



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
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
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
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas.....	9
2.2.1. Clima Organizacional	9
2.2.2. Desempeño Laboral	11
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	12
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 Destiques 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

Técnica	Instrumento	Alcance	Fuente de información
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

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
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 si y que dichas teorías corresponden a subsistemas de la gestión del talento humano, por lo que ambas tienen una relación entre sí y que buscas 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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

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 (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

CARGO	N° TOTAL	%
JEFE SECCION	1	4%
TÉCNICO	17	68%
AUXILIAR	7	28%
TOTAL	25	100%

Fuente y elaboración: Propia

Tabla 4: Distribución Poblacional Muestra

CARGO	%	MUESTRA
JEFE SECCION	4%	1
TÉCNICO	68%	16
AUXILIAR	28%	7
TOTAL	100%	24

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
Resultado:	n = 24

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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA								

			4) Qué calificación le puede otorgar a la temperatura establecida en la sección durante el horario de trabajo	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			5) Qué calificación le puede otorgar a la limpieza de los ambientes en el área de trabajo	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			9) Qué calificación le puede otorgar a las aplicaciones informáticas con los que cuenta la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			11) Qué calificación le puede otorgar a la cantidad de trabajadores colocados en la presente sección	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			15) Qué calificación le puede otorgar al estilo de dirección que los directivos de la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			17) Qué calificación le puede otorgar al nivel de compañerismo existente entre los trabajadores de la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			18) La organización realiza eventos de integración para reforzar el compañerismo entre los trabajadores de la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			22) Qué calificación le puede otorgar a la comunicación que se da entre los trabajadores de la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			24) Cómo califica usted la precisión y puntualidad que tienen los trabajadores por cumplir con sus metas	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			26) Cómo califica usted la actitud que tiene el trabajador frente a sus compañeros de trabajo	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR;				

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

		AUSENTISMO.	34) Cómo califica usted la existencia de trabajadores que se ausentan en horario de trabajo	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			35) Cómo califica usted a los trabajadores que se ausentan por días a la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
		ROTACIÓN DE PERSONAL.	36) Cómo califica usted la rotación constante de personal a otras áreas	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			37) Cómo califica usted la salida de personal poco productivo en la empresa	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			39) Cómo califica usted la remuneración recibida frente a sus funciones	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
		TENSIONES Y ESTRÉS.	40) Cómo califica el nivel de tensión presente en la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			41) Cómo califica usted el estrés presente en horarios de trabajo por las mujeres en la tarde	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			2) Qué calificación le puede otorgar al trato que se le da por parte de la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			4) Qué calificación le puede otorgar a la asistencia de los trabajadores de la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			13) Cómo califica la responsabilidad individual de cada trabajador para el logro de su meta	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			14) Qué calificación le puede otorgar a la prevención de errores por parte de los trabajadores	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA				
		Liderazgo y Trabajo en Equipo	15) Qué calificación le puede otorgar a la Valoración y respeto de	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR;				

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

				4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	X		X		X		X	
			4) Qué calificación le puede otorgar a la temperatura establecida	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR;	X		X		X		X	

			en la sección durante el horario de trabajo	4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			5) Qué calificación le puede otorgar a la limpieza de los ambientes en el área de trabajo	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR;	X	X	X	X

				4:BUENA; 5:MUY BUENA				
		MOTIVACIONES LABORALES.	27) Cómo califica usted la recompensas recibidas por la institución ante buenos resultados de su persona	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	X	X	X	X
			28) Qué tan identificado o comprometido se siente usted con la organización	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	X	X	X	X
		EXPECTATIVAS DEL TRABAJADOR.	30) Cómo califica usted las existencias de ascenso o promociones en la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	X	X	X	X
	COMPORTAMIENTO 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	X	X	X	X
			37) Cómo califica usted la salida de personal poco productivo en la empresa	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	X	X	X	X
			39) Cómo califica usted la remuneración recibida frente a sus funciones	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	X	X	X	X
		TENSIONES Y ESTRÉS.	40) Cómo califica el nivel de tensión presente en la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR;	X	X	X	X

			las ideas de los demás trabajadores	4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			16) Qué calificación le puede otorgar a la actitud al cambio e implementando nuevas metodologías de trabajo	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	X	X	X	X
			18) Qué calificación le puede otorgar a la preparación para la realización del trabajo	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	X	X	X	X
		Productividad	21) Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	X	X	X	X
			22) Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	X	X	X	X
		Calidad del Trabajo	23) Cómo evalúa la cantidad de errores realizadas durante el día	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR;	X	X	X	X

				4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI		SI		SI		SI	
			4) Qué calificación le puede otorgar a la temperatura establecida	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR;	SI		SI		SI		SI	

			en la sección durante el horario de trabajo	4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			5) Qué calificación le puede otorgar a la limpieza de los ambientes en el área de trabajo	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR;	SI	SI	SI	SI

				4:BUENA; 5:MUY BUENA				
		MOTIVACIONES LABORALES.	27) Cómo califica usted la recompensas recibidas por la institución ante buenos resultados de su persona	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI	SI	SI	SI
			28) Qué tan identificado o comprometido se siente usted con la organización	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI	SI	SI	SI
		EXPECTATIVAS DEL TRABAJADOR.	30) Cómo califica usted las existencias de ascenso o promociones en la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI	SI	SI	SI
	COMPORTAMIENTO 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI	SI	SI	SI
			37) Cómo califica usted la salida de personal poco productivo en la empresa	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI	SI	SI	SI
			39) Cómo califica usted la remuneración recibida frente a sus funciones	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI	SI	SI	SI
		TENSIONES Y ESTRÉS.	40) Cómo califica el nivel de tensión presente en la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR;	SI	SI	SI	SI

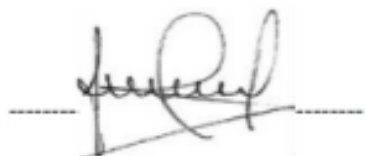
			las ideas de los demás trabajadores	4:BUENA; 5:MUY BUENA				
			16) Qué calificación le puede otorgar a la actitud al cambio e implementando nuevas metodologías de trabajo	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI	SI	SI	SI
	Formación y Desarrollo Personal		17) Qué calificación le puede otorgar al fomento del desarrollo personal por parte de la institución	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI	SI	SI	SI
			18) Qué calificación le puede otorgar a la preparación para la realización del trabajo	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI	SI	SI	SI
		Productividad	21) Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI	SI	SI	SI
			22) Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 5:MUY BUENA	SI	SI	SI	SI
		Calidad del Trabajo	23) Cómo evalúa la cantidad de errores realizadas durante el día	1:MUY MALA; 2:MALA; 3:REGULAR;	SI	SI	SI	SI

				4:BUENA; 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; 2:MALA; 3:REGULAR; 4:BUENA; 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



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
DIMENSIÓN: AMBIENTE FÍSICO						
ESPACIO FÍSICO						
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					
CONDICIONES DE RUIDO, CALOR Y CONTAMINACIÓN.						
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					
INSTALACIONES.						
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					
MÁQUINAS.						
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					
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA						

TAMAÑO DE LA INSTITUCIÓN.						
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					
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.						
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					
ESTILO DE DIRECCIÓN.						
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					
DIMENSIÓN: AMBIENTE SOCIAL						
COMPAÑERISMO.						
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					
CONFLICTOS INTERPERSONALES.						
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						
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						
22	Qué calificación le puede otorgar a la comunicación que se da entre los trabajadores de la institución						
DIMENSIÓN: ASPECTOS PERSONALES							
APTITUDES DEL TRABAJADOR.							
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						
ACTITUDES DEL TRABAJADOR.							
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						
MOTIVACIONES LABORALES.							
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						
EXPECTATIVAS DEL TRABAJADOR.							
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

PRODUCTIVIDAD.						
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					
AUSENTISMO.						
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					
ROTACIÓN DE PERSONAL.						
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					
SATISFACCIÓN LABORAL.						
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					
TENSIONES Y ESTRÉS.						
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
DIMENSIÓN: CONDUCTAS						
Respeto.						
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					
Asistencia y puntualidad.						
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					
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					
6	Qué calificación le puede otorgar usted al trabajo que realizan los empleados bajo ciertos momentos de tensión por grandes volúmenes de ingreso					
DIMENSIÓN: ACTITUDES (RASGOS)						
Buena actitud						
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					

Confianza.						
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					
Responsabilidad						
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					
Liderazgo y Trabajo en Equipo						
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					
Formación y Desarrollo Personal						
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					
DIMENSIÓN: RESULTADOS INDIVIDUALES						
Conocimiento del Trabajo						
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					
Productividad						
21	Cómo evalúa la cantidad de pedidos atendidos					

22	Cómo evalúa la cantidad de Ingresos						
Calidad del Trabajo							
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 ^a	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 si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha 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 INFORMÁTICOS	219,30	469,122	,764	,951
TAMAÑO INSTITUCIONAL	219,10	468,989	,870	,951
NÚMERO DE 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 COMPAÑERISMO	219,30	489,344	,338	,953
EVENTOS DE INTEGRACIÓN	220,00	504,667	-,224	,956
SOLUCIÓN DE 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 ^a	0.789	0.622	2
COMUNICACIÓN	10	0	3.50	3.50	3 ^a	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 ^a	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 ^a	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 ^a	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 ^a	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 ^a	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 ^a	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 ^a	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
Destaque 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 si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha 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 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. 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 ^a	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

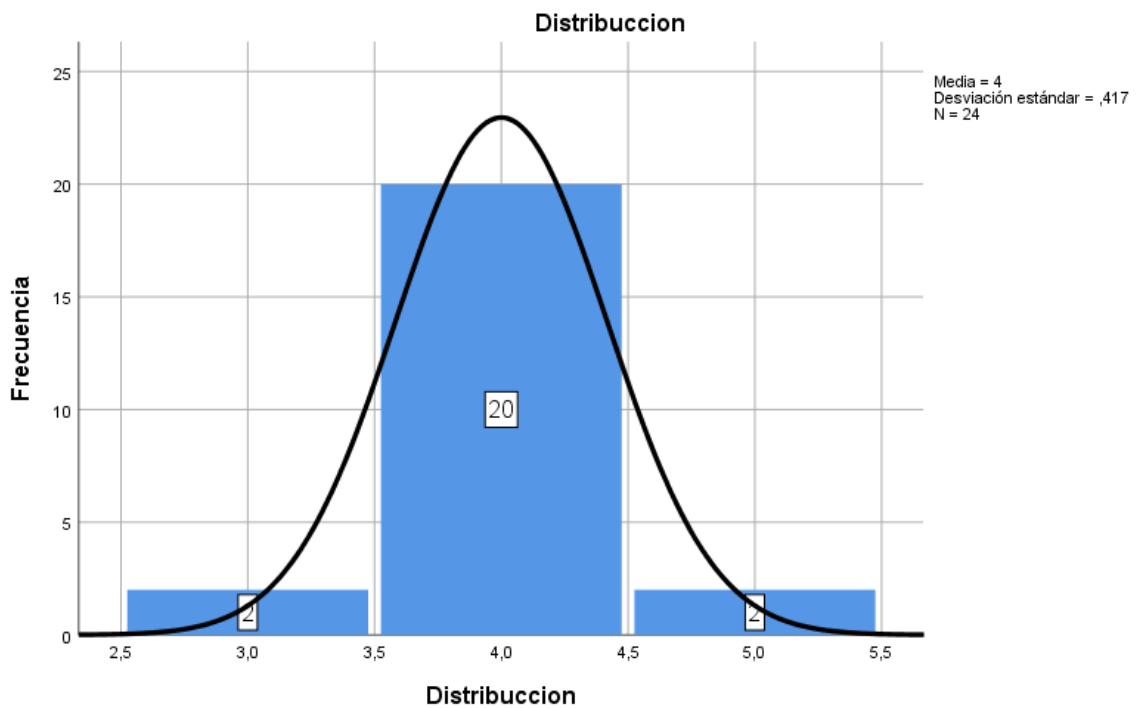
Puntualidad	24	0	4.08	4.00	4	0.282	0.080	1
Asistencia	24	0	3.96	4.00	4	0.359	0.129	2
Pedidos	24	0	3.33	3.00	3	0.482	0.232	1
Ingresos	24	0	3.29	3.00	3	0.464	0.216	1
Actitud Laboral	24	0	3.33	3.00	3	0.482	0.232	1
Actitud Personal	24	0	3.29	3.00	3	0.464	0.216	1
Actitud Institucional	24	0	2.75	3.00	2 ^a	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



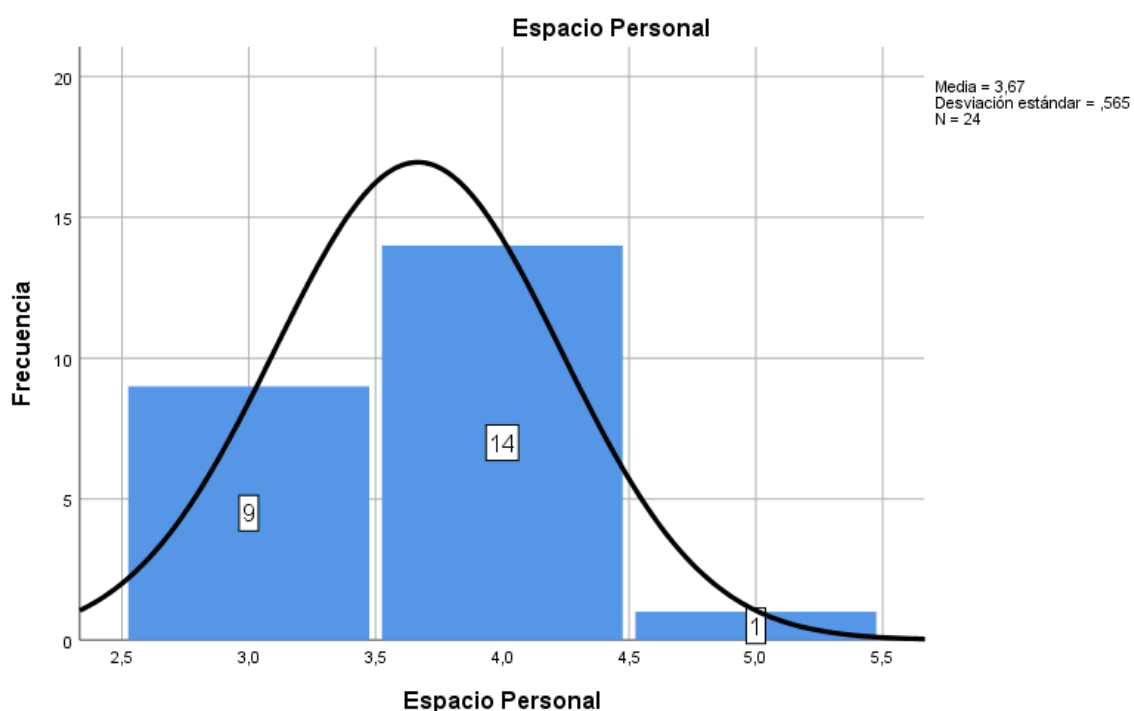
Interpretación;

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



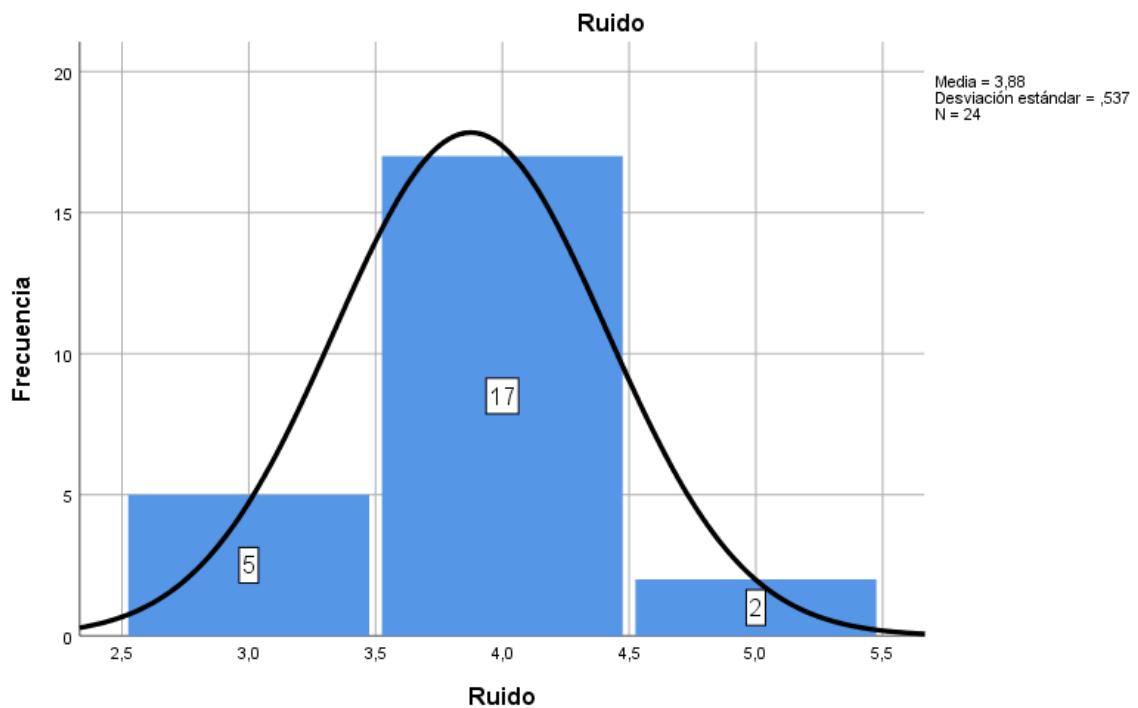
Interpretación:

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



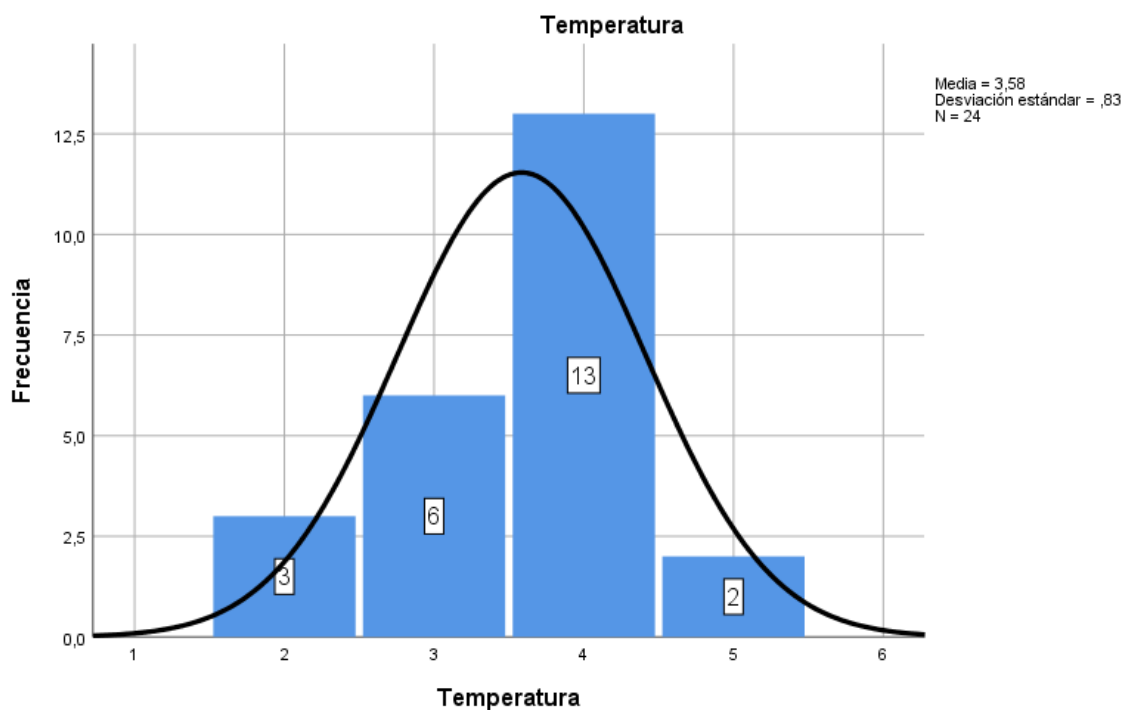
Interpretación:

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



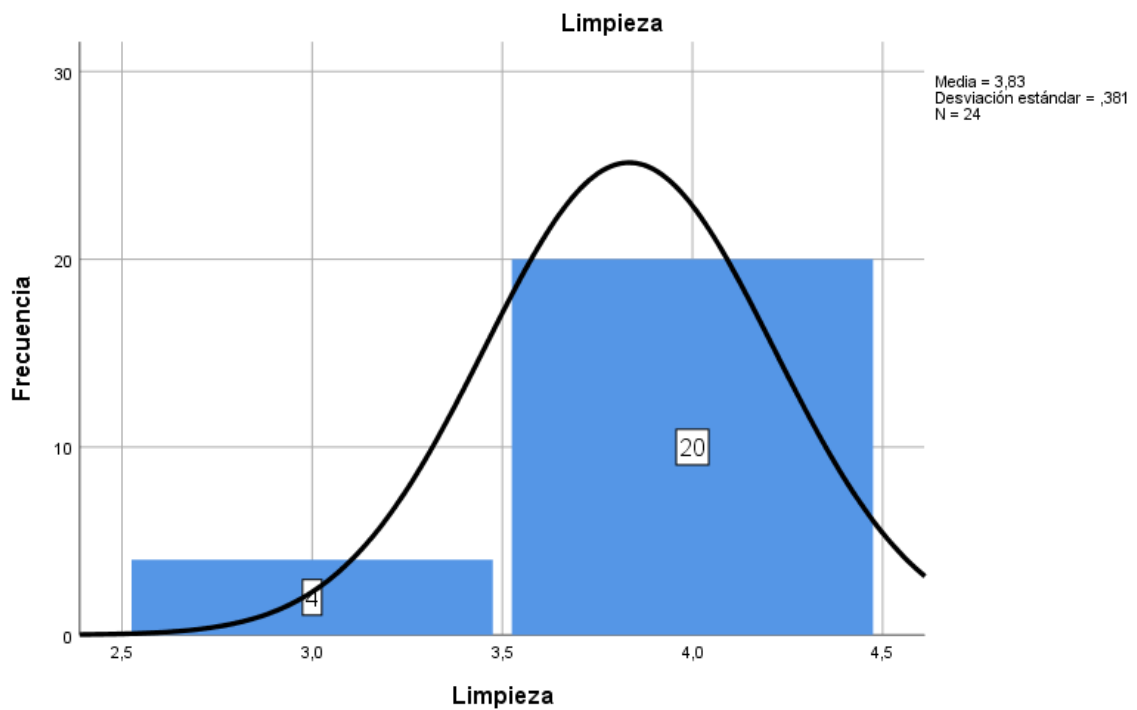
Interpretación:

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



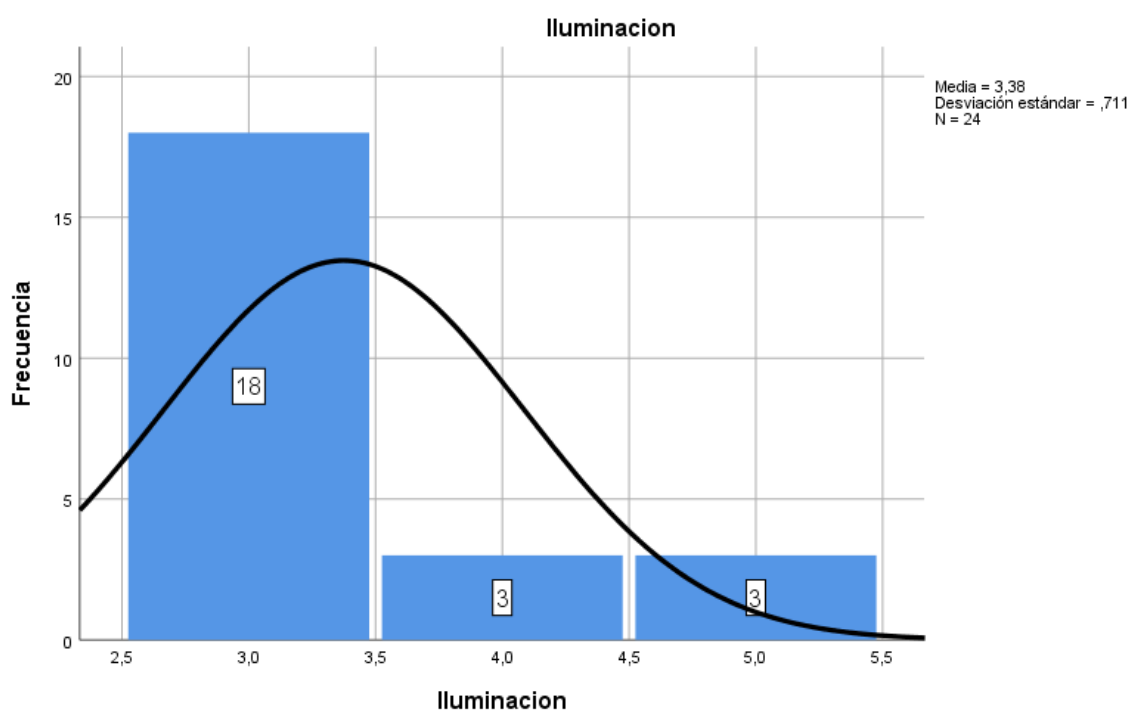
Interpretación:

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



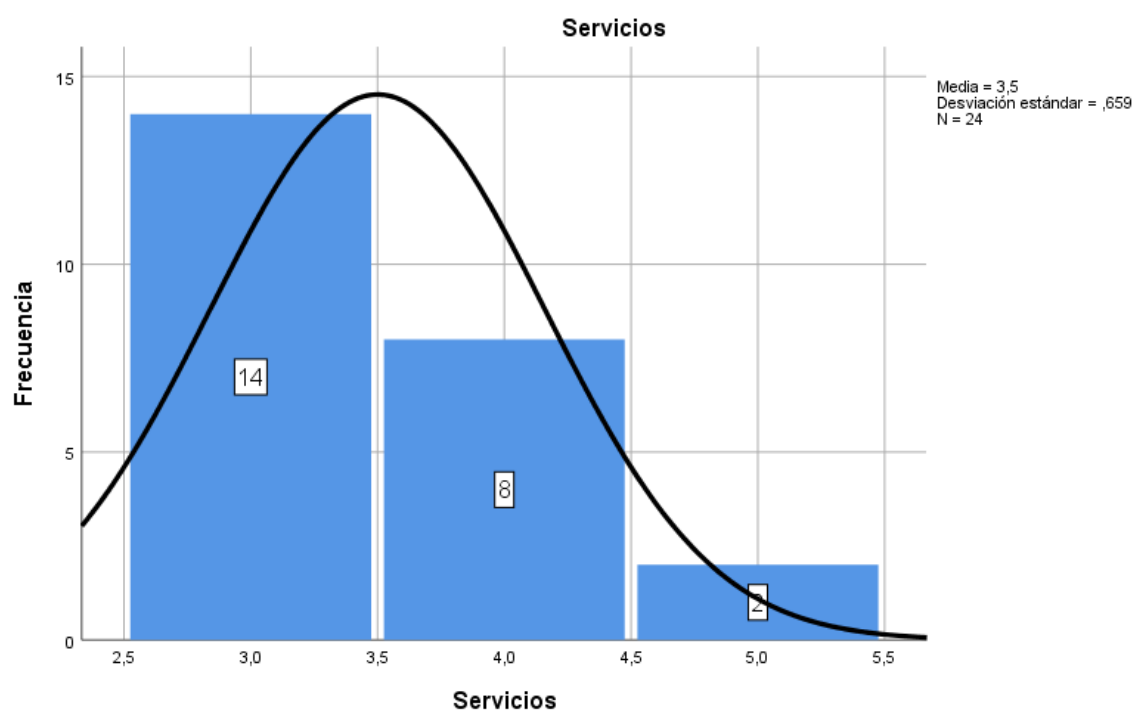
Interpretación:

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



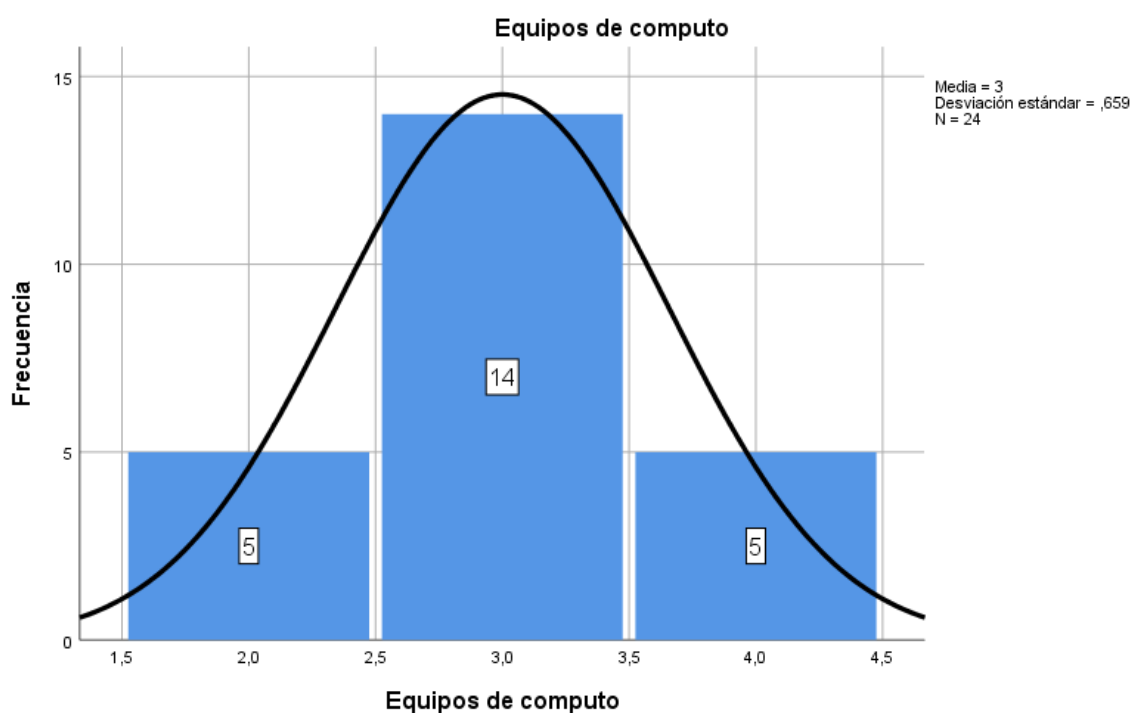
Interpretación:

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



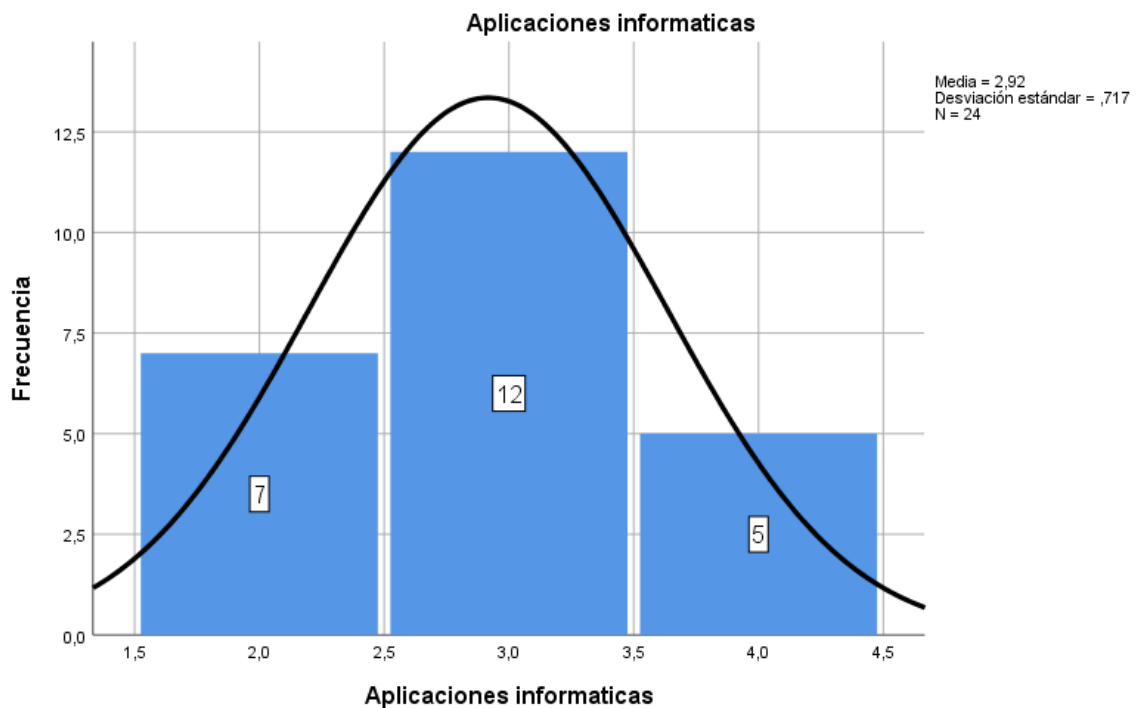
Interpretación:

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



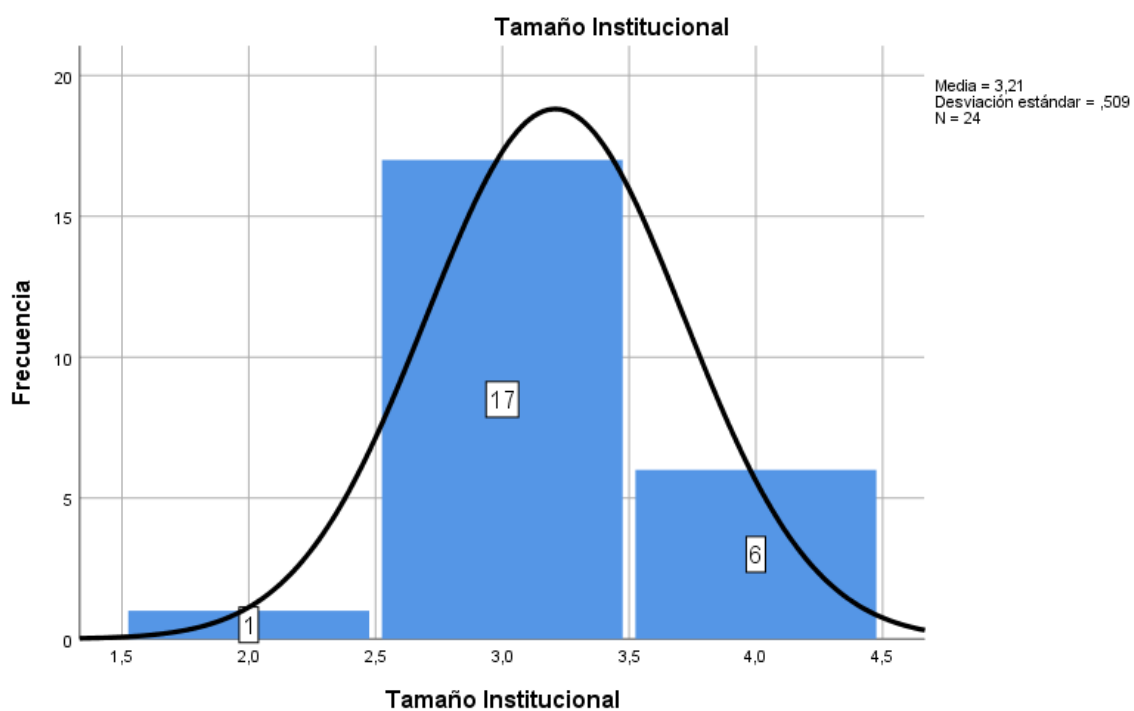
Interpretación:

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



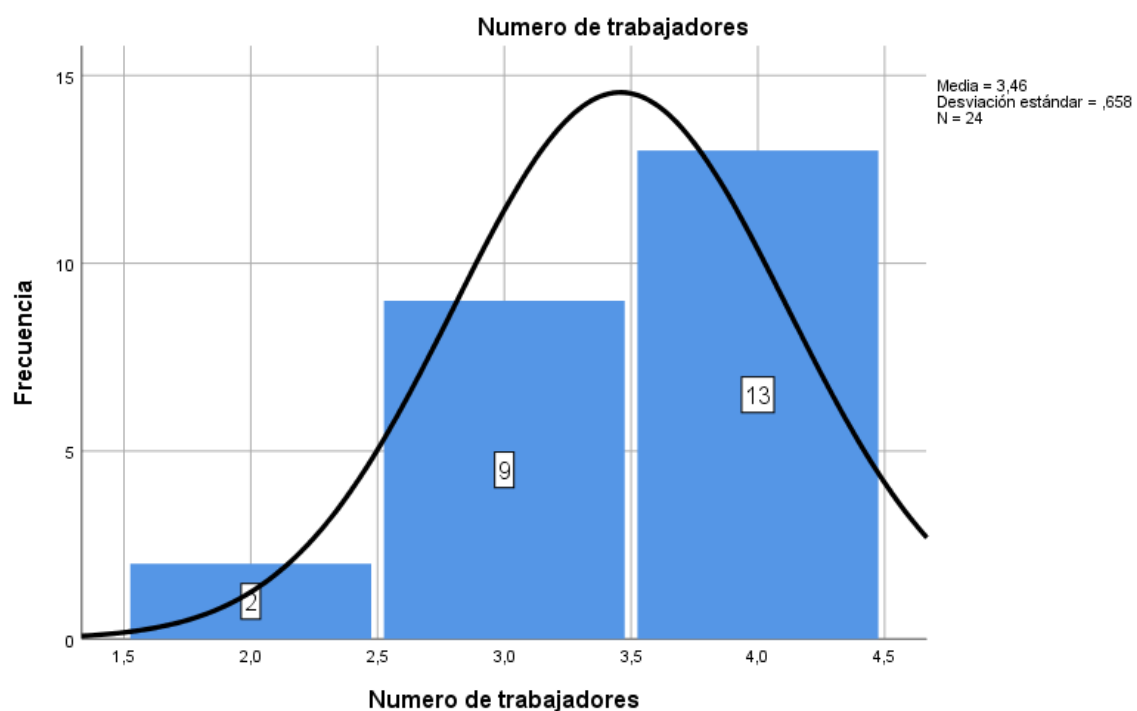
Interpretación:

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



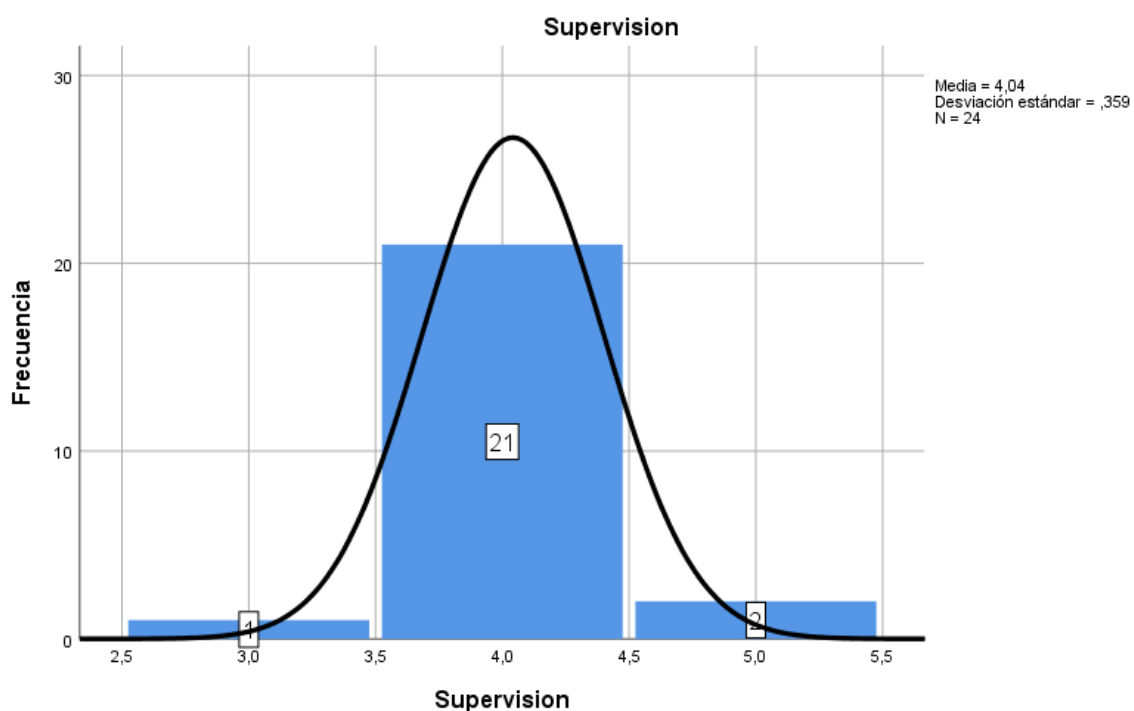
Interpretación:

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



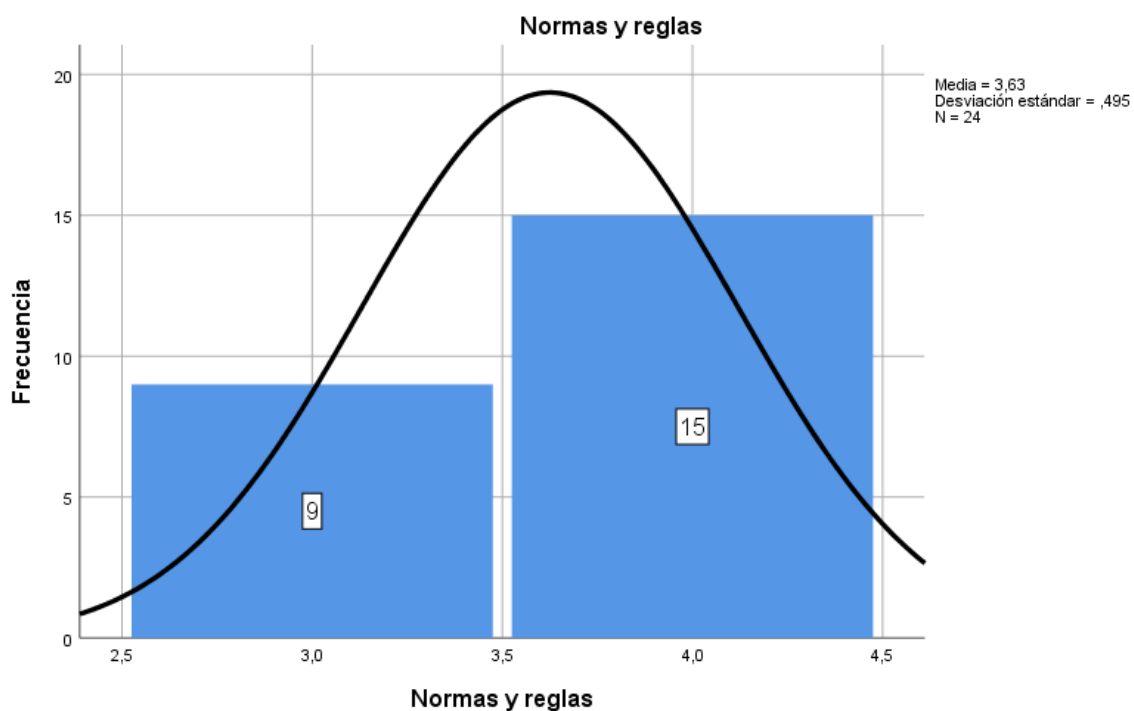
Interpretación:

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



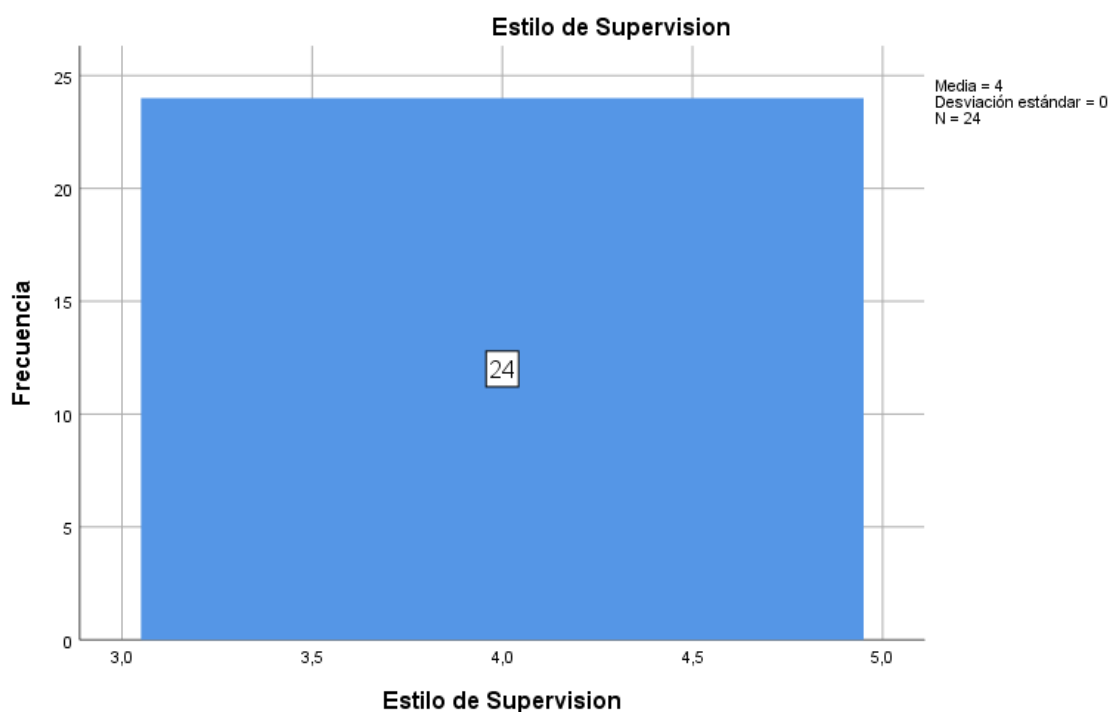
Interpretación:

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



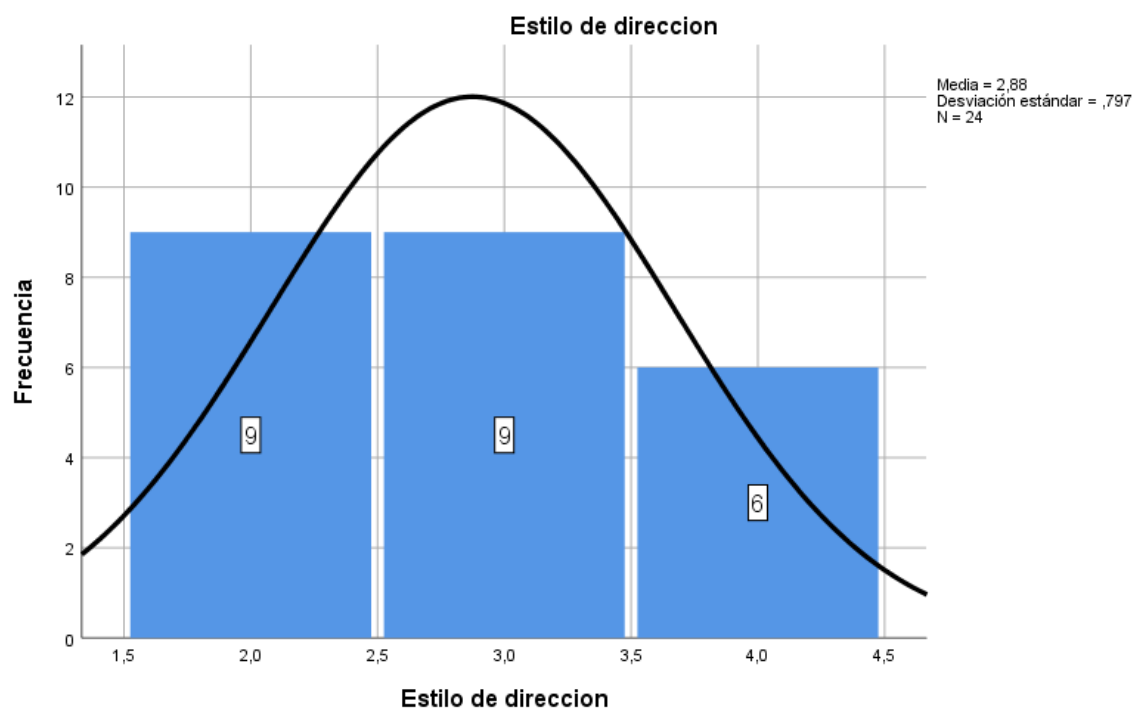
Interpretación:

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



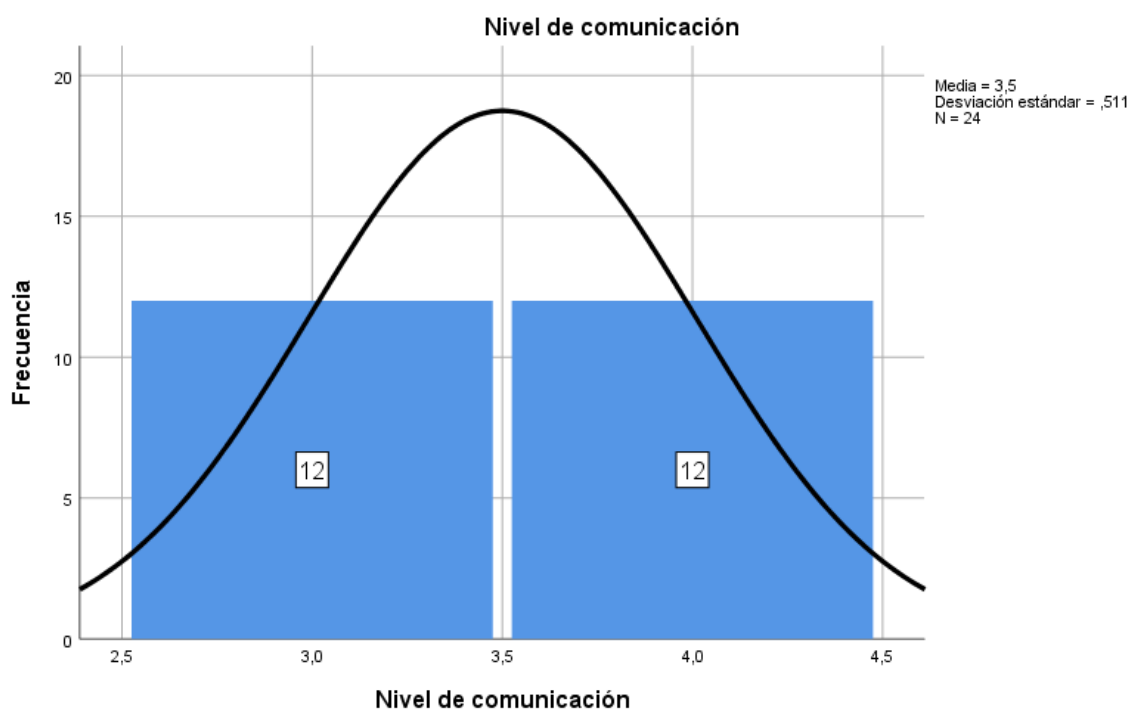
Interpretación:

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



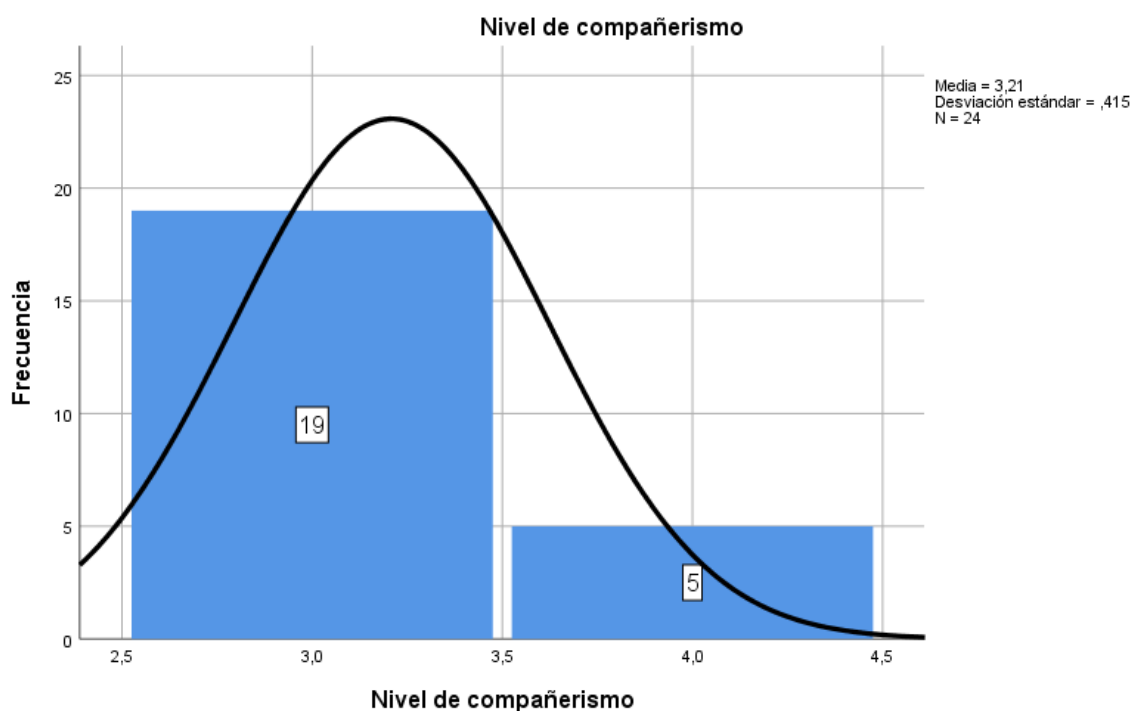
Interpretación:

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



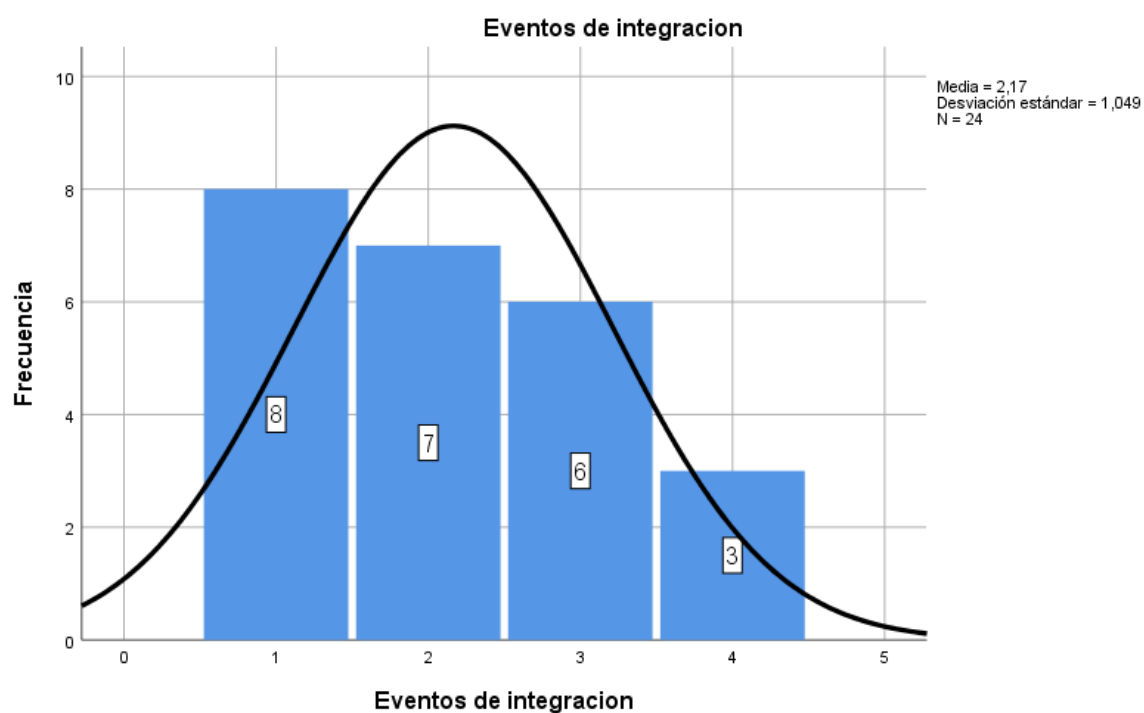
Interpretación:

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



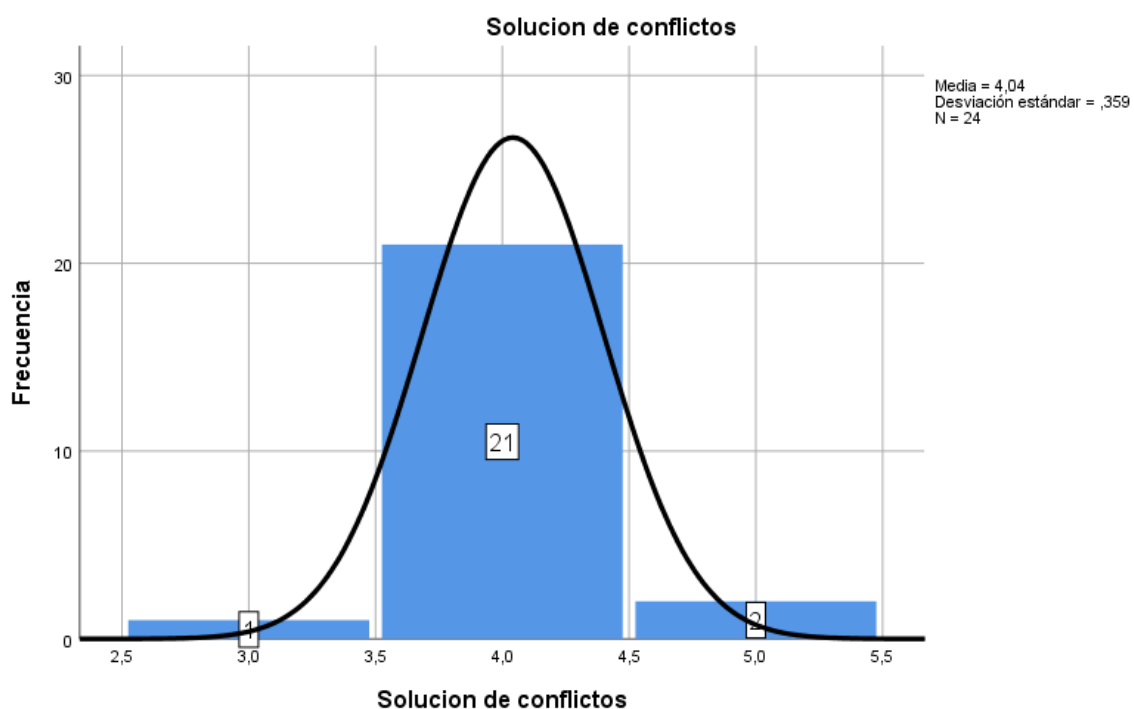
Interpretación:

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



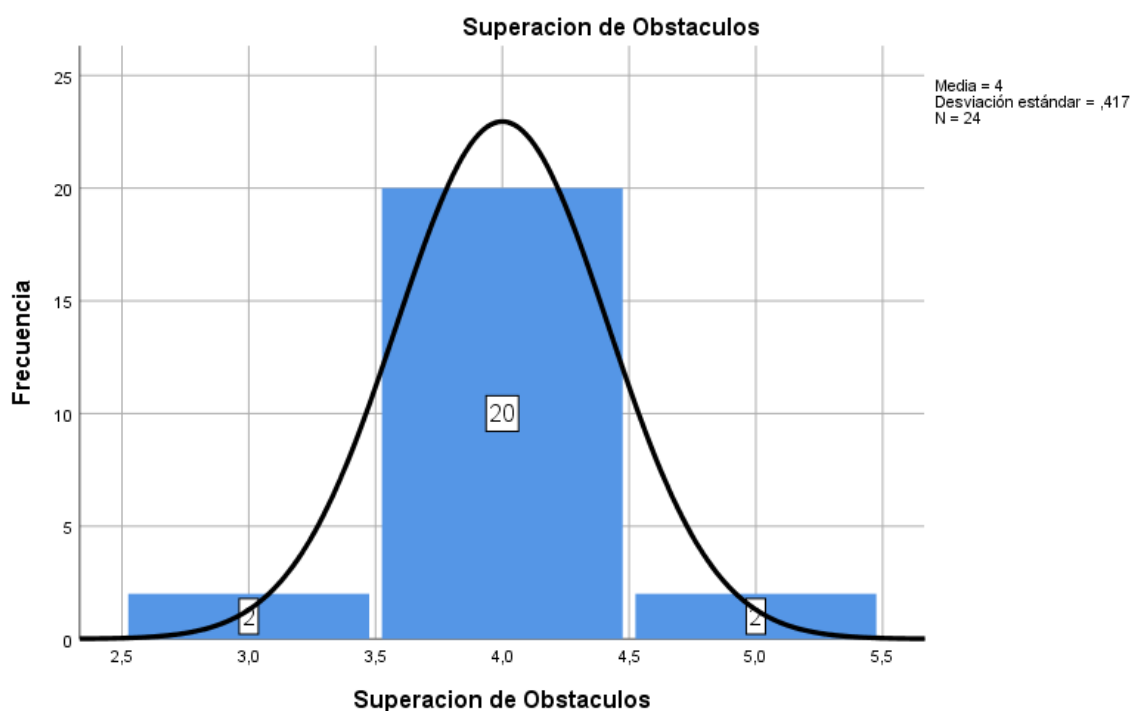
Interpretación:

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



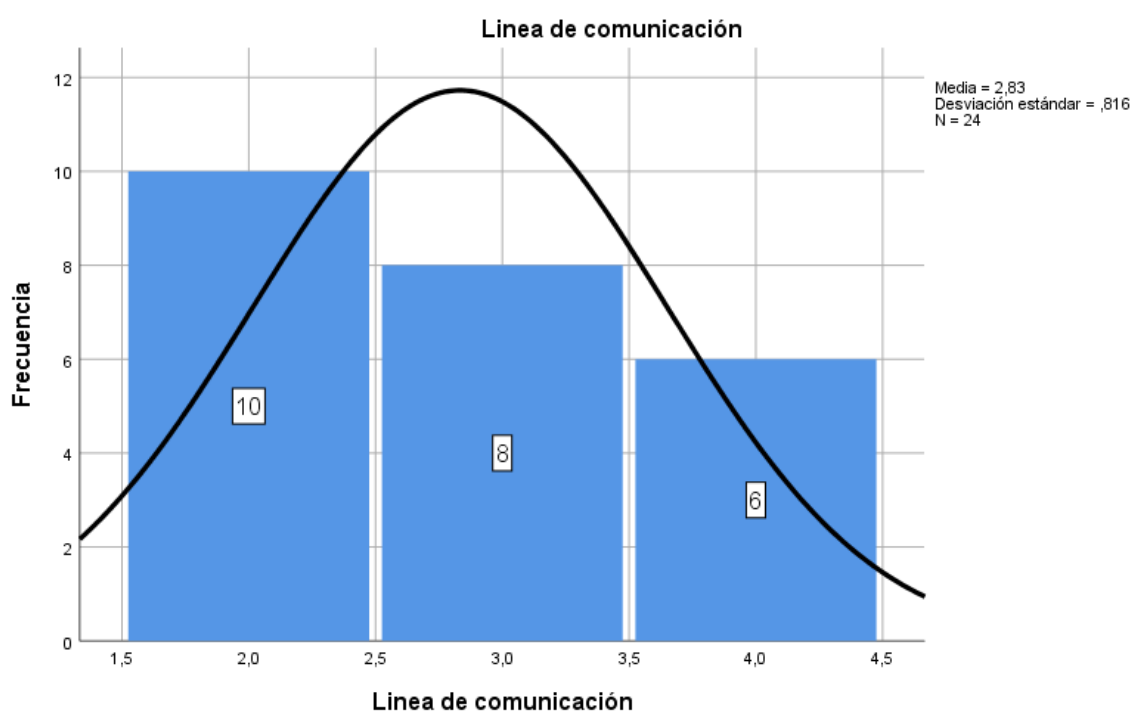
Interpretación:

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



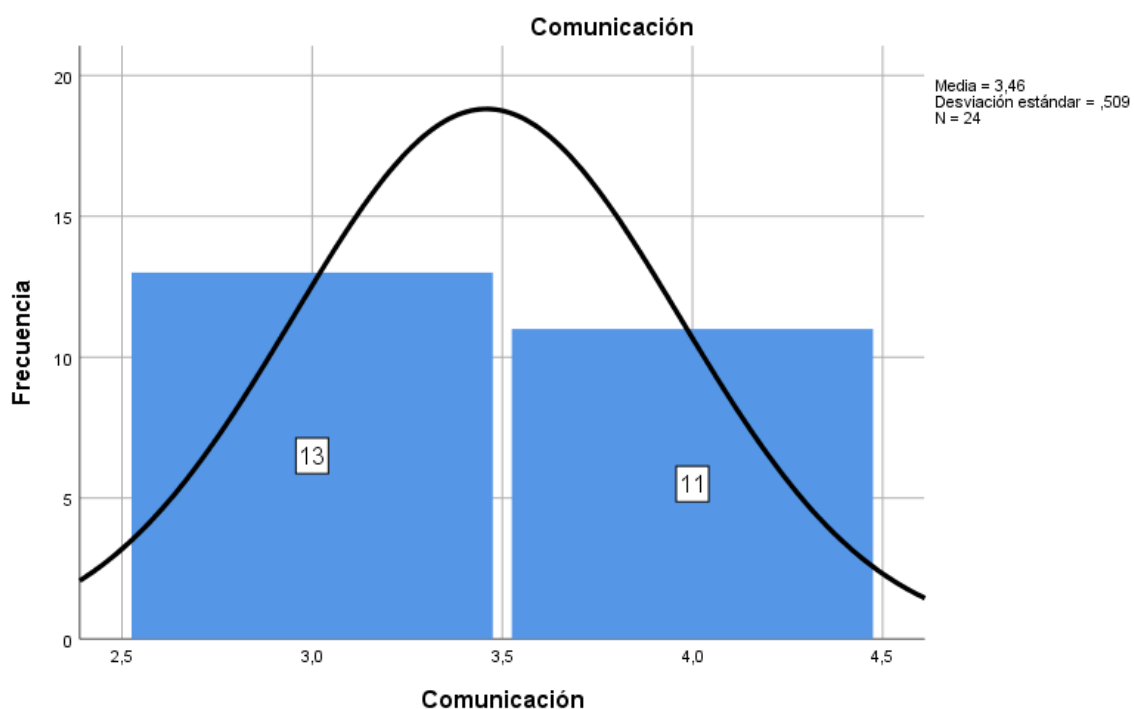
Interpretación:

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



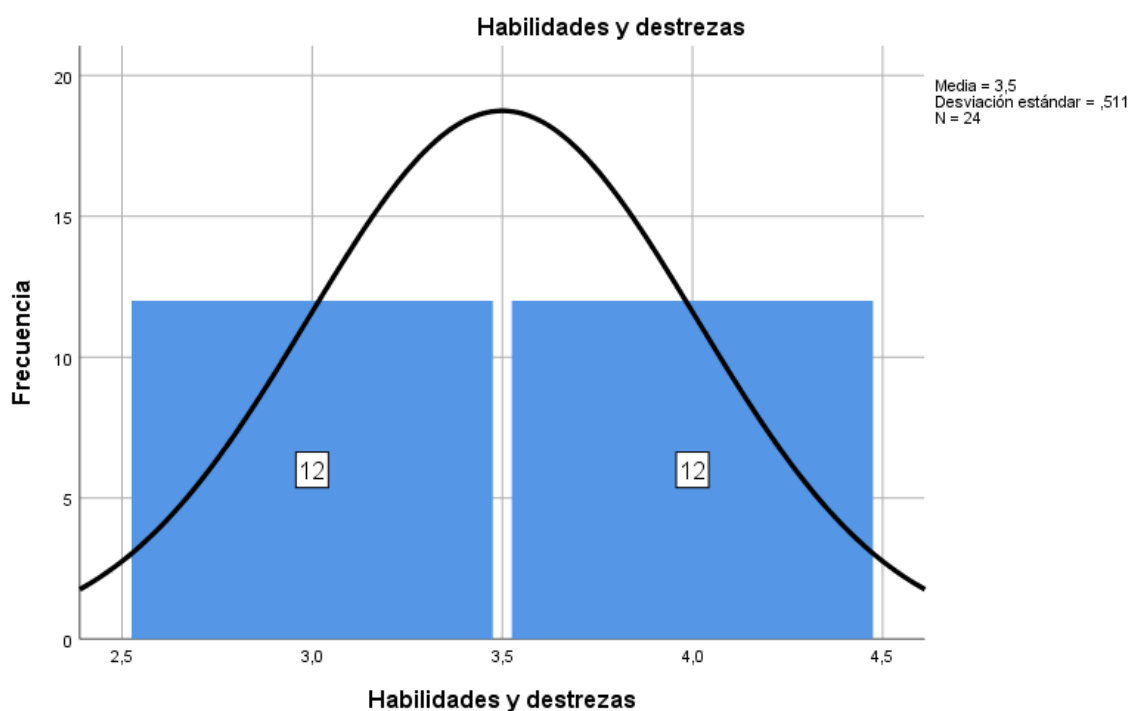
Interpretación:

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



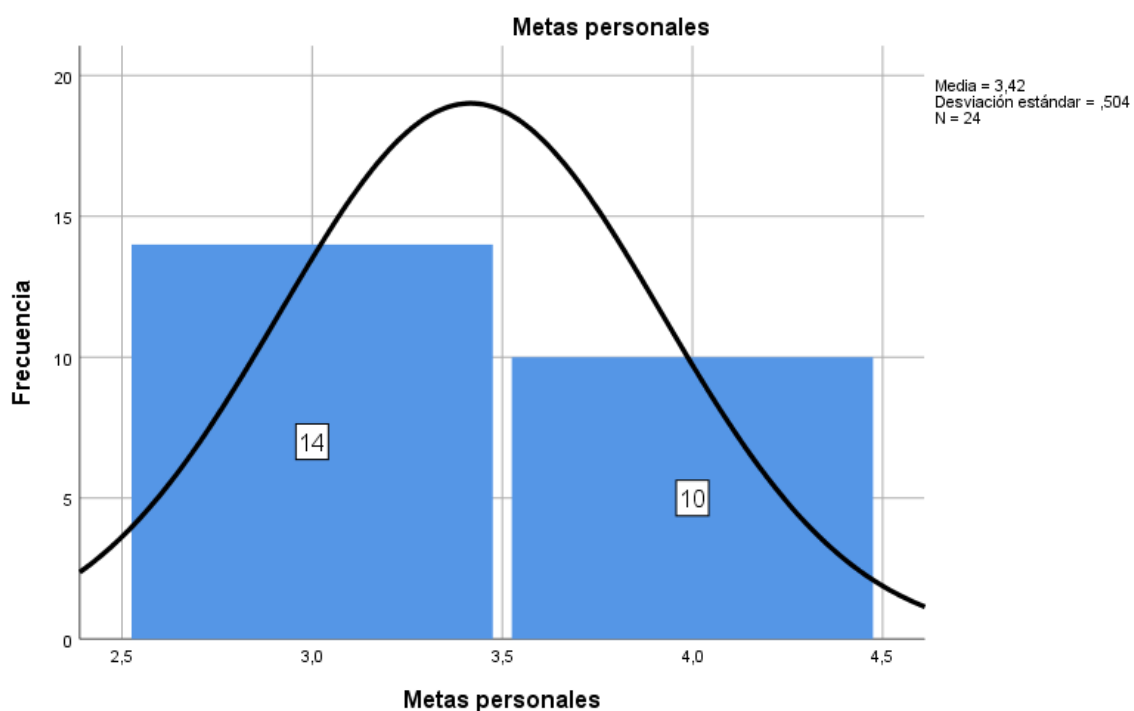
Interpretación:

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



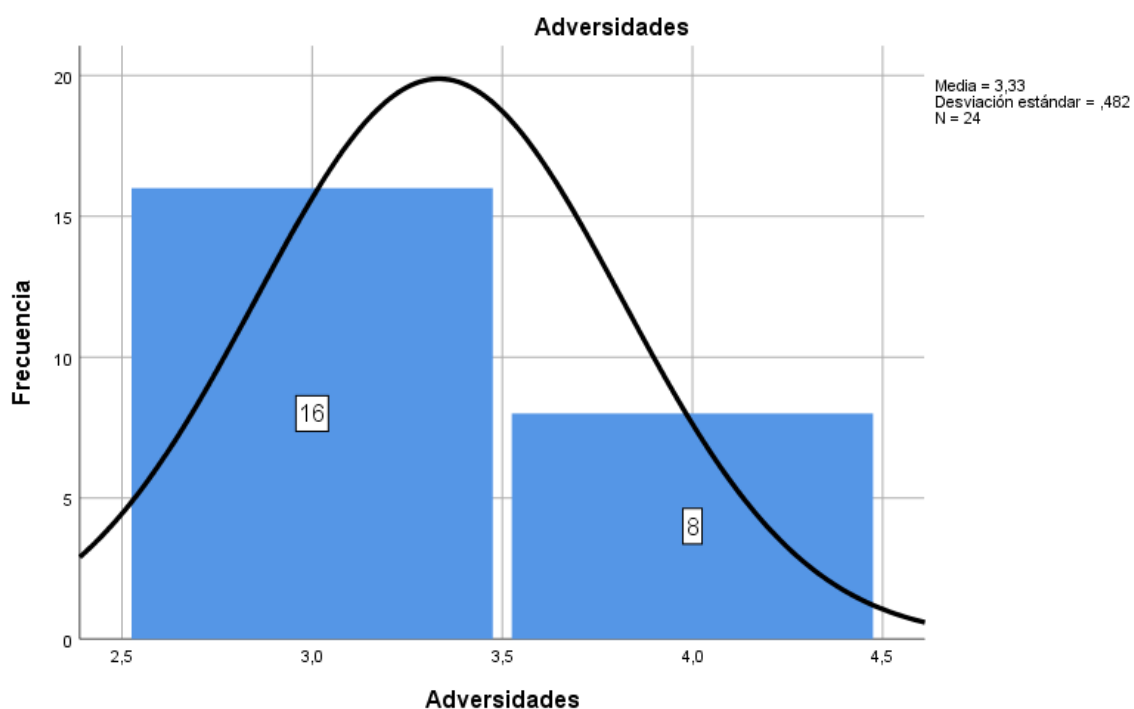
Interpretación:

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



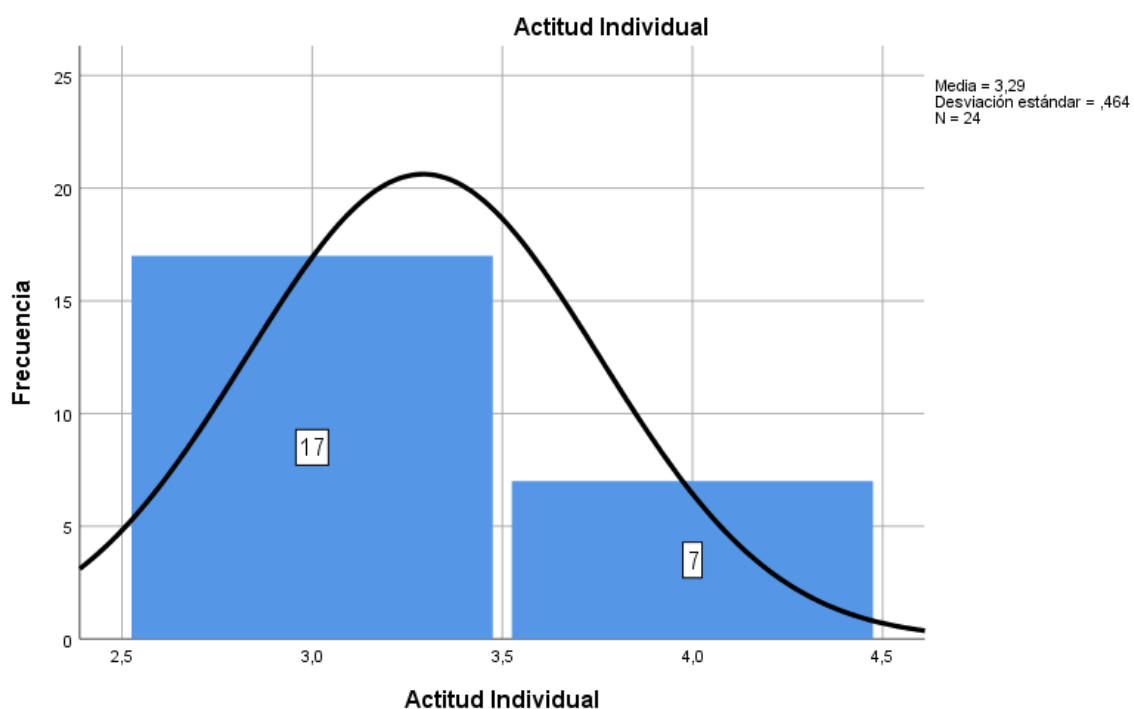
Interpretación:

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

		Actitud Individual			
		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



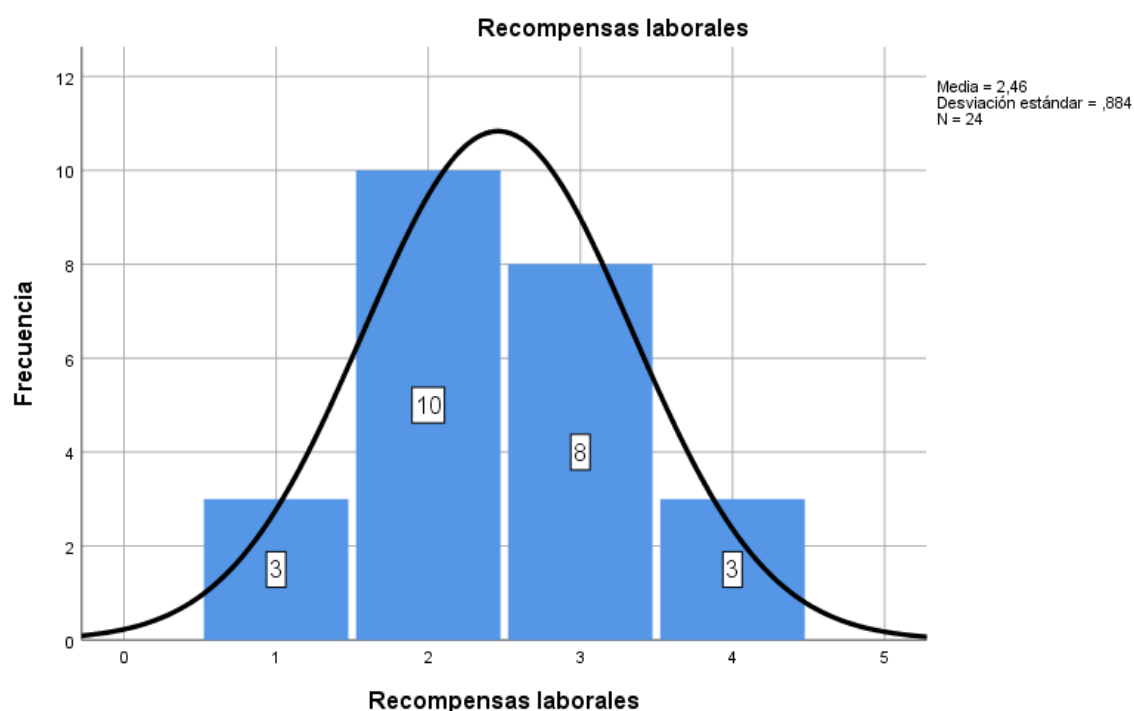
Interpretación:

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

		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



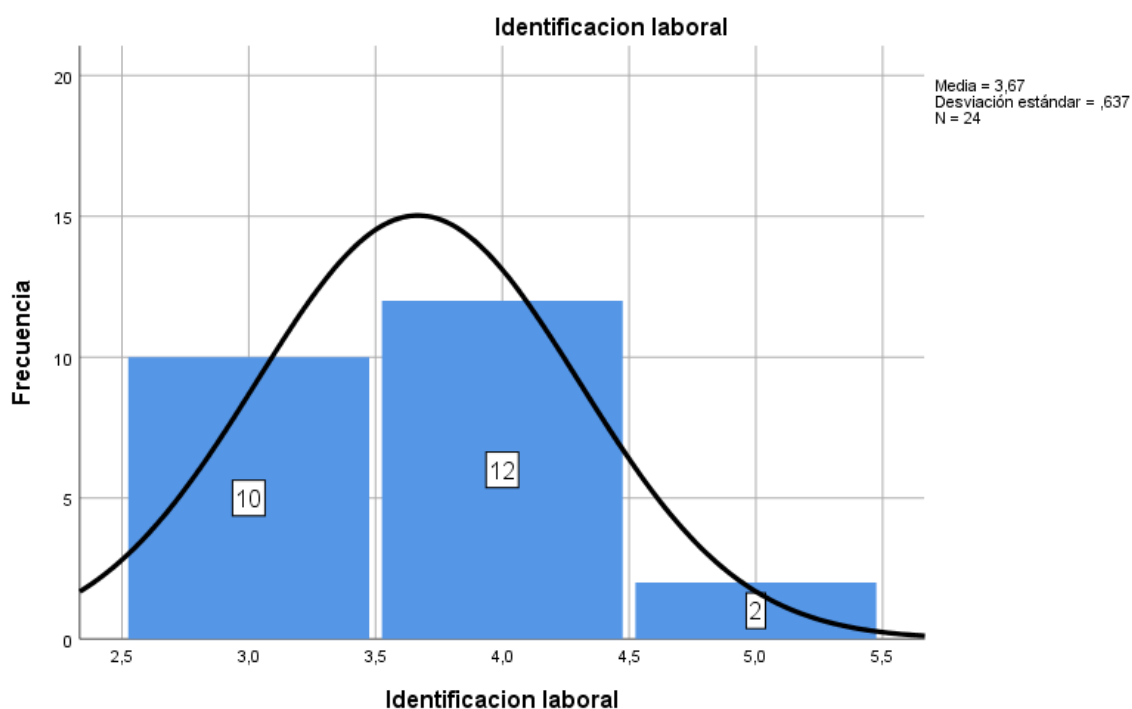
Interpretación:

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

		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



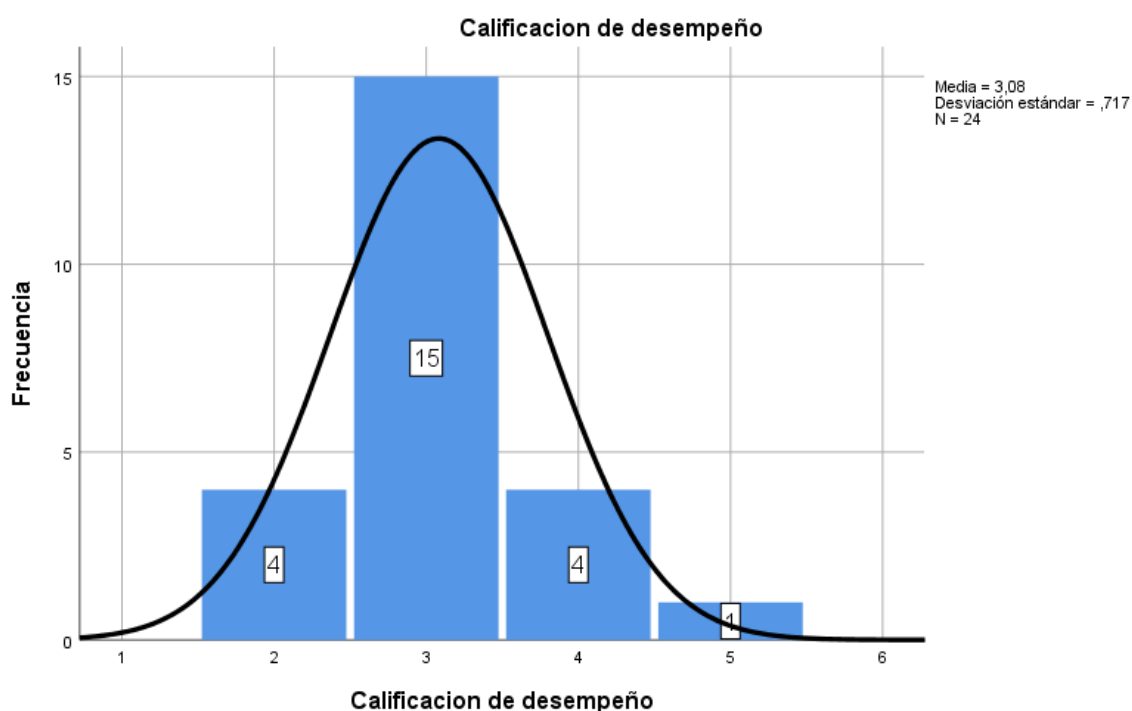
Interpretación:

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



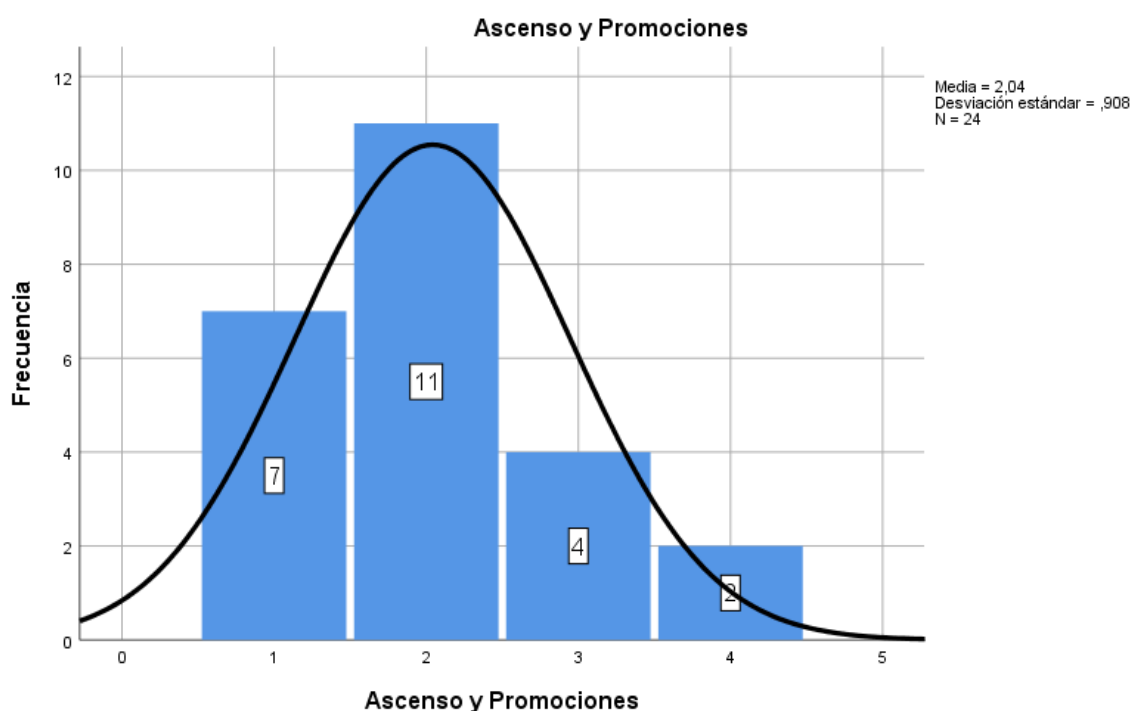
Interpretación:

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

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



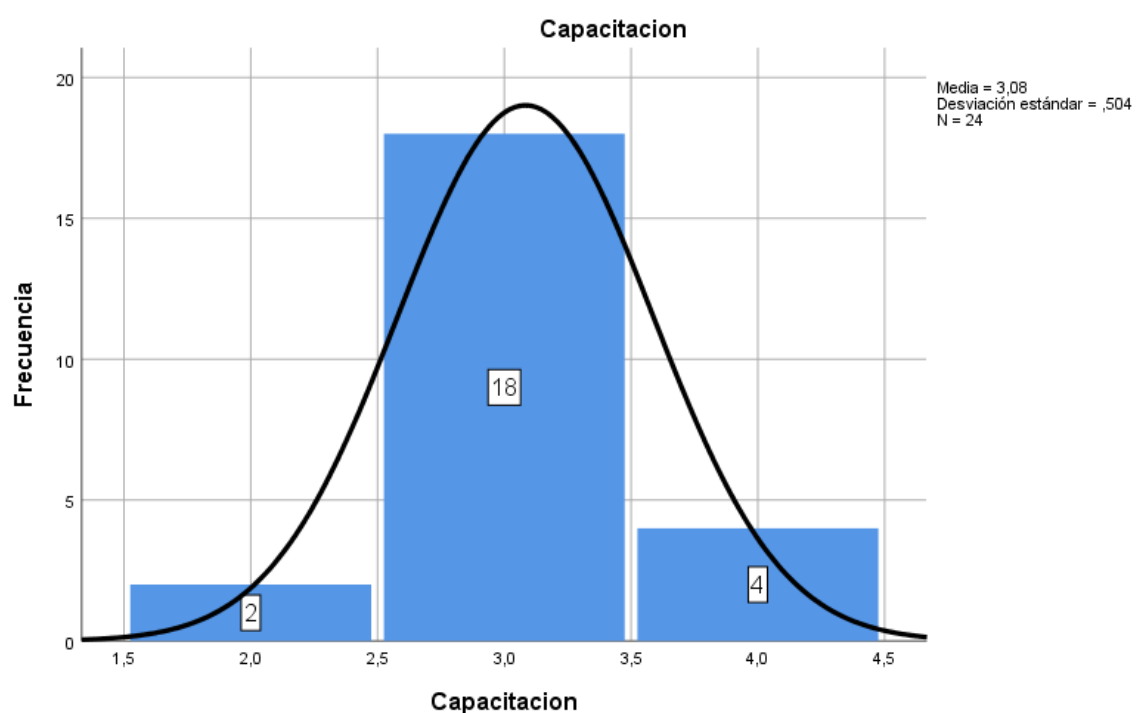
Interpretación:

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

		Capacitación			
		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



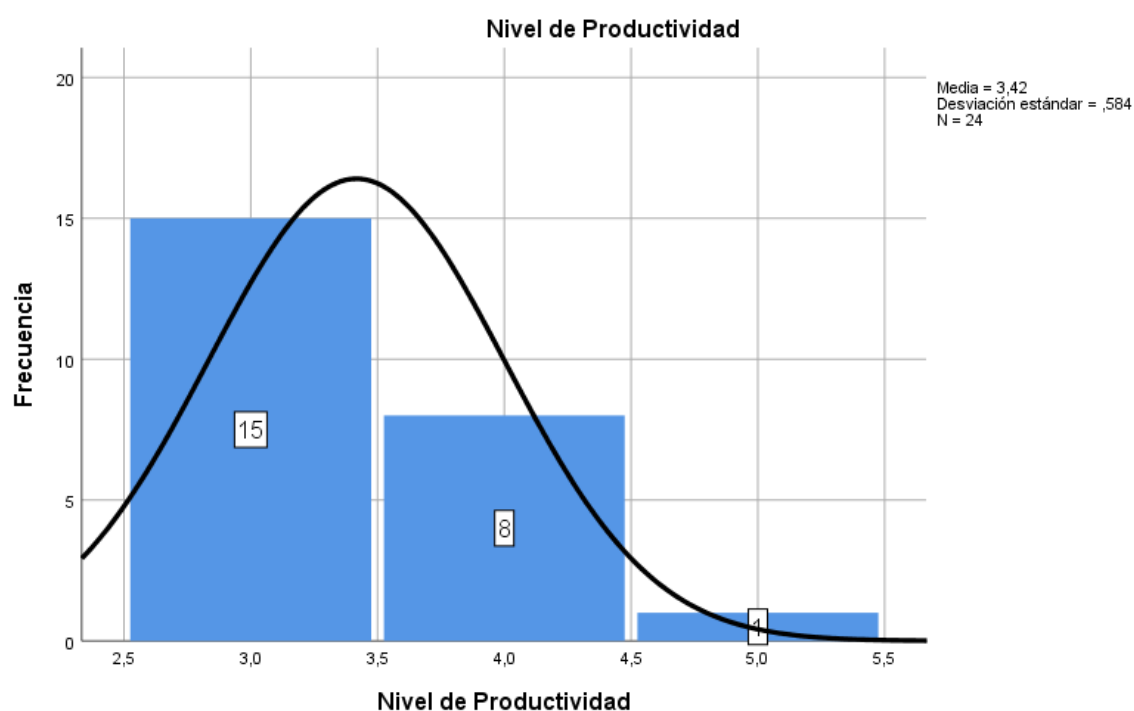
Interpretación:

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



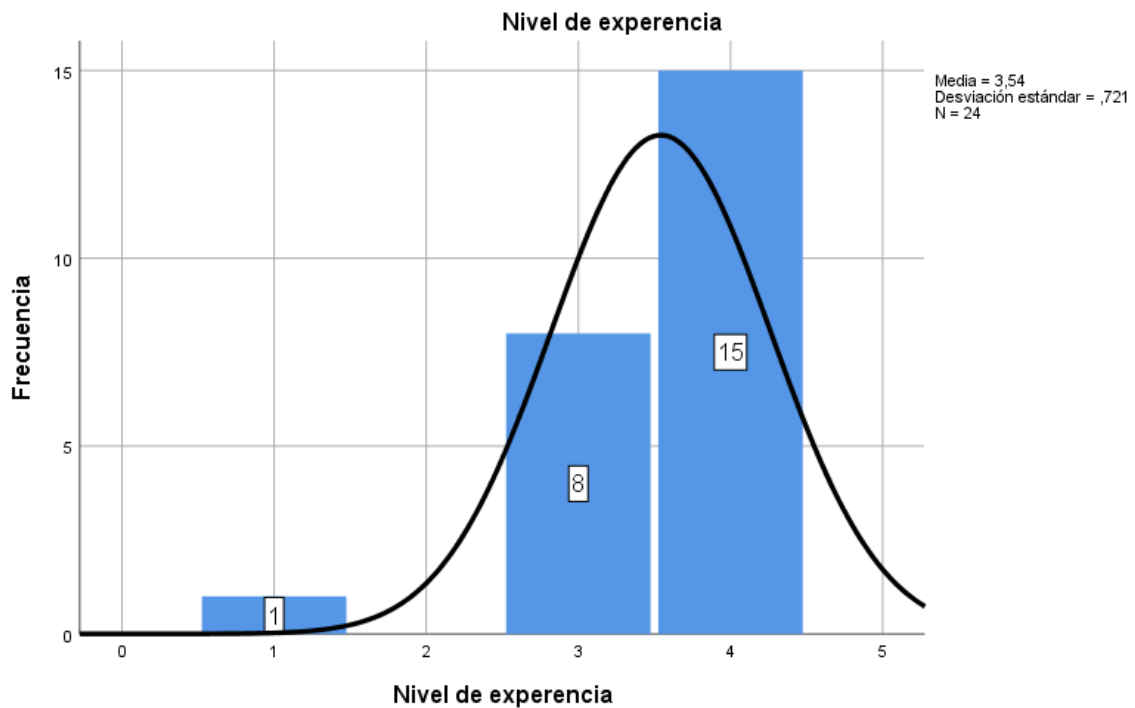
Interpretación:

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



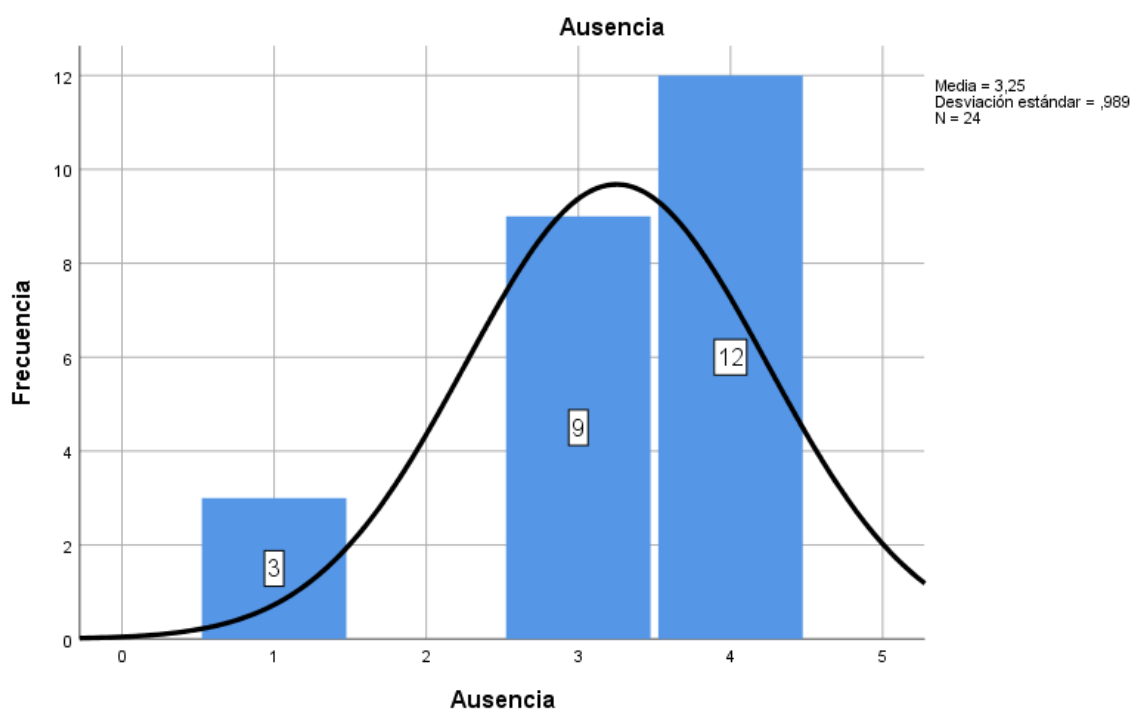
Interpretación:

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



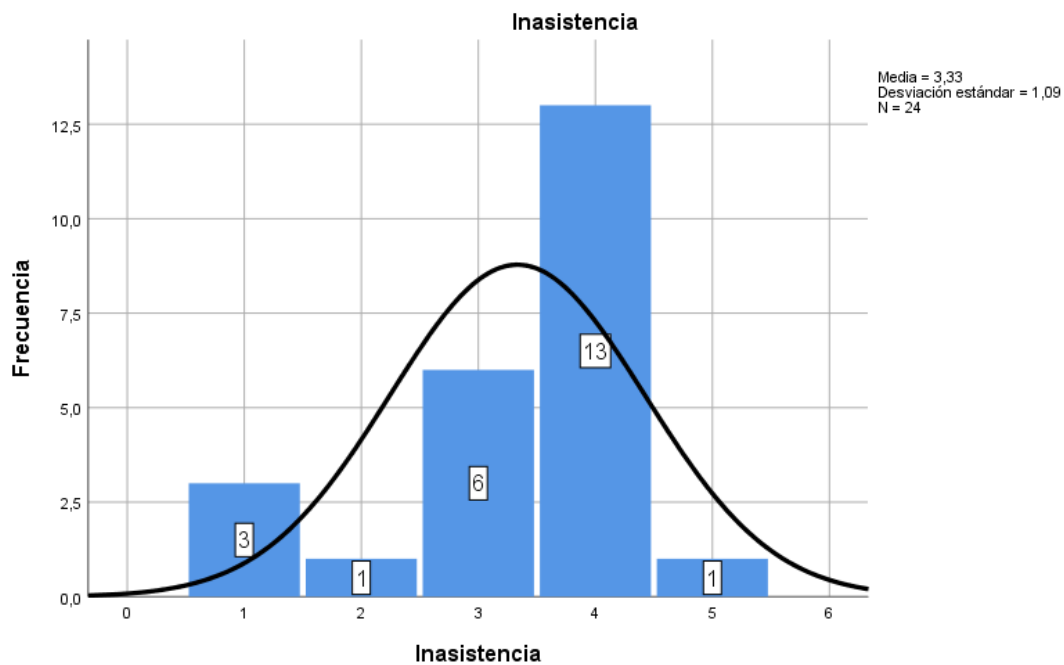
Interpretación:

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

		Inasistencia			
		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



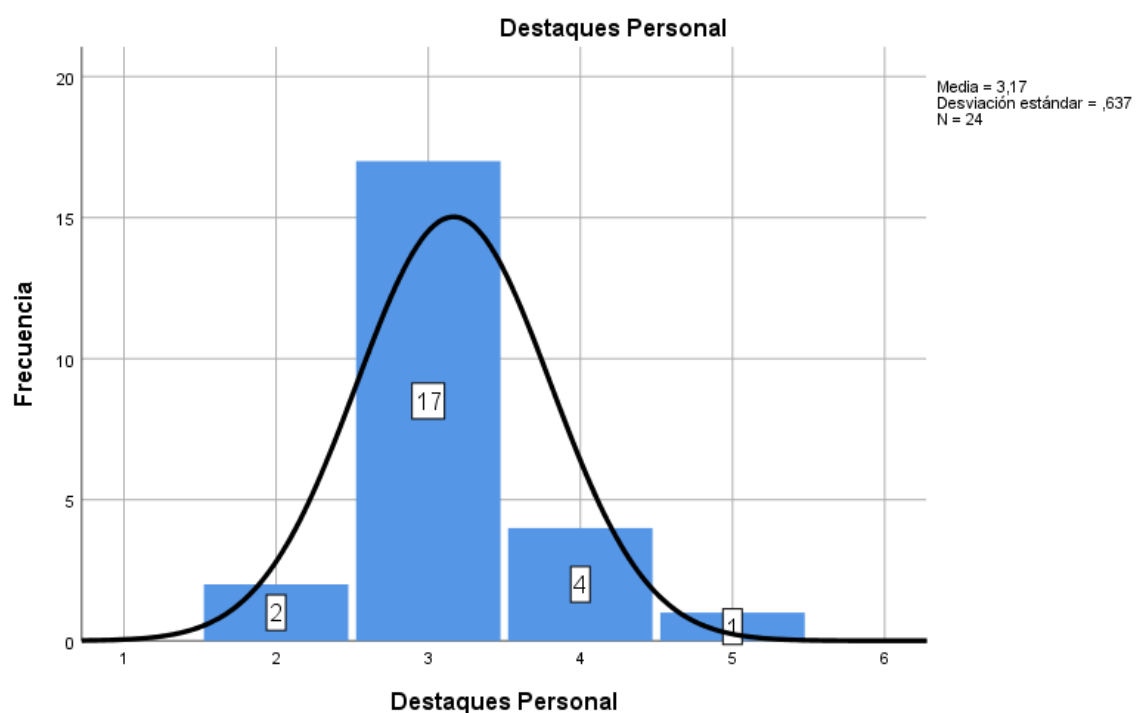
Interpretación:

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: destagues 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 destagues personal



Interpretación:

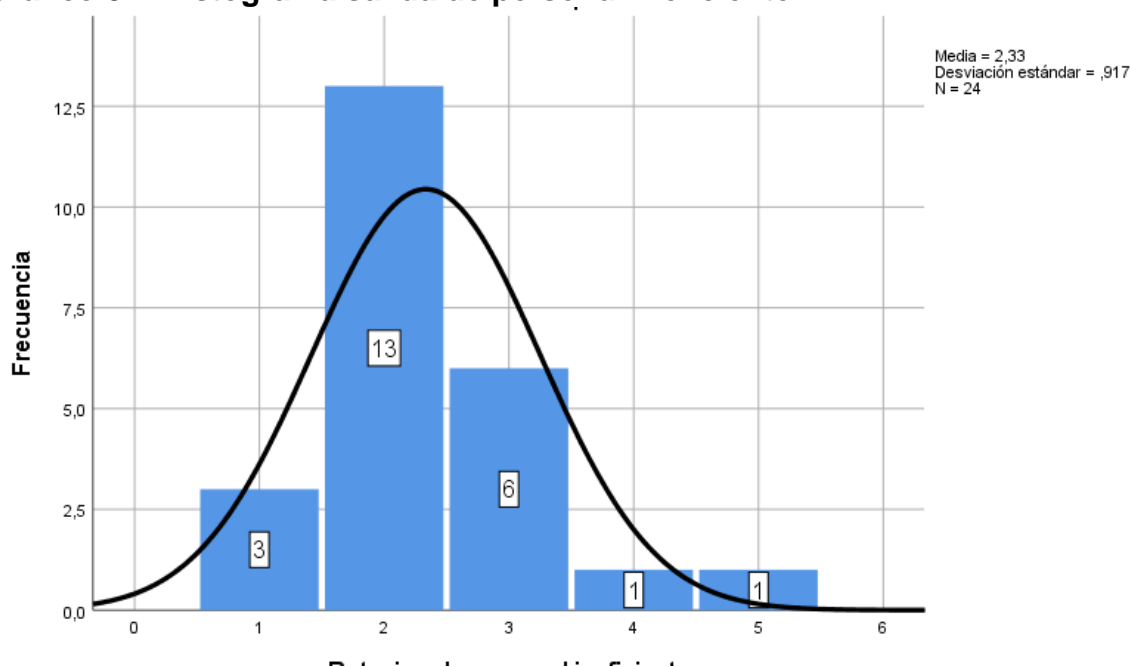
Se investigó la rotación (destaque) de personal a otras áreas y se pudo apreciar que el 70.8% de los trabajadores califican de regular los destagues del personal. Asimismo, un 16.7% de trabajadores califican de buena la rotación de personal a otras áreas.

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



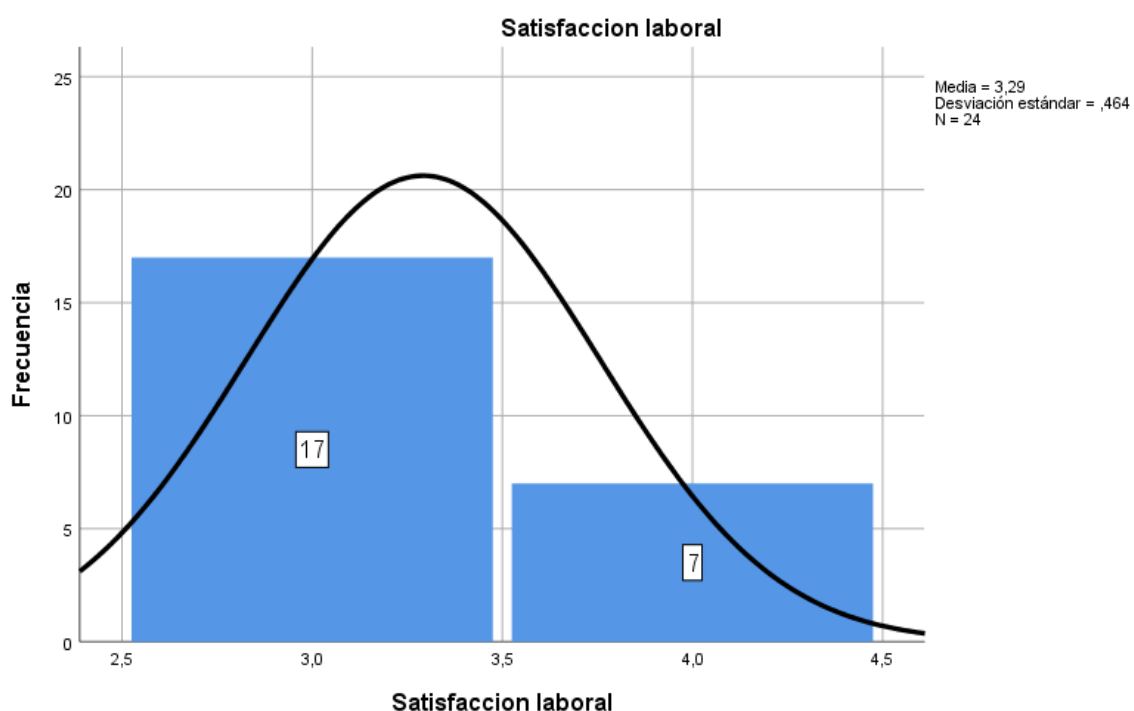
Interpretación:

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



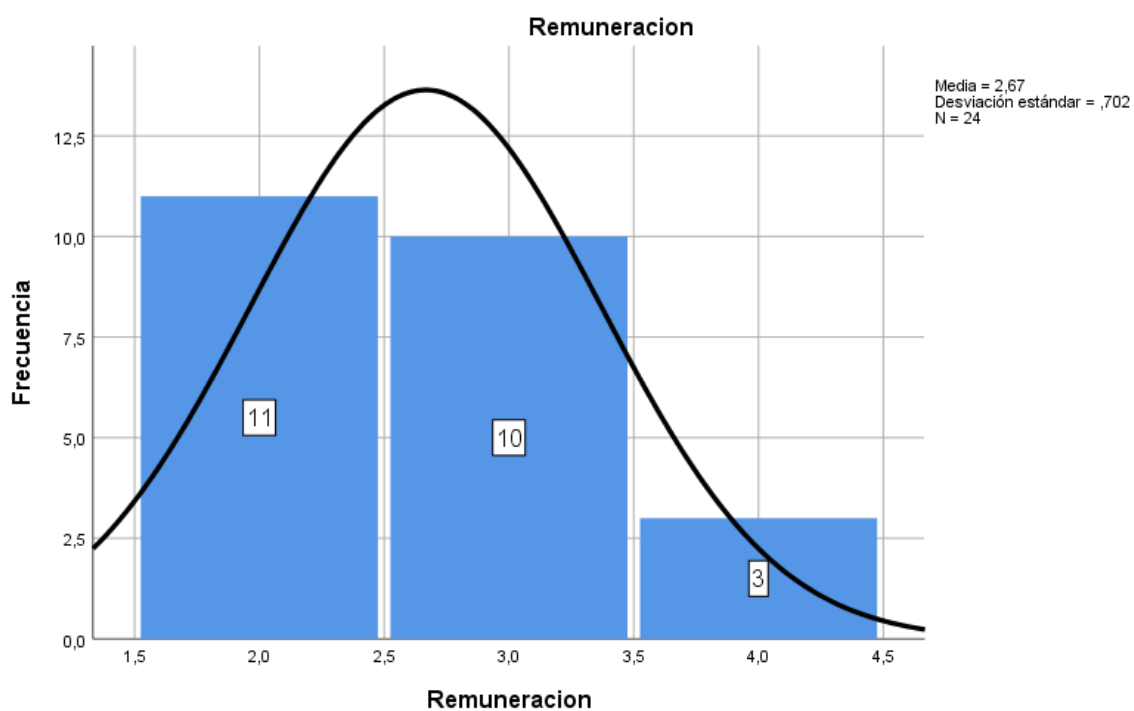
Interpretación:

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



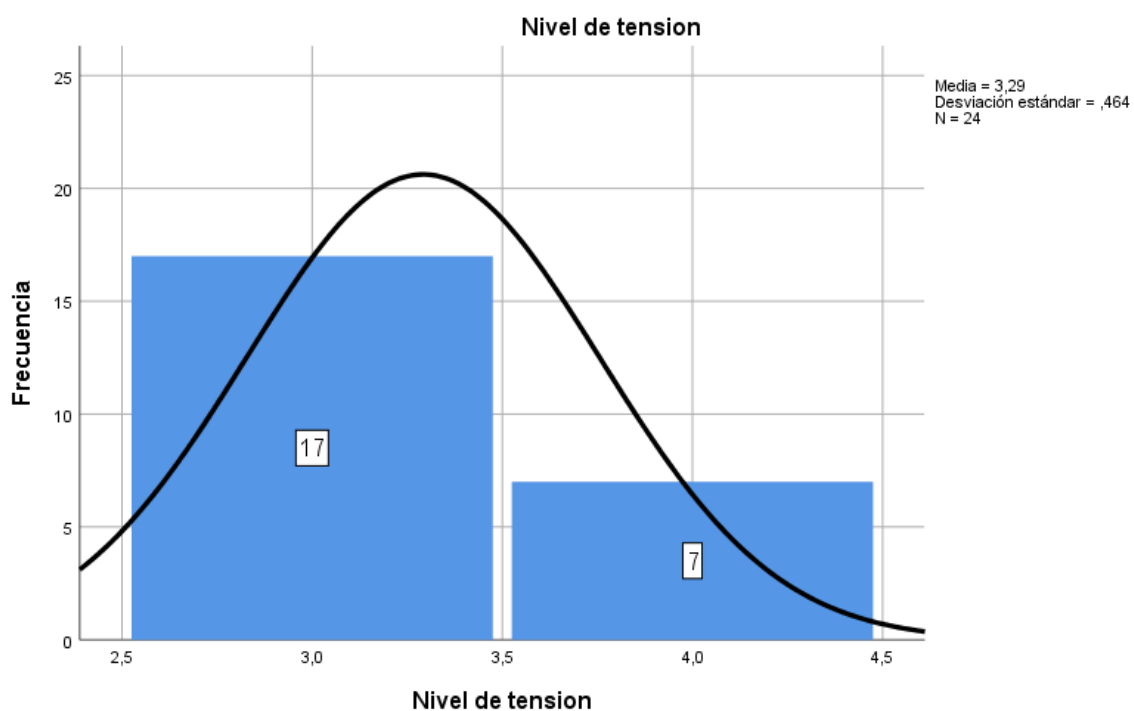
Interpretación:

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



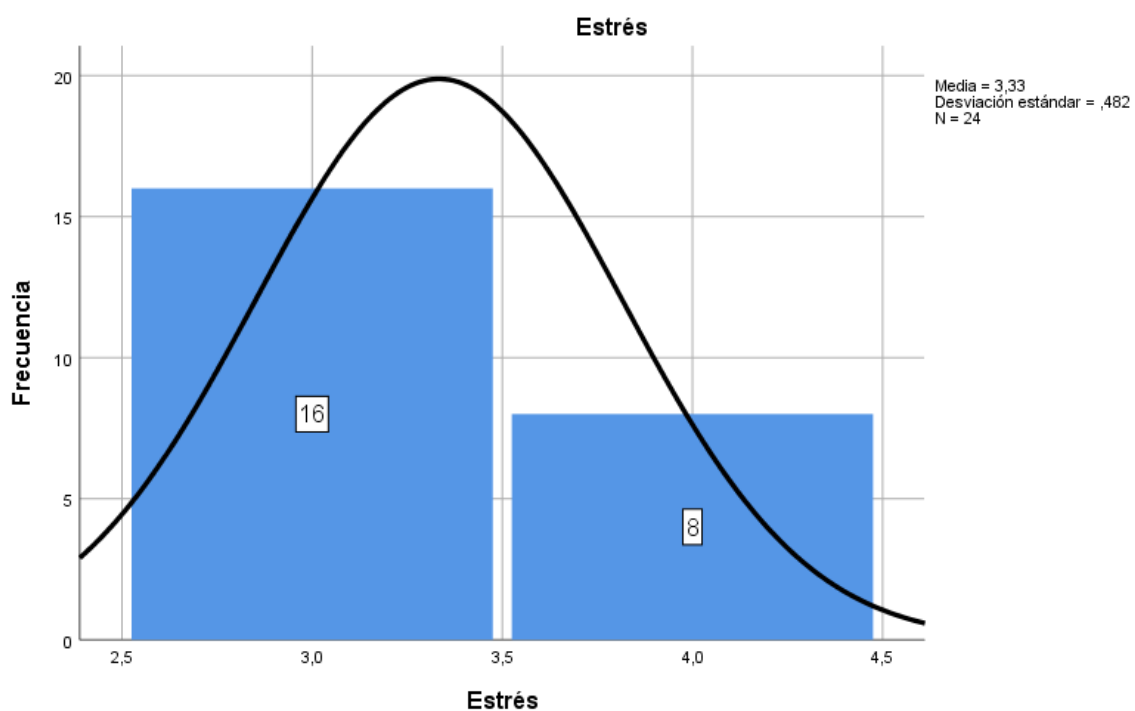
Interpretación:

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

		Estrés			
		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



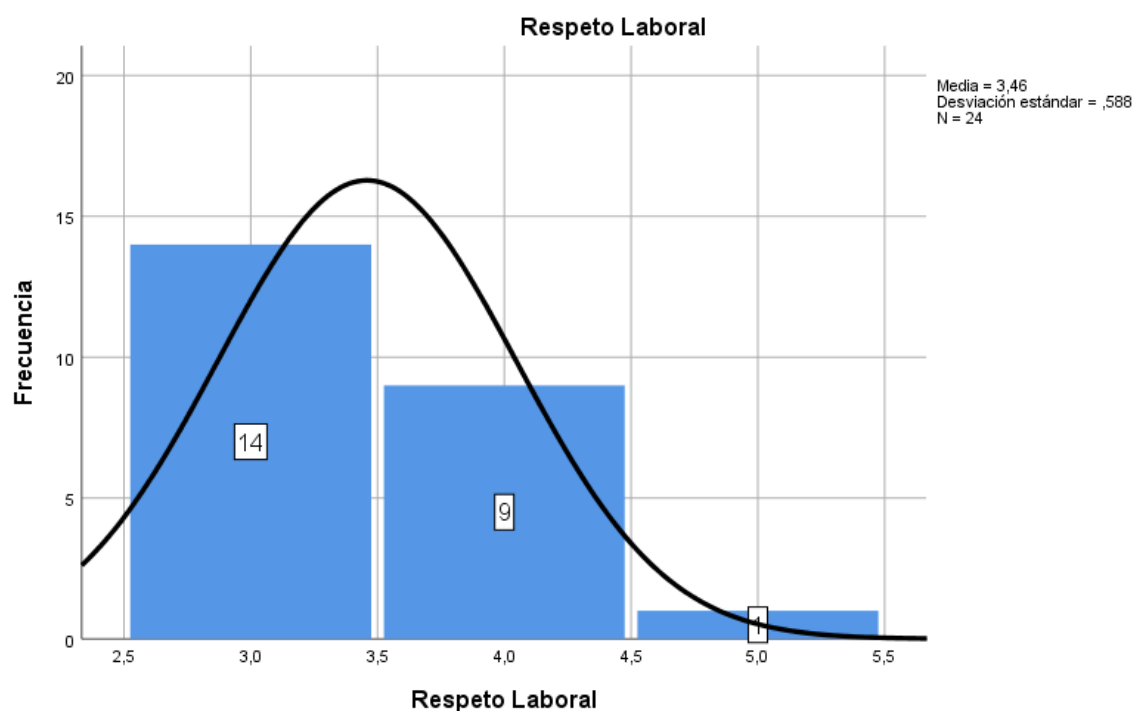
Interpretación:

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



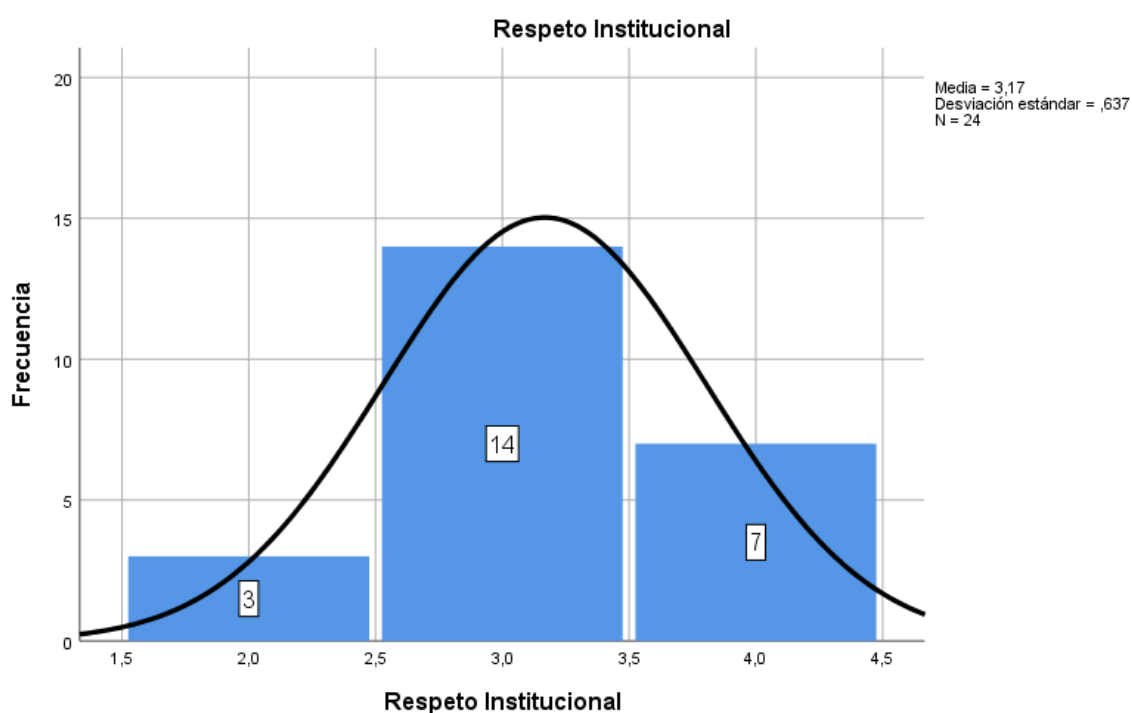
Interpretación:

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

		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



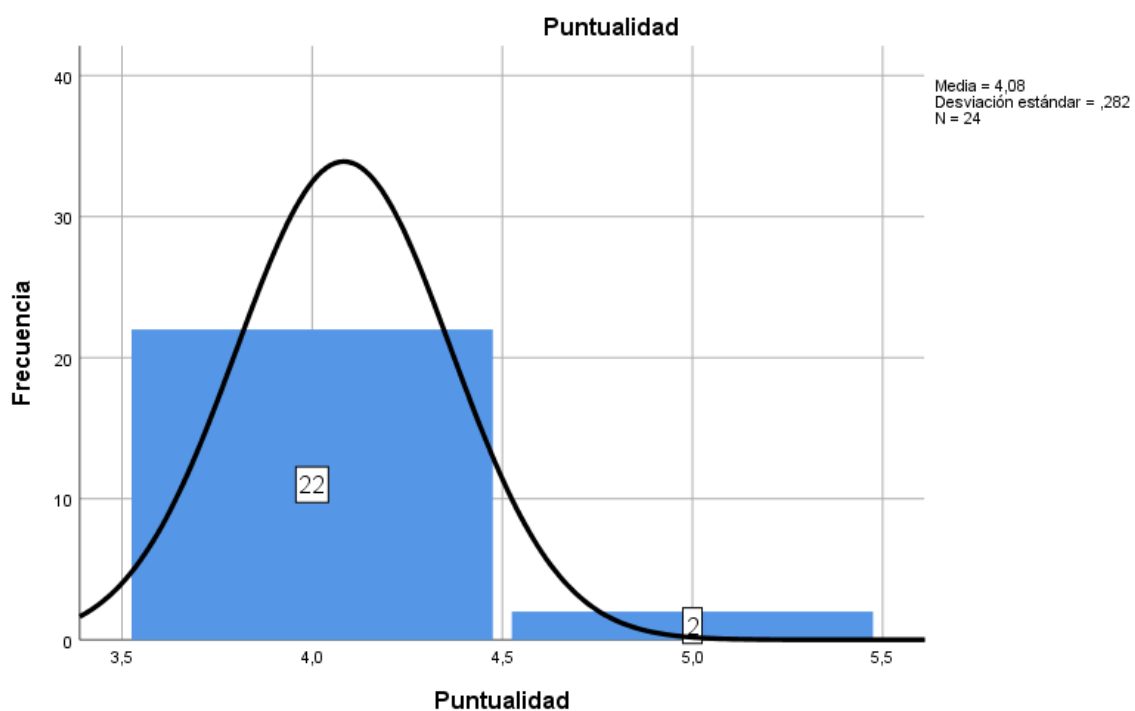
Interpretación:

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

		Puntualidad			
		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



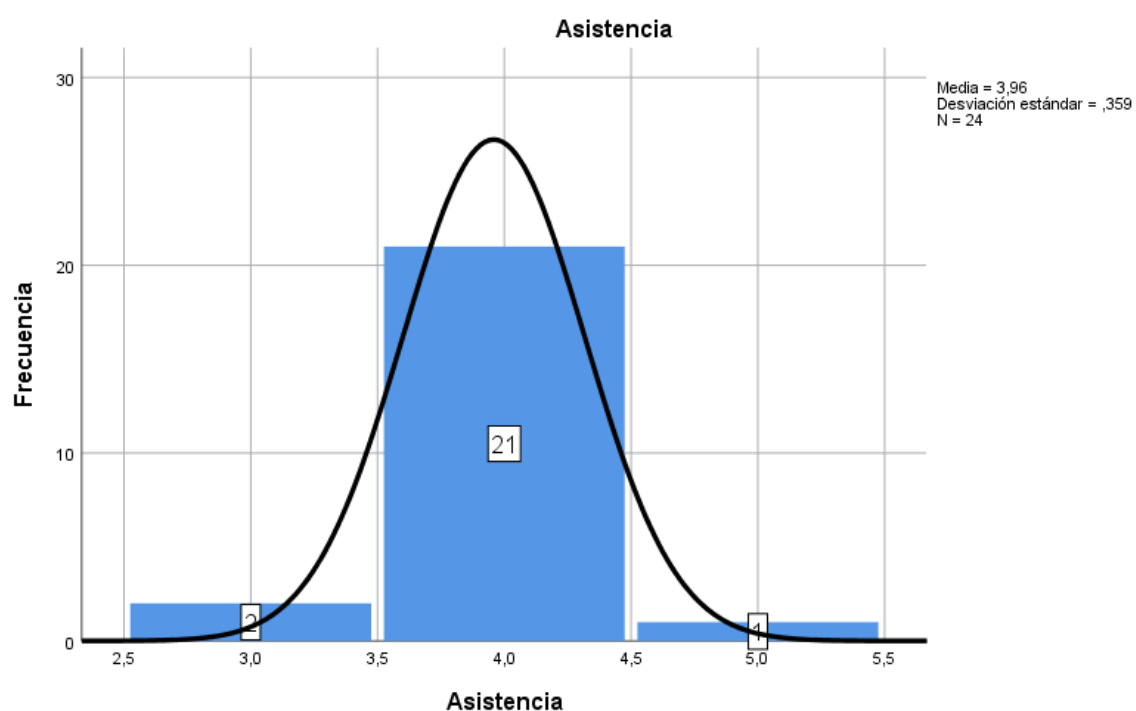
Interpretación:

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



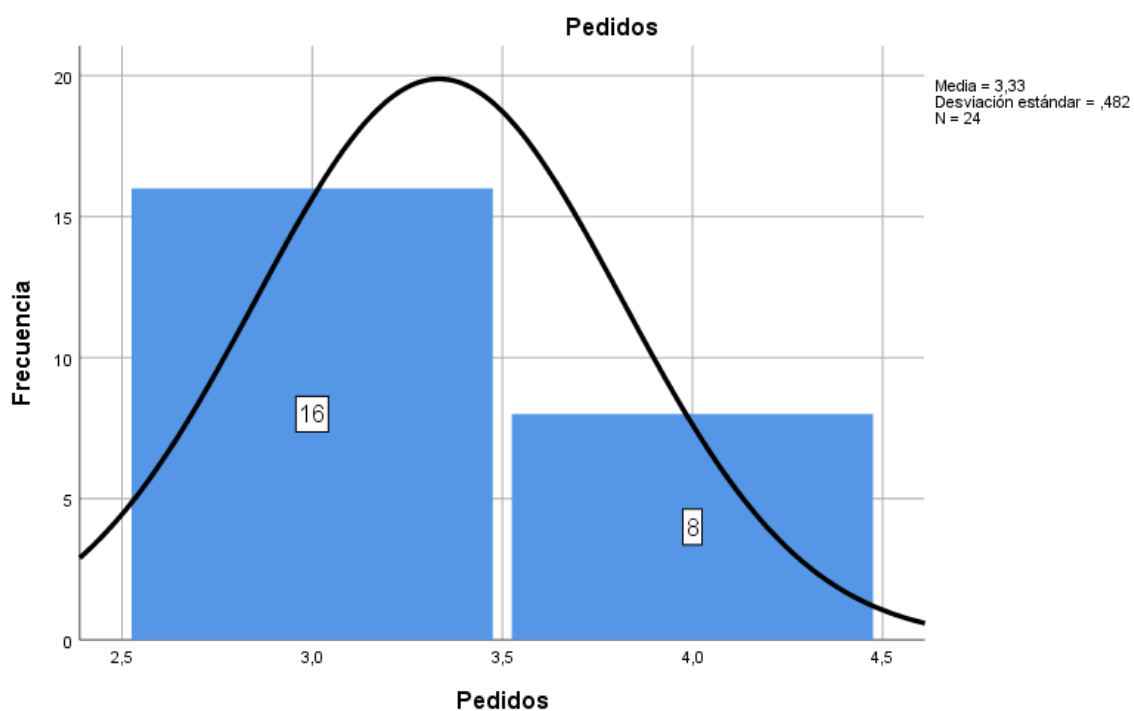
Interpretación:

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

		Pedidos			
		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



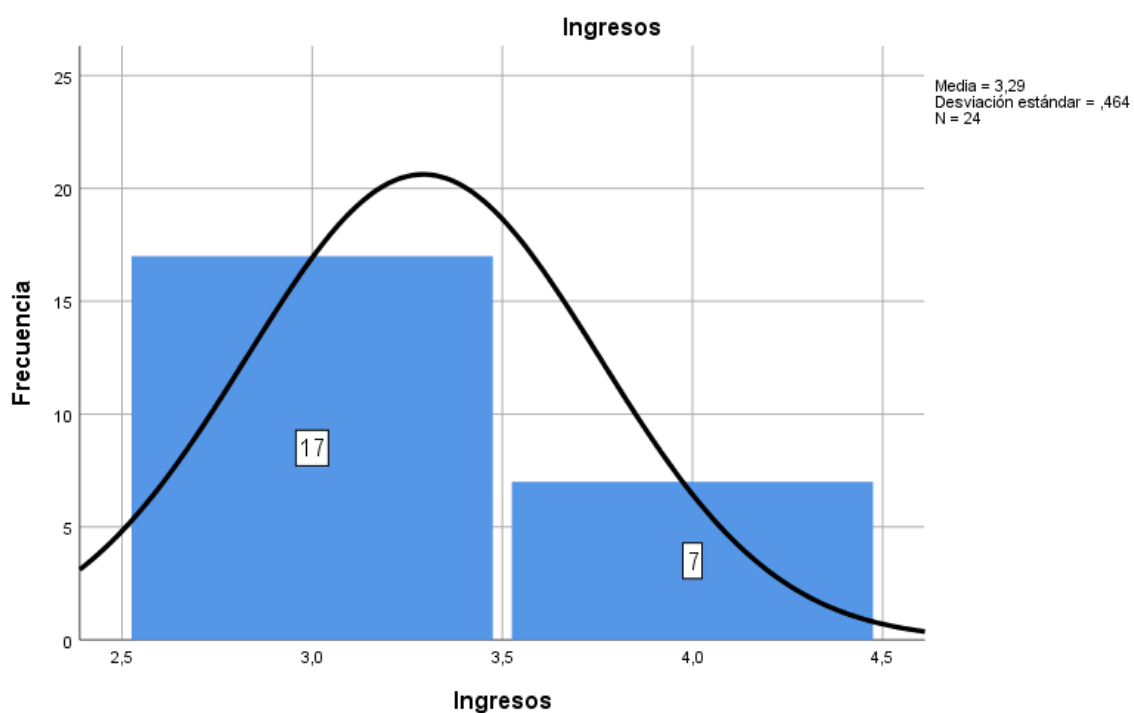
Interpretación:

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



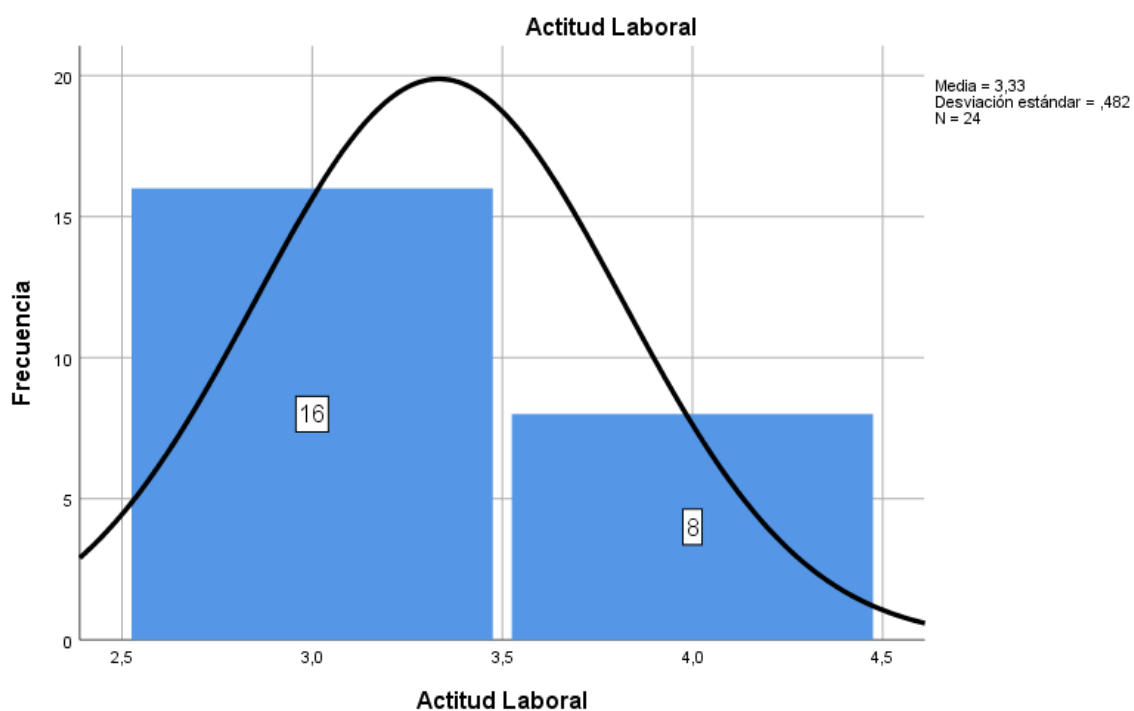
Interpretación:

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

		Actitud Laboral			
		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



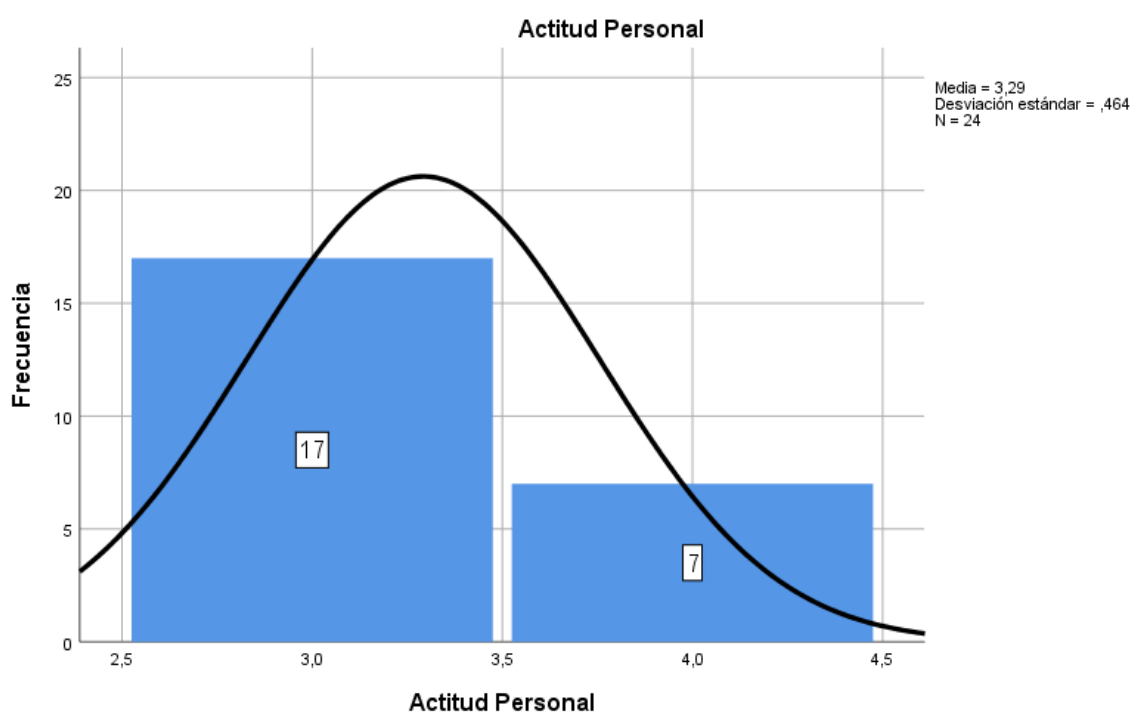
Interpretación:

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

		Actitud Personal			
		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



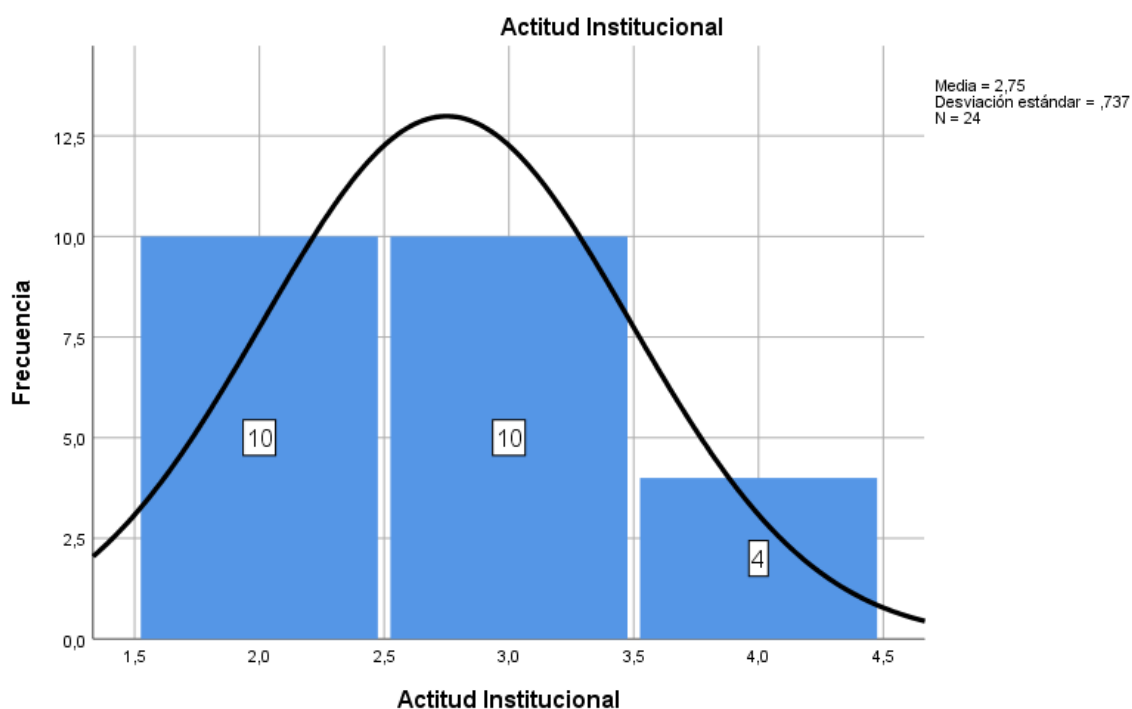
Interpretación:

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

		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



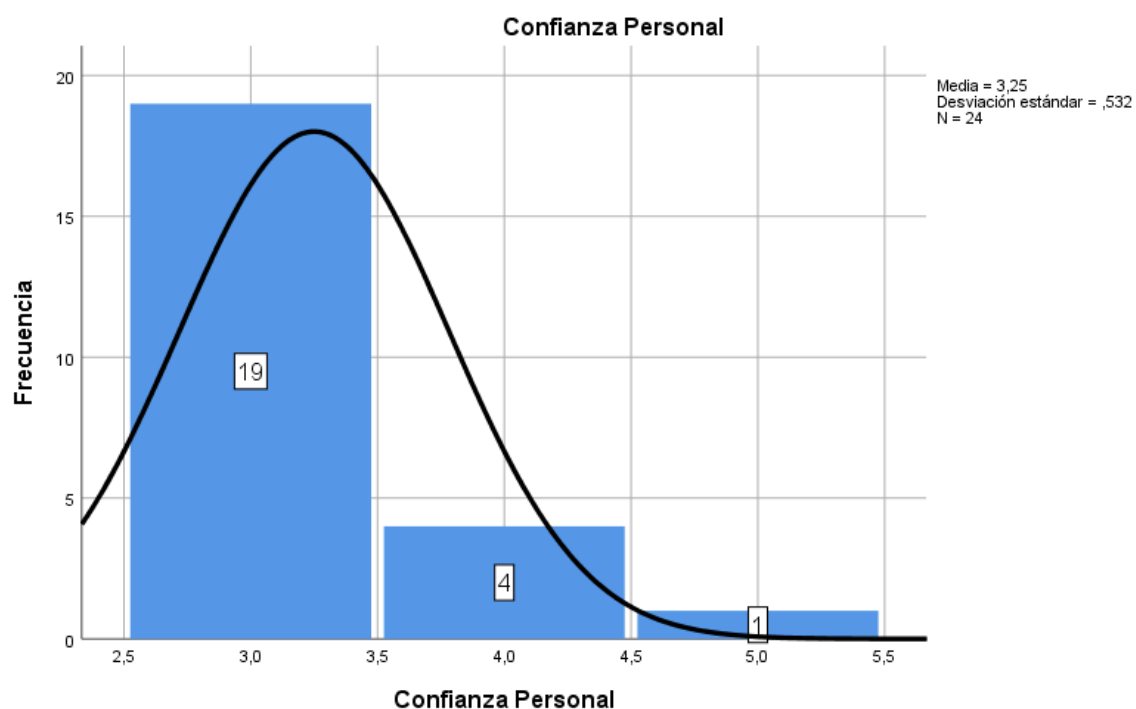
Interpretación:

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



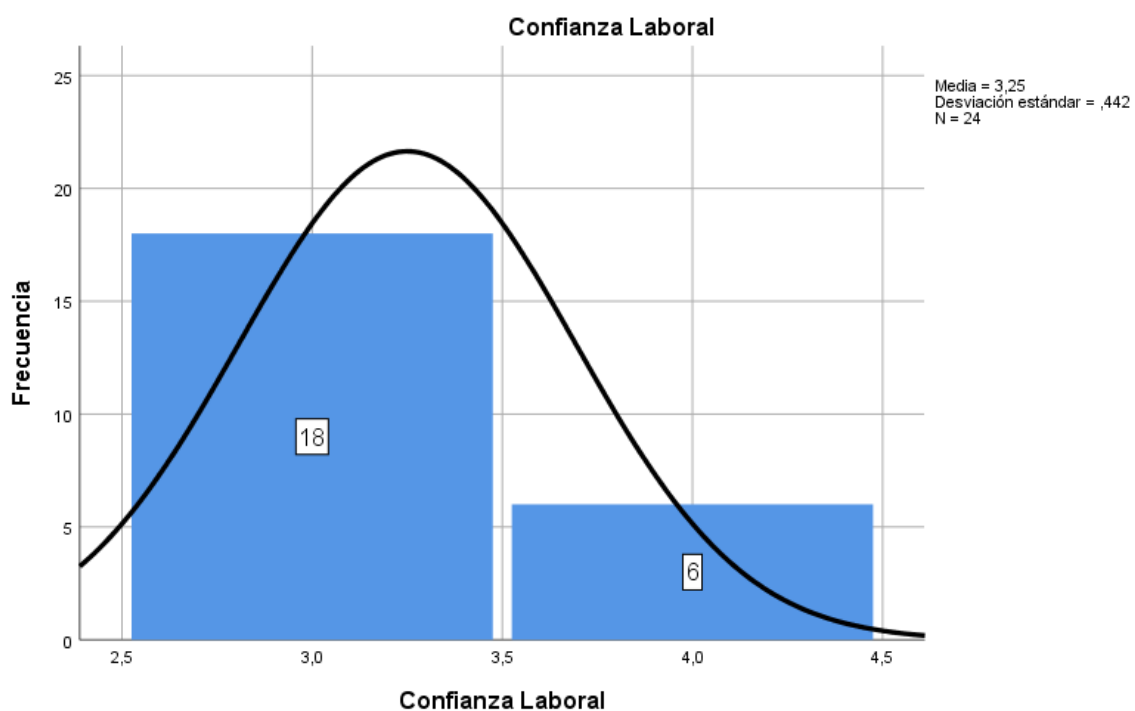
Interpretación:

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



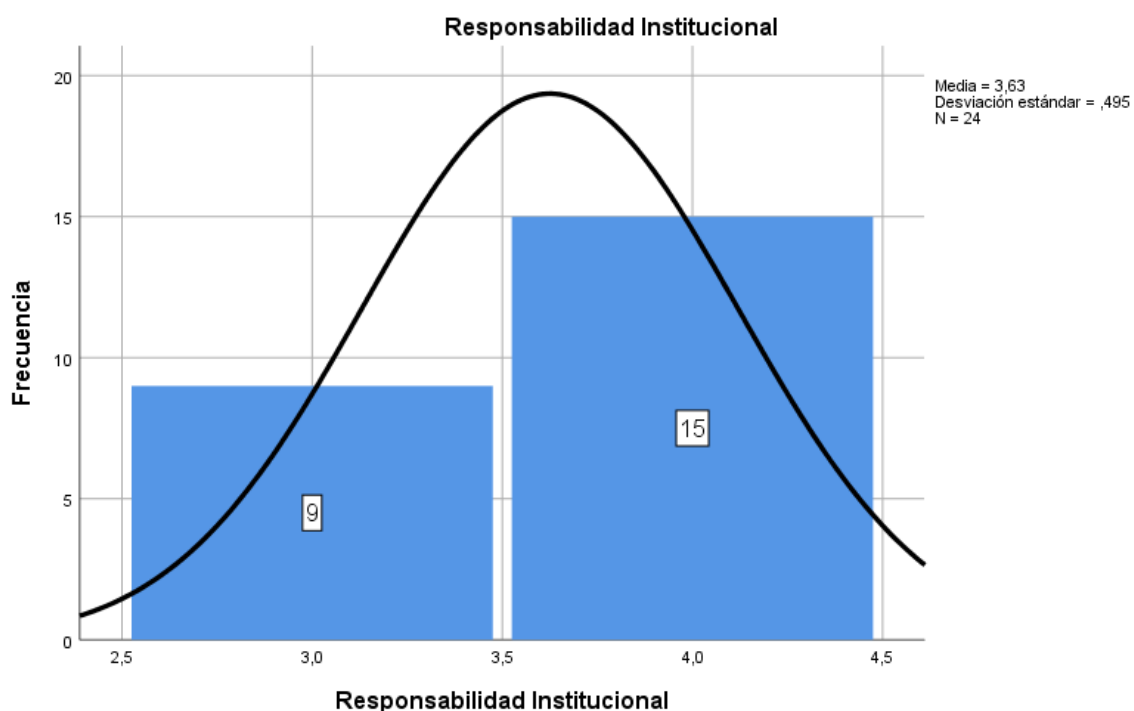
Interpretación:

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



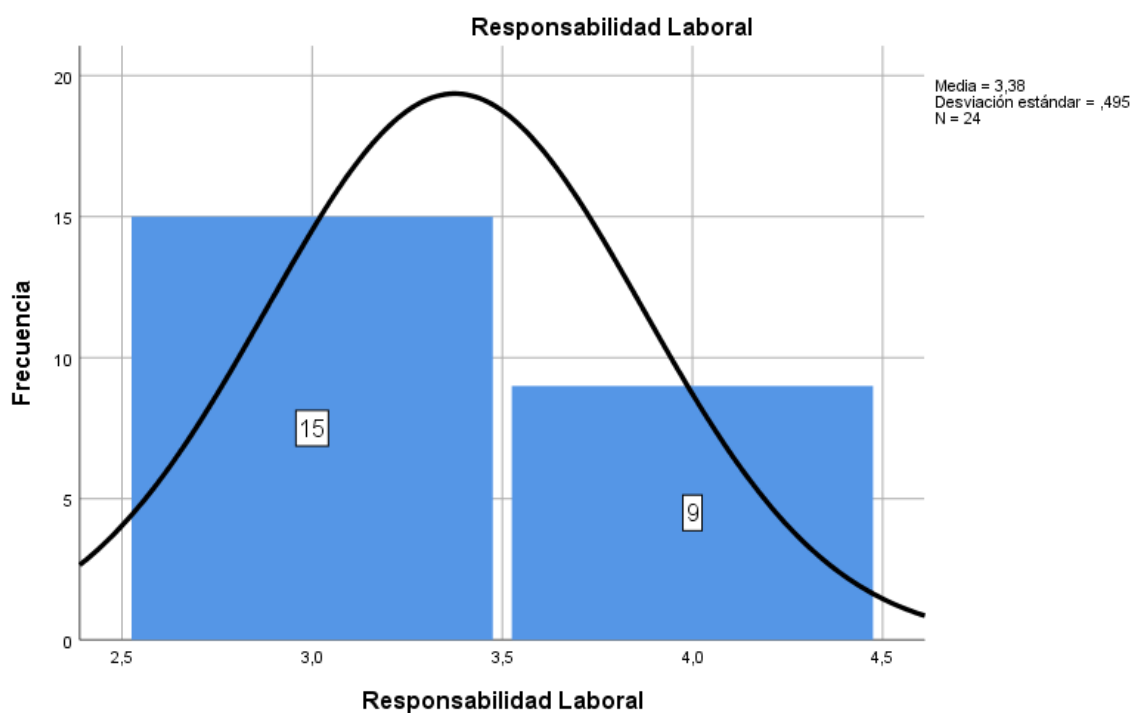
Interpretación:

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



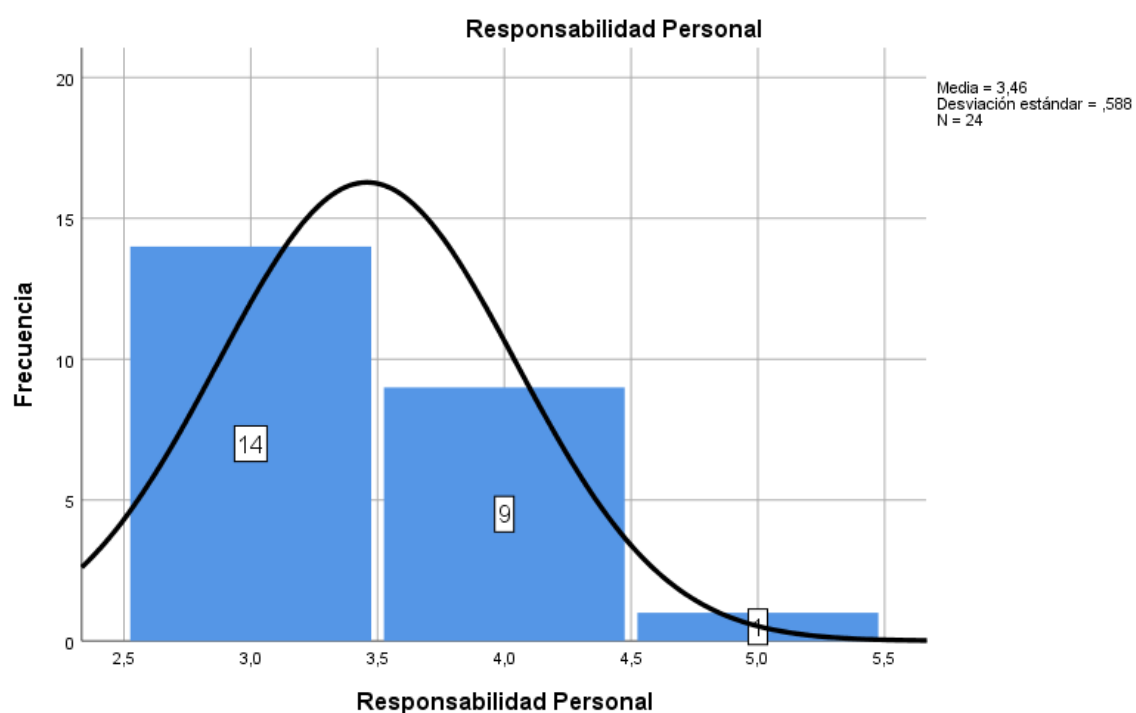
Interpretación:

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



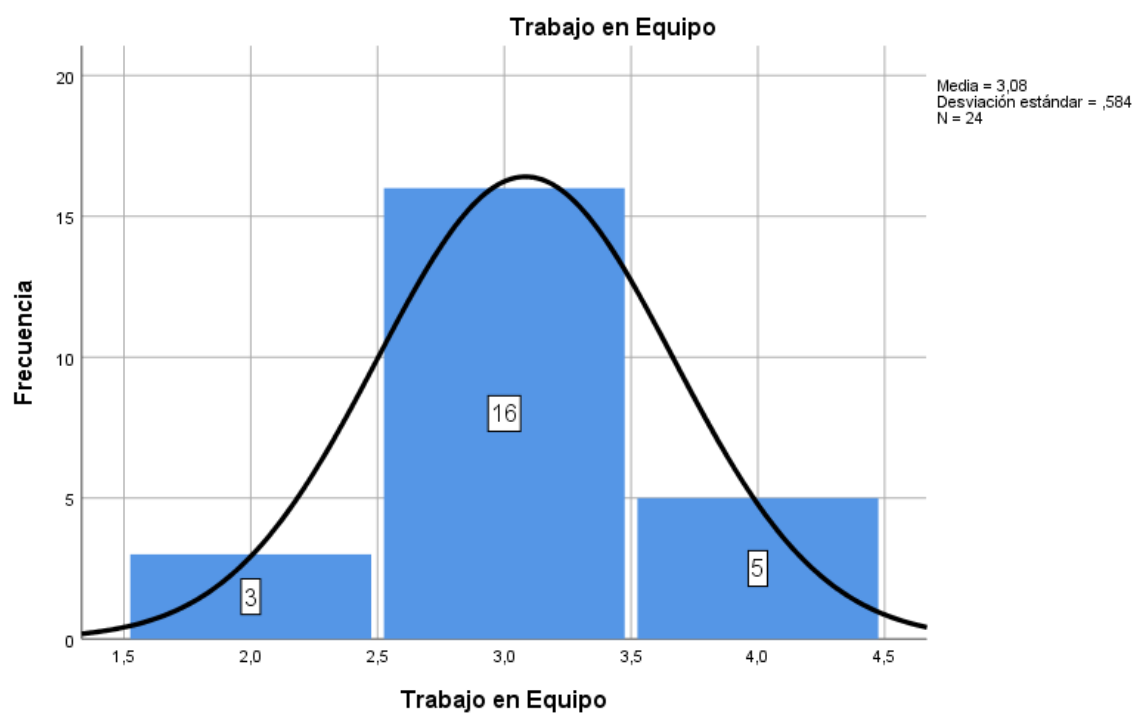
Interpretación:

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



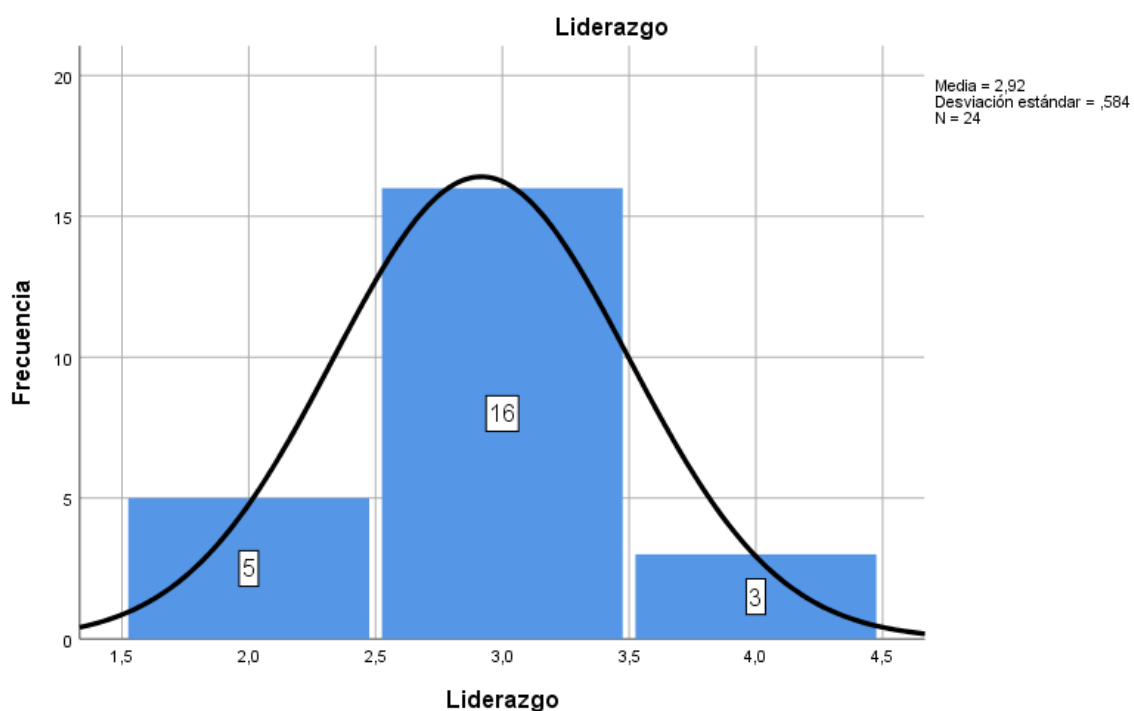
Interpretación:

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



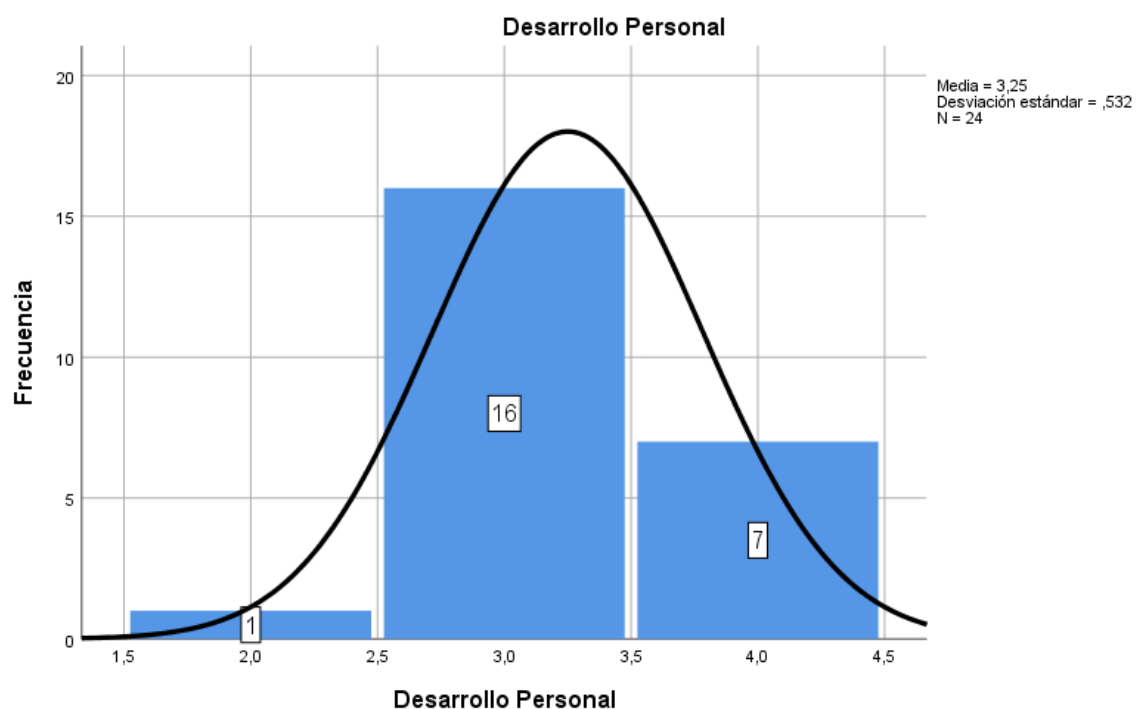
Interpretación:

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



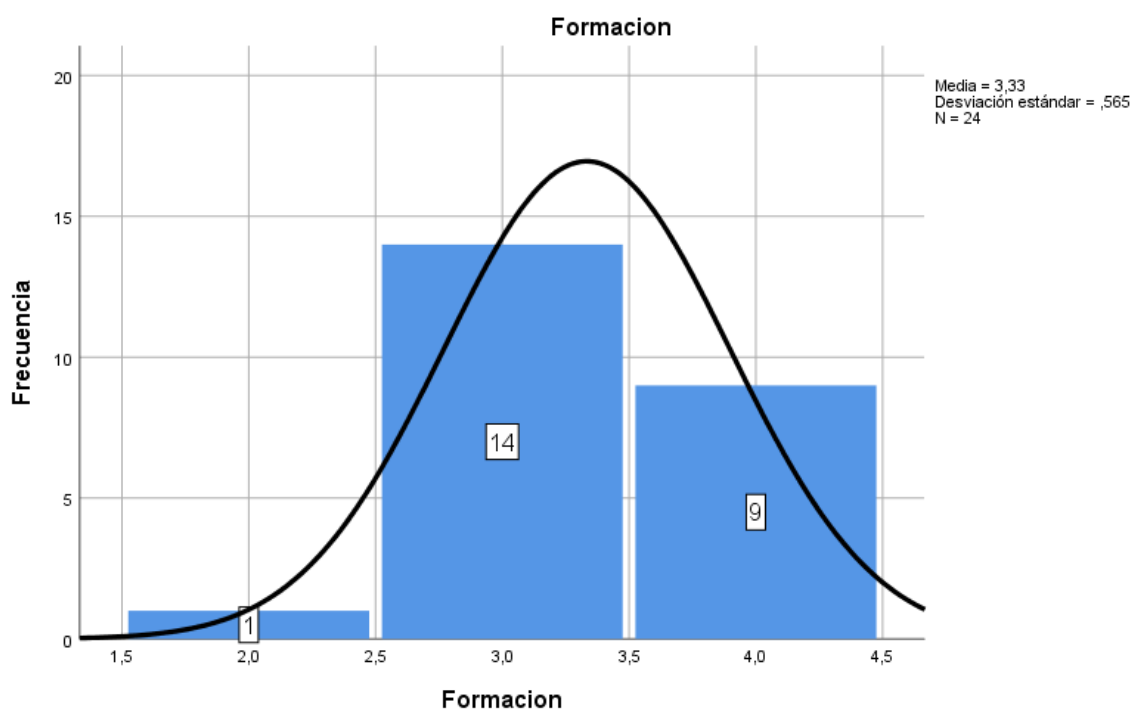
Interpretación:

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

		Formación			
		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



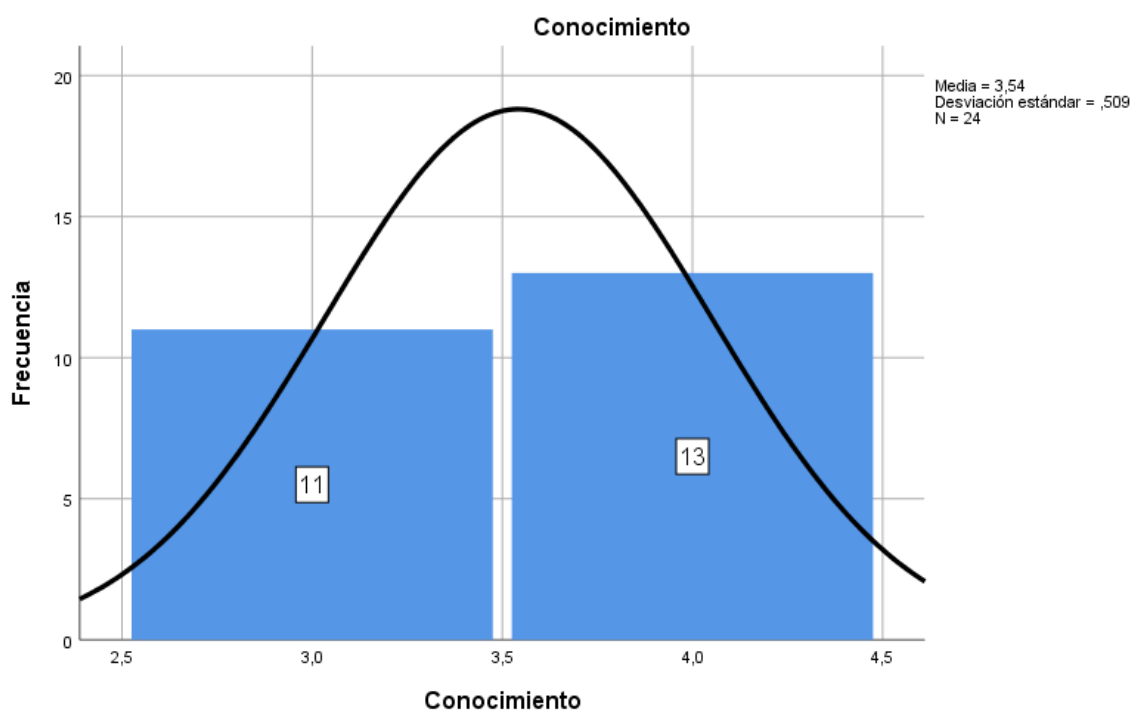
Interpretación:

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



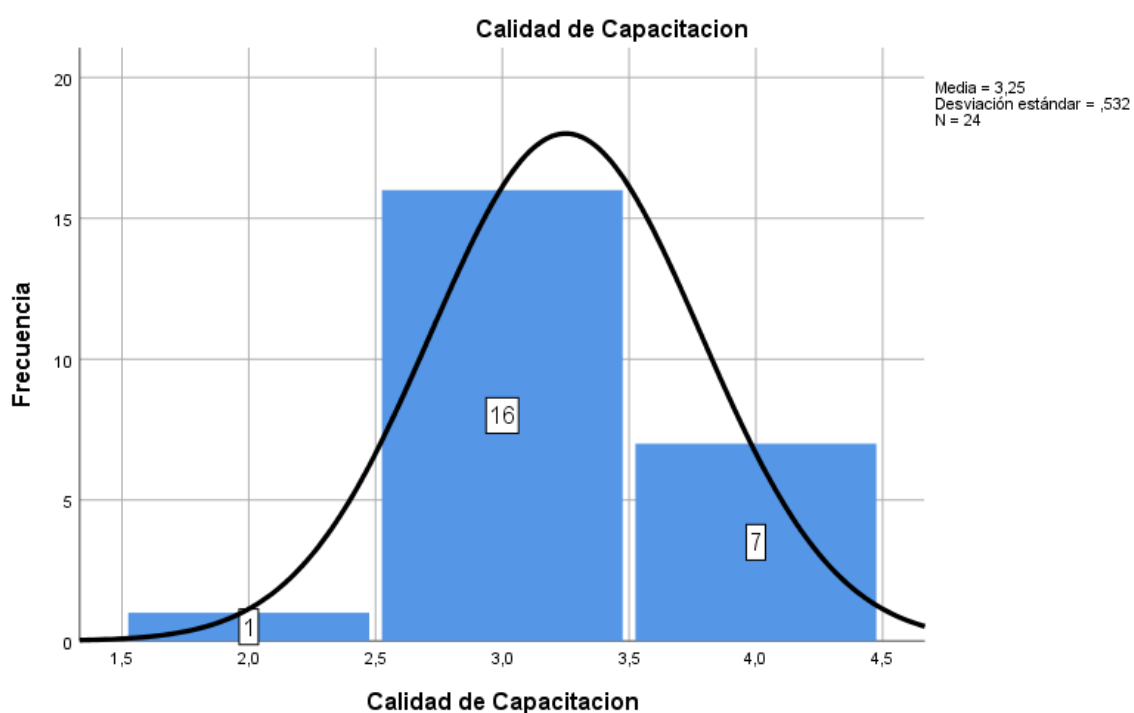
Interpretación:

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

		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



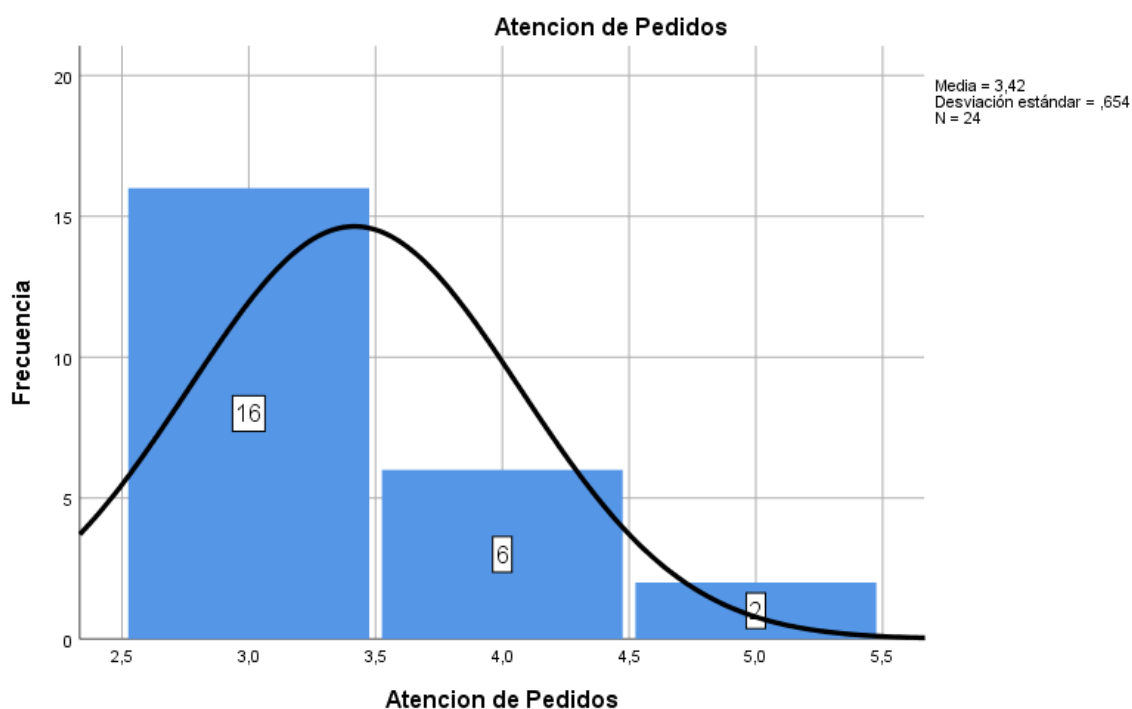
Interpretación:

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

		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



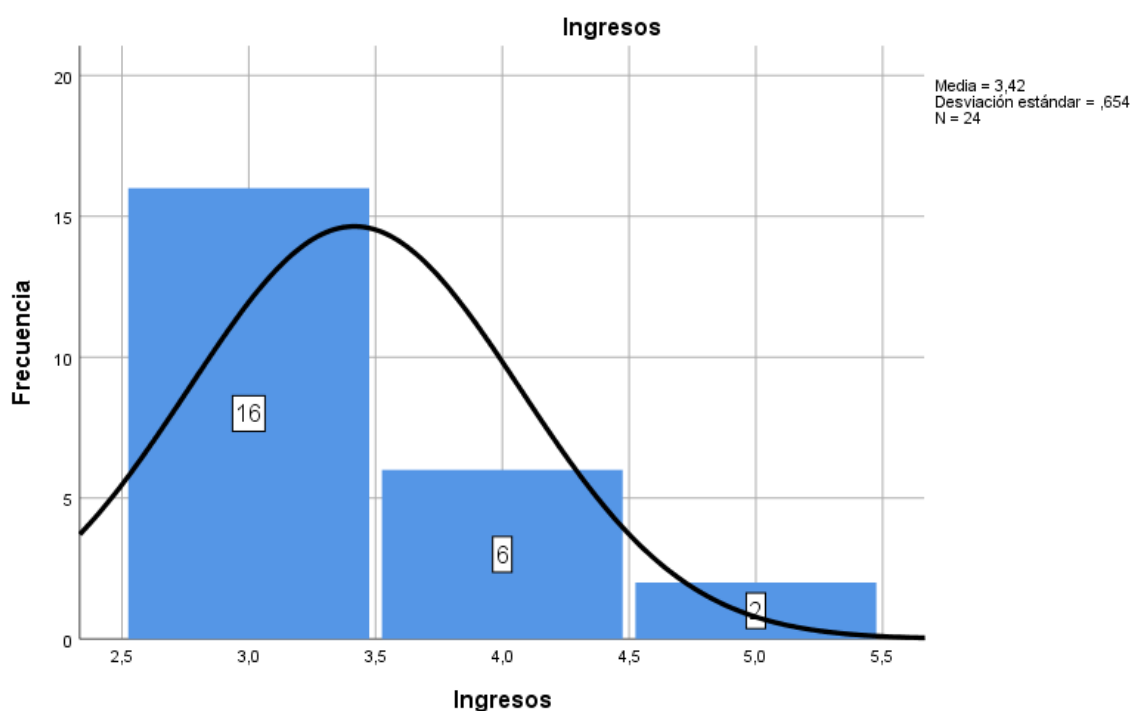
Interpretación:

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

		Ingresos			
		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



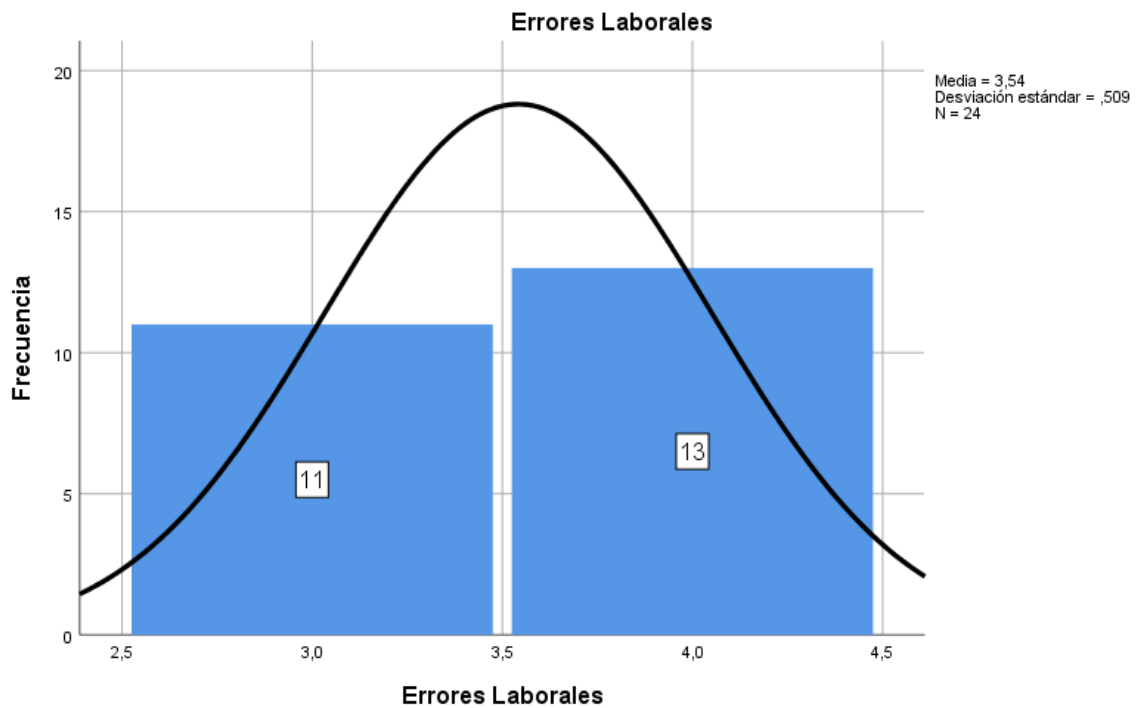
Interpretación:

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



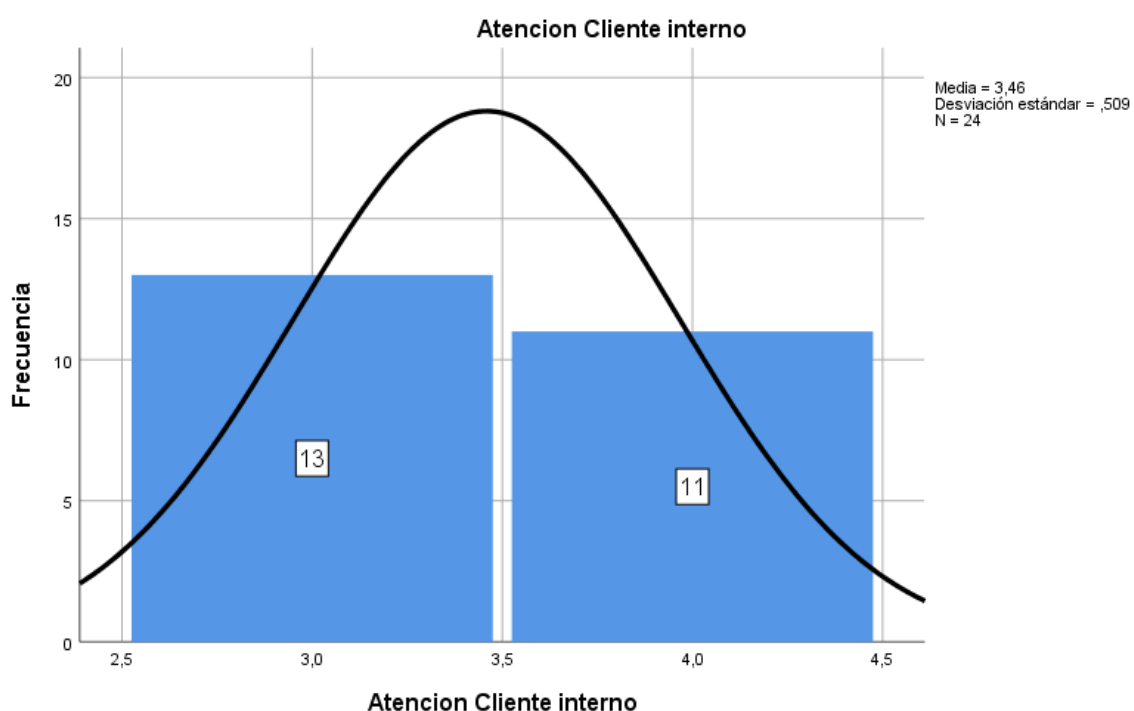
Interpretación:

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 FISICO	DESEMPEÑO 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

		ASPECTOS PERSONALES	DESEMPEÑO 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 ENTO ORGANIZACIO NAL	DESEMPEÑO LABORAL
COMPORTAMIENTO 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).