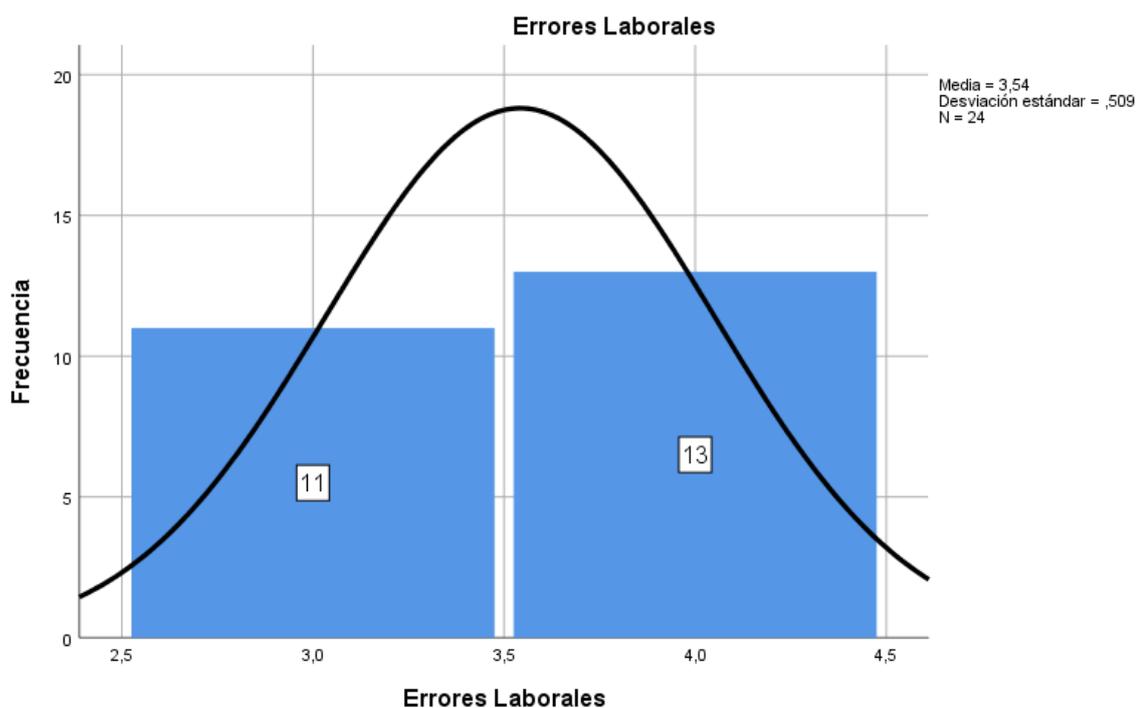
**Interpretación:**

Se investigó sobre la cantidad de Ingresos atendidos y archivados de legajo recibido por la sección y se pudo apreciar que el 66.7% de los trabajadores lo califican de regular la cantidad de ingresos atendidos y archivados por los trabajadores de la sección. Asimismo, un 25% de trabajadores califican de buena, la cantidad de Ingresos atendidos y archivados de legajo recibido por la sección.

**Tabla 68: errores laborales**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR | 11         | 45,8       | 45,8              | 45,8                 |
|        | BUENA   | 13         | 54,2       | 54,2              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 64: Histograma errores laborales**



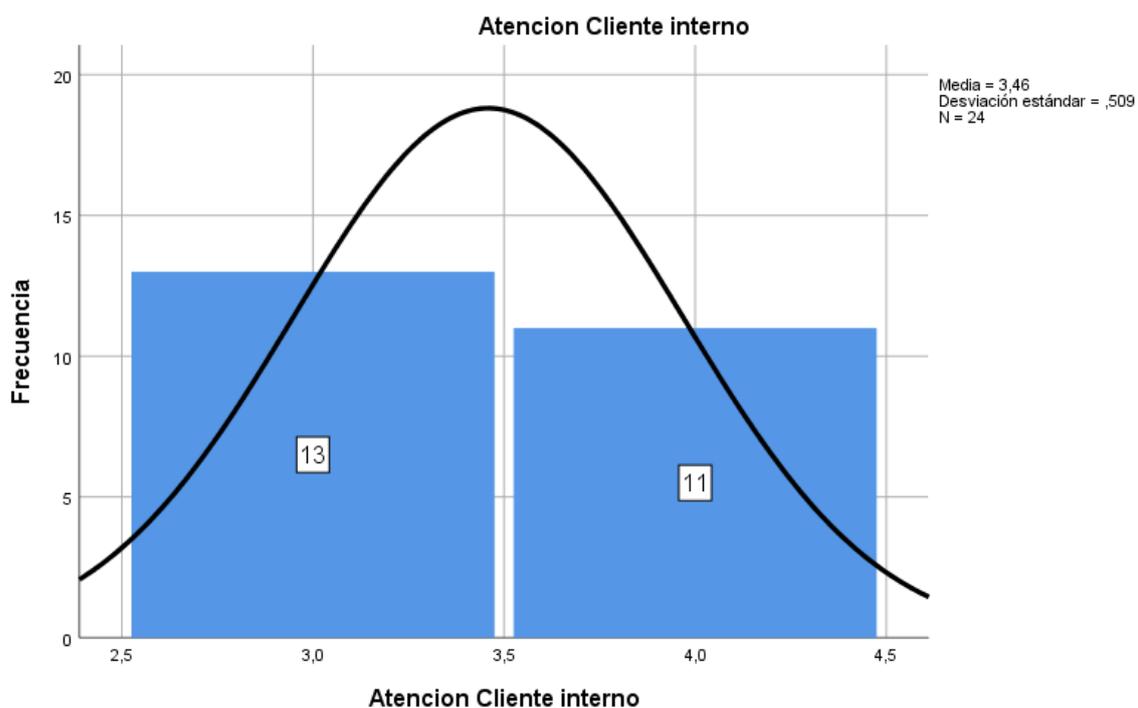
**Interpretación:**

Se investigó sobre la cantidad de errores realizados por los trabajadores de la institución durante el día y se pudo apreciar que el 54.2% de los trabajadores lo califican de buena la cantidad de errores emitidos por los trabajadores. Asimismo, un 45.8% de trabajadores califican de regular, la cantidad de errores realizados por los trabajadores de la institución durante el día.

**Tabla 69: atención cliente interno**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | REGULAR | 13         | 54,2       | 54,2              | 54,2                 |
|        | BUENA   | 11         | 45,8       | 45,8              | 100,0                |
|        | Total   | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Gráfico 65: Histograma atención cliente interno**



**Interpretación:**

Se investigó sobre la atención brindada al cliente interno por los trabajadores de la Sección y se pudo apreciar que el 54.2% de los trabajadores lo califican de regular la atención brindada al cliente interno por parte de la sección. Asimismo, un 45.8% de trabajadores califican de buena, a la atención brinda al cliente interno por los trabajadores de la Sección

## Anexo 13: Resultados de la investigación y análisis inferencial

**Tabla 70: Correlación Clima Organizacional con Desempeño laboral**

Resultado de la Prueba Estadística de la Hipótesis General en la presente investigación

- H0: No existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral
- H1: Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral

Inferencia Estadística:

- Como resultado de la presente investigación se ha evidenciado que existe una correlación muy alta entre clima organizacional y desempeño laboral, de 91.30%., encontrando una alta significación estadística entre las variables investigadas

|                      |                        | CLIMA ORGANIZACIONAL | DESEMPEÑO LABORAL |
|----------------------|------------------------|----------------------|-------------------|
| CLIMA ORGANIZACIONAL | Correlación de Pearson | 1                    | ,913**            |
|                      | Sig. (bilateral)       |                      | ,000              |
|                      | N                      | 24                   | 24                |
| DESEMPEÑO LABORAL    | Correlación de Pearson | ,913**               | 1                 |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,000                 |                   |
|                      | N                      | 24                   | 24                |

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

### Tabla 71: Correlación Ambiente Físico con Desempeño laboral

Resultado de la Prueba Estadística de la Hipótesis Especifica 1 en la presente investigación

- H0: No existe relación entre ambiente físico y desempeño laboral
- H1: Existe relación entre ambiente físico y desempeño laboral

Inferencia Estadística:

- Como resultado de la presente investigación se ha evidenciado que existe una correlación media moderada entre ambiente físico y desempeño laboral, de 65.30%., encontrando una alta significación estadística entre las variables investigadas.

|                   |                        | AMBIENTE<br>FISICO | DESEMPEÑO<br>LABORAL |
|-------------------|------------------------|--------------------|----------------------|
| AMBIENTE FISICO   | Correlación de Pearson | 1                  | ,653**               |
|                   | Sig. (bilateral)       |                    | ,001                 |
|                   | N                      | 24                 | 24                   |
| DESEMPEÑO LABORAL | Correlación de Pearson | ,653**             | 1                    |
|                   | Sig. (bilateral)       | ,001               |                      |
|                   | N                      | 24                 | 24                   |

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

**Tabla 72: Correlación Estructura con Desempeño laboral**

Resultado de la Prueba Estadística de la Hipótesis Especifica 2 en la presente investigación

- H0: No existe relación entre estructura y desempeño laboral
- H1: Existe relación entre estructura y desempeño laboral

Inferencia Estadística:

- Como resultado de la presente investigación se ha evidenciado que existe una correlación alta entre estructura y desempeño laboral, de 70.60%, encontrando una alta significación estadística entre las variables investigadas

|                   |                        | ESTRUCTURA | DESEMPEÑO LABORAL |
|-------------------|------------------------|------------|-------------------|
| ESTRUCTURA        | Correlación de Pearson | 1          | ,706**            |
|                   | Sig. (bilateral)       |            | ,000              |
|                   | N                      | 24         | 24                |
| DESEMPEÑO LABORAL | Correlación de Pearson | ,706**     | 1                 |
|                   | Sig. (bilateral)       | ,000       |                   |
|                   | N                      | 24         | 24                |

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

### Tabla 73: Correlación Ambiente social con Desempeño laboral

Resultado de la Prueba Estadística de la Hipótesis Especifica 3 en la presente investigación

- H0: No existe relación entre ambiente social y desempeño laboral
- H1: Existe relación entre ambiente social y desempeño laboral

Inferencia Estadística:

- Como resultado de la presente investigación se ha evidenciado que existe una correlación alta entre ambiente social y desempeño laboral de 84.70%., encontrando una alta significación estadística entre las variables investigadas

#### Correlaciones

|                   |                        | AMBIENTE SOCIAL | DESEMPEÑO LABORAL |
|-------------------|------------------------|-----------------|-------------------|
| AMBIENTE SOCIAL   | Correlación de Pearson | 1               | ,847**            |
|                   | Sig. (bilateral)       |                 | ,000              |
|                   | N                      | 24              | 24                |
| DESEMPEÑO LABORAL | Correlación de Pearson | ,847**          | 1                 |
|                   | Sig. (bilateral)       | ,000            |                   |
|                   | N                      | 24              | 24                |

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

### Tabla 74: Correlación Aspectos Personales con Desempeño laboral

Resultado de la Prueba Estadística de la Hipótesis Especifica 4 en la presente investigación

- H0: No existe relación entre aspectos personales y desempeño laboral
- H1: Existe relación entre aspectos personales y desempeño laboral

Inferencia Estadística:

- Como resultado de la presente investigación se ha evidenciado que existe una correlación alta entre aspectos personales y desempeño laboral de 83.10%., encontrando una alta significación estadística entre las variables investigadas

#### Correlaciones

|                     |                        | ASPECTOS<br>PERSONALES | DESEMPEÑO<br>LABORAL |
|---------------------|------------------------|------------------------|----------------------|
| ASPECTOS PERSONALES | Correlación de Pearson | 1                      | ,831**               |
|                     | Sig. (bilateral)       |                        | ,000                 |
|                     | N                      | 24                     | 24                   |
| DESEMPEÑO LABORAL   | Correlación de Pearson | ,831**                 | 1                    |
|                     | Sig. (bilateral)       | ,000                   |                      |
|                     | N                      | 24                     | 24                   |

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

**Tabla 75: Correlación Comportamiento Organizacional con Desempeño  
laboral**

Resultado de la Prueba Estadística de la Hipótesis Especifica 5 en la presente investigación

- H0: No existe relación entre comportamiento organizacional y desempeño laboral
- H1: Existe relación entre comportamiento organizacional y desempeño laboral

Inferencia Estadística:

- Como resultado de la presente investigación se ha evidenciado que existe una correlación media moderada entre comportamiento organizacional y desempeño laboral, de 59.40%, encontrando una alta significación estadística entre las variables investigadas

**Correlaciones**

|                                  |                        | COMPORTAMI<br>ENTO<br>ORGANIZACIO<br>NAL | DESEMPEÑO<br>LABORAL |
|----------------------------------|------------------------|--|----------------------|
| COMPORTAMIENTO<br>ORGANIZACIONAL | Correlación de Pearson | 1  | ,594**               |
|                                  | Sig. (bilateral)       |  | ,002                 |
|                                  | N                      | 24                                       | 24                   |
| DESEMPEÑO LABORAL                | Correlación de Pearson | ,594**                                   | 1                    |
|                                  | Sig. (bilateral)       | ,002                                     |                      |
|                                  | N                      | 24                                       | 24                   |

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