



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

CONDICIONES LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LANACIÓN
AGENCIA 1 CUSCO, 2021.

Línea de Investigación: Recursos Humanos

Presentada por:

Bach. Condori Curo, Karen Yeshica

Código Orcid: 0009 0001 5787 4468

Bach. Torres Huamán, Dayana Celeste

Código Orcid: 0009 0002 0316 939X

Para optar al Título Profesional de Licenciadas en Administración

Asesor: Dr. Pando Díaz, Waldo Alex

Código Orcid: 0000 0002 9142 0953

Cusco - Perú 2023



METADATOS

DATOS DEL AUTOR 1	
Nombres y apellidos	Karen Yeshica Condori Curo
Numero de documento de identidad	72890643
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0001-5787-4468
DATOS DEL AUTOR 2	
Nombres y apellidos	Dayana Celeste Torres Huamán
Numero de documento de identidad	76288502
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0002-0316-939X
DATOS DEL ASESOR	
Nombres y apellidos	Waldo Alex Pando Diaz
Numero de documento de identidad	23998983
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0002-9142-0953
DATOS DEL JURADO	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Jose Humberto Vega Centeno Villena
Numero de documento de identidad	23819117
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Susi Alviz Pazos
Numero de documento de identidad	23893951
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Mario Nicanor Vargas Bejarano
Numero de documento de identidad	43581088
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Luzby Yanet Castañeda Soria
Numero de documento de identidad	70458574
Datos de la Investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Recursos Humanos



CONDICIONES LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACION AGENCIA 1 CUSCO

por Karen – Dayana Condori – Torres



Dr. Lic. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor

Fecha de entrega: 19-jun-2023 09:04p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2119401246

Nombre del archivo: Y_DESEMPE_O_LABORAL_EN_EL_BANCO_DE_LA_NACION_AGENCIA_1_CUSCO.pdf
(1.81M)

Total de palabras: 27067

Total de caracteres: 151874



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



CONDICIONES LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA
NACIÓN AGENCIA 1 CUSCO, 2021.

Tesis presentada por:

Bach. Condori Curo, Karen Yeshica

Bach. Torres Huamán, Dayana Celeste

Para optar al Título Profesional de Licenciadas en
Administración

Asesor: Dr. Pando Díaz, Waldo Alex

Cusco - Perú

2023

Dr. Lic. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor



BANCO DE LA NACION AGENCIA 1 CUSCO

INFORME DE ORIGINALIDAD

20 %
INDICE DE SIMILITUD

19%
FUENTES DE
INTERNET

2%
PUBLICACIONES

8%
TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES

1 hdl.handle.net
Fuente de Internet

Dr. Lic.  **Waldo Alex Pando Diaz**
Asesor

5%

2 repositorio.uandina.edu.pe
Fuente de Internet

2%

3 Submitted to Universidad Andina del Cusco
Trabajo del estudiante

2%

4 repositorio.ucv.edu.pe
Fuente de Internet

1%

5 Submitted to Universidad Cesar Vallejo
Trabajo del estudiante

1%

6 repositorio.unsaac.edu.pe
Fuente de Internet

<1%

7 Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru
Trabajo del estudiante

<1%

8 1library.co
Fuente de Internet



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Karen - Dayana Condori - Torres
Título del ejercicio:	TESIS
Título de la entrega:	PREGRADO 2023-I
Nombre del archivo:	CONDICIONES LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BA... Y_DESEMPE_O_LABORAL_EN_EL_BANCO_DE_LA_NACION_AGE...
Tamaño del archivo:	1.81M
Total páginas:	121
Total de palabras:	27,067
de caracteres:	151,874
Fecha de entrega:	19-jun.-2023 09:04p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2119401246

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONDICIONES LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA
NACIÓN AGENCIA I CUSCO, 2021.

Tesis presentada por:
Bach. Condori Curo, Karen Yeshica
Bach. Torres Huamán, Dayana Celeste

Para optar al Título Profesional de Licenciadas en
Administración
Asesor: Dr. Pando Díaz, Waldo Alex

Cusco - Perú
2023


Dr. Lic. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor



PRESENTACION

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco. Señores miembros del jurado.

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables; ponemos a vuestra distinguida consideración la tesis titulada “Condiciones laborales y Desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021”, con la finalidad de optar al título profesional de Licenciatura en Administración.

La presente investigación permitió analizar y evaluar las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación. En base a los hallazgos, se formularon recomendaciones específicas para mejorar las condiciones laborales en la agencia, con el objetivo de fomentar un ambiente de trabajo favorable y motivador que contribuya al desarrollo y éxito tanto personal como organizacional.

Agradecemos de antemano su atención y consideración a nuestra tesis, y esperamos que los resultados y conclusiones obtenidos sean de utilidad para que los responsables tomen las acciones más correctas y realicen mejoras en el entorno laboral del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco.

Atentamente.

Bach. Condori Curo, Karen Yeshica

Bach. Torres Huamán, Dayana Celeste



AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios por bendecirnos, guiarnos en cada paso que damos y sobre todo por brindarnos fortalezas ante las debilidades y dificultades que se nos presentan.

Gracias a nuestros padres: Prudencio, Ruth, Rubén y Naty por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras habilidades, gracias por todos los consejos, valores que nos inculcaron a lo largo de nuestras vidas.

También agradecemos a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a nuestro asesor el Dr. Waldo Pando quién nos ha guiado con sus conocimientos y sobre todo por su paciencia para poder concretar con este trabajo de investigación.

Condori Curo, Karen Yeshica

Torres Huamán, Dayana Celeste



DEDICATORIA

Dedico el logro de este trabajo de investigación a toda mi familia, principalmente a mis padres Ruth y Prudencio que me apoyaron y me dieron ánimos para continuar con cada uno de mis proyectos, gracias por enseñarme a afrontar las dificultades y salir adelante con la frente en alta, construyendo en mis valores, principios, empeño y sobre todo perseverancia.

También quiero dedicarle este trabajo a mi esposo Yolvi, por su paciencia, comprensión, y apoyo para seguir construyendo nuestra familia. Y en especial quiero dedicar este trabajo a mi hijo Jhassiel Andree quien es mi motivo de lucha y aspiraciones para seguir luchando por todos mis sueños, sin duda mi hijo es lo mejor que me ha pasado, llegando en el momento justo para darme el último empujón que me faltaba para terminar este trabajo de investigación.

Condori Curo, Karen Yeshica

Dedico el logro de este trabajo primero a Dios por haberme guiado hacia el camino correcto para cumplir todas mis metas y objetivos

A mis padres Rubén y Naty por apoyarme en todo este proceso, por haber confiado en mí, por sacarme adelante y por su amor infinito

Torres Huamán, Dayana Celeste



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
DEDICATORIA	4
ÍNDICE	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos.....	17
1.3 Objetivos de la Investigación	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación de la investigación.....	18
1.4.1 Relevancia social.....	18
1.4.2 Implicancias prácticas.....	18
1.4.3 Valor teórico	19
1.4.4 Utilidad metodológica	19
1.5 Delimitación de la investigación.....	19
1.5.1 Delimitación temporal	19
1.5.2 Delimitación espacial	20
1.5.3 Delimitación conceptual	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	25
2.1.3 Antecedentes locales	30



2.2	Bases legales	34
2.3	Bases teóricas	36
2.3.1	Condiciones laborales.....	36
2.3.2	Desempeño laboral.....	46
2.4	Marco conceptual	60
2.5	Formulación de hipótesis	61
2.5.1	Hipótesis general.....	61
2.5.2	Hipótesis específicas.....	61
2.6	Variables de Estudio	61
2.6.1	Variables de estudio	61
2.6.2	Conceptualización de variables.....	62
2.6.3	Operacionalización de variables.....	63
2.7	Marco institucional	63
CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN		67
3.1	Enfoque de investigación	67
3.2	Diseño de la investigación	67
3.3	Alcance de la investigación	67
3.4	Población y muestra.....	68
3.4.1	Población	68
3.4.2	Muestra	68
3.5	Técnica e instrumento de investigación.....	68
3.5.1	Técnicas	68
3.5.2	Instrumento	68
3.6	Procesamiento de datos.....	69
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		70
4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	70
4.2.	Resultados descriptivos.....	72
4.3.	Resultados respecto a los objetivos específicos	91
4.4.	Resultados respecto al objetivo general.....	97
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		100
5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	100



5.2. Limitaciones del estudio	101
5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes.....	101
5.4. Implicancias del estudio.....	105
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	111
ANEXOS	116
Matriz de consistencia.....	117
Matriz de instrumento	118
Instrumentos	120



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Condiciones laborales que las empresas deben de considerar</i>	40
Tabla 2 <i>Conceptualización de variables y dimensiones</i>	62
Tabla 3 <i>Operacionalización de variables</i>	63
Tabla 4 <i>Presentación del instrumento</i>	70
Tabla 5 <i>Baremación del instrumento</i>	71
Tabla 6 <i>Índice de consistencia interna</i>	72
Tabla 7 <i>Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión condiciones ambientales</i>	72
Tabla 8 <i>Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión condiciones de tiempo</i>	75
Tabla 9 <i>Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión condiciones sociales</i>	77
Tabla 10 <i>Resultados descriptivos de las condiciones laborales</i>	80
Tabla 11 <i>Promedio de las dimensiones y variable condiciones laborales</i>	81
Tabla 12 <i>Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión desempeño de tarea</i>	82
Tabla 13 <i>Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión civismo</i>	84
Tabla 14 <i>Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión obstáculos a la productividad</i>	87
Tabla 15 <i>Resultados descriptivos del desempeño laboral</i>	89
Tabla 16 <i>Resultados descriptivos de las dimensiones y variable desempeño laboral</i>	90
Tabla 17 <i>Prueba de normalidad de las variables de estudio</i>	92
Tabla 18 <i>Rangos de correlación Rho de Spearman</i>	92
Tabla 19 <i>Correlación Spearman de Condiciones ambientales y desempeño laboral en el Banco de la Nación agencia 1</i>	94
Tabla 20 <i>Correlación Spearman de Condiciones de tiempo y desempeño laboral en el Banco de la Nación agencia 1</i>	95
Tabla 21 <i>Correlación Spearman de Condiciones sociales y desempeño laboral en el Banco de la Nación agencia 1</i>	97
Tabla 22 <i>Correlación Spearman de Condiciones laborales y desempeño laboral en el Banco de la Nación agencia 1</i>	98



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Ciclo dinámico de Administración de desempeño</i>	48
Figura 2 <i>Organigrama general del Banco de la Nación</i>	66
Figura 3 <i>Niveles de las condiciones ambientales en el Banco de la Nación Agencia 1</i>	73
Figura 4 <i>Niveles de las condiciones de tiempo en el Banco de la Nación Agencia 1</i>	75
Figura 5 <i>Niveles de las condiciones sociales en el Banco de la Nación Agencia 1</i>	78
Figura 6 <i>Niveles de las condiciones laborales en el Banco de la Nación Agencia 1</i>	80
Figura 7 <i>Promedios de las condiciones laborales en el Banco de la Nación Agencia 1</i>	81
Figura 8 <i>Niveles del desempeño de tareas en el Banco de la Nación Agencia 1</i>	82
Figura 9 <i>Niveles de civismo en el Banco de la Nación Agencia 1</i>	84
Figura 10 <i>Niveles de los obstáculos a la productividad en el Banco de la Nación Agencia 1</i> 87	
Figura 11 <i>Niveles de desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1</i>	89
Figura 12 <i>Promedios del desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1</i>	90



RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional – descriptivo y diseño no experimental. La muestra y población estuvo compuesta por 33 colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. La técnica e instrumento aplicado fue la encuesta y es cuestionario respectivamente, que estuvo compuesto por 38 ítems subdivididos en indicadores: condiciones ambientales, condiciones de tiempo, condiciones sociales, desempeño de tareas, civismo y obstáculos a la productividad. La principal conclusión del estudio fue: empleada la prueba no paramétrica de correlación Spearman, cuyo resultado fue $\text{sig.} = 0,014 < 0,05$, determinando que existe relación entre las condiciones laborales y desempeño, Además, como el valor de rho era igual a 0,423, la relación fue positiva y moderada, aceptándose así la hipótesis de investigación.

Palabras clave: condiciones laborales, desempeño laboral, condiciones ambientales, condiciones de tiempo, condiciones sociales, desempeño de tareas, civismo y obstáculos a la productividad.



ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the degree of relationship between working conditions and job performance at Banco de la Nación Agency 1 Cusco, 2021. The research methodology was quantitative approach, correlational – descriptive scope and non-experimental design. The sample and population were composed of 33 collaborators of the Banco de la Nación Agency 1 Cusco. The technique and instrument applied was the survey and questionnaire respectively, which was composed of 38 items subdivided into indicators: environmental conditions, weather conditions, social conditions, task performance, civility and obstacles to productivity. The main conclusion of the study was: using the non-parametric Spearman correlation test, whose result was $\text{sig.} = 0.014 < 0.05$, determining that there is a relationship between working conditions and performance, in addition, as the rho value was equal to 0.423, the relationship is positive and moderate, thus accepting the research hypothesis.

Keywords: working conditions, job performance, environmental conditions, weather conditions, social conditions, task performance, civility and obstacles to productivity.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2016), las condiciones laborales inadecuadas suponen injusticias y privaciones que a largo plazo significan una amenaza al bienestar físico y psicológico de los colaboradores. Ante este contexto, es necesario un cambio de condiciones que vaya más allá del entorno de trabajo, horas de trabajo, horas de descanso, salarios, así como los requisitos físicos, ambientales y mentales en el trabajo, que fomente el progreso económico y social de la organización, al tiempo que garantice el bienestar de los colaboradores.

Por otra parte, la Organización Panamericana de la Salud cree conveniente que el espacio de trabajo es promotor de la salud, en vista que influye positivamente en el rendimiento, bienestar, satisfacción y calidad laboral. Esto quiere decir que las condiciones de trabajo son los intereses de los colaboradores, que fortalece la relación laboral. En esa misma línea, el ambiente de trabajo para las organizaciones a escala global es indispensable por el bienestar de sus colaboradores, además deben ser proporcionales al trabajo efectuado. Asimismo, el servicio laboral debe ser recompensado sin importar la raza, origen nacional, género, edad, religión o ideología política.

En este punto, las condiciones laborales actuales a nivel internacional, se han visto sujetas a modificaciones que alteraron las estructuras internas operativas, financieras y humanas, siendo este último el que más ha incidido en el desempeño de los colaboradores dentro de sus organizaciones. Según Dessler (2015) el desempeño viene a ser el “proceso por el cual los empleados, realizan sus actividades para alcanzar las metas



organizacionales” (p. 27). Por lo tanto, es imprescindible que las condiciones ambientales que proporcionan las organizaciones sean las más adecuadas y necesarias para que los colaboradores realicen sin ningún inconveniente o contratiempo sus labores y en consecuencia alcancen metas y objetivos programados.

A nivel del país, el artículo 7 de la Ley N° 28806 del “Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador”, reconoce el derecho de todas las personas a contar con seguridad en materia de salud en todos los ámbitos, incluyendo el laboral. En este ámbito debe de primar la seguridad, condición esencial para el desarrollo de buenas relaciones laborales (Congreso de la República, 2001). Debido a esta razón, tanto entidades públicas como privadas deben de cumplir con ciertos requisitos para ofrecer un ambiente seguro y confortable para que los colaboradores desarrollen óptimamente sus actividades laborales.

Así pues, según un sondeo de Laborum Perú, el 34,4% de los peruanos prefiere trabajar en el sector bancario por las condiciones laborales y beneficios que ofrecen, en vista que entre las grandes empresas se suelen ofrecer seguros médicos, vacaciones remuneradas, capacitación gratuita, período por maternidad, entre otros (RPP, 2017). Más aún cuando entre las mejores empresas para laborar del sector bancario se encuentra Scotiabank, Interbank, Financiera Oh, Compartamos Financiera, CrediScotia y Grupo EFE. Los colaboradores destacan el énfasis que ponen estas empresas en el cuidado del talento humano y por proporcionar un lugar de trabajo óptimo donde se otorgue una gran experiencia laboral (Perú Retail, 2021).

En Cusco la situación también fue similar, visto que los profesionales buscan trabajar en empresas privadas que otorguen las mejores condiciones; entre los sectores



predominantes se encuentran el sector financiero, minero y turístico. De allí, que las empresas, sobre todo las entidades bancarias, han tenido la necesidad de establecer mecanismos de seguridad para generar condiciones laborales, ambientales, sociales y temporales o de tiempo, y ser consideradas como empresas de renombre y a su vez obtener mejores resultados por parte de sus colaboradores. Entre estas empresas financieras, se posiciona el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco de la Av. Sol, que tiene la misión de brindar soluciones financieras con calidad de atención, en beneficio de los ciudadanos, asimismo, se complementa con el sector financiero privado y en conjunto lograr el desarrollo económico del país. Ante esto, la institución requiere que los colaboradores demuestren profesionalismo, superando en todo momento los obstáculos para el logro de objetivos, siempre con plena identificación institucional. Bajo esta premisa, el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco de la Av. Sol también debe garantizar la seguridad de los espacios, maquinarias, equipos, operaciones, procesos, al igual que los agentes ambientales y psicosociales con el propósito de proteger y mantener seguros a los miembros de la organización y minimizar los riesgos según lo recomendado por las medidas de seguridad laboral.

Sin embargo, se pudo observar que las condiciones laborales en el Banco de la Nación no fueron las adecuadas, por tanto, se estarían presentando circunstancias y situaciones que estarían afectando el rendimiento y las acciones laborales, que se consideran limitantes para la consecución de objetivos.

Por lo mismo, se ha podido evidenciar que el personal desarrolla sus funciones en condiciones ambientales poco apropiadas, a causa que la infraestructura no está bien diseñada, observándose corrientes de aire; iluminación inadecuada, debido a que los focos



que usa la entidad no son de descanso, lo que puede a la larga causar malestar en la vista de los colaboradores, así como de los clientes. Por otro lado, la temperatura, en época de invierno baja muchas veces casi a nivel 0° , lo que hace posible que el colaborador se sienta entumecido o adormecido, y posiblemente pueda contraer enfermedades respiratorias; ya que no se ha podido verificar que existe un aire acondicionado que pueda facilitar la labor de los colaboradores. Asimismo, una fuente de desconcentración, es el ruido dentro de las instalaciones cuando los usuarios alzan la voz para realizar algún reclamo y también el que proviene del exterior, ya que las instalaciones del banco se encuentran situadas en áreas de alto tránsito peatonal como vehicular.

Por otra parte, las condiciones de tiempo tampoco son las más adecuadas, puesto que las jornadas laborales tienen una extensión mayor por la cantidad de usuarios que requieren atención. Ante esto, los colaboradores laboran horas extras, por si fuera poco, los períodos de descanso para recuperarse y seguir con sus labores, tenían una duración de 10 minutos por la mañana y 45 minutos durante el horario de almuerzo, por ende, los colaboradores se sienten agobiados, cansados o desmotivados.

En cuanto a las condiciones sociales, por la naturaleza misma del banco, concurren una cantidad de clientes significativo y la mayoría son del sector público, que recurren a las instalaciones sobre todo durante fin de mes para recibir sus sueldos, se genera aglomeración, bulla, estrés, ruido; entre otras situaciones que no dejan desempeñarse correctamente. Al mismo tiempo, las relaciones entre los colaboradores se limitan a saludos, despedidas y algunas consultas que pudieran surgir por algún problema del sistema, y laboran individualmente ya que la situación no permitía reuniones o grupos de trabajo.



Estas situaciones en concreto podrían estar afectando el rendimiento, acciones y/o conductas de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco de la Av. Sol, sobre todo porque se identificaron problemáticas relacionadas con el desempeño de la tarea, donde se observó un bajo nivel de cumplimiento de las obligaciones de venta de seguros, al igual que la eficacia para atender a los consumidores. Asimismo, se evidenció una falta de claridad en las responsabilidades asignadas a cada empleado, lo cual generaba confusión y dificultades para cumplir eficiente y eficazmente con las tareas asignadas.

Por otra parte, se reconoció un insuficiente civismo de los colaboradores, dado que ante la cantidad de usuarios que tienen que atender diariamente prevalecían actitudes individualistas y falta de apoyo mutuo, dificultando la resolución de problemas. Por otro lado, se observó una falta de voluntad por parte de algunos empleados para asumir responsabilidades adicionales o para llevar a cabo tareas más allá de lo estrictamente requerido.

Se evidenciaron también, obstáculos a la productividad, porque se registró un aumento en los índices de ausentismo en la institución financiera, además los empleados se sentían incómodos e inseguros en su entorno laboral entre los colaboradores. Esto se reflejaba en un incremento en las licencias médicas y las solicitudes de permisos. El aumento en el ausentismo generaba una carga adicional para los empleados presentes, lo que dificultaba la distribución equitativa de tareas.

De seguir así esta problemática, se tendrán figuras o cuadros de estrés laboral entre los colaboradores, se incrementará la fatiga y cansancio causantes de los cambios en la conducta, accidentes, lesiones, enfermedades y ausentismo en el ámbito laboral, de inseguridad e insatisfacción por las extenuantes horas laborales, situaciones que afectarán



seriamente su salud emocional y física, repercutiendo en su desempeño laboral obstaculizando el funcionamiento normal de cada una de las áreas del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, afectando la calidad de la prestación de servicio e inclusive la imagen institucional.

Por ende, el propósito de este estudio consistió en analizar la conducta y la conexión entre las condiciones de trabajo y el rendimiento de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, durante el periodo 2021.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el grado de relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

P.E.1. ¿Cuál es el grado de relación entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021?

P.E.2. ¿Cuál es el grado de relación entre las condiciones de tiempo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021?

P.E.3. ¿Cuál es el grado de relación entre las condiciones sociales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.



1.3.2 *Objetivos específicos*

- O.E.1. Determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.
- O.E.2. Determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones de tiempo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.
- O.E.3. Determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones sociales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 *Relevancia social*

Los hallazgos de este estudio arrojan luz sobre la conexión entre los entornos de trabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco de la Av. Sol; dicha información puede ser empleada por la entidad y/o entidades similares para mejorar las condiciones de trabajo de su recurso humano y así obtener mejor rendimiento, que pueda transmitirse hacia los clientes a través de un servicio de calidad.

1.4.2 *Implicancias prácticas*

Los hallazgos del estudio presentaron importantes implicancias prácticas porque sirvieron de diagnóstico para que la gerencia del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco identifique en qué condiciones laborales trabaja el personal y de esta manera implementen estrategias y acciones orientadas a mejorar el desempeño



laboral, esto se reflejaría en un eficiente rendimiento en la realización de sus funciones. Por otra parte, el estudio fue de importancia para los autores, puesto que su ayuda fue invaluable en la aplicación de la teoría aprendida en las aulas universitarias.

1.4.3 Valor teórico

La justificación teórica está relacionada con las condiciones laborales y el desempeño laboral, áreas que se desarrollaron en el estudio; para brindar conocimiento acerca del comportamiento de las variables de estudio en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Por tanto, la investigación es fuente de información, antecedentes y conclusiones para otros estudios relacionados con el campo de investigación.

1.4.4 Utilidad metodológica

Este estudio condujo al desarrollo de un método para recopilar y analizar datos sobre entornos de trabajo y rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. La herramienta fue construida metodológicamente y con procedimientos técnicos confiables y válidos. Asimismo, el instrumento desarrollado será útil para los estudios venideros.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

El estudio realizado consignó información del año 2021, periodo temporal en el cual se reconoció la problemática y se recolectó información del personal que trabaja en el Banco de la Nación Agencia 1.



1.5.2 Delimitación espacial

La ubicación física en la que se llevó a cabo este estudio y donde se administraron las encuestas llegó a ser el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, ubicado en Avenida El Sol 180 (esquina Av. El Sol con Almagro) en el distrito, provincia y departamento del Cusco.

1.5.3 Delimitación conceptual

Los parámetros de este estudio fueron establecidos por los factores, condiciones laborales y desempeño laboral, y sus respectivas dimensiones, tomando como referencias antecedentes de estudios similares.



CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 *Antecedentes internacionales*

Antecedente internacional 1:

Salamanca (2018) en su trabajo de investigación “Condiciones laborales y relación del bienestar de los trabajadores de un Grupo Financiero de Bogotá” obtenido de la “Universidad Externado de Colombia”. Tuvo como objetivo principal analizar las condiciones laborales de los trabajadores de un grupo financiero ubicadas en Bogotá. El método de estudio fue descriptivo, enfoque sistemático con una población de 4 bancos y muestra de 406 trabajadores. Las técnicas empleadas fueron encuestas y entrevistas. El autor concluye:

- El espacio de aprendizaje proporciona un ambiente de trabajo agradable. En gran parte, el liderazgo efectivo de los gerentes es responsable de este resultado. Los gerentes desempeñan un papel fundamental en la creación de una atmósfera en la que los colaboradores se sientan apoyados y alentados a trabajar juntos hacia objetivos comunes. Las circunstancias del lugar de trabajo se consideran satisfactorias porque, entre otras cosas, los colaboradores trabajan bien juntos. Todas estas cosas trabajan juntas para proporcionar una atmósfera que es ideal para hacer el trabajo y lograr resultados positivos.
- Se ha demostrado que el enfoque de la salud en el lugar de trabajo tiene graves limitaciones, como ha demostrado esta investigación. La salud de los



empleados no ha recibido el mismo nivel de escrutinio que el entorno de trabajo y la productividad. Esto es crucial ya que la felicidad y la productividad de los empleados dependen de su salud física y mental. Del mismo modo, no parece haber ningún esfuerzo organizado para hacer frente a los problemas de salud en el lugar de trabajo.

- Los empleados tienen muchas quejas sobre dos cosas: la falta de un mecanismo de avance adecuado y el bajo salario que reciben. La investigación muestra que el descontento entre los trabajadores proviene de la percepción de que sus carreras están estancadas debido a la falta de perspectivas internas de ascenso. Además, los empleados se quejan de que su salario es inadecuado dado el nivel de responsabilidad y esfuerzo que se les exige. Estos resultados indican que las políticas de promoción y pago de la empresa deben revisarse y mejorarse para recompensar adecuadamente el trabajo duro y la devoción de los empleados.

Antecedente internacional 2:

Murillo (2014) en el estudio “La influencia de las condiciones laborales en el rendimiento laboral de los trabajadores de Vanipubli Ecuatoriana S.A.” de la “Universidad Central Del Ecuador” enfocado en evaluar y asociar el entorno laboral del personal con el rendimiento en el trabajo. Para la cual se basó en una investigación descriptiva, fundamentado en un diseño no experimental, transaccional, descriptivo y relacional. Tomando en cuenta 41 empleados como población, las técnicas empleadas fueron encuesta, evaluación de desempeño. El autor concluye:



- Se aprecia un entorno físico y psicológico favorable, lo que contribuye que el entorno de trabajo y el rendimiento se vinculen de forma significativa. De 33 empleados un 60% reconocen que las interacciones dentro de la empresa son buenas, el 48,48% consideran que las normativas internas se cumplen y su aplicación es muy buena, el 90,9 % siente que el clima es armonioso por tanto lo califican como muy bueno y bueno.
- En las evaluaciones de rendimiento realizadas tanto por el área de talento humano como por cada supervisor se detectaron discrepancia y similitudes, se precisó que el 84% de los colaboradores muestran un buen rendimiento y los coordinadores señalaron que el 79% también lo tienen, observándose una diferencia de 5 puntos, estos datos demuestran los niveles de satisfacción y bienestar del personal a causa de las excelentes condiciones laborales en que realizan sus actividades.
- Algunos empleados no están contentos con sus roles actuales por las condiciones laborales, dicen que no son las más óptimas, de allí que, solo el 18% de los encuestados son capaces de controlar sus interacciones sociales, 9.09% indican que aplican de forma regular el reglamento interno y, por otra parte, el 1% consideraba que el clima organizacional era tenso y nada agradable.

Antecedente internacional 3:

Puello et al. (2012) en su trabajo de investigación “Condiciones laborales de los trabajadores agrícolas del municipio de montería, Colombia”. Su objetivo principal era investigar las condiciones de vida y de trabajo de los agricultores en



áreas remotas de Montería. Este estudio utilizó una metodología cuantitativa con un diseño experimental transversal. Había cien personas viviendo allí, por tanto se tomó en cuenta como población. Se obtuvo como conclusiones:

- Las condiciones socioeconómicas y laborales no les permiten a los empleados que se desempeñan en el ámbito agrícola posibilidades de lograr nuevas habilidades y destrezas técnicas ni personales, para mejorar esta situación es necesario que el gobierno genere proyectos orientados a ofrecerles condiciones laborales, de salud, económicas y sociales que le brinde oportunidades en todas áreas de su vida y logren ser productivos,
- Las agencias gubernamentales no han hecho lo suficiente para mejorar las condiciones de trabajo y la salud de la fuerza laboral agrícola. Existe una grave deficiencia de ayuda y apoyo para el sector agrícola no oficial en la actualidad. Los esfuerzos ineficaces para abordar los problemas laborales y de salud que afectan a los trabajadores agrícolas son un reflejo de estos problemas. Algunos de los problemas que afectan a esta industria incluyen la falta de acceso a una atención médica suficiente, la ausencia de legislación de protección de los trabajadores y la ausencia de programas de capacitación y desarrollo profesional.
- Los trabajadores del sector agrícola rural tienen menos probabilidades de cumplir con los requisitos laborales impuestos por el empleador debido a la falta de un monitoreo adecuado. Algunas empresas no están obedeciendo los estándares debido a la falta de control, y es por eso que los trabajadores agrícolas no están completamente protegidos. La salud y la seguridad de los



trabajadores están en peligro debido a la posibilidad de condiciones de trabajo inseguras, protecciones inadecuadas contra los riesgos laborales, largas horas y bajos salarios.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedente nacional 1:

Boza (2021) en su trabajo de investigación “Desempeño laboral y compensaciones en colaboradores del Banco Ripley S.A. Lima 2020” obtenido de la “Universidad Autónoma del Perú”. Su propósito principal, fue determinar la relación entre el desempeño laboral y las compensaciones en colaboradores del Banco Ripley, para la cual se basó en una investigación de tipo descriptiva a nivel correlacional, diseño no experimental transversal, con la participación de 50 colaboradores del Banco Ripley, que rellenaron encuestas. Las conclusiones fueron:

- Las indemnizaciones serán incrementadas siempre y cuando haya un aumento notable en la productividad. El objetivo del plan es recompensar a aquellos empleados que van más allá en su trabajo y llevar a la empresa a nuevas alturas de éxito. Su objetivo es impulsar a los trabajadores a maximizar su potencial y luchar por la excelencia en su profesión asociando directamente un mayor rendimiento con una ventaja financiera adicional. La moral y la productividad de los empleados aumentarán como resultado de este cambio, y la competencia sana resultante y la dedicación a la mejora beneficiarán a toda la empresa. Además, el desarrollo y el desempeño a largo plazo de la compañía se verán favorecidos por la promoción de una cultura



de reconocimiento y meritocracia, que son esenciales para la retención y el reclutamiento de empleados de primer nivel.

- El rendimiento óptimo es esencial para lograr ganancias considerables en la productividad en el trabajo. Los funcionarios que operan con la máxima eficiencia y eficacia cumplen y superan los requisitos de su trabajo. Como resultado, pueden tener un mayor impacto en los resultados de la empresa y contribuir más al cumplimiento de sus objetivos. Además, el máximo rendimiento permite un uso más eficiente de los recursos, menos desperdicio, una resolución de problemas y una toma de decisiones más seguras.
- El trabajo que es eficiente y productivo tiene un efecto beneficioso en la relación costo-beneficio de cualquier negocio dado. Cuando los trabajadores se desempeñan bien en sus trabajos, hacen un uso eficiente de sus habilidades, experiencia y recursos para promover los objetivos de la organización. Como consecuencia, los recursos financieros, materiales y humanos de la empresa pueden utilizarse de manera más efectiva, reduciendo los gastos generales y aumentando las ganancias. Tener un desempeño laboral productivo significa hacer las cosas a tiempo, cometer menos errores y producir un trabajo superior.
- Un desenvolvimiento proactivo en el trabajo requiere no solo hacer el trabajo asignado, sino también aprovechar las oportunidades para aprender y crecer en otras áreas de especialización. Los trabajadores proactivos tienen más oportunidades de aprender cosas nuevas, aumentar sus conocimientos



y mejorar su capacidad para resolver desafíos de manera efectiva, todo lo cual contribuye a su crecimiento y desarrollo profesional. Los empleados que toman la iniciativa de aprender nuevas habilidades y ampliar sus zonas de confort son recompensados con la oportunidad de desarrollar habilidades que son aplicables dentro y fuera del lugar de trabajo. El desarrollo proactivo también puede aumentar el sentido de competencia e independencia de los trabajadores, lo que lleva a un lugar de trabajo más emocionante y atractivo.

Antecedente nacional 2:

Mozombite (2019) en su trabajo de investigación titulado “El desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016” obtenido de la “Universidad Nacional de Ucayali”. El objetivo de la encuesta fue evaluar la productividad de la sucursal del Banco de Crédito en relación con la calidad de su servicio al cliente. Análisis de las respuestas de 44 empleados y clientes a instrumentos que miden el desempeño del trabajo y la calidad del servicio, respectivamente, utilizando el enfoque descriptivo correlacional y el diseño transaccional correlacional. Se obtuvo como conclusiones:

- En 2016, la sucursal Pucallpa del Banco de Crédito del Perú presentó un vínculo positivo muy débil y estadísticamente insignificante entre el desempeño de los empleados y la satisfacción del cliente. El valor de significación obtenido fue de 0,231 y el coeficiente de correlación fue de 0,182. Con base en estos hallazgos, parece que el desempeño de los empleados en la sucursal del Banco de Crédito en Pucallpa no influye significativamente en el nivel de servicio que reciben los clientes.



- Con base en la información suministrada, parece que la fuerza laboral que trabaja en la sucursal del Banco de Crédito en Pucallpa está muy dedicada a sus trabajos. Los empleados son eficientes en su trabajo y hacen un esfuerzo obvio para crecer profesionalmente. Los empleados también son elogiados por su naturaleza cooperativa y la disponibilidad de canales abiertos de comunicación. Estos resultados respaldan la hipótesis de que los empleados de la sucursal Pucallpa del Banco de Crédito se encuentran en un estado de ánimo optimista y cooperativo, lo que es propicio para un ambiente de trabajo exitoso y la realización de los objetivos del banco.
- En la sucursal Pucallpa del Banco de Crédito del Perú se observó una correlación positiva débil y estadísticamente insignificante entre la calidad del servicio y la productividad en 2016. Se encontró un nivel de significancia de 0,241 para el coeficiente de correlación de 0,095. Estos hallazgos sugieren que los recursos, operaciones, procesos y servicios del banco, así como la prestación de servicios a los clientes, no alcanzan lo que se necesita para establecer una correlación estadísticamente significativa entre la eficiencia y la calidad del servicio.

Antecedente nacional 3:

Altamirano I. (2017) en su trabajo de investigación titulado “Influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio del área de cobranzas telefónicas del Banco de Crédito del Perú” obtenido de la “Universidad Nacional Federico Villarreal”. El objetivo principal fue evaluar la calidad del servicio prestado por el Departamento de Cobros del Banco de Crédito. Se realizó un estudio descriptivo



correlativo realizado. En total, 57 empleados locales fueron entrevistados utilizando una metodología basada en encuestas. Se obtuvo como conclusiones:

- Con una puntuación media de 2,66, los esfuerzos de los empleados se califican como ordinarios. La gerencia puede preocuparse si esto indica que los trabajadores tienen un rendimiento inferior. El trabajo en equipo y las otras habilidades requeridas para el trabajo tampoco están recibiendo la atención que necesitan. Estos hallazgos resaltan la importancia de tomar medidas para aumentar la producción de los empleados tanto a nivel individual como grupal fomentando una cultura de colaboración y ofreciendo muchas oportunidades para el crecimiento profesional y la mejora de habilidades.
- La puntuación media de 2,74 para la cooperación sugiere que es regular. Esto sugiere que el personal no está bien organizado, lo que interrumpe su capacidad para llevar a cabo sus tareas. Los trabajadores tampoco ponen el esfuerzo y la atención requeridos, lo que demuestra una falta de compromiso en su nombre. Estos resultados resaltan el valor de mejorar el trabajo en equipo, establecer un marco transparente y fomentar la cooperación entre los miembros del equipo.
- Los puntajes promedio de 2.69 y 2.84 para la capacidad de los empleados y las habilidades de resolución de problemas indican que están alrededor del promedio. Esto sugiere que los trabajadores están teniendo problemas para resolver desafíos de manera eficiente. Del mismo modo, los empleados tienen problemas para cumplir sus objetivos debido a la falta de



comunicación y cooperación entre ellos. Estos resultados resaltan la importancia de proporcionar capacitación y crecimiento para la resolución de problemas y fomentar un entorno que promueva el diálogo abierto y la cooperación dentro de los equipos.

2.1.3 Antecedentes locales

Antecedente local 1:

Auccapure (2019) en su trabajo de investigación titulado “Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2017” de la “Universidad Andina del Cusco”. El propósito principal fue examinar la relación entre las condiciones laborales del personal administrativo en el municipio y su nivel de productividad. Este estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y no experimental, a un nivel básico. Tanto la población como la muestra estuvieron compuestas por 115 individuos que colaboraron en la investigación. Para recopilar datos se emplearon un cuestionario y una encuesta. Las conclusiones obtenidas revelaron que:

- Con respecto a las condiciones ambientales, hubo una relación del 27,4% entre el entorno del trabajo y el rendimiento que exteriorizan los trabajadores de San Jerónimo, según la correlación de Spearman, lo que indica que los trabajadores de la ciudad estaban insatisfechos con las temperaturas de las oficinas porque no son para los empleados y finalmente el ruido de la impresora y el tráfico aéreo acosa a los trabajadores.
- Existe una relación del 32.9% entre las condiciones físicas y la productividad laboral de los administradores, por ende, la capacidad de



desempeño se ve influenciada por el trabajo de los administradores en oficina y escala. Asimismo, el gobierno realiza poco o nada por el mantenimiento de equipos.

- El estudio de correlación de Spearman estableció una asociación sustancial entre las circunstancias del lugar de trabajo y la productividad de los empleados (38.3 por ciento). Esto resalta la importancia de un ambiente de trabajo propicio y sus efectos beneficiosos sobre la productividad. Además, la amistad y la cooperación entre los trabajadores están influyendo claramente en la productividad y la eficacia. Estos resultados resaltan el valor de crear un lugar de trabajo positivo y de apoyo en el que los trabajadores se sientan seguros al establecer conexiones entre sí y motivados para trabajar juntos para lograr los objetivos de la organización.
- Una alta correlación (56,6 por ciento) entre las condiciones de trabajo y la producción sugiere que el municipio valora la gestión del tiempo en términos de horarios de turnos y descansos. Esto indica que a los trabajadores se les proporciona un lugar de trabajo que respeta su necesidad y promueve un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Se ha destacado la necesidad de adoptar reglas y procedimientos que fomenten el uso eficiente del tiempo, el bienestar de los empleados y la apertura en el pago de horas extras.
- Las circunstancias laborales mostraron tener una correlación positiva del 46,4% con la productividad de los empleados en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco. Estos hallazgos apuntan a una estrecha relación



entre el entorno de trabajo en el que los trabajadores ejecutan sus deberes y la calidad de su trabajo. Esta investigación tiene ramificaciones importantes, ya que indica que mejorar las condiciones de trabajo podría aumentar la productividad.

Antecedente local 2:

Valencia (2018) para su estudio “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka - Cusco – 2018”. Obtenido de la “Universidad César Vallejo”. El enfoque central del estudio fue analizar cómo las evaluaciones de desempeño afectan la producción de los trabajadores. Cuarenta y cinco trabajadores participaron en la investigación, que fue de naturaleza descriptiva. Se utilizó el enfoque de encuesta para el proceso de recolección de datos. Se obtuvo como conclusiones:

- Los hallazgos del estudio mostraron que evaluar el desempeño de los empleados en el trabajo afecta significativamente ese desempeño. La prueba estadística de correlación de Spearman reveló una relación positiva robusta ($r = 0,716$) entre el rendimiento autoevaluado y la producción real del trabajo. Esto sugiere que con métodos mejorados de evaluación del desempeño viene un aumento en la producción de la fuerza laboral. A la luz de estos resultados, está claro que un sistema de evaluación integral y consistente es crucial para aumentar la productividad y la moral en el lugar de trabajo.



- Se descubrió que la eficiencia de la fuerza laboral de la plataforma de servicio al cliente está directamente relacionada con las técnicas y herramientas de evaluación utilizadas. El r de Spearman = 0,629 indica un vínculo positivo estadísticamente significativo entre el uso de técnicas de evaluación y la productividad general en el lugar de trabajo. Estos resultados sugieren que la implementación de métodos eficientes de evaluación tiene una influencia favorable tanto en el desempeño del personal como en la calidad del servicio prestado a los clientes.
- Mediante las técnicas de evaluación utilizadas, se reconoció un gran impacto en la productividad de los trabajadores de la sucursal de Cusco de la plataforma de servicio al cliente de la firma de servicios financieros Credinka en el año 2018. El estudio estadístico que emplea el coeficiente de correlación de Spearman arrojó resultados positivos concluyentes, mostrando un vínculo de 0.699 entre las técnicas de evaluación y la productividad de los empleados. Lo que indica que elegir las técnicas de evaluación adecuadas, ponerlas en práctica y controlar su progreso puede aumentar significativamente el rendimiento de los empleados y, a su vez, la felicidad del cliente en el marco de atención financiera de Credinka.

Antecedente local 3:

Gonzalez (2017) en su trabajo de investigación titulado “Desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito Agencia Larapa, en el distrito de San Jerónimo, Cusco -2017” obtenido de la “Universidad Andina del Cusco”. Tuvo como propósito, conocer el desempeño de los colaboradores de dicha agencia. Por lo



tanto, fue un estudio descriptivo sin componentes experimentales. Un total de 17 compañeros de trabajo fueron incluidos en la investigación y se les dio una encuesta. Se obtuvo como conclusiones:

- Se encontró que el desempeño en los deberes esenciales del rol, en términos de comunicación, esfuerzo demostrado, mantenimiento de la disciplina del personal y efectividad del equipo de supervisión / liderazgo, era inadecuado. Se encontró que el 64.7 por ciento de los trabajadores se desempeñaban a un nivel normal cuando se comparaban con los requisitos de sus trabajos reales. Estos hallazgos sugieren que hay espacio para mejorar en todas las dimensiones, particularmente en lo que respecta a la comunicación, el esfuerzo y la disciplina del personal.

2.2 Bases legales

- La “Ley N° 28175”, conocida como "Ley Marco del Empleo Público", fue aprobada el 18 de febrero de 2004. Su objetivo principal fue establecer lineamientos para lograr una administración pública moderna y profesional, basada en los derechos fundamentales y la dignidad de las personas. Promueve el desarrollo de valores morales y éticos, fortalece los principios democráticos con el fin de ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos. El contexto de condiciones, queda establecido por medio de la ley, que garantiza los derechos del empleado público a igualdad de oportunidades, vacaciones, licencias y permisos, seguridad social, capacitación, entre otros.
- El 11 de julio de 2014, el “Gobierno de Perú” aprobó la “Ley N° 30222” como reforma a la “Ley N° 29733”, que otorga una alta importancia a la protección y bienestar laboral. El propósito esencial de los cambios realizados fue facilitar la aplicación de la ley,



garantizando una protección, salud y seguridad efectivas de los trabajadores y reduciendo costes para la empresa.

- La “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo” (“Ley N° 29783”, promulgada el 19 de agosto de 2011) es reconocida por establecer normas y regulaciones en materia de bienestar y seguridad en el trabajo. El énfasis aquí está en fomentar una cultura de conciencia de riesgo en el lugar de trabajo. Sin embargo, la carga de determinar qué tipo de medidas de seguridad son necesarias en un lugar de trabajo dado, queda a cargo de los empleadores y empleados.
- El “Decreto Supremo N° 039-91-TR”, emitido el 31 de diciembre de 1991, tuvo por objeto permitir a las empresas crear un reglamento interno en los términos convenidos por sus patrones y trabajadores. La aceptación o incorporación de empleados, horas y horarios de trabajo, registro de asistencia, descansos, obligaciones y deberes del empleador y del trabajador, acciones disciplinarias, un área de discusión en el lugar de trabajo, reglamentos de salud y seguridad y otros asuntos relacionados deben estar cubiertos por esta regla.
- La "Ley de formación y promoción laboral" fue aprobada por “Decreto Supremo N° 002-97-TR”, emitido el 27 de marzo de 1997. La ley busca garantizar que todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades de obtener un empleo remunerado de acuerdo con la política económica internacional. También tiene como objetivo aumentar los ingresos y la productividad al alentar a los trabajadores a mejorar sus habilidades y conocimientos de la industria en el trabajo.
- El “Decreto N° 007-2002-TR de la Corte Suprema”, emitido el 4 de julio de 2002, estableció el “Texto Único Ordenado del Decreto N° 854 de los Derechos Laborales”. La semana laboral estándar se estableció en este documento como 8 horas por día y 48 horas en total. Además, se proporcionaron tiempos de inicio, parada y descanso para la



refrigeración. Además, se acordó que trabajar horas extras es totalmente opcional para los empleados.

- La “Ley de productividad y competitividad laboral”, promulgada en el “Decreto Supremo N° 003-97-TR” en marzo de 1997, busca aumentar los ingresos y la producción en el trabajo alentando a los trabajadores a mejorar sus habilidades y capacitación. Además, está destinado a salvaguardar el salario de los trabajadores y protegerlos de recortes salariales arbitrarios, todo dentro de los límites de la Constitución.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 *Condiciones laborales*

Desde una perspectiva imparcial, las condiciones de trabajo son fáciles de identificar y comparar con ciertas normas, que mencionan los valores, tiempos o límites de exposición y máximos de concentración. Las personas a cargo de medir las condiciones con frecuencia emplean equipos sofisticados, sin embargo, no toman en cuenta las opiniones de los involucrados directamente.

De ahí, que surge la rama subjetiva que se aboca al estudio de las diferentes habilidades de ajuste y disciplina frente a riesgos del medio o condiciones del trabajo para conocer mejor la situación o riesgos profesionales que afectan la salud y vida de los trabajadores. Tener conocimiento subjetivo de lo acontecido, es clave para que las organizaciones tomen acciones preventivas y de mejoramiento de condiciones (Neffa, 2012).

Bajo la perspectiva subjetiva, los siguientes autores definen el concepto de condiciones de trabajo.



Chiavenato (2017) señala que son las condiciones físicas que encuentra el colaborador cuando es empleado de la empresa, es decir, es el medio físico en el que se encuentra el cooperador mientras realiza su trabajo.

Es el conjunto de condiciones laborales que se agrupan en tipos de condiciones de seguridad, ambientales y carga de trabajo dentro de la organización (Carrillo, 2018).

Son aquellos factores que afectan al individuo en relación con la organización determinando su funcionamiento y desarrollo, que conducen a una cadena de consecuencias tanto para el empleado como para la organización (Robledo, 2016).

Desde el punto de vista de Matteucci (2018), es aquel grupo que incluye aspectos físicos y ambientales que están relacionados a la organización para que el empleado pueda cumplir con sus tareas o al menos las necesarias para prestar sus servicios de forma óptima.

Son aquellas que abordan un conjunto de cuestiones desde el periodo de tiempo, descanso y remuneración, así mismo incluye las condiciones físicas, ambientales y demandas mentales que exige el puesto (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Para el Instituto Nacional de Seguros (2016), es el conjunto de variables que conceptualizan el desarrollo de una tarea y el entorno donde se efectúa, son determinantes de la salud del colaborador y según la OMS deben darse respetando la salud física, mental y social.



El empleado y el empleador se benefician enormemente de la comprensión mutua de las condiciones de trabajo. Autores tan diversos como Chiavenato, Carrillo, Robledo, Matteucci, la Organización Internacional del Trabajo y el Instituto Nacional de Seguridad coinciden en que las condiciones de trabajo incluyen una amplia gama de factores, desde los físicos y ambientales hasta los emocionales y financieros. El rendimiento y la felicidad de los trabajadores se ven directamente afectados por estas circunstancias, al igual que la capacidad de la organización para funcionar y crecer. Además, se enfatiza lo vital que es garantizar el bienestar físico, emocional y social de los empleados en el lugar de trabajo. Con el fin de proporcionar un lugar de trabajo seguro, saludable y productivo para todos los empleados, es esencial tener un conocimiento profundo de las condiciones de trabajo y gestionarlas adecuadamente.

2.3.1.1 Importancia de las condiciones de trabajo

De acuerdo con Posada y Gonzáles (2014), las condiciones son importantes ya que se relacionan directamente con los aspectos social, físico, cultural, la calidad de vida y la organización.

Es importante reconocer, cuando las condiciones laborales o el ambiente donde se desarrollan los colaboradores son favorables, se sienten cómodos, tranquilos, seguros, satisfechos, seguros, motivados, activos y saludables (Castos et al., 2018).

Como las condiciones presentan carácter dinámico, constituyen uno de los mayores desafíos para los responsables empresariales y sindicales, más aún cuando son una actividad fuertemente motivadora. Requiere de



perspectivas de largo plazo, comprensión de innovaciones por cambios en el proceso de trabajo o por el ingreso de nuevos productos y tecnologías, e implica que los actores estén informados continuamente (Neffa, 2012).

Como señalan Posada y González, las circunstancias laborales de una organización tienen un impacto significativo en la vida de su gente y su capacidad para operar. Las condiciones en el lugar de trabajo, tanto físicas como culturales, tienen un efecto en el bienestar de los trabajadores. Según Castos y sus colegas, cuando las circunstancias en el lugar de trabajo son buenas, los trabajadores experimentan una variedad de emociones positivas, que incluyen comodidad, seguridad, motivación e incluso salud.

Vale la pena señalar, como lo hace Neffa, que el lugar de trabajo siempre está cambiando, lo que puede ser un problema tanto para la gerencia como para los trabajadores. El pensamiento a largo plazo, la flexibilidad frente a los nuevos bienes y tecnologías, y el compromiso de mantener informadas a las partes interesadas sobre los desarrollos son componentes esenciales de una gestión eficaz del lugar de trabajo.

En conclusión, en el clima empresarial cambiante de hoy, es crucial comprender y gestionar eficazmente las condiciones de trabajo para garantizar el éxito a largo plazo de las empresas y sus empleados.

2.3.1.2 Factores que constituyen las condiciones de trabajo

Para Robledo (2016) estos factores influyen en el entorno laboral y se otorgan de acuerdo con las siguientes características, a) los propósitos de trabajo, las acciones que se deben de hacer; b) en el ámbito natural y objeto



del trabajo, son las propiedades físicas o biológicas que son convertidas materia de trabajo y c) en la intensidad y niveles de trabajo, fuerza de trabajo que implica el desgaste del trabajador.

Con base en estos factores, dicho autor determina las condiciones laborales que las empresas deben de tener en cuenta. Entre estas se tiene:

Tabla 1

Condiciones laborales que las empresas deben de considerar

Factores Intrínsecos	Del trabajo	Rubro o tipo de trabajo Intensidad del trabajo Tipo de producción Contenido e integridad
	Del individuo	Posibilidad de desarrollo personal Interés intelectual Responsabilidad y estatus personal Higiene y seguridad
	Factores materiales	Bienestar físico-ambiental Bienestar cinético – operacional Ubicación, espacio
Factores Extrínsecos	Factores organizacionales	Políticas de la empresa Horarios de trabajo Salario Estabilidad del empleo
	Factores psicosociales	Valores y actitudes en el trabajo Relaciones interpersonales Cadena de mando Canales de comunicación

Nota. información obtenida del libro “Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud” de Robledo (2016, p. 8).

2.3.1.3 Riesgos que forman parte de las condiciones laborales

Para otorgar las mejores condiciones laborales, las empresas deben de identificar los riesgos, de esta manera tomarán las acciones necesarias



para evitar y/o reducir los accidentes que puedan ocurrir en el entorno laboral, en este sentido se presentan.

Según Posada y Gonzáles (2014), existen diferentes factores de riesgo que pueden impactar negativamente en las condiciones laborales. Estos riesgos pueden poner en peligro la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores, así como afectar la eficiencia y productividad en el entorno laboral. Algunos de los riesgos que pueden afectar las condiciones de trabajo incluyen:

- Riesgos derivados de seguridad y uso de tecnología: Por falta de protección durante el uso de maquinaria, por contacto con equipos de tensión u otros elementos, en este sentido es importante el uso de tecnología para eliminar o reducir el riesgo de lesiones personales o grupales (Posada y Gonzáles, 2014).
- Riesgos ergonómicos y psicosociales: Es aquel donde el trabajador excede el trabajo físico ya sea repetitivo o por mantener una sola posición durante bastante tiempo, mientras el riesgo psicosocial es el conjunto de características referidas al puesto de trabajo como el clima laboral, relaciones interpersonales y las tareas (Posada y Gonzáles, 2014).
- Riesgos físicos del ambiente laboral: Conjunto de elementos externos que ponen en riesgo al trabajador, puede ser el ambiente, el frío, humedad, ruidos, radiación, calor entre otros (Posada y Gonzáles, 2014).



- Riesgos químicos y biológicos: Los riesgos químicos resultan del contacto o exposición a sustancias químicas, como gases, vapores, humos o polvos, en cambio los riesgos biológicos se derivan de la exposición a agentes patológicos que se transmiten y generan infecciones, alergias o enfermedades a través de virus, bacterias u hongos (Posada y Gonzáles, 2014).
- Riesgos derivados del lugar de trabajo: Son aquellos que están relacionados a la infraestructura de la organización como desniveles, carencia de barandillas, escaleras, limpieza, vías de evacuación, etc. (Posada y Gonzáles, 2014).
- Riesgos por combinación de factores: Estos casos se presentan cuando el personal se ve afectado por los peligros de otras actividades de otros trabajadores con los que se comparte espacio (Posada y Gonzáles, 2014).

En este sentido, Bardomás y Blanco (2018), indican que el efecto negativo de las condiciones de trabajo puede percibirse en ámbitos como los mencionados con anterioridad. Por tanto, las condiciones adversas en la salud del trabajador y los riesgos a los que se ve expuesto generan padecimientos, enfermedades profesionales que incluso pueden ser la causa de accidentes. Asimismo, dicho autor reconoce que el desempeño de un trabajo y las condiciones laborales donde se desarrolla se vinculan directamente y en forma continua con la salud del individuo.



2.3.1.4 Grupos de condiciones que influyen en el trabajo.

De acuerdo con Chiavenato (2017) hay tres categorías de circunstancias tienen un impacto significativo en el trabajo:

Según Escaño y Andrade (2021) “Son aquellas condiciones en las que se desarrolla el trabajo depende del lugar de trabajo para que el personal se desarrolle de manera óptima las condiciones son las ambientales, duración de horas de trabajo y psicosociales de su entorno” (p. 190).

En este sentido, las presentes condiciones serán tomadas como dimensiones del estudio, porque permiten medir las circunstancias de la entidad bancaria. Las cuales son:

1. Condiciones ambientales: Las condiciones se presentan a través de iluminación, temperatura, ruido, etc. (Chiavenato, 2017).

Son aquellas circunstancias que no ponen en peligro la salud o incomodidad entre los trabajadores; como luz, ruido, temperatura, etc. (García, 2021).

- Iluminación: el lugar de trabajo del colaborador se ve afectado por ello. La cantidad de iluminación es más importante que el tipo de iluminación que necesita el empleado para realizar sus tareas respectivas (Chiavenato, 2017).
- Temperatura: Es una condición ambiental importante dentro de la organización, las elevadas temperaturas son una característica de algunos trabajos. (Chiavenato, 2017).



- Ruido: “sonido o ruido no deseado y tiene dos características principales la frecuencia es el número de oscilaciones por segundo emitidas por una fuente de ruido y se mide en ciclos por segundo” (Chiavenato, 2017, p. 285).
2. Condiciones de tiempo: horas trabajadas cada día, horas extras y descansos (Chiavenato, 2017).
- Según Pérez y Fol (2016) “Las condiciones de trabajo incluyen descansos y horas de trabajo, las extensiones de jornada, prestaciones y las demás relacionadas con la labor desempeñada” (p. 45).
- Duración de jornada laboral: “Es el tiempo que el trabajador se compromete a realizar el trabajo para el cual ha sido contratado y remunerado. Los días hábiles se pueden expresar en horas, días, semanas o meses” (Méndez, 2020, párr. 3).
 - Horas Extras: Se refiere al número de horas de trabajo fuera de la jornada máxima prevista por la ley. También significa, exceder el número máximo de horas por semana especificado en contratos o convenios colectivos de toda índole (Salinas, 2020).
 - Descanso: “El descanso de la jornada juega un papel importante para el empleado, le permitirá recuperar y seguir utilizando todas sus cualidades sin sacrificar sus talentos” (APD, 2019, párr. 1).
3. Condiciones sociales: “Organización informal, relaciones, estatutos, etc.” (Chiavenato, 2017, p. 286).



“Es aquella integración con el resto de compañeros, empatía con los mandos superiores, estabilidad laboral, etc.” (Escaño y Andrade, 2021, p. 190).

- Organización informal: Sólo ocurre entre los colaboradores de la organización que comparten espacios y tareas comunes (Roldán, 2016).
- Relaciones: Son todos los comportamientos, actitudes y reacciones que se adoptan al interactuar con los demás, creando así lazos sociales armoniosos que benefician el desarrollo personal e intelectual de las personas (Tapia, 2015).
- Estatus: Es la posición, tamaño social y económico al que pertenece un individuo en una comunidad, hecho que dependerá del entorno económico que tenga, del trabajo o actividad profesional a la que pertenezca. Lo que muestra el prestigio que tiene (Ucha, 2011).

2.3.1.5 Mejoras en las condiciones de trabajo

Para el “Instituto Nacional de Seguros” (2016) efectuar mejoras de condiciones de trabajo, requiere que las empresas tengan en cuenta los siguientes ámbitos:

- Los tipos de fatiga.
- El interés del colaborador en la propia tarea, el contenido psicológico-profesional y las redundantes tareas.
- La monotonía o variedad de tareas o funciones.
- La presión laboral, la tensión y la carga mental.



- Distribución de horarios y la flexibilidad de tiempos.

Tomando en cuenta los criterios, las organizaciones toman las medidas o aplican técnicas de seguridad más adecuadas. Globalmente, las técnicas más empleadas para mejorar el ambiente de trabajo son: la seguridad, la higiene, la medicina del trabajo y la ergonomía (Instituto Nacional de Seguros, 2016).

2.3.2 Desempeño laboral

2.3.2.1 Origen del desempeño laboral

La evolución del desempeño, se inició a finales del siglo XIX. Al destacar la importancia del rendimiento y los logros de los oficiales estadounidenses, Strauss (1981) fue un pionero. Este énfasis condujo a la necesidad de la organización del grupo y el manejo de armas de acuerdo con el esfuerzo de cada oficial. A pesar de que en su momento todavía se le llamaba descripción del puesto, Fernández (1995) lo reconoce y pasa a evaluar el desempeño del puesto. Así, Maristany (2000) respaldó el término a principios del siglo XX en los Estados Unidos, reconociéndose a los empleados proveedores por el gobierno y el ejército de los Estados Unidos. Owen (1989) pionero en usar el término desempeño laboral, para describir, la realización de un informe del jefe por cada trabajador, asignando tonos de acuerdo con el nivel de rendimiento que se mostró. Luego, como explica Méndez (2000), la idea del desempeño laboral se ha desarrollado a través del tiempo para convertirse en una medida para evaluar la productividad en todas las ocupaciones. Es crucial recordar que los empleados necesitan



escuchar comentarios basados en su desempeño para sentirse seguros y apreciados por su empleador. Crecen como individuos y como profesionales cuando se les da la oportunidad de reflexionar sobre su desempeño y recibir críticas constructivas sobre sus deficiencias (Bautista et al., 2020).

El ensayo enfatiza la importancia de dar a los trabajadores retroalimentación basada en su desempeño, ya que les proporciona un sentido de pertenencia y aprecio en el trabajo. Se enfatiza que los trabajadores pueden desarrollarse emocional y profesionalmente al obtener críticas sobre sus debilidades. En conclusión, la retroalimentación es fundamental para el crecimiento y desarrollo de los trabajadores, y el desempeño laboral es un factor importante tanto en la evaluación como en el desarrollo.

La línea de tiempo del desempeño laboral enfatiza la importancia de dar a los trabajadores retroalimentación basada en su desempeño, ya que les proporciona un sentido de pertenencia y aprecio en el trabajo. Se enfatiza que los trabajadores pueden desarrollarse emocional y profesionalmente al obtener críticas sobre sus debilidades. En conclusión, la retroalimentación es fundamental para el crecimiento y desarrollo de los trabajadores, y el desempeño laboral es un factor importante tanto en la evaluación como en el desarrollo.

2.3.2.2 Administración del desempeño

Besseyre des Horts (1990) citado por Pérez (2009) da a entender que la gestión del rendimiento debe ser un proceso a través del cual las empresas

aseguran que el colaborador trabaja en función a objetivos organizacionales. Que actúa bajo parámetros: las prácticas de trabajo, desarrollo de capacidades y distribución de recompensas.

La gestión del desempeño es un ciclo dinámico y en evolución destinado a mejorar una organización como una entidad unificada. El ciclo consta de cinco etapas (Figura 1).

Es crucial recordar que el objetivo de la gestión del desempeño es ayudar a las personas a mejorar, no solo evaluar, su trabajo. La alineación entre los objetivos personales y organizacionales puede fomentarse mediante el establecimiento de objetivos y normas bien definidos.

Figura 1

Ciclo dinámico de Administración de desempeño



Nota. Recopilado de Pérez (2009) quien cita el Ciclo dinámico de la administración básica de Stoner J. (1990) autor del libro Administración.

En cada etapa, se realiza el reconocimiento del desempeño como efecto de la administración.



Conceptualización, etapa de identificación del rendimiento que se desea alcanzar como organización.

Desarrollo, etapa de verificación del rendimiento actual y las variaciones presentes frente a niveles deseados.

Implementación, a través de mecanismos informales de monitoreo seguido de capacitación y revisión del rendimiento, permite que el colaborador tome control de su desarrollo profesional.

Retroalimentación, en este punto los colaboradores reconocen las áreas que deben reforzar en miras de mejorar su desempeño que influirá en logro de los objetivos organizacionales.

Evaluación, la aplicación de métricas de rendimiento es un paso crítico en el seguimiento de los indicadores clave para cada competencia y la evaluación del progreso hacia los objetivos. En esta etapa, se implementan los sistemas y prácticas que se utilizarán para monitorear y evaluar los esfuerzos de nuestros empleados.

En conclusión, la gestión del desempeño es crucial para lograr el éxito organizacional porque fomenta el compromiso de los empleados, ayuda a los trabajadores a alcanzar su máximo potencial y reconoce y recompensa el trabajo duro. Las empresas exitosas utilizan el ciclo de gestión del desempeño para aumentar el rendimiento y lograr sus objetivos.

2.3.2.3 Conceptos sobre desempeño laboral

Robbins y Judge (2017) “consideran el desempeño laboral como la capacidad de organizar y coordinar las actividades que al unirse conforman



las conductas de las personas involucradas en el proceso productivo” (p. 245).

Según la definición de desempeño laboral de Robbins y Judge (2017), el éxito en el lugar de trabajo depende de la capacidad de un individuo para planificar y ejecutar su tarea de manera efectiva. Esta interpretación del "desempeño laboral" se expande más allá del alcance de los esfuerzos individuales para incluir los esfuerzos coordinados de todos los involucrados en la fabricación de un producto. Este punto de vista enfatiza la importancia del trabajo en equipo y la cooperación para producir resultados comerciales positivos.

Bajo la perspectiva de Cuesta (2017) es el rendimiento y acciones del empleado, cumpliendo los requisitos específicos de su puesto y demostrando competencia dentro de la organización.

El desempeño laboral, según lo definido por Borman et al. (2009), es la suma de las acciones de un empleado durante un cierto período de tiempo que se suman al valor que se supone que deben proporcionar a la empresa. En pocas palabras, el desempeño laboral de un empleado es la suma de las tareas que completa mientras está en el reloj que contribuye a los objetivos y resultados de la organización.

Pedraza et al. (2015) también considera el DL como un valor, pero destinado a ayudar a organizar los diversos eventos de comportamiento realizados por el individuo durante un período de tiempo. Son acciones



tomadas por una o más personas en varios momentos que se suman a una mayor efectividad organizacional.

Al respecto Chiavenato (2017) indica que el desempeño no debe centrarse específicamente en el comportamiento de un colaborador en un puesto de trabajo, es decir desempeño situacional. Para empezar, el desempeño no es lo mismo para todos y depende de una variedad de factores; el valor y la percepción de los beneficios influyen en gran medida en la cantidad de trabajo que el colaborador está dispuesto a realizar.

El desempeño laboral, en pocas palabras, es lo que hacen los trabajadores para lograr los objetivos de la empresa y llevar a cabo las tareas que se esperan de ellos.

Las nuevas teorías, sin embargo, abogan por ver la productividad en el trabajo como un fenómeno multifacético. Un aspecto de proceso (comportamiento) es distinto de un aspecto de resultado de rendimiento (resultado) en el nivel más fundamental.

La parte conductual o comportamental del desempeño laboral se refiere a cómo actúan y se comportan los empleados mientras están en el trabajo. Solo los actos que pueden ser vistos y cuantificados se consideran desempeño en este marco. Además, esta estrategia para mejorar el rendimiento laboral enfatiza la necesidad de mantener el ojo en el premio. (Barling y Cooper, 2008).

Por otro lado, cuando se habla de resultados, se refiere a los efectos que tienen las actividades. Es crucial diferenciar entre eficiencia y



productividad en el trabajo y desempeño laboral. Las evaluaciones del desempeño inician cuando se habla de efectividad, mientras que la productividad y la eficiencia hablan de qué tan bien esos productos se alinean con los insumos (Barling y Cooper, 2008).

En general, este resumen del desempeño laboral enfatiza la importancia tanto de los comportamientos visibles como de los resultados alcanzados. Entiende que el desempeño está relacionado tanto con la forma en que se llevan a cabo las tareas como con los resultados que producen, y que las evaluaciones del desempeño deben tener en cuenta tanto la efectividad como la eficiencia en el logro de los objetivos.

2.3.2.4 Factores que influyen o intervienen en el desempeño laboral.

Para Robbins y Judge (2017), el aumento de la producción de los trabajadores está vinculado a la capacidad de los gerentes para agilizar el flujo de trabajo y alinear los incentivos de los empleados.

Para Toala et al. (2017), son factores clave que afectan la mejora de la eficiencia en el trabajo, los siguientes:

- a) La motivación: “Desde otro ángulo, claramente, los factores económicos son uno de los aspectos motivadores de los empleados necesarios para lograr los objetivos de la empresa” (Toala et al., 2017, p. 48).
- b) Ambiente de trabajo: La satisfacción del trabajador aumenta cuando en su lugar de trabajo se le asignan tareas que juegan con sus fortalezas



y donde sus conocimientos, habilidades, experiencias, etc. se utilizan mejor (Toala et al., 2017).

- c) Establecimiento de objetivos: mantiene a los empleados motivados al establecer metas y desafíos que la organización debe lograr durante un período de tiempo. La satisfacción con la tarea cumplida se marca en este espacio (Toala et al., 2017).
- d) Reconocimiento del trabajo: Es aquel factor que motiva a los trabajadores por el compromiso brindado al momento de entregar la tarea finalizada. Esta técnica es importante porque los trabajadores se sienten útiles y apreciados, por ello, mostraran compromiso y mejoraran su desempeño en las tareas asignadas (Toala et al., 2017).
- e) Participación del trabajador: Es aquella técnica que involucra una participación activa en el control y planificación de las tareas asignadas ya que el trabajador propone mejoras o modificaciones en el proceso de operaciones y obtener resultados eficaces (Toala et al., 2017).
- f) La formación y desarrollo profesional: Una mejor formación académica permitirá el desarrollo de la autoestima y experiencia profesional a favor de un mejor desempeño laboral. Cada miembro puede determinar el valor de desarrollar una actividad particular y obtener los resultados que se espera lograr (Toala et al., 2017).



2.3.2.5 Tipos de medición de desempeño

Según Valentín (2017), propone una distinción entre dos tipos de medición en el contexto del desempeño laboral: la medición objetiva y la medición subjetiva:

A. Mediciones Objetivas

Las medidas objetivas de desempeño son aquellas que pueden ser verificadas por otros. Las medidas objetivas suelen tener un formato cuantitativo. Incluye números como unidades producidas y destruidas, costos de inventario, volumen de ventas por economía o cualquier otra cosa que pueda expresarse matemáticamente (Valentín, 2017).

B. Mediciones Subjetivas

Según Valentín (2017), no se puede medir, se puede aceptar con la opinión de los investigadores, o que las medidas conducen a distorsiones de calificación. Estos sesgos ocurren más comúnmente cuando los evaluadores no se mantienen objetivos en varios puntos, incluyendo:

- Los prejuicios personales: los evaluadores tienen opiniones subjetivas sesgadas antes de la evaluación, basada en estereotipos, los resultados pueden distorsionarse severamente (Valentín, 2017).
- La tendencia a la medición central: Algunos revisores tienden a evadir puntajes demasiados altos o bajos y, por lo tanto,



tergiversan las mediciones aproximándose al promedio (Valentín, 2017).

2.3.2.6 Tipos principales de conducta del desempeño laboral

Para Robbins y Judge (2017) los tres principales tipos de movimientos que componen el trabajo, son:

A. Desempeño de la tarea

“Corresponde al desempeño de deberes y responsabilidades que sustentan la producción de bienes y servicios. Comprende los deberes de descripción de puestos más típicos” (Robbins y Judge, 2017, p. 576).

- Eficacia: “Se refiere a qué tan bien una empresa satisface las necesidades de los clientes o consumidores” (Robbins y Judge, 2017, p. 598).
- Eficiencia: “el grado en que la organización puede alcanzar sus objetivos con un gasto mínimo” (Robbins y Judge, 2017, p. 598).
- Obligaciones: “Es lo que obliga a una persona a hacer. Puede ser una obligación legal o un deber moral” (Real Academia Española, 2022, párr. 1).
- Responsabilidades: “Es aquella persona responsable en desempeñar sus funciones de manera oportuna y eficiente” (Real Academia Española, 2022, párr.1).



B. Civismo

“Acciones, como dar una mano a los demás, que apoyan el entorno psicológico, apoyar los objetivos de la empresa, respeto hacia las personas, hablar positivamente sobre el lugar de trabajo y ofrecer sugerencias útiles” (Robbins y Judge, 2017, p. 576).

- Respeto: Todas las opiniones deben compartirse y tomarse en serio, entendiendo que todos son buenos en algo y todos tienen gusto. Sus pensamientos están en la sociedad (Turner, 2020).
- Solidaridad: “Es un valor humano que incluye ayudar a los demás sin cuidado, es decir, hablar sin esperar nada a cambio y sin ninguna retribución” (Weistreicher, 2020).
- Cooperación: “Es ayudar a los demás de una manera desinteresada e incondicionalmente” (Caraballo, 2020).
- Voluntad: “Es la capacidad de hacer una elección o decisión y tomar acción, a través de la voluntad las personas son capaces de controlar bien lo que hace o refrenar acciones” (Leeds, 2019, p. 21).

C. Obstáculos a la productividad

“Incluye acciones que realmente dañan a la empresa, como robos, daños a la propiedad, comportamiento agresivo hacia los demás empleados y ausencias frecuentes” (Robbins y Judge, 2017, p. 576).

- Conducta Agresiva: “Es un impulso, que responde al ambiente, normalmente genera una tensión en el individuo así mismo



algunas características innatas, su intensidad y configuración pueden ser consideradas características predominantes” (Velasco y Sama, 2020, p. 197).

- Ausentismo: Significa la ausencia de una persona durante horas o días en su puesto de trabajo (Rojas, 2017).

El cumplimiento de estas conductas indica que el colaborador se desempeña adecuadamente en su puesto de trabajo

2.3.2.7 Objetivos de la valoración del desempeño laboral

Dado que la medición del desempeño laboral no puede limitarse a la opinión de un jefe o superior, en este escenario es imprescindible descender y encontrar las causas que generan comportamientos no acordes al puesto de trabajo (Chiavenato, 2017). Surge la valoración del desempeño laboral como un instrumento de mejora de resultados, aunque son pocos los administradores que optan, por iniciativa propia emplear programas de valoración de rendimiento. Aplicado anualmente, persigue dos propósitos principales: a) justificar acciones para determinar remuneración y b) proporcionar oportunidad para revisar el rendimiento y programar planes de mejora.

Bajo la consigna de mejorar los resultados, la herramienta debe ser capaz de:

- a) Para que el potencial humano pueda ser evaluado y utilizado en todo su potencial, permita condiciones de medición (Chiavenato, 2017).



- b) Considere la ventaja competitiva clave de una organización: su personal. Su productividad se desarrolla claramente según la forma de gobierno (Chiavenato, 2017).
- c) Proporciona a todos en la organización la oportunidad de desarrollarse y el marco para su participación más productiva al equilibrar las necesidades del grupo con las de sus individuos (Chiavenato, 2017).

2.3.2.8 Pruebas de Simulación del Desempeño

“Las presentaciones de trabajo realistas, los centros de evaluación, las pruebas de juicio situacional y las muestras de trabajo son fuentes comunes de simulaciones predictivas” (Robbins y Judge, 2017, p. 568).

A continuación, se presentan algunas pruebas de simulación utilizadas para evaluar el desempeño laboral:

- Pruebas de muestras de trabajo

Cada componente de la muestra de trabajo corresponde a un componente de desempeño laboral y sirven como simulaciones prácticas de todas o parte de las funciones de los posibles candidatos a un puesto que realizan actividades rutinarias para evaluar sus conocimientos, habilidades y destrezas (Robbins y Judge, 2017).

- Centros de evaluación

Se utilizan pruebas de simulación de desempeño más complejas para evaluar el potencial gerencial de un candidato. En estas evaluaciones, los candidatos participan en situaciones que



muestren problemáticas del mundo real como los que se encontrarán en el trabajo durante un día o más mientras son evaluados por gerentes de línea, supervisores o psicólogos capacitados (Robbins y Judge, 2017).

- Pruebas de juicio situacional

Los solicitantes son evaluados en función de cómo responderían a una variedad de escenarios laborales y sus respuestas se comparan con las de los candidatos de alto rendimiento. Estas acciones se han vuelto populares en muchas organizaciones como un medio para reducir los costos asociados con la simulación laboral. Sin embargo, plantea preguntas sobre si estas pruebas reflejan con precisión el juicio o si la capacitación puede mejorar los puntajes de las pruebas (Robbins y Judge, 2017)

- Presentaciones de trabajo realistas

Los empleadores utilizan cada vez más métodos de muestras de trabajo que rebasan el terreno de las pruebas, y abarcan el campo de desempeño y la evaluación del trabajo real. A estos métodos en ocasiones se les conoce como presentaciones de trabajo realistas o ensayos de trabajo, y se aplica para diferenciar entre el talento y la experiencia. Los expertos han descubierto que también disminuye la rotación del personal, ya que tanto los empleadores como los nuevos trabajadores saben con anticipación lo que obtendrán (Robbins y Judge, 2017).



2.4 Marco conceptual

1. **Bienestar en el trabajo:** Es cuánto disfruta el empleado de su trabajo, describe la situación real del trabajador en el lugar de trabajo (Castro et al., 2018).
2. **Conciencia social:** Es un tipo especial de conciencia que permite establecer relaciones saludables en la sociedad y establece relaciones empáticas con los que rodea (Hernández y Cardoza, 2020).
3. **Desarrollo personal:** “Consiste en experiencias, siendo aquella que brinda oportunidades para el crecimiento profesional y la madurez en el ámbito laboral” (Chiavenato, 2020, p. 415).
4. **Entorno laboral:** “Es aquel ambiente físico donde las relaciones con los empleados tienen la seguridad y confianza de cumplir sus funciones adecuadamente en un ambiente óptimo dentro de la empresa” (Fiallo et al., 2015, p. 34).
5. **Motivación:** procesos que influyen en el esfuerzo de una persona para alcanzar el vigor, el enfoque y la persistencia de una meta (Robbins y Coulter, 2018).
6. **Negociación colectiva:** Significa que los empleados, las organizaciones y los sindicatos establecen la equidad en los salarios y las relaciones laborales se basan en las condiciones de trabajo (OIT, 2016).
7. **Participación:** Permite el desarrollo de habilidades analíticas y conceptuales, así como la oportunidad de aprender nueva información (Chiavenato, 2020).
8. **Recompensas:** Debido a las evaluaciones de desempeño, se sopesan sistemáticamente las opciones al argumentar a favor de promociones, aumentos o incluso despidos. Es una evaluación por méritos (Chiavenato, 2020).



9. Relaciones interpersonales: La capacidad de los colaboradores para comunicarse libre y abiertamente con superiores, colegas y partes interesadas, clientes y usuarios, creando un ambiente de trabajo confortable (Castro et al., 2018).

10. Seguridad del empleo: Es la acción que toma la empresa para proteger a los trabajadores de fluctuaciones como desempleo por crisis económicas, reestructuración empresarial u otros (OIT, 2016).

11. Seguridad y salud en el trabajo: Cuando la empresa ha tomado medidas preventivas y de control de los riesgos para la salud, la vida y la integridad física de los empleados, promoviendo un empleo seguro sin riesgos ni daños (Castro et al., 2018).

2.5 Formulación de hipótesis

2.5.1 *Hipótesis general*

Existe una relación positiva entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.

2.5.2 *Hipótesis específicas*

H.E.1. Existe una relación positiva entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.

H.E.2. Existe una relación positiva entre las condiciones de tiempo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.

H.E.3. Existe una relación positiva entre las condiciones sociales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.

2.6 Variables de Estudio

2.6.1 *Variables de estudio*

V1. Condiciones laborales

V2. Desempeño laboral



2.6.2 Conceptualización de variables

Tabla 2

Conceptualización de variables y dimensiones

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
	Chiavenato (2017)			
	señala “las condiciones de trabajo son las	circunstancias físicas en las que el	Condiciones ambientales	Las condiciones se presentan a través de iluminación, temperatura, ruido, etc. (Chiavenato, 2017).
CONDICIONES LABORALES	empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en	tres grupos de condiciones que influyen en gran medida en el	Condiciones de tiempo	“Duración de jornada laboral, horas extra, periodos de descanso” (Chiavenato, 2017, p. 286).
	la organización. Es el ambiente físico	trabajo	Condiciones sociales	“Organización informal, relaciones, estatus, etc.” (Chiavenato, 2017, p. 286).
	que rodea al empleado” (p. 334)			
			Desempeño de tareas	“Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o un servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Incluye la mayoría de las tareas en una descripción de puestos convencional” (Robbins y Judge, 2017, p. 576).
DESEMPEÑO LABORAL	Robbins y Judge (2017) vinculan el desempeño laboral como la capacidad de organizar y coordinar las actividades que al unirse conforman las conductas de las personas involucradas en el proceso productivo.	Robbins y Judge (2017) refieren tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:	Civismo	“Acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo” (Robbins y Judge, 2017, p. 576).
			Obstáculos a la productividad	“Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización como robo daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva hacia los compañeros y ausentarse con frecuencia” (Robbins y Judge, 2017, p. 576).

Nota. Elaboración propia



2.6.3 Operacionalización de variables

Tabla 3

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
CONDICIONES LABORALES	Condiciones ambientales	Iluminación
		Temperatura
		Ruido
	Condiciones de tiempo	Duración jornada laboral
		Horas extras
		Periodos de Descanso
Condiciones sociales	Organización informal	
	Relaciones	
	Estatus	
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de tarea	Obligaciones
		Responsabilidades
		Eficacia
		Eficiencia
	Civismo	Respeto
		Solidaridad
		Cooperación
Obstáculos a la productividad	Voluntad	
	Conducta Agresiva	
		Ausentismo

Nota. elaboración propia

2.7 Marco institucional

2.7.1 Banco de la Nación

Empresa de derecho público, que cubre las finanzas y la industria financiera. Opera con independencia económica, financiera y administrativa y administra sus bienes en forma oportuna. Se sustenta en la “Ley de Actividades Empresariales” del Estado y su Reglamento con base en la “Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros” (Banco de la Nación, s.f.).



El gobierno central depende del banco para la administración financiera, y la función principal del banco es supervisar las cuentas de la “subsidiaria del Tesoro Nacional”. Cuando así lo solicite o autorice el MEF, los bancos actúan como agentes financieros nacionales, garantizando el pago de la deuda pública y el comercio exterior (Banco de la Nación, s.f.).

2.7.2 Historia del Banco

El “Congreso de la República” aprobó el 27 de enero de 1966 la Ley 16000, mediante la cual se creó el “Banco de la Nación”. Luego entró en vigor durante el mandato de Fernando Belaunde Terry. La historia de la organización se remonta a 1905, bajo el gobierno de José Pardo, con la creación de la “Caja de Depósitos y Consignaciones, Ley N° 53”. Actividades que se ampliaron en 1927 con la Ley 5746 sobre el manejo de la Tienda de Tabaco y Opio, así como para el cobro de rentas, derechos y alcohol impuestos (Banco de la Nación, s.f.).

En 1994, en el gobierno de Alberto Fujimori se estableció el D.S. N° 07-94-EF Estatuto del Banco, y se realizan modificaciones a las funciones que ejercerán las empresas y entidades del “Sistema Financiero”, incluido el “Banco de la Nación”. Las funciones son:

- Efectuar servicios de pago bajo la dirección de la “Dirección General del Tesoro Público”.
- Realización de servicios de cobro de deudas tributarias.
- Realizar operaciones sobre subcuentas de Tesorería.
- Actuar como agente financiero del Estado.



- Actuar como canal para recibir fondos de bancos u otras instituciones financieras.
- Participación en el comercio exterior.
- Otorgar facilidades financieras a los gobiernos centrales, regionales y locales.
- Brindar servicios de Corresponsalía
- Brindar servicios de cuenta corriente a las instituciones del sector público del país
- Recibir depósitos de ahorro donde no hay bancos privados.

2.7.3 Misión

“Brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y auto-sostenible” (Banco de la Nación, s.f.).

2.7.4 Visión

“Ser reconocido por brindar soluciones financieras, innovadoras, inclusivas y de calidad al Estado Peruano y la ciudadanía, dentro de un marco de gestión basado en la efectividad de sus procesos y prácticas de Buen Gobierno Corporativo” (Banco de la Nación, s.f.).

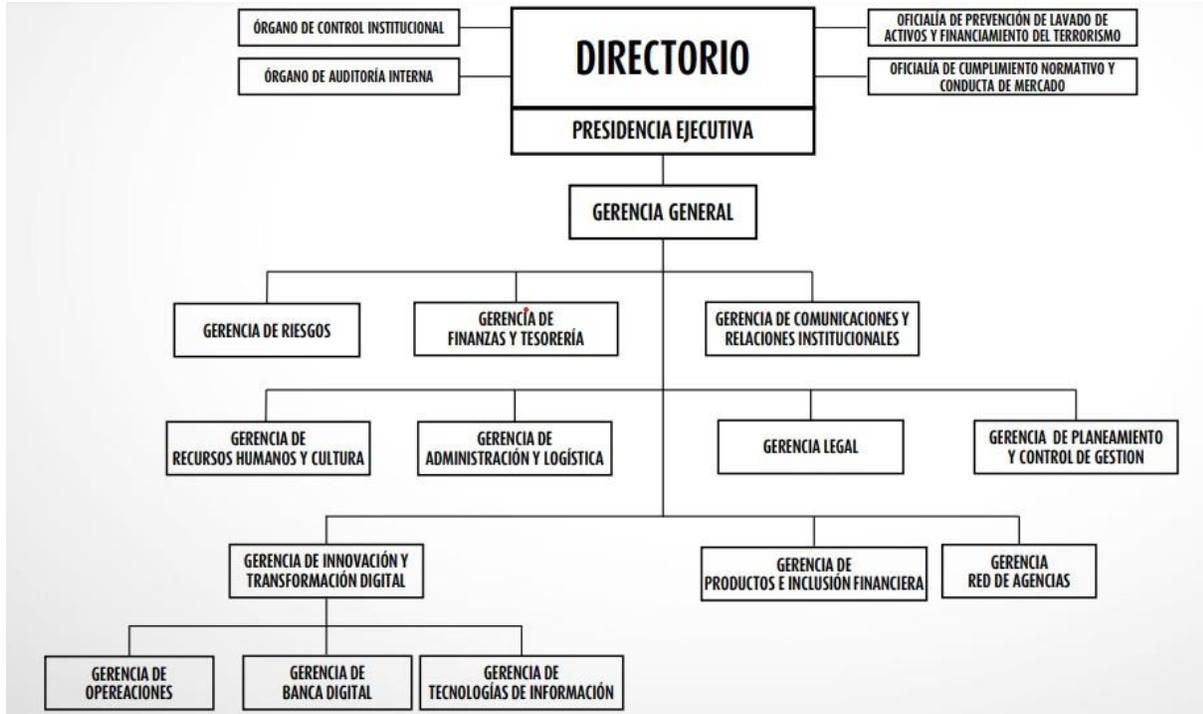
2.7.5 Valores

En el ámbito laboral, se consideran valores fundamentales la honestidad, el compromiso, el respeto, la vocación de servicio, así como la responsabilidad social e inclusión financiera. Estos valores reflejan la importancia de actuar con integridad y transparencia en todas las acciones laborales, mostrando compromiso con los objetivos y responsabilidades asignadas.

2.7.6 Organigrama del Banco de la Nación

Figura 2

Organigrama general del Banco de la Nación



Nota. Obtenido del portal web del Banco de la Nación.



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de investigación

Fue de enfoque cuantitativo. Según Hernández-Sampieri y Fernández (2018) se utilizó la estadística y matemática para la presentación de los resultados. Una vez recolectada la información de trabajo de campo, se procedió a tabular y posteriormente procesar en el programa SPSS-25; de esta manera obtener tablas y figuras para interpretar los resultados.

3.2 Diseño de la investigación

Dado que las variables de estudio no fueron alteradas, la investigación se realizó bajo un diseño no experimental y los datos se recolectaron una sola vez. Un estudio no empírico es aquel que se lleva a cabo sin manipulación intencional de las variables. Lo que se ha hecho en este tipo de investigación es observar y analizar fenómenos que ocurren en condiciones naturales. (Hernández-Sampieri y Fernández, 2018).

3.3. Alcance de la investigación

Dado que el propósito de este estudio fue conocer las relaciones que existen entre las variables condiciones y el desempeño laboral, la presente investigación tiene un alcance descriptivo correlacional. También busca determinar las propiedades o procesos de la variable bajo investigación. Es decir, solo tienen como finalidad medir o recopilar información de forma independiente sobre las variables en estudio. (Hernandez-Sampieri y Fernández, 2018).



También es fundamental ya que se estudia con el objetivo de ampliar y profundizar las teorías existentes, es decir se medirá el comportamiento de las variables de estudio recolectando información existente, según autores contemporáneos (Carrasco, 2019).

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Una población se define como el número de fenómenos a estudiar, grupos de personas con las mismas características que se estudian y que proporcionan información para la investigación. (Canahuire et al., 2015). La población del estudio fueron los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1.

3.4.2 Muestra

El universo poblacional del presente trabajo de investigación estuvo comprendido por 33 colaboradores del Banco de la Nación (a quienes se le va a encuestar) Agencia 1 Cusco de la Av. Sol. Como la población es finita y pequeña, todos se consideran muestras para este estudio. Es decir, se utiliza el muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.5 Técnica e instrumento de investigación

3.5.1 Técnicas

La técnica a emplearse para realizar el recojo de datos, fue la encuesta. Para la investigación, se consignaron dos encuestas, una para evaluar las condiciones laborales y la siguiente para evaluar el desempeño laboral.

3.5.2 Instrumento

Acorde con la técnica de investigación, el instrumento fue el cuestionario. Los cuestionarios de condiciones laborales y desempeño laboral a aplicarse



estuvieron compuestos por 18 y 20 ítems respectivamente, bajo la escala de respuesta de Likert, donde uno equivale a nunca y cinco a siempre.

3.6 Procesamiento de datos

En el presente estudio se encuestó a empleados del Banco de la Nación Agencia Cusco y sus datos fueron procesados por el programa SPSS-25, de donde se obtuvieron las tabulaciones correspondientes de la encuesta, luego de lo cual se generaron los gráficos correspondientes a cada objetivo y finalmente sacar conclusiones. Asimismo, para determinar la prueba estadística de correlación, se efectuará la prueba de distribución normal de “Shapiro Wilk” para muestras menores a 50, como lo indica (Flores y Flores, 2021).



CAPÍTULO IV:

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento aplicado

La herramienta que se empleó con los empleados del Banco de la Nación es la encuesta. Esto incluye los siguientes elementos:

Tabla 4

Presentación del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Condiciones Laborales	Condiciones ambientales	Iluminación	1, 2
		Temperatura	3, 4
		Ruido	5, 6
	Condiciones de tiempo	Duración jornada laboral	7, 8
		Horas extras	9, 10
		Descanso	11., 12
	Condiciones sociales	Organización informal	13, 14
		Relaciones	15, 16
		Estatus	17, 18
Desempeño laboral	Desempeño de tarea	Eficacia	19, 20
		Eficiencia	21, 22
		Obligaciones	23, 24
		Responsabilidades	25, 26
	Civismo	Respeto	27, 28
		Solidaridad	29, 30
		Cooperación	31, 32
		Voluntad	33, 34
Obstáculos a la productividad	Conducta Agresiva	35, 36	
	Ausentismo	37, 38	

Nota. Obtenido de los instrumentos de la investigación

Como se evidencia en la Tabla 4, el instrumento administrado a la muestra de estudio estuvo compuesto por dos partes, el dirigido a evaluar las condiciones



laborales y el desempeño. En conjunto, cuenta con 38 ítems, 18 ítems para condiciones laborales y 20 ítems para desempeño laboral, permitiendo evaluar 6 dimensiones.

Los ítems fueron evaluados y baremados bajos las siguientes escalas:

Tabla 5

Baremación del instrumento

Escala de Likert	Intervalo		Escala para Condiciones laborales	Escala para Desempeño laboral
Nunca	1	1.8	Muy malo	Muy bajo
Casi nunca	1.81	2.6	Malo	Bajo
A veces	2.61	3.4	Regular	Medio
Casi siempre	3.41	4.2	Bueno	Alto
Siempre	4.21	5	Muy bueno	Muy alto

Nota. Obtenido de los instrumentos de la investigación

La escala de medición del instrumento fue Escala Likert, que tomó valores de nunca a siempre, siendo 1 el menor valor y 5 el mayor valor. Pero, por ser un estudio de dos variables se consideran diferentes baremaciones, como se evidencia en la Tabla 5. Cabe resaltar, que las baremaciones permitirán una mejor interpretación de los resultados.

4.1.2. *Fiabilidad del instrumento aplicado*

La fiabilidad del instrumento, se determinó por el “Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach”, principalmente porque permitió evaluar la consistencia interna de los ítems que conformaron el cuestionario; en otras palabras, se evaluó si los 38 enunciados permiten medir lo que está siendo investigado.



Según el valor que tome alfa entre 0 y 1, se determinará la confiabilidad. Si el valor es mayor a 0,8 es confiable de acuerdo con Hernandez-Sampieri y Fernández (2018).

El resultado del índice es el siguiente:

Tabla 6

Índice de consistencia interna

Alfa de Cronbach	Nro. de ítems
,902	38

Nota. Dato generado por SPSS ver. 25 con respecto a la base de datos.

Como alfa es igual a 0,902 y supera a 0,8 es indicativo que los ítems de los instrumentos presentan consistencia interna.

4.2. Resultados descriptivos

De las variables de estudio que fueron procesadas por medio de la estadística descriptiva, se obtuvieron resultados para los indicadores, dimensiones y variables.

Por medio de la evaluación a condiciones laborales, se reconoce lo siguiente:

Tabla 7

Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión condiciones ambientales

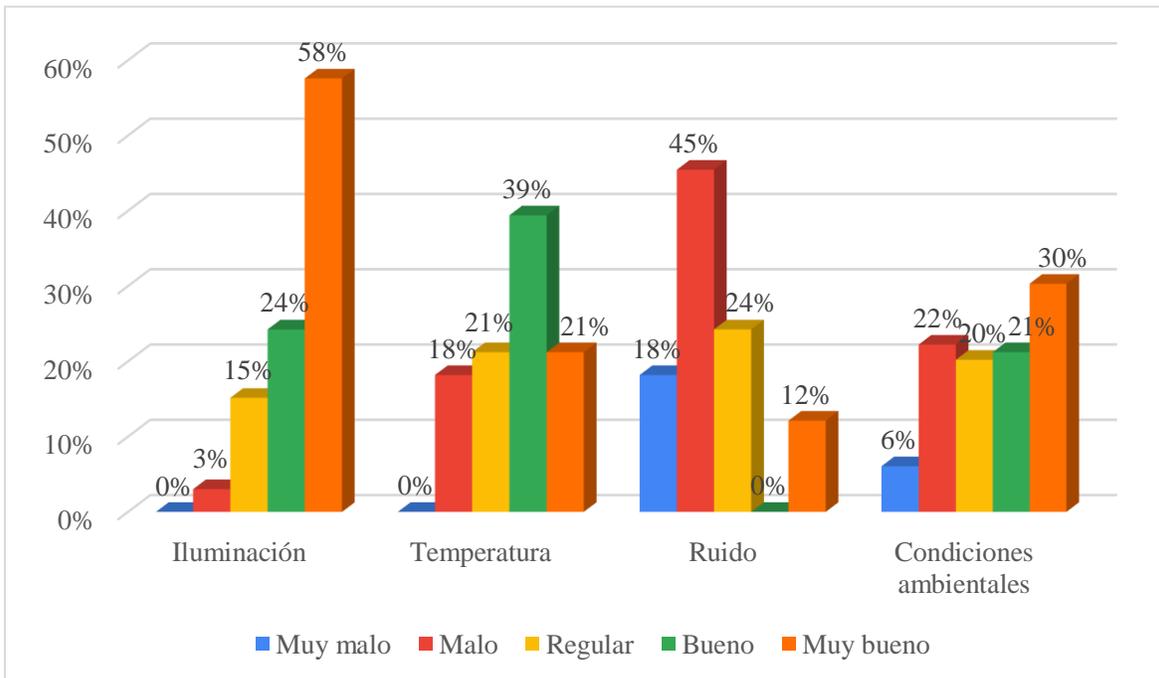
Nivel	Indicadores						Dimensión	
	Iluminación		Temperatura		Ruido		Condiciones ambientales	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%	0	0%	6	18%	2	6%
Malo	1	3%	6	18%	15	45%	7	22%
Regular	5	15%	7	21%	8	24%	7	20%
Bueno	8	24%	13	39%	0	0%	7	21%
Muy bueno	19	58%	7	21%	4	12%	10	30%
Total	33	100%	33	100%	33	100%	33	100%

Nota. Obtenido de la base de datos procesados por Excel ver. 2021.



Figura 3

Niveles de las condiciones ambientales en el Banco de la Nación Agencia 1



Nota. Obtenido de la tabla de frecuencias.

Análisis e interpretación

Tanto la tabla 7 y figura 3 son muestra de los resultados de las condiciones ambientales. Seccionando los resultados, tanto la tabla de frecuencias como gráfico de barras presentan los resultados de los indicadores y dimensión.

Con respecto al indicador “iluminación”, el 58 % de los colaboradores de la Agencia 1 del Banco de la Nación considera que era muy bueno, para el 24 % fue bueno, el 15 % considera que fue regular y el 3 % señala que era malo. De acuerdo con los porcentajes, para más de la mitad de los colaboradores la iluminación en las instalaciones del banco era muy buena, además indican que las áreas de trabajo contaban con iluminación adecuada y se encuentran satisfechos con el tono lumínico del trabajo.

En cuanto a temperatura, en la Agencia 1 del Banco de la Nación el 39 % de los colaboradores consideró buena la temperatura, para el 21 % fue muy buena pero otro 21 %



considera que fue regular y el 18 % considera que fue mala. En síntesis, la temperatura para más de la mitad de los colaboradores fue buena con tendencia a muy buena, porque en su lugar de trabajo era adecuada y permitía la realización apropiada de las labores diarias.

Acercas del ruido en las instalaciones de la Agencia 1 del Banco de la Nación, el 45 % consideró que era malo, el 24 % señaló que era regular, para el 18 % fue muy malo y solo el 12 % afirmó que fue muy bueno. Tomando en cuenta los resultados, queda claro que el ruido en las instalaciones del banco fue malo para los colaboradores, además indican que el ruido externo en el lugar de trabajo impide la concentración y afecta diariamente las actividades laborales que tienen que efectuar en su puesto de trabajo.

En general, las condiciones ambientales del Banco de la Nación Agencia 1, son para el 30 % equivalentes a muy bueno, empero el 22 % señala que era malo, para el 21 % fue bueno, el 20 % considera que era regular y tan solo el 6 % indica que era muy malo. Conforme a los resultados, para más de la mitad de los colaboradores las condiciones ambientales son muy buenas con tendencia a bueno; en otras palabras, la iluminación, temperatura y ruido no presentan peligro para la salud o incomodan a los trabajadores durante la jornada laboral. Sin embargo, el 48 % no se encuentra de acuerdo con las condiciones ambientales del banco, porque la iluminación, temperatura y ruido no son adecuados para efectuar con normalidad las funciones o actividades; sobre todo porque hay ambientes que presentan bajas temperaturas y alto ruido proveniente del exterior.



Tabla 8

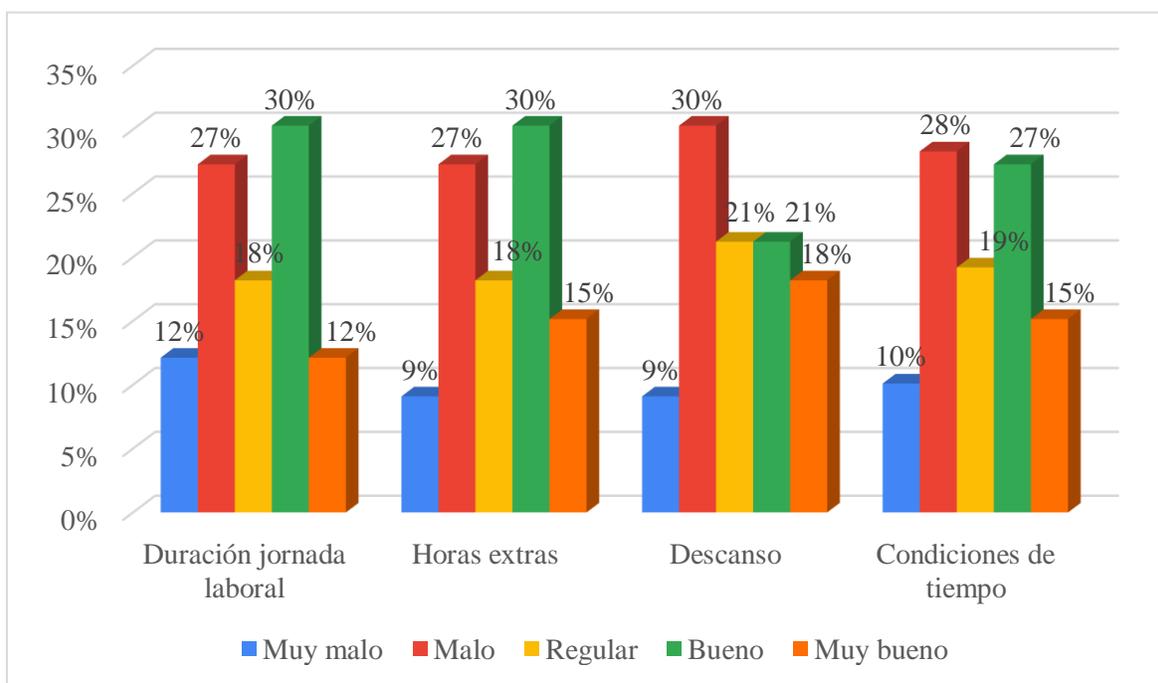
Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión condiciones de tiempo

Nivel	Indicadores						Dimensión	
	Duración jornada laboral		Horas extras		Descanso		Condiciones de tiempo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	4	12%	3	9%	3	9%	3	10%
Malo	9	27%	9	27%	10	30%	9	28%
Regular	6	18%	6	18%	7	21%	6	19%
Bueno	10	30%	10	30%	7	21%	9	27%
Muy bueno	4	12%	5	15%	6	18%	5	15%
Total	33	100%	33	100%	33	100%	33	100%

Nota. Obtenido de la base de datos procesados por Excel ver. 2021.

Figura 4

Niveles de las condiciones de tiempo en el Banco de la Nación Agencia 1



Nota. Obtenido de la tabla de frecuencias.

Análisis e interpretación

La tabla 8 y figura 4 representan los resultados de los indicadores y dimensión condiciones de tiempo, en este sentido se explica lo siguiente:



El indicador duración de jornada laboral en la Agencia 1 del Banco de la Nación fue considerado por el 30 % como bueno y para el 27 % fue malo; según el 18 % fue regular, pero el 12 % señala que fue muy bueno a diferencia del 12 % que indica que fue muy malo. Se reconoce la opinión dividida de los colaboradores con respecto a duración de la jornada laboral; por una parte, el 42 % considera que fue bueno; y se encuentran satisfechos con el tiempo de su jornada y el salario percibido, porque son equitativos. Empero, para el 39 % es malo el tiempo de trabajo, porque en ocasiones fue mayor a la jornada y consideran que la recompensa económica no es equitativa al trabajo realizado.

En referencia a las horas extra que los colaboradores realizan en la Agencia 1 del Banco de la Nación, el 30 % señala que fue bueno, para el 27 % fue malo, el 18 % indica que fue regular; en tanto, el 15 % considera que era muy bueno y el 9 % muy malo. En tanto, más del 40 % de colaboradores señala que no efectúa horas extra porque se retira al término de su jornada laboral. Sin embargo, cerca del 50 % considera malo el indicador, porque realizan horas extra al terminar la jornada y además dan cuenta que la institución no retribuye económicamente el tiempo extra de trabajo.

Respecto al descanso en la agencia 1 del Banco de la Nación, el 30 % de los colaboradores indica que fue malo, el 21 % señala que fue regular; pero otro 21 % afirma que fue bueno; para el 18 % fue muy bueno y el 9 % considera que era muy malo. De acuerdo con los porcentajes, es evidente que el periodo de descanso para más del 50 % de los colaboradores fue malo con tendencia al regular; sobre todo porque no cuentan con varios periodos de descanso, trabajando en ocasiones durante toda la jornada laboral solo con una hora de tiempo para consumir alimentos; por otro lado, la institución no brinda información sobre el periodo de vacaciones que corresponde a cada colaborador.



En tanto, las condiciones de tiempo en la Agencia 1 del Banco de la Nación fueron para el 28% malos, aunque el 27 % indicó que eran buenos, por otro lado, el 19 % señala que eran regulares, el 15 % indicó que eran muy buenos y solo el 10 % consideró que eran muy malos. De acuerdo con los resultados, queda claro que las condiciones de tiempo, al menos para la mayoría de la población eran malos porque la duración de jornada laboral no es equitativa a la remuneración percibida, de manera que el colaborador no se compromete a realizar el trabajo en el tiempo estimado; además en ocasiones trabajaban fuera de las horas previstas en la ley, horas que la institución no recompensa por no estar previsto en las políticas; por último, el descanso según señalan los colaboradores era mínimo, porque tan solo contaban con un tiempo corto para recuperarse de la jornada laboral antes del horario de ‘almuerzo’, en otro orden de ideas, la institución tampoco daba a conocer sobre los tiempos de descanso que correspondía a cada colaborador, desconociendo el tiempo en el que podían solicitar vacaciones.

Tabla 9

Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión condiciones sociales

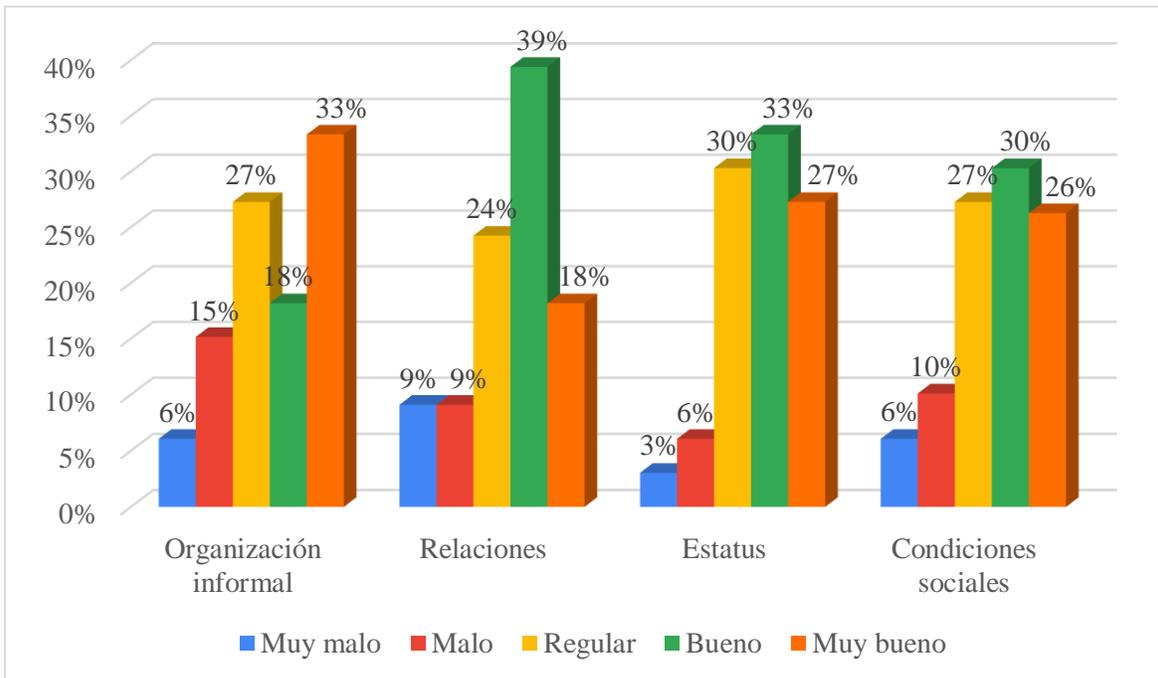
Nivel	Indicadores						Dimensión	
	Organización informal		Relaciones		Estatus		Condiciones sociales	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	2	6%	3	9%	1	3%	2	6%
Malo	5	15%	3	9%	2	6%	3	10%
Regular	9	27%	8	24%	10	30%	9	27%
Bueno	6	18%	13	39%	11	33%	10	30%
Muy bueno	11	33%	6	18%	9	27%	9	26%
Total	33	100%	33	100%	33	100%	33	100%

Nota. Obtenido de la base de datos procesados por Excel ver. 2021.



Figura 5

Niveles de las condiciones sociales en el Banco de la Nación Agencia 1



Nota. Obtenido de la tabla de frecuencias.

Análisis e interpretación

La tabla 9 y figura 5 representan los resultados de los indicadores y dimensión condiciones de tiempo, en este sentido se explica lo siguiente:

En relación a la organización informal de la Agencia 1 del Banco de la Nación, el 33 % reconoce que era muy bueno, para el 27 % fue regular, pero el 18 % considera que fue muy bueno, según el 15 % era malo y el 6 % señala que era muy malo. Considerando los resultados porcentuales, queda claro que la organización informal fue buena con tendencia a regular para más de la mitad de los colaboradores; porque el compartir espacios comunes fomentaba la relación interpersonal entre compañeros de trabajo, por ende, se realizó la entrega de equipos de bioseguridad en orden y tiempo.

Con respecto a relaciones en el Banco de la Nación Agencia 1, el 39 % indica que era bueno, para el 24% fue regular y el 18 % señala que fue muy bueno; según el 9 % era



malo y para otro 9 % era muy malo. Por tanto, es evidente que la relación para más de la mitad de los colaboradores fue buena con tendencia a regular, porque consideran que las relaciones laborales en el área de trabajo son positivas, aunque indican que la empresa casi no promueve las relaciones interpersonales entre colaboradores de diferentes áreas, porque son los que se encargan de ello, al crear lazos sociales armoniosos con el resto de sus compañeros y empatía con los niveles superiores.

En cuanto a estatus en el Banco de la Nación Agencia 1, el 33 % considera que es muy bueno, para el 30 % fue regular, según el 27 % fue muy bueno, en cambio el 6 % y 3 % consideran que era malo y muy malo respectivamente. En este sentido, el estatus es para más de la mitad de los colaboradores bueno porque consideran que pueden mejorar su posición laboral en la institución, además reconocen que los niveles superiores reciben mejores condiciones sociales que los operativos, y cómo desempeñan labores de gestión tienden a percibir mejores remuneraciones económicas.

En general, las condiciones sociales en la Agencia 1 del Banco de la Nación son consideradas por el 30 % como bueno, para el 27 % fue regular, pero el 26 % señala que era muy bueno, por su parte el 10 % señalaba que era mala y para el 6 % era muy mala. En este sentido, es evidente que la mayoría de los colaboradores considera buenas las condiciones sociales, aunque tiene tendencia a ser regular, sobre todo porque existe integración entre compañeros de trabajo por el hecho de compartir espacios y tareas comunes, además estos lazos permite que los colaboradores adopten comportamientos, actitudes y reacciones beneficiando su desarrollo personal y profesional, además consideran que la institución brinda oportunidades de crecimiento y mejores condiciones con ello; en otras palabras, el crecimiento mejora su posición laboral y económica.



Tabla 10

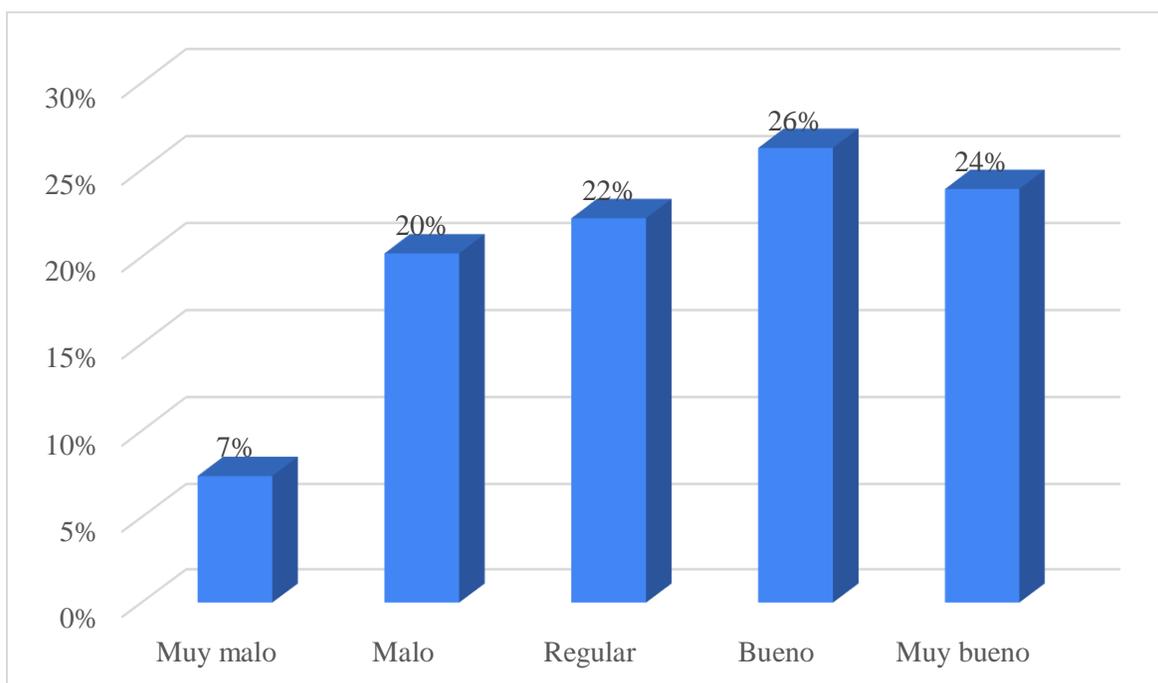
Resultados descriptivos de las condiciones laborales

Condiciones Laborales		
Nivel	f	%
Muy malo	2	7%
Malo	7	20%
Regular	7	22%
Bueno	9	26%
Muy bueno	8	24%
Total	33	100%

Nota. Obtenido de la base de datos procesados por Excel ver. 2021.

Figura 6

Niveles de las condiciones laborales en el Banco de la Nación Agencia 1



Nota. Obtenido de la tabla de frecuencias.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la tabla 10 y figura 6, las condiciones laborales en la Agencia 1 del Banco de la Nación fue para el 26 % bueno, el 24 % señala que fue muy bueno y el 22 % indica que fue regular; según el 20 % fue malo y para el 7 % fue muy malo. En síntesis, las



condiciones laborales fueron buenas, pero con tendencia a regular, sobre todo por las condiciones de tiempo y el indicador ruido que representan un riesgo a la salud del colaborador.

Tabla 11

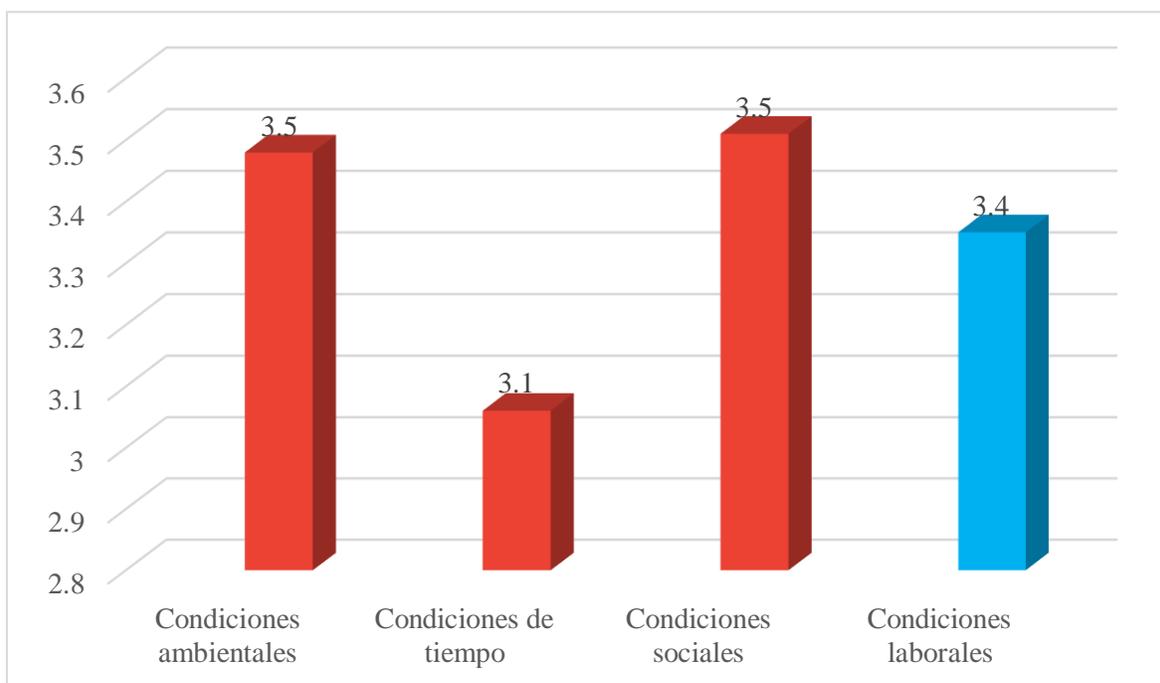
Promedio de las dimensiones y variable condiciones laborales

Indicadores/dimensión	Promedio	Escala
Condiciones ambientales	3.5	Bueno
Condiciones de tiempo	3.1	Regular
Condiciones sociales	3.5	Bueno
Condiciones laborales	3.4	Regular

Nota. Obtenido de la base de datos procesados por Excel ver. 2021.

Figura 7

Promedios de las condiciones laborales en el Banco de la Nación Agencia 1



Nota. Obtenido de la tabla de frecuencias.

Análisis e interpretación

Según la tabla 11 y figura 7, que presentan resultados comparativos de las dimensiones y la variable condiciones laborales en la Agencia 1 del Banco de la Nación,



se evidencia que las condiciones ambientales y sociales con valor promedio igual a 3.5 se encuentra en una escala de bueno; pero las condiciones de tiempo con promedio 3.1 está en escala regular. En promedio, las condiciones laborales con valor 3.4 están en escala regular. Entonces las condiciones laborales fueron para los colaboradores regulares.

De la evaluación a desempeño laboral, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 12

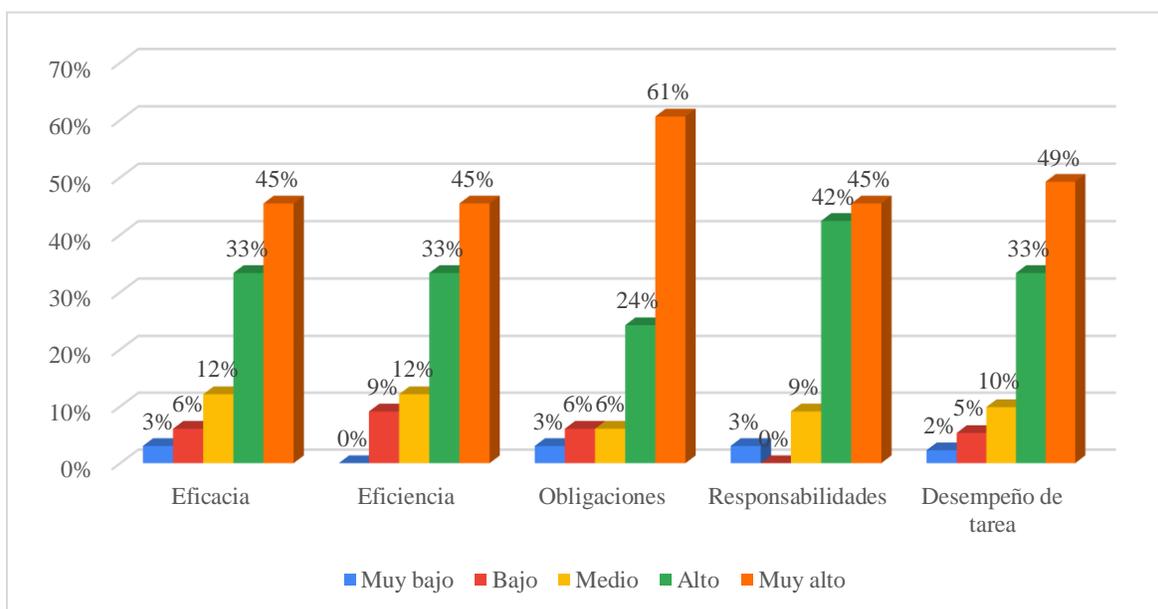
Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión desempeño de tarea

Nivel	Indicadores							Dimensión		
	Eficacia		Eficiencia		Obligaciones		Responsabilidades		Desempeño de tarea	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	1	3%	0	0%	1	3%	1	3%	1	2%
Bajo	2	6%	3	9%	2	6%	0	0%	2	5%
Medio	4	12%	4	12%	2	6%	3	9%	3	10%
Alto	11	33%	11	33%	8	24%	14	42%	11	33%
Muy alto	15	45%	15	45%	20	61%	15	45%	16	49%
Total	33	100%	33	100%	33	100%	33	100%	33	100%

Nota. Obtenido de la base de datos procesados por Excel ver. 2021.

Figura 8

Niveles del desempeño de tareas en el Banco de la Nación Agencia 1



Nota. Obtenido de la tabla de frecuencias.



Análisis e interpretación

Según la tabla 12 y figura 8, referidas a los indicadores y dimensión desempeño de tareas se evidencia los siguientes resultados.

Con respecto a eficacia en la agencia 1 del Banco de la Nación, el 45 % señala que fue muy alto, para el 33% fue alto, pero el 12 % considera que es regular, en cambio el 6 % indica que fue bajo y de acuerdo con el 3 % es muy bajo. Conforme con los resultados, para la mayoría de los colaboradores la eficacia es alta en el banco, al respecto también indican que las tareas inherentes al puesto de trabajo permitieron que los requerimientos de los clientes sean atendidos, por otro lado, señalan que la alta demanda de servicios permite que desempeñen sus tareas con rapidez; en síntesis, los colaboradores satisfacen las necesidades de los colaboradores.

Por otro lado, la eficiencia en la Agencia 1 del Banco de la Nación es considerada por el 45 % como muy alto, para el 33 % fue alto, de acuerdo con el 12 % fue regular y según el 9 % era bajo. Tomando en cuenta los resultados, para la mayoría de los colaboradores es alta la eficiencia en la empresa; porque emplean adecuadamente los recursos materiales o equipos, que además permiten el rápido desempeño porque son adecuados a las funciones que efectúan los colaboradores.

En relación a las obligaciones en la Agencia 1 del Banco de la Nación, el 61 % señala que es alto, para el 24 % es muy alto; en tanto, el 6% indica que fue regular, otro 6 % señala que fue bajo y solo el 3 % afirma que fue muy bajo. En este sentido, para la mayoría de los colaboradores, las obligaciones son muy altas sobre todo porque consideran que el horario de trabajo es suficiente para cumplir con sus actividades diarias, llegando a concluir las durante la jornada laboral.



Respecto a responsabilidades en la Agencia 1 del Banco de la Nación, el 45 % señala que fue muy alto, para el 42 % fue alto, pero el 9 % indica que fue regular y el 3 % confirma que fue muy bajo. En este sentido, se reconoce que la responsabilidad para la mayoría de los colaboradores es muy alta; al respecto indican que la alta demanda de clientes incrementa las responsabilidades laborales, pero aun así las funciones se cumplen adecuadamente y con responsabilidad.

En general el desempeño de tarea en la agencia 1 del Banco de la Nación, fue para el 49 % de los colaboradores muy alto, según el 33 % es alto; por otro lado, el 10 % señala que fue regular, aunque para el 5 % es bajo y para el 2 % es muy bajo. En este sentido, para más de la mitad de los colaboradores el desempeño de tarea en la empresa es alto; sobre todo porque los colaboradores ejecutan sus funciones para satisfacer las necesidades de los clientes, llegando a lograr los objetivos como respuesta a las obligaciones y responsabilidades que la empresa otorga a cada colaborador; en otras palabras, desempeñan sus deberes de manera oportuna y eficiente.

Tabla 13

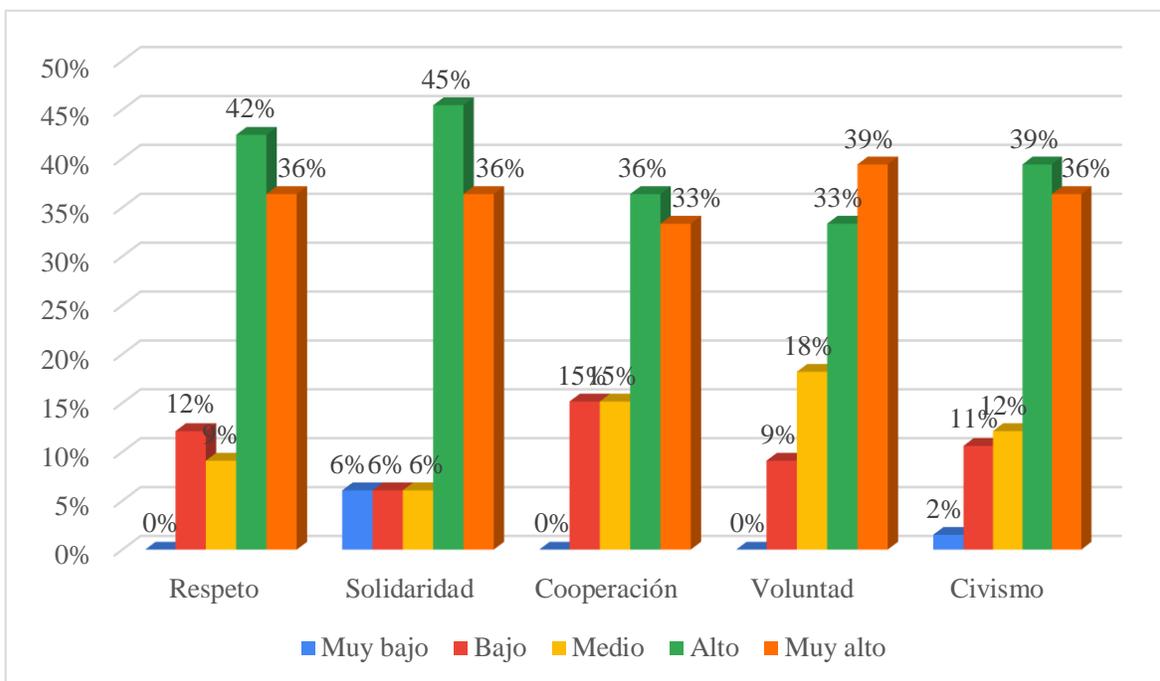
Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión civismo

Nivel	Indicadores								Dimensión	
	Respeto		Solidaridad		Cooperación		Voluntad		Civismo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0%	2	6%	0	0%	0	0%	1	2%
Bajo	4	12%	2	6%	5	15%	3	9%	4	11%
Medio	3	9%	2	6%	5	15%	6	18%	4	12%
Alto	14	42%	15	45%	12	36%	11	33%	13	39%
Muy alto	12	36%	12	36%	11	33%	13	39%	12	36%
Total	33	100%	33	100%	33	100%	33	100%	33	100%

Nota. Obtenido de la base de datos procesados por Excel ver. 2021.

Figura 9

Niveles de civismo en el Banco de la Nación Agencia 1



Nota. Obtenido de la tabla de frecuencias.

Análisis e interpretación

Según la tabla 13 y figura 9 los resultados de los indicadores y la dimensión civismo son los siguientes:

Con relación al respeto en la Agencia 1 del Banco de la Nación, el 42 % señala que fue alto, para el 36 % es muy alto, de acuerdo con el 12 % era bajo y según el 9 % era medio. Entonces, para la mayoría de los colaboradores el respeto fue alto en el banco; de hecho, los encuestados señalan que en la entidad bancaria se respetan las ideas de los colaboradores; además se reconoce el respeto que existe entre los niveles superiores e inferiores y viceversa; porque las opiniones se comparten entre todos.

En relación a solidaridad en la agencia 1 del Banco de la Nación, el 45 % señala que fue alto, según el 36 % fue muy alto; en tanto, para tres grupos conformados por el 6 % el indicador fue regular, bajo y muy bajo. De acuerdo con los datos, la solidaridad es



alta en el banco, al respecto los colaboradores señalan que entre los compañeros de trabajo se práctica la solidaridad, además indican que también son solidarios con los clientes, por tanto, ayudan a los demás sin ninguna retribución. Entonces queda claro que los valores de los colaboradores son aptos para ayudar a los demás.

En cuanto a cooperación en la Agencia 1 del Banco de la Nación, el 36 % reconoce que fue alto, para el 33 % fue muy alto, pero dos grupos conformados por el 15 % señalan que fue regular y mala. En este sentido, se reconoce que la cooperación para más de la mitad de la población es alta; además los colaboradores indican que ante un inconveniente los compañeros de trabajo cooperan o se apoyan entre ellos de forma desinteresada y para ello efectúan actividades de cooperación dentro de la institución.

Con respecto a la voluntad en la agencia 1 del Banco de la Nación, el 39 % de los colaboradores considera muy alta la voluntad, según el 33 % fue alto, de acuerdo con el 18 % fue regular y para el 9 % fue malo. En este sentido, la voluntad de la mayoría de los colaboradores es alta, porque se desempeñan con la finalidad de mejorar sus resultados en la organización; por tanto, están dispuestos a atender con voluntad a los clientes.

En síntesis, el civismo en la agencia 1 del Banco de la Nación es considerada por el 39 % como alto, según el 36 % fue muy alto; para el 12 % fue regular, según el 11 % fue bajo y el 2 % considera que fue muy bajo. De acuerdo con los resultados, la mayoría de los colaboradores considera que el civismo fue alto en la organización; en este sentido, los colaboradores presentan civismo porque contribuyen a mejorar el entorno psicológico de los colaboradores y los clientes, además permite el apoyo y respeto hacia los demás, para cumplir con los objetivos de la empresa.



Tabla 14

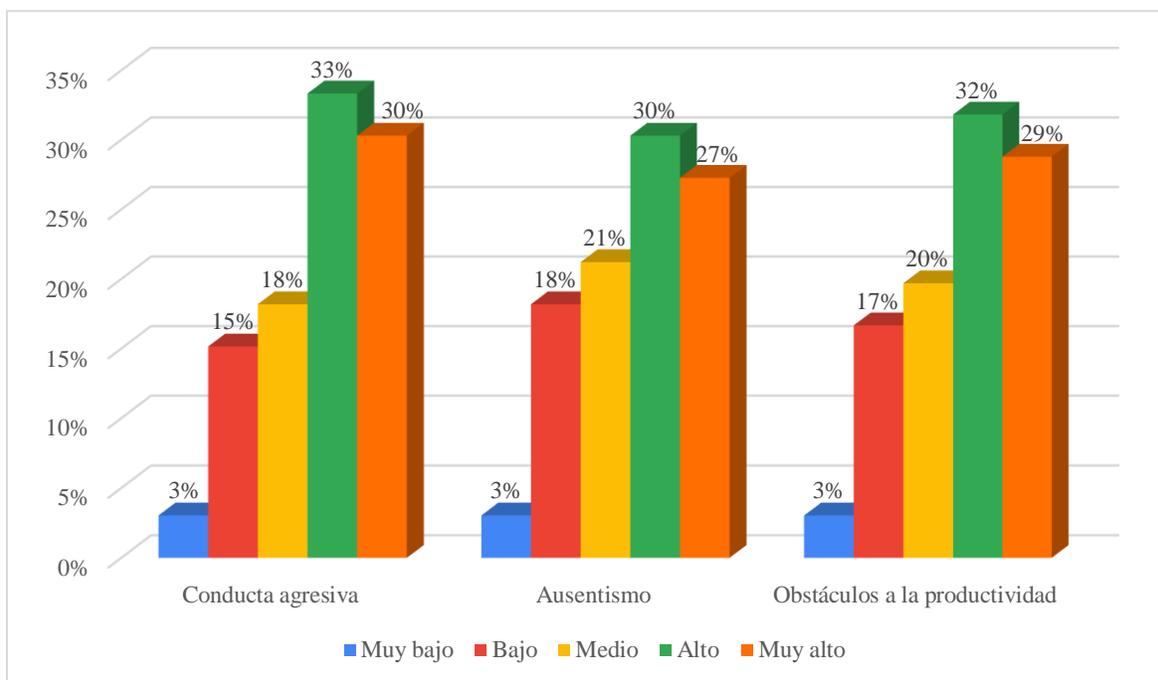
Resultados descriptivos de los indicadores y dimensión obstáculos a la productividad

Nivel	Indicadores				Dimensión	
	Conducta agresiva		Ausentismo		Obstáculos a la productividad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	1	3%	1	3%	1	3%
Bajo	5	15%	6	18%	6	17%
Medio	6	18%	7	21%	7	20%
Alto	11	33%	10	30%	11	32%
Muy alto	10	30%	9	27%	10	29%
Total	33	100%	33	100%	33	100%

Nota. Obtenido de la base de datos procesados por Excel ver. 2021.

Figura 10

Niveles de los obstáculos a la productividad en el Banco de la Nación Agencia 1



Nota. Obtenido de la tabla de frecuencias.

Análisis e interpretación

Según la tabla 14 y figura 10, son evidentes los resultados respecto a los indicadores y dimensión obstáculos a la productividad.



Con respecto a conducta agresiva en la Agencia 1 del Banco de la Nación, el 33 % señala que fue alto, para el 30 % fue muy alto, de acuerdo con el 18 % fue medio, el 15 % indica que fue malo y solo el 3 % indica que fue muy bajo. De acuerdo con la mayoría de los colaboradores las conductas agresivas de los clientes son altas, al respecto indican que los comportamientos de los clientes afectan el desempeño del colaborador, sin embargo, consideran que se sienten en la capacidad de afrontar las conductas agresivas de los clientes; en otras palabras, pueden manejar la tensión de los clientes ante algunas situaciones.

En relación al ausentismo de la agencia 1 del Banco de la Nación, el 30 % de los colaboradores señala que fue alto, según el 27 % fue muy alto, para el 21 % fue regular; por otro lado, el 18 % consideró que era malo y el 3 % indica que fue muy bajo. Con base en los resultados, se reconoce que la gran mayoría de los colaboradores considera el ausentismo como alto, al respecto indicaron que la ausencia de algunos colaboradores por salud ha afectado el cumplimiento de las metas; además, consideran que el ausentismo en las áreas también se debe a motivos personales; por tanto, algunos colaboradores se encuentran ausentes por horas o días en su puesto de trabajo.

En general, los obstáculos a la productividad en la Agencia 1 del Banco de la Nación son reconocidos por el 32 % como altos, según el 29 % fueron muy altos, para el 20 % y 17 % fueron medio y bajo respectivamente, solo el 3 % consideró que fuera muy bajo. En este sentido, los obstáculos a la productividad para gran parte de los colaboradores son altos; de hecho, tanto las conductas agresivas como el ausentismo ocasionan daños a la empresa porque son frecuentes. Si bien la conducta agresiva proviene de los clientes, esto los distrae de sus funciones; además, las ausencias por motivos personales o por salud



también afecta el correcto desarrollo, debido a que los colaboradores presentes tienen que asumir el trabajo del compañero ausente; incrementando la carga laboral.

Tabla 15

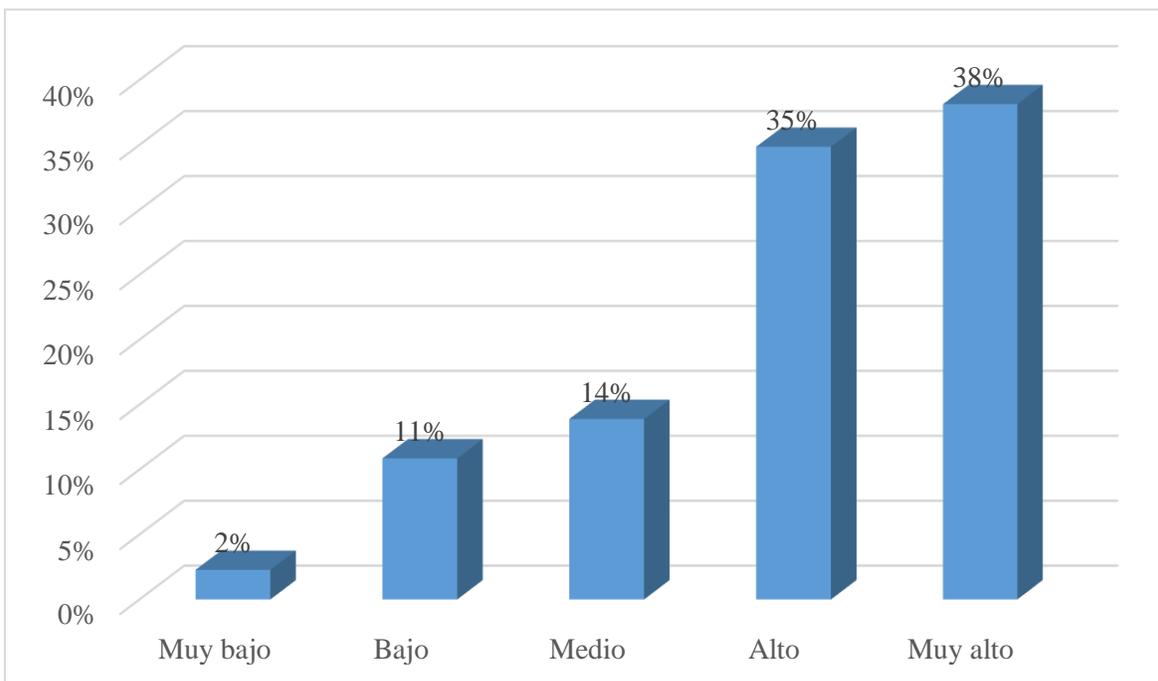
Resultados descriptivos del desempeño laboral

Desempeño Laboral		
Nivel	f	%
Muy bajo	1	2%
Bajo	4	11%
Medio	5	14%
Alto	12	35%
Muy alto	13	38%
Total	33	100%

Nota. Obtenido de la base de datos procesados por Excel ver. 2021.

Figura 11

Niveles de desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1



Nota. Obtenido de la tabla de frecuencias.

Análisis e interpretación

Con respecto al desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1, el 38 % señala que fue alto, según el 35 % fue muy alto, pero de acuerdo con el 14 % fue medio,



aunque el 11 % considera que fue bajo y 2 % muy bajo. En este sentido, se reconoce que gran parte de los colaboradores tienen la capacidad de organizar y coordinar las actividades que conforman las conductas laborales, por tanto, desempeñan correctamente las tareas y presentan civismo; aunque su labor se ve afectada por los obstáculos a la productividad, de manera que cerca de un tercio de los colaboradores ve afectado su desempeño laboral.

Tabla 16

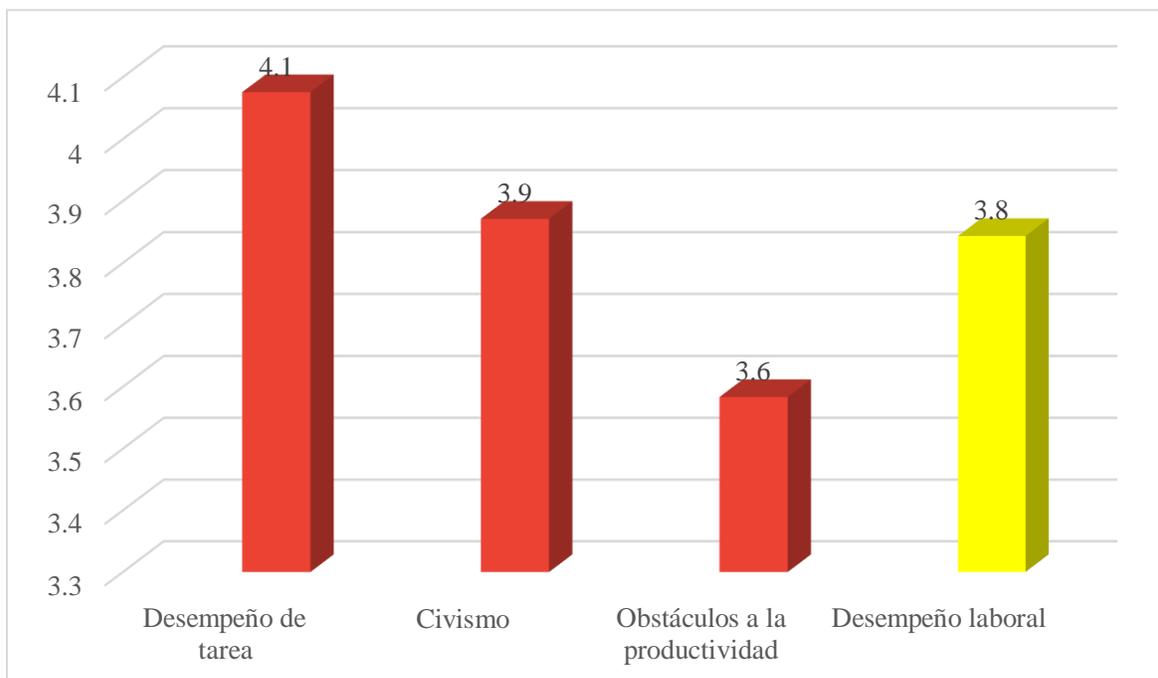
Resultados descriptivos de las dimensiones y variable desempeño laboral

Indicadores/dimensión	Promedio	Escala
Desempeño de tarea	4.1	Alto
Civismo	3.9	Alto
Obstáculos a la productividad	3.6	Alto
Desempeño laboral	3.8	Alto

Nota. Obtenido de la base de datos procesados por Excel ver. 2021.

Figura 12

Promedios del desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1



Nota. Obtenido de la tabla de frecuencias.



Análisis e interpretación

De acuerdo con la tabla 16 y figura 12, correspondiente a la comparación promedio de las dimensiones y variable, da cuenta que las dimensiones desempeño de la tarea, civismo y obstáculos a la productividad con valores promedio igual a 4.1, 3.9 y 3.6 respectivamente son altos; razón por la cual, el desempeño laboral toma un promedio de 3.8 ubicándose como alto en la escala. Por ende, el desempeño de los colaboradores de la Agencia 1 del Banco de la Nación es alto.

4.3. Resultados respecto a los objetivos específicos

Para dar respuesta a los objetivos específicos y contrastar las hipótesis de la investigación, se empleó la estadística inferencial. Por medio de este análisis se estableció el tipo de prueba a efectuarse para establecer la correlación entre las variables de estudio.

La primera prueba a efectuarse fue la de distribución normal o de normalidad, en este caso se empleó la prueba de Shapiro Wilk, porque la muestra de estudio fue menor a 50 personas (Flores y Flores, 2021).

4.3.1. Prueba de normalidad de las variables de estudio

La prueba de normalidad requiere el planteamiento de hipótesis; por tanto, se consideraron los siguientes:

H_0 : Los ítems del instrumento de condiciones y desempeño laboral no presentan distribución normal.

H_a : Los ítems del instrumento de condiciones y desempeño laboral presentan distribución normal.

Se evalúan los siguientes criterios:

Si valor Sig. > 0,05 los datos presentan distribución normal

Si valor Sig. < 0,05 los datos no presentan distribución normal



Realizada la prueba Shapiro – Wilk para muestras menores a 50 según indica Flores y Flores (2021), se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 17

Prueba de normalidad de las variables de estudio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones laborales	,746	33	,000
Desempeño laboral	,796	33	,000

Nota. Datos generados por SPSS ver. 25 con respecto a la base de datos.

Análisis e interpretación

De acuerdo con la prueba de distribución normal, la variable condiciones laborales presenta un valor significativo igual a $0,00 < 0,05$ por tanto los datos no presentan distribución normal. Por otro lado, el valor sig. de desempeño laboral es igual a $0,00 < 0,05$, entonces los datos no presentan distribución normal. Como ambos resultados no presentan normalidad, se acepta la hipótesis nula; y se aplicó la prueba no paramétrica de Spearman para establecer las relaciones.

Para interpretar los resultados de la prueba rho de Spearman, fue necesario tener en cuenta la siguiente tabla.

Tabla 18

Rangos de correlación Rho de Spearman

Valor Rho	Relación negativa	Valor Rho	Relación positiva
-1	Grande perfecta	0	Relación nula
-0.9 a -0.99	Muy alta	0.01 a 0.19	Muy baja
-0.7 a -0.89	Alta	0.2 a 0.39	Baja
-0.4 a -0.69	Moderada	0.4 a 0.69	Moderada
- 0.2 a -0.39	Baja	0.7 a 0.89	Alta
-0.01 a -0.19	Muy baja	0.9 a 0.99	Muy alta
0	Relación nula	1	Grande y perfecta

Nota. Elaborado en función a Hernández, Fernández y Baptista (2014)



De acuerdo con la tabla 18 si el valor de Spearman toma un valor negativo, la correlación es negativa, si es igual a 0 no existe correlación, pero si es cercano a 1 la correlación es positiva grande y perfecta.

4.3.2. Resultados respecto al objetivo específico 1

El objetivo específico número 1 de la investigación fue determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021. Por tanto, se plantearon las siguientes hipótesis:

H₀: No existe relación entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. 2021.

H_a: Existe relación entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. 2021.

Para contrastar la hipótesis de investigación e indicar si existe correlación, se consideran los siguientes criterios de investigación:

Si P valor o Sig. < 0.05, no se acepta H₀

Si P valor o Sig. > 0.05, se acepta H₀

Además, de acuerdo con la tabla de rangos de correlación de rho de Spearman se indicó el grado de relación.

Aplicando la prueba de Spearman, se obtuvo lo siguiente:



Tabla 19

Correlación Spearman de Condiciones ambientales y desempeño laboral en el Banco de la Nación agencia 1

			Condiciones ambientales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones ambientales	Coefficiente de correlación	1,000	,394*
		Sig. Bilateral	.	,023
		N	33	33
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,394*	1,000
		Sig. Bilateral	,023	.
		N	33	33

Nota. Datos generados por SPSS ver. 25 con respecto a la base de datos.

Análisis e interpretación

Como la prueba de correlación demuestra que el valor Sig. = 0,023 < 0, 05 se rechaza H₀ y se reconoce que existe relación entre condiciones ambientales y desempeño laboral. Además, el coeficiente de correlación es igual a 0,394; por ende, la relación es positiva y baja (Tabla 18). En otras palabras, ante el mejoramiento de las condiciones ambientales incrementará el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia 1 del Banco de la Nación en 39.4 %. Por último, el resultado de la prueba permite confirmar la hipótesis de investigación “Existe relación positiva entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco”.

4.3.3. Resultados respecto al objetivo específico 2

El objetivo específico número 2 de la investigación fue determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones de tiempo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021. Por tanto, se plantearon las siguientes hipótesis:



H_0 : No existe relación entre las condiciones de tiempo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.

H_a : Existe relación entre las condiciones de tiempo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.

Para contrastar la hipótesis de investigación e indicar si existe correlación, se consideran los siguientes criterios de investigación:

Si P valor o Sig. < 0.05, no se acepta H_0

Si P valor o Sig. > 0.05, se acepta H_0

Además, de acuerdo con la tabla de rangos de correlación de rho de Spearman se indicará el grado de relación.

Aplicando la prueba de Spearman, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 20

Correlación Spearman de Condiciones de tiempo y desempeño laboral en el Banco de la Nación agencia 1

			Condiciones de tiempo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones de tiempo	Coefficiente de correlación	1	,468
		Sig. Bilateral		,006
		N	33	33
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,468	1
		Sig. Bilateral	,006	
		N	33	33

Nota. Datos generados por SPSS ver. 25 con respecto a la base de datos.

Análisis e interpretación

Como la prueba de correlación demuestra que el valor Sig. = 0,006 < 0, 05 se rechaza H_0 y se reconoce que existe relación entre condiciones de tiempo y desempeño laboral. Además, el coeficiente de correlación es igual a 0,468; por



ende, la relación es positiva y moderada (Tabla 18). En otras palabras, ante el mejoramiento de las condiciones de tiempo incrementará el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia 1 del Banco de la Nación en 46.8 %. Por último, el resultado de la prueba permite confirmar la hipótesis de investigación “Existe relación positiva entre las condiciones de tiempo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco”.

4.3.4. Resultados respecto al objetivo específico 3

El objetivo específico número 3 de la investigación fue determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones sociales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021. Por tanto, se plantearon las siguientes hipótesis:

H₀: No existe relación entre las condiciones sociales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.

H_a: Existe relación entre las condiciones sociales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.

Para contrastar la hipótesis de investigación e indicar si existe correlación, se consideran los siguientes criterios de investigación:

Si P valor o Sig. < 0.05, no se acepta H₀

Si P valor o Sig. > 0.05, se acepta H₀

Además, de acuerdo con la tabla de rangos de correlación de rho de Spearman se indicará el grado de relación.

Aplicando la prueba de Spearman, se obtuvo lo siguiente:



Tabla 21

Correlación Spearman de Condiciones sociales y desempeño laboral en el Banco de la Nación agencia 1

		Condiciones sociales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones sociales	Coefficiente de correlación	1
		Sig. Bilateral	,301
		N	33
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,301
		Sig. Bilateral	,088
		N	33

Nota. Datos generados por SPSS ver. 25 con respecto a la base de datos.

Análisis e interpretación

Como la prueba de correlación demuestra que el valor Sig. = 0,088 > 0, 05 se acepta H_0 y se reconoce que no existe relación entre condiciones sociales y desempeño laboral. Aunque, el coeficiente de correlación es igual a 0,301; por ende, ubicándose en grado positivo bajo (Tabla 18). En otras palabras, el resultado de la prueba de Spearman permite refutar la hipótesis de investigación al indicar que no existe relación positiva entre las condiciones sociales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco.

4.4. Resultados respecto al objetivo general

El objetivo general de la investigación es: Determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021. Por tanto, se plantean las siguientes hipótesis:

H_0 : No existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.



H_a: Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.

Para contrastar la hipótesis de investigación e indicar si existe correlación, se consideran los siguientes criterios de investigación:

Si P valor o Sig. < 0.05, no se acepta H₀

Si P valor o Sig. > 0.05, se acepta H₀

Además, de acuerdo con la tabla de rangos de correlación de rho de Spearman se indicará el grado de relación.

Aplicando la prueba de Spearman, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 22

Correlación Spearman de Condiciones laborales y desempeño laboral en el Banco de la Nación agencia 1

			Condiciones laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,423
		Sig. Bilateral	.	,014
		N	33	33
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,423	1,000
		Sig. Bilateral	,014	.
		N	33	33

Nota. Datos generados por SPSS ver. 25 con respecto a la base de datos.

Análisis e interpretación

Como la prueba de correlación demuestra que el valor Sig. = 0,014 < 0, 05 se rechaza H₀ y se reconoce que existe relación entre condiciones laborales y desempeño laboral. Además, el coeficiente de correlación es igual a 0,423; por ende, la relación es positiva y moderada (Tabla 18). En otras palabras, ante el mejoramiento de las condiciones laborales incrementará el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia 1 del



Banco de la Nación en 42.3 %. Por último, el resultado de la prueba de Spearman permite confirmar la hipótesis de investigación “Existe relación positiva entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco”.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

A partir del estudio a las condiciones y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 de Cusco durante el 2021, y su respectiva relación, se identificaron algunos puntos altos y bajos.

En el ámbito de condiciones laborales que ofrece la institución financiera, se logra reconocer que las condiciones ambientales y condiciones sociales son reconocidos por el 30 % de los colaboradores como muy bueno – bueno respectivamente. Seguidamente el 21 % y 26 % considera como bueno - muy bueno correspondientemente. En este sentido, la iluminación, temperatura, organización informal, relaciones y estatus otorgados por la empresa son positivos. Pero, algunas condiciones laborales como el ruido y sobre todo las condiciones de tiempo, descanso y horas extra, son factores negativos que los colaboradores consideran que los afecta. Es por tal motivo, que las condiciones laborales con promedio de 3.4 son regulares.

Con respecto al desempeño laboral, la dimensión obstáculos a la productividad, presenta nivel alto para más del 50 % de los colaboradores y básicamente se debe a la presencia de clientes con conductas agresivas y el ausentismo de personal por salud o problemas personales. Pero, en este ámbito resaltan los niveles de desempeño de tareas y civismo considerados por el 49% y 39 % como muy alto y alto respectivamente. Ante esto, el promedio del desempeño laboral con promedio 3.8 se posiciona en nivel alto.

Por otro lado, realizada la prueba de correlación se reconoce que las condiciones laborales y el desempeño laboral se relacionan positiva y moderadamente; por tanto, de incrementarse las condiciones laborales también lo hará el desempeño de los colaboradores



y viceversa. Aunque, se evidencia también que las condiciones sociales no se relacionan con el desempeño laboral, de manera que ante la mejora de las condiciones sociales el desempeño de los colaboradores se mantendrá igual.

5.2. Limitaciones del estudio

La búsqueda de referencias bibliográficas sobre las variables a analizar es el foco principal de las limitaciones o restricciones que surgieron de este trabajo. Al no existir información actualizada, esto dificulta el análisis teórico-conceptual y la aplicación en organizaciones que utilizan enfoques actuales. Asimismo, la coordinación con los trabajadores para la recolección de la información se realizó con demora, en razón que había que programar diferentes horarios para cada colaborador. Los encuestados presentaban dudas con respecto a las preguntas que se le realizaban y en ocasiones no respondían de manera adecuada y objetiva y por otra parte se sintieron evaluados y con temor de perder su empleo, en caso de no contestar de manera positiva. Se asume, que pese a las explicaciones del propósito del trabajo de investigación y aclaratoria de las inquietudes, algunos trabajadores se crearon expectativas negativas.

5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes

Actualmente, las condiciones laborales es un factor determinante para el óptimo desempeño laboral de los trabajadores, tal como lo indica Chiavenato (2017) es el medio físico en el que se encuentra el cooperador mientras realiza su trabajo. En este sentido, es fundamental que las organizaciones conozcan la percepción directamente del colaborador de su ambiente físico y así poder identificar los factores que pueden ocasionar algún tipo de riesgo en el desempeño de sus funciones. Por lo tanto, las condiciones laborales están



vinculadas con la satisfacción del trabajador e influyen en su nivel de motivación para lograr un desempeño eficiente.

Considerando los hallazgos y los puntos mencionados por Murillo (2014), en su estudio sobre el impacto de las circunstancias de trabajo en la productividad de los empleados de Vanipubli Ecuatoriana S.A., este artículo proporciona una evaluación de las condiciones de trabajo y su efecto sobre la productividad, concluyendo que el ambiente físico o psicológico influye de forma positiva o negativa en el rendimiento laboral del trabajador. Por otra parte, las evaluaciones aplicadas por recursos humanos y los jefes de departamentos coincidieron en sus resultados, los trabajadores en un 84% y 79%, manifestaron que la mayoría de ellos se sienten impulsados a hacer su mejor trabajo debido al ambiente de trabajo positivo y la alta calidad de vida que disfrutaban allí, a diferencia del trabajo actual, dado que los colaboradores del “Banco de la Nación Agencia 1 Cusco”, consideran que las condiciones laborales son regulares, en cuanto el indicador condiciones ambientales, muestra que no va acorde con las actividades que se realizan en entidad bancaria, debido a que están expuesto a riesgos físicos principalmente la temperatura que según el 21% de los trabajadores es regular con tendencia a mejorar y por otra parte el 45% manifestó que el ruido es malo, con respecto a las relaciones el 24% considero que es regular, estos resultados denotan cierta insatisfacción de parte de los trabajadores, lo cual no le permite desempeñarse de forma cómoda y segura, y por otro lado es importante resaltar la indiferencia de parte de la gerencia del banco ante estos factores de riesgo que están afectando el rendimiento de los trabajadores y productividad de la identidad. A pesar de ello, tanto la investigación de Murillo (2014) como la presente coinciden que existe un



consenso entre diversos autores en cuanto a la influencia positiva que las condiciones laborales tienen sobre el desempeño laboral.

En cuanto al desempeño laboral, Mozombite (2019), realizó un estudio en la oficina de Pucallpa del Banco de Crédito del Perú para determinar si existe o no una correlación entre la productividad de los empleados y el nivel de servicio que brindan a los clientes, demostrando una relación insignificativa entre ambas variables, es decir la calidad de servicio está afectada por el deficiente desempeño laboral. Asimismo, los trabajadores indican que existe un excelente trabajo en equipo, buena comunicación, desarrollan sus obligaciones con eficiencia y responsabilidad, además tienen oportunidad de desarrollar su talento. Estas conclusiones coinciden con los hallazgos de la presente investigación en lo que respecta a la dimensión del desempeño de tareas, donde el 45% trabajadores piensan que realizan su trabajo con eficiencia, eficacia y responsabilidad con un nivel muy alto, de igual manera el 61% de los encuestados revelan que cumple con sus obligaciones asignadas considerándose muy alta, por otra parte en concordancia con la dimensión civismo, se observa que el 45% de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco aplican la solidaridad y la consideran alta con tendencia a ser muy alta, asimismo el 36% señala, que existe cooperación entre los compañeros de trabajo, siendo este un indicador alto. Estos datos comprueban que la variable desempeño laboral tiene un valor alto, lo cual indica que los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, poseen las competencias para ejercer el cargo asignado y además están identificados con la identidad reflejándose en el comportamiento y actitud que demuestran hacia los clientes, lo cual favorece a la imagen del banco y logro de los objetivos establecidos.



En concordancia con Auccapure (2019) que se enfocó en las “Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, por cuanto concluyó que los trabajadores estaban insatisfechos con las condiciones físicas, específicamente con las temperaturas y ruido de las oficinas a causa de la impresora y el tráfico aéreo. Igualmente, los horarios de trabajo y de descanso se cumplen y las horas extras son remuneradas. Asimismo, existe una buena relación entre compañeros contribuyendo al trabajo en equipo. En el primer aspecto, referido a las condiciones físicas coincide con la dimensión condiciones ambientales del estudio actual puesto que un grupo de colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco perciben que la temperatura es regular y el ruido es malo con tendencia a ser muy malo, situación que pone en riesgo la salud de estos, por lo que existe un ambiente en la entidad bancaria inseguro, afectando el rendimiento y calidad laboral de los colaboradores, por lo que muchos de ellos no logran las metas y objetivos programados. En relación a la dimensión condiciones de tiempo del presente trabajo no concuerda con las conclusiones anteriores puesto que el 27% de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco expresaron que la duración de su jornada laboral y las horas extras, es malo pero con un proceso de mejora a ser bueno, en cuanto al descanso un 30% de colaboradores considera que es malo, bajo este contexto se observa ausencia de flexibilidad en cuanto a los horarios, motivado al exceso de clientes en la entidad bancaria que les obliga a extender su jornada laboral, trabajando horas extras, motivo por el cual no logran cumplir con lo descanso dentro del jornada laboral, mostrando agotamiento físico y psicológicamente, no permitiéndoles un desempeño acorde con las exigencias del puesto. De igual forma no existe coincidencia entre los dos estudios referente al indicador relaciones, en razón que el 24 % de los encuestados de la entidad



bancaria perciben que la interrelación es regular debido al poco tiempo que tienen para interactuar y conocerse, por lo que no hay posibilidad de reunirse socialmente, la comunicación solo se limita estrictamente a cuestiones laborales.

Lo plantado permite identificar las coincidencias y diferencias entre la investigación actual y los respectivos antecedentes, de esta manera se pudo determinar el comportamiento de las variables, percibiendo como las condiciones laborales influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Por lo tanto, se evidencia altos niveles de insatisfacción, deficiente relaciones interpersonales, observándose conductas agresivas y un alto nivel de ausentismo., incidiendo de manera evidente en su desempeño laboral. De allí, la responsabilidad de los encargados de manejar el capital humano, en promover cambios en los procesos tecnológicos, administrativos, y operativos e implementar mecanismos seguros, que les permita a los trabajadores calidad de vida laboral durante su permanencia en la entidad bancaria, lo cual contribuirá al logro de los objetivos organizacionales e incremento de la productividad.

5.4. Implicancias del estudio

El presente estudio permitirá conocer las condiciones laborales del personal del Banco de la Nación Agencia 1, información que contribuirá a identificar los factores que pueden estar afectando el adecuado desempeño laboral. Así mismo, se podrá ampliar la visión del estudio abarcando contextos heterogéneos y relacionarse con otras variables como satisfacción laboral, clima organizacional, calidad de servicio, motivación. Por otra parte, a largo plazo los instrumentos y técnicas aplicados en la presente investigación, para la recopilación de información podrán ser utilizados en estudios relacionados con



condiciones y desempeño laboral. Finalmente, a través de los resultados del estudio, se logrará desarrollar nuevas interrogantes, que probablemente conllevarán a realizar investigaciones relacionadas con la problemática planteada.



CONCLUSIONES

Primera. Para responder al objetivo general de la investigación, se empleó una prueba no paramétrica de correlación, cuyo resultado fue $\text{sig.} = 0,014 < 0,05$, determinando que existe relación entre las condiciones laborales y desempeño. Además, como el valor de rho era igual a 0,423, la relación es positiva y moderada, aceptándose así la hipótesis de investigación. En este sentido, las condiciones laborales que proporcione el Banco de la Nación Agencia 1 a los colaboradores permitirá el incremento del desempeño laboral. Además, bajo los resultados descriptivos, las condiciones laborales se encuentran a nivel regular con 3.4 y el desempeño laboral se ubica como alto en la escala con 3.8. Por ende, de ser buenas o muy buenas las condiciones, sobre todo las de tiempo, el desempeño se elevará a un nivel muy alto.

Segunda: La respuesta al objetivo específico primero, fue otorgada por el valor $\text{Sig.} = 0,023 < 0,05$, que indica relación entre las condiciones ambientales y desempeño laboral, además rho con valor igual a 0,394 indica que la relación es positiva y baja. Determinado el grado de relación, se concluye que la primera hipótesis específica de investigación es correcta. Entonces, las condiciones de iluminación, temperatura y ruido que proporcione el lugar de trabajo a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1, mejorará o elevará el desempeño de funciones, porque los colaboradores se sentirán satisfechos y agusto en su centro laboral.

Tercera: La respuesta al objetivo específico segundo, fue otorgada por el valor $\text{Sig.} = 0,006 < 0,05$; que indica relación entre las condiciones de tiempo y desempeño laboral, además rho con valor igual a 0,468 indica que la relación es positiva y moderada. Determinado el grado de relación, se concluye que la segunda hipótesis específica de investigación es



correcta. Entonces, si la duración de jornada laboral, las horas extra y los periodos de descanso establecidos por la institución financiera son beneficiosos para los colaboradores mejorará el desempeño, beneficiando su relación vida personal y trabajo porque cumplirán con su jornada y tendrán el tiempo necesario para descansar, recuperar fuerzas y desempeñarse con mejor empeño.

Cuarta: La respuesta al objetivo específico tercero, fue otorgada por el valor $\text{Sig.} = 0,088 > 0,05$; que indica que no hay relación entre las condiciones sociales y desempeño laboral. Determinado el grado de relación, se rechaza la tercera hipótesis específica de investigación. Entonces, la organización de las relaciones y el estatus son condiciones que no tienen relación con el rendimiento de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1, es decir ante una mejora entre las relaciones de los colaboradores el nivel de desempeño laboral se mantendrá.



RECOMENDACIONES

Primera; Para mejorar las condiciones laborales de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura se deberá implementar un plan de mejora específico que incluya las siguientes actividades: incluir la instalación de materiales insonorizantes, la implementación de barreras acústicas o la reorganización de espacios para reducir la exposición al ruido, también debe considerarse la instalación de sistemas de calefacción adecuados y el uso de aislamientos térmicos. Por último, se debe incorporar mobiliario ergonómico y la promoción de prácticas saludables en el entorno laboral, como la realización de pausas activas y ejercicios de relajación en beneficio de los colaboradores y un mejor rendimiento.

Segunda: Para mejorar las condiciones ambientales, se sugiere a la Gerencia Red de Agencias llevar a cabo una encuesta o reunión para identificar las principales áreas de preocupación para los colaboradores insatisfechos y buscar soluciones viables para mejorar esas áreas. Esto podría incluir mejoras en la iluminación, la calidad del aire, la temperatura, el ruido, la ergonomía y otros factores ambientales que pueden afectar la productividad. Además, será necesario que el área de Recursos Humanos, introduzca programas de capacitación y desarrollo personal para ayudar a los colaboradores a realizar de manera correcta las tareas, tomando en cuenta las medidas de seguridad para minimizar los riesgos y accidentes de trabajo, y la implementación de sistemas de incentivos y reconocimiento que motiven a los colaboradores a mejorar su rendimiento.



Tercera: Para mejorar las condiciones de tiempo se sugiere a la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, evaluar que el horario de la jornada laboral de los colaboradores se realice satisfactoriamente, cumpliendo con los horarios establecidos bajo la ley y en caso que se realizara horas extras estas deben ser remuneradas como indica la normativa laboral, generando así incentivos que motive a los trabajadores a realizar sus funciones de manera más satisfactoria, lo que implicará una mayor productividad y clientes más satisfechos.

Cuarta: En relación a las condiciones sociales, se sugiere a la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales fortalecer el vínculo de las relaciones entre los colaboradores, implementando reuniones informales en el lugar de trabajo para mantener un ambiente laboral amistoso, donde los trabajadores puedan exponer sus problemas que permita detectar deficiencia y mejorar las condiciones laborales y programas recreativos donde participen los familiares de los trabajadores y de forma integral, lograr un desempeño eficaz orientado a logro de los objetivos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, I. (2017). *Influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio del área de cobranzas telefónica del Banco de Crédito del Perú*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal].
- APD. (2019, 7 de Agosto). *Descanso en el trabajo ¿Cuánto tiempo corresponde por jornada laboral?* Apd.es: <https://www.apd.es/descanso-jornada-laboral/>
- Auccapure, L. (2019). *Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco].
- Banco de la Nación. (s.f.). *Giro del Banco y TUPA*. Banco de la Nación. El banco de todos: <https://www.bn.com.pe/nosotros/giro-negocio-banco.asp>
- Bardomás, S., & Blanco, M. (2018). Condiciones laborales, riesgo y salud de los trabajadores. *Salud colectiva*, 695-711.
- Barling, J., & Cooper, C. (2008). *The SAGE handbook of organizational behavior. Volume I Micro approaches*. SAGE Publications.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *REvista de investigación valor agregado*, 7(1), 109-121.
- Borman, W., Ilgen, D., & Klimoski, R. (2009). *Handbook of psychology*. Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Boza, D. (2021). *Desempeño laboral y compensaciones en colaboradores del Banco Ripley S.A. Lima 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú].
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Como hacer la tesis universitaria?* Colorgraf S.R.L.
- Carballo, A. (2020, 22 de Julio). *La cooperación o colaboración. Educar en valores a los niños*. [guiainfantil.com: https://www.guiainfantil.com/articulos/educacion/valores/la-cooperacion-o-colaboracion-educar-en-valores-a-los-ninos/](https://www.guiainfantil.com/articulos/educacion/valores/la-cooperacion-o-colaboracion-educar-en-valores-a-los-ninos/)
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Carrillo, R. (2018). *Montaje y manetenimiento de lineas automatizadas*. Paninfo.



- Castos, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., & Tepal, I. (2018). Una perspectiva de la calidad de vida laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 1-11.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos : El capital humano de las organizaciones Décima Edición*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill Interamericana.
- Congreso de la República. (2001, 17 de Marzo). *Ley General de Inspeccion del Trabajo y Defensa del Trabajador*. Congreso.gob: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/06C13942B4D1132605257E2A005C4D57/\\$FILE/1_DECRETO_LEGISLATIVO_910_17_03_2001.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/06C13942B4D1132605257E2A005C4D57/$FILE/1_DECRETO_LEGISLATIVO_910_17_03_2001.pdf)
- Cuesta, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. ECOE Ediciones.
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson.
- El Peruano. (2020). *Decreto Supremo que Declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el Plazo de Noventa(90) dias y Dicta Medidas de Prevencion y Control del COVID-19*. El Peruano. Elperuano.pe.
- El Peruano. (2020, 5 de Septiembre). Delimitan las características de las condiciones laborales. *El Peruano*, págs. 1-2.
- Esaño, J., & Andrade, A. (2021). *Sistemas de potencia*. Ediciones Paraninfo.
- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson Darling, Ryan Joiner, Shapiro Wilk y Kolmogorov Smirnov. *Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 83-106.
- García, E. (2021). *Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales*. Nobel S.A.
- Gonzalez, J. (2017). *Desempeño laboral del personal en el Banco De Crédito Agencia Larapa, en el distrito de San Jerónimo, Cusco -2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco].
- Hernández, C., & Cardoza, M. (2020). *La importancia de crear conciencia social*. Villa Perse: <https://www.villaperse.edu.pe/en/la-importancia-de-crear-conciencia-social-en-nuestros-ninos/>



Hernandez-Sampieri, R., & Fernández, C. (2018). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mc Graw Hill.

Instituto Nacional de Seguros. (2016). *Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo*.

Leeds, S. (s.f.). *Autodisciplina: como vencer construir autodisciplina, control y fuerza de voluntad*. Madrid: Steve Andrews.

Matteucci, M. (2018, 14 de Junio). *Algunos comentarios acerca de la deducción como gasto por las condiciones de trabajo*. Blog.pucp.edu.pe: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2018/06/14/algunos-comentarios-acerca-de-la-deduccion-como-gasto-por-las-condiciones-de-trabajo/#more-4234>

Méndez, D. (2020, 21 de Enero). *Jornada Laboral*. Numdea.com: <https://numdea.com/jornada-laboral.html>

Mozombite, E. (2019). *El desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco De Crédito Del Perú, Pucallpa, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali].

Murillo, S. (2014). *La Influencia de las Condiciones Laborales en el Rendimiento laboral de los trabajadores de Vanipubli Ecuatoriana S.A.*”. [Tesis de licenciatura, Universidad Central Del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3624/1/T-UCE-0007-138.pdf>

Neffa, J. (2012). *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo?* Editorial Humanitas.

Organizacion Internacional del Trabajo [OIT]. (2016, 11 de Noviembre). *23 Condiciones de Trabajo*. Ilo.org: <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang--es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2016, 11 de noviembre). *Inclusive labor markets. Labour relations and working conditions branch (INWORK)*: <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang--es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo. (2020, 11 de Octubre). *Condiciones laborales*. Ilo.org: <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang--es/index.htm>



- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2015). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista Ciencias Sociales*, 1-9.
- Peréz, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, 17(7), 1-6.
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Pérez, J., & Fol, R. (2016). *Jornada de trabajo y tiempo extraordinario: Análisis integral en materias*. Tax Editores.
- Perú Retail. (2021, 5 de marzo). *Perú: ¿Cuáles fueron las mejores empresas para trabajar en el 2020?* PerúRetail: <https://www.peru-retail.com/peru-cuales-fueron-las-mejores-empresas-para-trabajar-en-el-2020/>
- Posada, M., & Gonzáles, M. (2014). *Educación obreira para el trabajo: condiciones de trabajo*. Argentina: Oficina de País de la OIT.
- Puello, E., Ramos, J., & Madariaga, C. (2012). Condiciones laborales de los trabajadores agrícolas del Municipio de Montería, Colombia. *Unicordoba*, 1-12.
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/401/693-1291-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, M. (2020). *Plan de continuidad en Recursos Humanos para la Preparación de Lugares de Trabajo a efectos del Covid -19DFJSoluciones 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Real Academia Española. (2022, 21 de febrero). *Obligaciones*. Significado: <https://www.significados.com/responsabilidad/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson Educación de México.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Robbins, S., & Timothy, J. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Robledo, H. (2016). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud*. ECO EDICIONES.
- Rojas, J. (2017). *Porque cambiar la forma de hacer minería en Chile*. Balboa Press.



- Roldán, P. (2016, 23 de Noviembre). *Organización informal*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion-informal.html>
- RPP. (2017, 16 de agosto). *Peruanos prefieren trabajar en el sector Banca, según sondeo*. RPP Noticias: <https://rpp.pe/economia/economia/peruanos-prefieren-trabajar-en-el-sector-banca-segun-sondeo-noticia-1070713>
- Salamanca, J. (2018). *Condiciones laborales y relación del bienestar de los trabajadores de un Grupo Financiero de Bogota*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia].
- Salinas, M. (2020, 14 de Julio). *Horas extraordinarias: regulación*. Cerem.pe: <https://www.cerem.pe/blog/horas-extraordinarias-regulacion>
- Tapia, D. (2015, 3 de Febrero). *Las Relaciones Humanas*. Adeprin.org: <https://www.adeprin.org/las-relaciones-humanas/>
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., . . . Caicedo, C. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Turner, J. (2020). *¿Que es el respeto?* Power Kids press.
- Ucha, F. (2011). *Definición ABC*. Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/estatus.php>
- Valencia, L. (2018). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka - Cusco - 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Valentín, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/tesis%20valent% c3% 8dn%20rodr% c3% 8dguez% 2c% 20hugo% 20am% c3% 89rico.pdf?sequence=2&isallowed](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/tesis%20valent%c3%8dn%20rodr%c3%8dguez%2c%20hugo%20am%c3%89rico.pdf?sequence=2&isallowed)
- Velasco, H., & Sama, S. (2020). *Cuerpo y espacio*. Ramon Areces.
- Weistreicher, G. (17 de Julio de 2020). *Solidaridad*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/solidaridad.html>



ANEXOS



Matriz de consistencia

TITULO: CONDICIONES LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 1 CUSCO, 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Condiciones laborales	Condiciones ambientales	Iluminación Temperatura Ruido	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No Experimental Alcance: Descriptivo-correlacional Población: 33 colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco Av. Sol Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es el grado de relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021?	Determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.	Existe relación positiva entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.		Condiciones de tiempo	Duración jornada laboral Horas extras Periodos de Descanso	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Condiciones sociales	Organización informal Relaciones Estatus	
P.E.1. ¿Cuál es el grado de relación entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021?	O.E.1. Determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.	H.E.1. Existe relación positiva entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.		Desempeño de tarea	Eficacia Eficiencia	
					Obligaciones Responsabilidades	
P.E.2. ¿Cuál es el grado de relación entre las condiciones de tiempo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021?	O.E.2. Determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones de tiempo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.	H.E.2. Existe relación positiva entre las condiciones de tiempo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.			Civismo	
P.E.3. ¿Cuál es el grado de relación entre las condiciones sociales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021?	O.E.3. Determinar cuál es el grado de relación que existe entre las condiciones sociales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.	H.E.3. Existe relación positiva entre las condiciones sociales y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2021.		Obstáculos a la productividad		



Matriz de instrumento

TÍTULO: CONDICIONES LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 1 CUSCO, 2021.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Condiciones Laborales	Condiciones ambientales	Iluminación	1. ¿El área de trabajo cuenta con iluminación adecuada? 2. ¿Se encuentra satisfecho(a) con la iluminación en su área de trabajo?	1= Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
		Temperatura	3. ¿Considera que la temperatura es adecuada en su lugar de trabajo? 4. ¿Considera que la temperatura permite la realización de adecuada de sus labores?	
		Ruido	5. ¿La presencia del ruido externo en su lugar de trabajo impide su concentración? 6. ¿Considera que el ruido afecta diariamente sus actividades laborales?	
	Condiciones de tiempo	Duración jornada laboral	7. ¿Está satisfecho con el tiempo de su jornada laboral? 8. ¿Considera que el tiempo de trabajo está acorde con el salario que percibe?	
		Horas extras	9. ¿Se retira de su centro laboral al finalizar la jornada laboral? 10. ¿Le fueron retribuidas las horas extras realizadas en su centro de trabajo?	
		Descanso	11. ¿Se le permite tener varios periodos de descanso durante su jornada laboral? 12. ¿Le brindan información sobre los tiempos de descanso?	
	Condiciones sociales	Organización informal	13. ¿Al compartir espacios comunes, se fomentan las relaciones informales entre compañeros de trabajo? 14. ¿La entrega de equipos de bioseguridad, se realizó a tiempo y en orden?	
		Relaciones	15. ¿Considera que la empresa promueve las relaciones interpersonales entre los colaboradores de diferentes áreas? 16. ¿Considera que las relaciones laborales en el área de trabajo son positivas?	
		Estatus	17. ¿Considera que su posición laboral puede mejorar en su lugar de trabajo? 18. ¿Cree que las condiciones sociales son mejores para niveles jerárquicos superiores de la organización?	
Desempeño laboral	Desempeño de tarea	Eficacia	19. ¿Las tareas que cumple en su puesto de trabajo permitieron que los requerimientos de los clientes sean atendidos? 20. ¿Cree que la alta demanda de servicios permite a los colaboradores desempeñar sus tareas con rapidez?	
		Eficiencia	21. ¿Considera que la utilización de los recursos materiales o equipos en la institución es adecuada? 22. ¿Considera que los recursos materiales o equipos, permiten el rápido desempeño de los colaboradores?	
		Obligaciones	23. ¿Considera que el horario establecido es suficiente para cumplir con sus actividades diarias? 24. ¿Concluye con sus obligaciones laborales durante su jornada laboral?	
		Responsabilidades	25. ¿Considera que la alta demanda de clientes incremento las responsabilidades laborales de los colaboradores? 26. ¿Cree que los colaboradores cumplen adecuadamente y con responsabilidad sus labores?	
	Civismo	Respeto	27. ¿Considera que dentro de la entidad bancaria se respetan las ideas y opiniones de los colaboradores? 28. ¿Existe respeto entre los colaboradores superiores e inferiores, y viceversa?	
		Solidaridad	29. ¿Considera que se practica la solidaridad entre compañeros? 30. ¿Los colaboradores son solidarios con los clientes?	



		Cooperación	31. ¿Existe cooperación o apoyo entre los colaboradores de la agencia, cuando se presenta algún inconveniente? 32. ¿Se practican o realizan actividades de cooperación dentro de la institución?
		Voluntad	33. ¿Los colaboradores se desempeñan con la finalidad de mejorar sus resultados? 34. ¿Considera que los colaboradores están dispuestos a atender con voluntad a los clientes?
	Obstáculos a la productividad	Conducta Agresiva	35. ¿Considera que el comportamiento del cliente afecta el desempeño del colaborador? 36. ¿Cree que los colaboradores se sientan en la capacidad de afrontar una conducta agresiva de algún cliente?
		Ausentismo	37. ¿La ausencia por salud de los colaboradores, ha afectado el cumplimiento de las metas? 38. ¿Considera que las áreas laborales presentaron alto ausentismo, por motivos personales?



Instrumentos

Encuesta sobre condiciones laborales y desempeño laboral

Distinguido(a) colaborador(a) del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, a continuación, se le hará un conjunto de preguntas sobre las Condiciones Laborales y Desempeño Laboral que se presentan en su entidad laboral. Las respuestas que brinde ayudarán en el desarrollo de la investigación “CONDICIONES LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 1 CUSCO 2021”. La información que se obtenga será manejada de manera anónima y solamente con fines de investigación, se agradecerá que responda con la mayor veracidad.

Instrucciones: lea atentamente cada pregunta y marque con una X la respuesta que se asemeje a su realidad.

Datos generales

1.- Sexo: F () M ()

2.- Edad: _____

Para dar respuesta a las interrogantes tome en consideración la siguiente escala de respuesta:

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

PREGUNTAS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
CONDICIONES LABORALES					
Condiciones ambientales					
1. ¿El área de trabajo cuenta con iluminación adecuada?					
2. ¿Se encuentra satisfecho(a) con la iluminación en su área de trabajo?					
3. ¿Considera que la temperatura es adecuada en su lugar de trabajo?					
4. ¿Considera que la temperatura permite la realización de adecuada de sus labores?					
5. ¿La presencia del ruido externo en su lugar de trabajo impide su concentración?					
6. ¿Considera que el ruido afecta diariamente sus actividades laborales?					
Condiciones de tiempo					
7. ¿Considera adecuado el tiempo de duración de su jornada laboral?					
8. ¿Considera que el tiempo de trabajo está acorde con el salario que percibe?					
9. ¿Se retira de su centro laboral al finalizar la jornada laboral?					
10. ¿Le fueron retribuidas las horas extras realizadas en su centro de trabajo?					
11. ¿Se le permite tener varios periodos de descanso durante su jornada laboral?					
12. ¿Considera el centro de trabajo otorga el tiempo adecuado para comer alimentos?					



Condiciones sociales					
13. ¿Al compartir espacios comunes, se fomentan las relaciones informales entre compañeros de trabajo?					
14. ¿La entrega de equipos de bioseguridad, se realizó a tiempo y en orden?					
15. ¿Considera que la empresa promueve las relaciones interpersonales entre los colaboradores de diferentes áreas?					
16. ¿Considera que las relaciones laborales en el área de trabajo son adecuadas?					
17. ¿Considera que su posición laboral puede mejorar en su lugar de trabajo?					
18. ¿Cree que las condiciones sociales son mejores para niveles jerárquicos superiores de la organización?					
DESEMPEÑO LABORAL					
Desempeño de tarea	1	2	3	4	5
19. ¿Las tareas que cumple en su puesto de trabajo permitieron que los requerimientos de los clientes sean atendidos?					
20. ¿Cree que la alta demanda de servicios permite a los colaboradores desempeñar sus tareas con rapidez?					
21. ¿Considera que la utilización de los recursos materiales o equipos en la institución es adecuada?					
22. ¿Considera que los recursos materiales o equipos, permiten el rápido desempeño de los colaboradores?					
23. ¿Considera que el horario establecido es suficiente para cumplir con sus actividades diarias?					
24. ¿Concluye con sus obligaciones laborales durante su jornada laboral?					
25. ¿Considera que la alta demanda de clientes incremento las responsabilidades laborales de los colaboradores?					
26. ¿Cree que los colaboradores cumplen adecuadamente y con responsabilidad sus labores?					
Civismo					
27. ¿Considera que dentro de la entidad bancaria se respetan las ideas y opiniones de los colaboradores?					
28. ¿Existe respeto entre los colaboradores superiores e inferiores, y viceversa?					
29. ¿Considera que se practica la solidaridad entre compañeros?					
30. ¿Los colaboradores son solidarios con los clientes?					
31. ¿Existe cooperación o apoyo entre los colaboradores de la agencia, cuando se presenta algún inconveniente?					
32. ¿Se practican o realizan actividades de cooperación dentro de la institución?					
33. ¿Los colaboradores se desempeñan con la finalidad de mejorar sus resultados?					
34. ¿Considera que los colaboradores están dispuestos a atender con voluntad a los clientes?					
Obstáculos a la productividad					
35. ¿Considera que el comportamiento del cliente afecta el desempeño del colaborador?					
36. ¿Cree que los colaboradores se sientan en la capacidad de afrontar una conducta agresiva de algún cliente?					
37. ¿La ausencia por salud de los colaboradores, ha afectado el cumplimiento de las metas?					
38. ¿Considera que las áreas laborales presentaron alto ausentismo, por motivos personales?					