

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**Las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño
laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco en el
periodo 2017**

Para optar el grado académico de maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención:

Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor: Josselin Patricia BACILIO PAGAN

Asesor: Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEÓN

Pasco de Pasco - Perú – 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO.



TESIS

**Las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño
laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco en el
periodo 2017**

Sustentado y aprobado ante los miembros del jurado:

**Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE**

**Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA
MIEMBRO**

**Mg. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
MIEMBRO**

A Dios:

Por darme la dicha de existencia y acompañarme en los momentos más difíciles de mi vida, a ti mi Dios mil gracias.

A mis Padres:

Por inculcarme el amor, la solidaridad, el deseo de superación y su abnegación por forjar en mí una persona de bien por todo ello mi gratitud.

La Autora

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la Escuela de Posgrado por sus sanos consejos y sus meritorias enseñanzas.

A mi Asesor el Dr. Alcides E. ESPINOZA LEÓN, que me brindo con su apoyo y profesionalismo en la consolidación del presente trabajo de investigación y a todos aquellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos más difíciles que pase.

A mi Alma Mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por cobijarme en su seno durante mi proceso formativo.

La Autora.

RESUMEN

La presente, investigación tuvo como objetivo Analizar y evaluar las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco Periodo 2017, para ello se obtuvo una muestra representativa de 76 colaboradores nombrados que fueron seleccionados a través de un muestro probabilístico para luego solicitarles el llenado de los cuestionarios que previamente fueron evaluados por expertos en la materia, el tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo correlacional. Procesada las encuestas se presentó el resumen de los datos por medio de tablas y gráficos estadísticos para su análisis correspondiente e interpretación, y para el estudio de relación se utilizó la prueba de correlación lineal de Pearson, este proceso se llevó a cabo por medio de la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS versión 27.

Para la variable condiciones laborales de los colaboradores los datos obtenidos indicaron que existen condiciones “Moderadas” ya que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en esa escala valorativa, y para la satisfacción laboral de los colaboradores los datos obtenidos nos indicaron que son “Neutrales”, se llegó a determinar que existe relación directa y significativa entre las variables pues el coeficiente de correlación lineal encontrado resultó $r = 898$, el coeficiente de determinación (0.807), explicó que aproximadamente el 80% de la satisfacción laboral de los colaboradores se ve influenciado por las condiciones laborales en la institución.

Palabras Claves: Condiciones laborales; Satisfacción laboral

La Autor

SUMMARY

The objective of this research was to analyze and evaluate the working conditions and their influence on the work performance of the workers of the Regional Government of Pasco Period 2017, For which a representative sample of 76 named collaborators was selected through a probabilistic sample and then ask them to fill out the questionnaires that were previously evaluated by experts in the field, the type of study was non-experimental with descriptive correlational design. Once the surveys were processed, the summary of the data was presented by means of tables and statistical graphs for their corresponding analysis and interpretation, and for the relationship study the Pearson linear correlation test was used, this process was carried out by means of the Excel spreadsheet and the statistical program SPSS version 27. For the working conditions variable of collaborators, the data obtained indicated that there are "Moderate" conditions since the highest concentration of response was obtained in that value scale, and for job satisfaction from the collaborators the data obtained indicated that they are "Neutral", it was determined that there is a direct and significant relationship between the variables because the linear correlation coefficient found was $r = 898$, the coefficient of determination (0.807), explained that approximately 80% of the employees' job satisfaction is influenced by the working conditions in the institution.

Keywords: Working conditions; Work satisfaction.

The author

ÍNDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

SUMMARY

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3.1. Formulación del Problema a Nivel General	16
1.3.2. Formulación del Problema a Nivel Específico	16
1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....	16
1.4.1. Objetivos Generales.....	16
1.4.2. Objetivos Específicos	17
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	17
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS RELACIONADAS AL TEMA...	26

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	59
----------------------------------	----

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	62
3.1.1. Tipo de investigación.....	62
3.1.2. Nivel de investigación.....	62
3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	63
3.2.1. Método de Investigación	63
3.2.2. Diseño de Investigación.....	63
3.3. UNIVERSO Y MUESTRA	63
3.3.1. Universo del Estudio.....	63
3.3.2. Universo Social.....	64
3.3.3. Unidad de Análisis.....	64
3.3.4. Muestra de la Investigación.....	64
3.4. FORMULACION DE HIPÓTESIS.....	65
3.4.1. Hipótesis General.....	65
3.4.2. Hipótesis Especifica.....	65
3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	66
3.6. DEFINICIÓN DE INDICADORES.....	66
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	67
3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	67

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO..... 69

4.2. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....70

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS..... 90

CONCLUSIONES.

RECOMENDACIONES.

BIBLIOGRAFÍA.

ANEXOS.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Regional Pasco, como gobierno de segundo nivel, tiene por finalidad conducir el desarrollo regional, que comprende la aplicación coherente y eficaz las políticas e instrumentos de desarrollo económico, social, poblacional y ambiental a través de los planes, programas y proyectos orientados a la generación de economías, que permitan una real generación de empleo productivo, mejoramiento de los niveles de ingresos, elementos dinamizadores de la economía regional que permitirá la reducción de la extrema pobreza.¹

Una vez conocido la finalidad se puede resaltar la importancia de las condiciones de trabajo adecuadas para el desempeño laboral que permitirá cumplir efectivamente con los objetivos de la institución.

“condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno regional Pasco – periodo 2017” se realizan en la sede central del Gobierno regional Pasco, utilizando tanto las encuestas para recoger datos de los servidores y la entrevista para los funcionarios.

Aunque existe distintos instrumentos para medir los trabajos de investigación casi todos los autores coinciden en medir las propiedades o variables claves, en este caso he tomado dos condiciones de trabajo existentes actualmente y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco

Para ello el presente trabajo, se estructuro de la siguiente manera:

¹ Memoria anual 2008 – gobierno regional Pasco.

CAPITULO PRIMERO. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, el análisis me ha permitido diagnosticar identificar, analizar, criticar e interpretar la problemática en las condiciones laborales y como esta afecta en el desempeño laboral de los trabajadores, problemática que vienen dificultando la prestación en el servicio y un óptimo desempeño de los trabajadores.

CAPITULO SEGUNDO. Comprende EL MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL, conside que es la parte sustantiva del estudio a través del cual se ha realizado los fundamentos técnicos – científica del estudio, tratando de encontrar paradigmas que van a permitir explicar la problemática del desempeño de los trabajadores y como ello condiciona una adecuada gestión en el gobierno regional Pasco.

CAPITULO TERCERO. Comprende la METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN, utilizados en el presente Estudio:

- a) Población y Contexto en Estudio, referido al ámbito de observación, consignando cifras cuantitativas de la población objeto del estudio.
- b) Técnicas para la Recolección de Datos, Se aplicó las estrategias de obtención de información de cada aspecto observado a través de encuestas.
etc.
- c) Procesamiento informático y Análisis de Datos, la organización, clasificación, codificación y tabulación de la información me permitió obtener datos importantes sobre el objeto de estudio.

CAPITULO CUARTO. RESULTADOS OBTENIDOS, el estudio induce a tener que diagnosticar, evaluar y proponer acciones que conlleven a

determinar la influencia de las condiciones de trabajo en el Gobierno Regional y como ello determina el desempeño de los trabajadores y proponer de esta manera las acciones de mejora.

La Autora.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN:

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD.

Las condiciones laborales de un trabajador, son los factores de su entorno intrínseco, que determina la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral, así como menciona Chiavenato (2009), que la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados, Factores Higiénicos y Factores motivacionales. Las condiciones de trabajo en la última década reflejan un alarmante deterioro en la mayoría de las organizaciones. Esta no es afirmación voluntarista o arbitraria, sino fruto de la investigación², por el aumento de la jornada laboral, de los accidentes del trabajo (invalidantes y mortales),

² 1Spyropoulos, Georges: "El mejoramiento de las condiciones de trabajo en América Latina: La contribución de la Organización Internacional del Trabajo",

importación de tecnologías avanzadas sin adaptar a los trabajadores para ellas, inexistencia, escasez y deficiencia de servicios sociales, por lo que está limitado a la elevada tasa de desempleo y sobre todo subempleo, situación que incita a los trabajadores a aceptar condiciones de trabajo inferiores a las normales y a los empleadores no prestar la atención debida a las consideraciones de prudencia lo cual tiene como consecuencia un desempeño laboral bajo, como consecuencia muchos países latinoamericanos siguen siendo países sub desarrollados.³

Para alcanzar sus objetivos toda organización viene desarrollando, proyectos y actividades en beneficio de sus colaboradores afectadas por las diversas gestiones que se desentendieron por mejorar las condiciones, para ello ha tenido que, no solo disponer de recursos económicos, sino de recursos humanos, contratándose personal de mano de obra calificada para las áreas administrativas, logística y técnicos, con régimen de contratación diferentes: CAS y locación de servicios, con diferencias de sueldos marcadas, bonificaciones, CTS, AFPs, viáticos, y beneficios sociales; mientras que los de la 728 tienen potestad de escoger su seguro de salud, los CAS, están obligados al sistema de ESSALUD, y los de locación, no gozan de ninguno de estos derechos laborales como trabajadores del sector estatal, a pesar que en términos generales todos los trabajadores tienen las mismas responsabilidades, y en algunos casos con mayor carga laboral. Por otro lado, la disponibilidad de bienes, logística, espacios, seguridad, y otros

³ Pedro Galín: Abogado argentino. Consultor del Centro Interamericano de Administración del Trabajo (CIAT-OIT)

servicios, es de suponer que no son los más adecuado y suficientes para el buen desenvolvimiento de los trabajadores; indicadores que requieren identificar y conocer, para determinar los niveles de las condiciones laborales y el grado de satisfacción o insatisfacción laboral de los trabajadores.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Después de haber descrito la problemática relacionada con el tema, a continuación, con fines metodológicos fue delimitada en los siguientes aspectos:

a. Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se realizará a nivel del Gobierno Regional Pasco.

b. Delimitación Temporal

El período en el cual se trabajó la presente investigación comprende los meses de Setiembre, Octubre, Noviembre del 2017.

c. Delimitación Conceptual

- **Condiciones de trabajo:** Las Condiciones de trabajo son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo, teniendo en cuenta aspectos diferenciados, tales como las condiciones medioambientales en torno al trabajo, las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo, las condiciones organizativas que rigen en la empresa y las condiciones psicológicas a las que están expuestas los trabajadores.

- **Desempeño laboral:** Constituye el proceso por el cual se **estima** el rendimiento global del empleado basado en objetivos los elementos más importantes para un buen desempeño laboral son la eficiencia, la productividad, la motivación y la efectividad organizacional.

Bajo esta perspectiva formulamos el siguiente Problema:

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.3.1. A NIVEL GENERAL:

- ¿Cómo influyen las condiciones de trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno regional de Pasco Periodo 2017?

1.3.2. A NIVEL ESPECÍFICO:

- ¿De qué manera la condición ambiental influye en el eficiente desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?
- ¿Cuáles son las condiciones físicas y cómo influye en la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?
- ¿de qué manera las condiciones organizativas influyen en la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?
- ¿Cuáles son las condiciones psicológicas y cómo influyen en la motivación de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS:

1.4.1. Objetivo General:

- Analizar y evaluar las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco Periodo 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- Determinar si las condiciones ambientales influyen en el eficiente desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco
- Conocer y evaluar las condiciones físicas y su influencia en la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.
- Determinar si las condiciones organizativas influyen en la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.
- Conocer y evaluar las condiciones psicológicas y cómo influye en la motivación del personal.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION.

Los resultados de la investigación serán de beneficio, tanto para la institución empleadora y los colaboradores; a nivel institucional (Jefe de la Oficinal de Recursos Humanos y la alta dirección del GOREPA Pasco), para mejorar el ámbito de las condiciones laborales, el cual elevara la satisfacción y producción de los colaboradores.

En los colaboradores, al contar con ambientales laborales más atractivos, mejorará su nivel de satisfacción y rendimiento, repercutiendo positivamente en su entorno familiar, y entre los colaboradores del Gobierno regional Pasco.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.

La disponibilidad económica no es suficiente para realizar una investigación más amplia que comprenda todos los órganos de administración pública dentro de nuestra región.

Los resultados de esta investigación y los programas que se implemente solo son validados para esta institución ya que los problemas en otras instituciones difieren de la misma.

La resistencia de los trabajadores públicos para participar en las encuestas y cuestionarios aplicados por temores de represarías en la institución o las inclinaciones políticas que no les permite realizar un análisis verídico de las condiciones actuales en las que laboran.

CAPITULO II

MARCO TEORICO:

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

a. A Nivel internacional.

Arratia (2010), en su trabajo de investigación titulado: "Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile", llega a la conclusión de que para los docentes las condiciones materiales de trabajo y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas y mediadas por el sentido vocacional de la profesión, aun cuando aquellos, con mejores resultados se centran aún más en el sentido profesional y en la necesidad de realizar procesos de evaluación docente, lo que permite vislumbrar una clara conexión entre estos elementos.

Asimismo, mencionan, que, debido a que los docentes no tienen total conciencia de sus condiciones de trabajo, aquellos docentes perciben que la

satisfacción laboral y de las condiciones materiales de trabajo no son aspectos que influyan directamente en sus desempeños laborales. De todos modos, identifican dos elementos que actúan como mediadores, y en este sentido, influirían en el desarrollo profesional: La vocación como eje esencial de su profesión; y el contexto en el cual se desempeñan como factor fundamental de su desempeño.

Cisneros (2011), a través de su trabajo de investigación titulado: Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario, San Luis Potosí, Bolivia, llega a la siguiente conclusión:

- Que no existe una correlación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería en esta población, por lo que es probable que existan otros factores asociados a la satisfacción y que no se encuentran contemplados en este estudio.
- Menciona también haber encontrado, que el personal de enfermería se encuentra en un nivel de satisfacción moderado, dándole mayor importancia al salario, horario y estabilidad en el empleo y esto se traduce en una mayor productividad para la institución, pero desafortunadamente se encuentra que el personal de enfermería cuenta con un nivel de motivación bajo debido a esto es importante señalar que cuando al personal no se le brinda la oportunidad de promocionar, que sus tareas se vuelvan monótonas, capacidad de utilizar sus capacidades y que considere que su responsabilidad asignada no es la suficiente, esto genera insatisfacción.

- Investigar sobre la satisfacción laboral de las enfermeras y las condiciones de trabajo en las que se encuentran inmersas son factores importantes dentro de la evaluación de calidad que se brinda en la institución ya que se conocerán los niveles de satisfacción y percepciones de las condiciones y estas generan áreas de oportunidad.
- Mencionan también que la investigación realizada tiene importantes elementos para la administración ya que identifica factores que producen insatisfacción y satisfacción y de esta manera proponer estrategias o realizar acciones tendientes a corregir a esos factores o bien si producen satisfacción reforzarlos.
- Finaliza remarcando, que la satisfacción en el personal de enfermería en el desempeño de sus actividades ha sido considerada un determinante de la calidad de atención, pues no es factible que un empleado realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho con su desempeño y con los resultados del mismo, es por ello de la importancia de mantener motivado y satisfecho al trabajador ya que de ello depende la productividad de las instituciones.

b. A nivel Nacional.

Salluca (2010), en su trabajo de investigación, titulado: Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del cercado Callao, Perú, concluye de la siguiente manera:

- En las dimensiones de condición laboral y capacidad pedagógica, se observa que existe una correlación positiva por parte de los alumnos,

mientras que la inducción por parte de los profesores la correlación es débil, es decir, que los maestros y maestras se sienten satisfechos con las condiciones laborales de su institución educativa, lo que induce que se desempeña bien en su capacidad pedagógica. Más no así por percepción de los profesores en donde estas dimensiones se comportan independientemente neutrales.

- Entre las dimensiones de condición laboral y responsabilidad pedagógica, la correlación es positiva, lo que demuestra que los maestros y maestras se sienten satisfechos en el entorno de su condición laboral y está bien centrado en lo que se refiere en su emocionalidad pedagógica en las instituciones educativas públicas del Cercado Callao.
- En lo que respecta entre las dimensiones de realización personal y relaciones personales, los resultados indican que la correlación es positiva y conduce que existe una correlación significativa entre ambas dimensiones por lo que se concluye que los maestros y maestras de las instituciones educativas públicas del Cercado Callao se sienten satisfechos en lo que se refiere en su realización personal, y tiene buenas relaciones interpersonales de la institución. No obstante, que en percepción de los profesores la correlación es débil entre estas dimensiones.
- Entre las dimensiones de beneficio personal y capacidad pedagógica, la correlación es positiva, como se evidencia en los resultados lo cual demuestra que los maestros y maestras se sienten satisfechos con los beneficios personales y consecuentemente su desempeño de capacidad

pedagógica es acertado en las instituciones educativas públicas del cercado Callao. Pero, por parte de auto percepción de los profesores esta correlación no existe más aún, ésta es inclusive negativa.

- Al realizarse la correlación entre las dimensiones de beneficio personal con responsabilidad pedagógica, de las variables de satisfacción laboral y desempeño docente evidencian que es positiva, lo que significa que los maestros y maestras se sienten satisfechos en la parte de su beneficio personal y consecuentemente asume con una gran responsabilidad en su labor pedagógica en las instituciones educativas del cercado Callao.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades, Perú; Estos autores al término de su trabajo de investigación, llegaron a las siguientes conclusiones:

- Determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Asimismo, menciona que, al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado.
- En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por condición laboral, al profundizar el análisis a nivel de factores, se

encontró que en la municipalidad A para el factor Reconocimiento Personal y/o Social existen diferencias en tres de las condiciones laborales, estando los Obreros Insatisfechos, lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe.

- En la municipalidad B, para el factor Beneficios Económicos, los funcionarios están Muy Satisfechos y tienen un nivel mayor a los demás; esto señalaría que los Funcionarios considera que su remuneración cubre completamente sus expectativas personales a diferencia de los demás, que consideran que su remuneración es solamente suficiente. Asimismo, el personal con la condición laboral Empleado se muestra Insatisfecho en el factor Reconocimiento Personal y/o Social lo que indicaría que no reciben un reconocimiento apropiado y que influye en el menor nivel de satisfacción laboral alcanzado. En la municipalidad C, para el factor Beneficios Económicos, los funcionarios tienen un mayor puntaje de satisfacción y están Satisfechos, los demás tienen un nivel Promedio. Esto señalaría que los Funcionarios consideran que su remuneración es suficiente pero no cubre sus expectativas personales y los otros grupos están conformes y aceptan su nivel remunerativo.
- Menciona que en la municipalidad A el nivel de satisfacción laboral en sus factores es diferente en función del Tiempo de Servicio. Sin embargo, en la municipalidad B no existen diferencias significativas y en la municipalidad C no se puede asegurar que existan o no

diferencias. Se encontró que los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años tienen el menor nivel de satisfacción laboral, que es Promedio. Subrayando que la mayor permanencia en la organización podría deberse a un compromiso de continuidad simplemente y no a un mejoramiento de sus condiciones laborales o la realización de metas profesionales.

- La municipalidad B presenta mejores niveles de satisfacción laboral medio y por factores; asimismo, con respecto a las variables ocupaciones tiene un comportamiento más uniforme.

c. A Nivel Local.

Habiendo revisado bibliotecas de las instituciones públicas y privadas, así como instituciones académicas y según el recuento bibliográfico, los estudios no tuvieron referencia directa al tema en relación entre condiciones de trabajo y desempeño laboral del Gobierno regional de PASCO.

Pero al margen de algunas limitaciones, hemos encontrado algunos trabajos que, si tienen relación al contenido del estudio, así tenemos:

POCOHUANCA Sulema (2006) **“La Condición Laboral de los Trabajadores de la UNDAC y su repercusión en el Rendimiento Laboral”**. En el proceso de investigación la mencionada autora empleo el método descriptivo, porque describe el estado, las características, factores y procedimientos de las condiciones, Sin explicar las relaciones que se identifican.

La conclusión sustancial a la que arribaron fue:

- La falta de implementar las áreas de labor, no existe un trabajo planificado para la capacitación y selección del personal, no se cuenta con programas de incentivos que motiven al personal a identificar con la institución, existe rechazo y discriminación al personal contratado, el rendimiento laboral es insuficiente dado a la estabilidad que gozan.

Sin embargo, no se pudo encontrar una investigación directamente relacionada con la institución a estudiar por lo que considero inédito la presente investigación.

2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS RELACIONADOS CON EL TEMA.

2.2.1. CONDICIONES DE TRABAJO.

Las condiciones de trabajo son un pilar importante dentro de las empresas e instituciones ya que son el cimiento para generar satisfacción en los trabajadores, teniendo la definición más normativa realizada por la Organización Internacional de Trabajo.

El primer factor que menciona, son los factores higiénicos, estos son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y, engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo.

El segundo, son los factores motivacionales, se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia.

Del mismo modo, Neffa (2015), indica que las condiciones de trabajo (resultantes de factores socio-técnicos y organizacionales) pueden compensar o intensificar dichos riesgos e impactan en la duración y configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido del trabajo, el sistema de remuneración, el efecto del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías; también, en la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos ocupacionales, el acceso a las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (es decir su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan medidas de prevención e intervengan en su ejecución y evaluación, si existen los comités mixtos de prevención de los riesgos.

Por su parte, Chiavenato (2009), menciona que la higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas.

Desde el punto de vista de la salud física, el centro de trabajo constituye el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la

exposición del organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. Así, un entorno laboral saludable debe poseer condiciones ambientales físicas que actúen en forma positiva en todos los órganos de los sentidos humanos: la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto.

Desde el punto de vista de la salud mental, el entorno laboral debe tener condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan en forma positiva en el comportamiento de las personas y que eviten repercusiones emocionales, como el estrés.

Los principales puntos del programa de higiene laboral serían:

- a) Entorno físico del trabajo, que incluye:
 - Iluminación: La cantidad de luz adecuada para cada tipo de actividad.
 - Ventilación: la eliminación de gases, humos y olores desagradables, así como la separación de posibles exhalaciones o la utilización de máscaras.
 - Temperatura: dentro de niveles adecuados.
 - Ruidos: La eliminación de ruidos o la utilización de protectores auriculares.
 - Comodidad: un entorno agradable, relajado y amigable.
- b) Entorno psicológico del trabajo, que incluye:
 - Relaciones humanas agradables.
 - Tipo de actividad agradable y motivadora.
 - Estilo de administración democrático y participativo.
 - Eliminación de posibles fuentes de estrés.

- Entrega personal y emocional.
- c) Aplicación de principios ergonómicos, que incluye:
- Máquinas y equipos adecuados para las características humanas.
 - Mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas.
 - Herramientas que reducen la necesidad de esfuerzo físico humano.
- d) Salud ocupacional

Una manera de definir salud es decir que no hay enfermedad. Sin embargo, los riesgos de salud, como los físicos y biológicos, tóxicos y químicos, así como las condiciones estresantes del trabajo pueden provocar riesgos en el trabajo. El entorno laboral en sí también puede provocar malestares, por lo que una definición más amplia de salud implica un estado físico, mental y social de bienestar. Esta definición hace hincapié en las relaciones entre el cuerpo, la mente y las normas sociales.

Chiavenato (2009), menciona también que, según Herzberg, la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados, al definir que los factores higiénicos son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del

trabajo. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas.

Por ello los llamados factores de insatisfacción incluyen:

- Salario percibido
- Prestaciones sociales percibidas
- Condiciones físicas de trabajo y comodidad
- Relaciones con el gerente
- Relaciones con los colegas y camaradería
- Políticas de la organización.

Según los autores, Hellriegel y Slocum (2009). Las malas condiciones laborales representan otro conjunto de elementos estresantes. Las temperaturas extremas, el ruido en demasía y el exceso o la falta de iluminación, la radiación y la contaminación del aire son sólo algunos ejemplos de condiciones laborales que pueden provocar estrés en los empleados. La exigencia de viajar mucho o de trasladarse largas distancias para llegar al trabajo son otros aspectos que los empleados pudieran encontrar estresantes. Las malas condiciones laborales, el exceso de viajes y las jornadas de trabajo prolongadas se suman para aumentar el estrés y disminuir el desempeño.

Forastieri (2005), menciona que las condiciones de trabajo pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador/a realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social.

El mismo autor, también dice que, el medio ambiente de trabajo incluye no solo la infraestructura física de los lugares de trabajo, sino también el entorno inmediato en el que se realiza una actividad, ya sea productiva o de servicios; ya sean lugares de trabajo abiertos o cerrados, temporales o permanentes; así como, los insumos y medios para la producción, es decir, los agentes y materiales utilizados, las herramientas y el equipo necesarios para un determinado proceso productivo, o un determinado servicio. Asimismo, señala que las malas condiciones de trabajo contribuyen a accidentes ocupacionales y enfermedades, baja productividad, estrés, fatiga y falta de satisfacción en el trabajo.

2.2.1.1. Variables de las condiciones de trabajo.

Neffa (1987), indica que las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidas por un conjunto de variables que, de manera directa o indirecta, van a influir sobre la vida y la salud física y mental de los trabajadores insertados en su colectivo de trabajo, influencia que va a depender en cada caso, de las respectivas capacidades de adaptación y de resistencia a los factores de riesgo, es así que para Neffa, esas variables son:

- El proceso de trabajo predominante,
- La naturaleza, el contenido, la organización y la división del trabajo correspondiente,
- La higiene, seguridad y salud ocupacional,
- La ergonomía,

- La duración y configuración del tiempo de trabajo,
- La carga física, psíquica y mental del trabajo,
- El sistema de remuneraciones,
- El modo de gestión de la fuerza de trabajo,
- Las condiciones generales de vida y posibilidades de participar en el mejoramiento de dichas condiciones.

2.2.1.2. Factores de las Condiciones de trabajo:

Para **Mattié (1994)**, las condiciones de trabajo, vale decir las condiciones que caracterizan el proceso de trabajo y bajo las cuales se reproduce, por ende, la fuerza de trabajo, aparecen relacionadas con los siguientes factores:

a) La organización y el contenido del trabajo.

Este aspecto se refiere a la división social del trabajo, es decir, a la concepción y ejecución del mismo, y a la división técnica o división de las diferentes etapas del proceso.

b) Duración del tiempo de trabajo

Se refiere a los efectos que pudiera ocasionar al trabajador la duración de la jornada de trabajo y las características de la misma, tales como el disponer de pausas de descanso y alimentación, horas extraordinarias, jornada nocturna, etc. Se incluye en este punto también el disponer de vacaciones anuales.

c) Los sistemas de remuneración

Se toma en cuenta en este caso si el trabajador recibe un salario por jornada de trabajo o por rendimiento (o destajo), dado que los efectos varían puesto que una persona sometida a la tensión que genera el estar obligado a mantener un incremento de la productividad, tendrá patrones de conducta y comportamiento diferentes a aquella que solo debe preocuparse por cumplir un horario máximo de trabajo con un nivel de producción preestablecido.

d) La ergonomía

Se refiere a la capacidad de adaptación de los elementos materiales del proceso de trabajo a las características individuales de los trabajadores que intervienen en el, tales como la edad, sexo, rasgos corporales, defectos físicos, etc.

e) El modo de gestión de la fuerza de trabajo

Se refiere, en primer término, a la estabilidad y seguridad que ofrezca el puesto de trabajo o empleo y sus consecuencias sobre el trabajador, en relación particularmente a factores psicológicos y de autoestima que pudieran repercutir en su propia labor de manera negativa como el provocar accidentes.

2.2.1.3. Indicadores de las condiciones laborales.

a) Condiciones del entorno

- Espacios para realizar su trabajo
- Máquinas y herramientas

- Muebles
- Iluminación
- Equipos informáticos
- Protección contra incendios y riesgos de sismo

b) Condiciones de riesgo

- Ruidos
- Contaminación del aire
- Productos inflamables
- Riesgos eléctricos
- Temperaturas extremas

c) Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo

- Comedor
- Servicios higiénicos
- Guardería
- Botiquines

2.2.1.4. RIESGOS LABORALES DE CARÁCTER AMBIENTALES:

Las condiciones ambientales pueden resultar nocivas tanto para la salud física como para la salud psíquica en función de una serie de perturbaciones, algunas de las cuales son de una gran agresividad, como son las derivadas de la presencia en el medio ambiente de trabajo de agentes químicos, físicos o biológicos que pueden entrar en contacto con las personas que trabajan y afectar negativamente a la salud de las mismas; estas condiciones son las que se conocen como riesgo higiénico.

a. **Aspecto general del centro de trabajo:**

El aspecto general de un centro de trabajo viene definido por la seguridad estructural⁴.

• **Climatización:**

Las condiciones de trabajo climáticas son la temperatura y la humedad en las que se desarrolla un trabajo. El trabajo físico genera calor en el cuerpo. Para regularlo, el organismo humano posee un sistema que permite mantener una temperatura corporal constante en torno a los 37 °C. La regulación térmica y sensación de confort térmico depende del calor producido por el cuerpo y de los intercambios con el medio ambiente. Todo ello está en función de:

- Temperatura del ambiente.
- Humedad del ambiente.
- Actividad física que se desarrolle.
- Clase de vestimenta.

Distancia de la vivienda al centro de trabajo:

La distancia que separa la residencia habitual del trabajador y su lugar de trabajo constituye una de las condiciones negativas del trabajo.

Si la distancia es muy grande aumenta de forma considerable la duración de la jornada laboral, puesto que al horario normal en el

⁴ Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de lugares de trabajo Instituto Nacional de Seguridad e Higiene [14-2-2008]

centro de trabajo debe añadirse el tiempo que se emplea en recorrer la distancia que les separe de su domicilio tanto a la ida como a la vuelta. Por este motivo le quita mucho tiempo libre que pueda tener un trabajador en su conciliación familiar y laboral.

Finalmente, las sensaciones de cansancio y de fatiga aumentan considerablemente si el desplazamiento dura mucho tiempo y se realiza en condiciones poco agradables, tales como atascos de tráfico si se realiza con medios privados o lentitud si se utilizan medios públicos de transporte que estén mal comunicados con el centro de trabajo.

- **Iluminación:**

La fatiga visual se ocasiona si los lugares de trabajo y las vías de circulación no disponen de suficiente iluminación, ya sea natural o artificial, adecuada y suficiente durante la noche y cuando no sea suficiente la luz natural.

CHAVARRIA Cosar, Ricardo (2016), indica:” Las instalaciones de iluminación de los locales, de los puestos de trabajo y de las vías de circulación deberían estar colocadas de tal manera que el tipo de iluminación previsto no suponga riesgo de accidente para los trabajadores”.⁵

Los locales, los lugares de trabajo y las vías de circulación en los que los trabajadores estén particularmente expuestos a riesgos en caso

⁵ Chavarría Cosar, Ricardo Iluminación de los Centros de Trabajo Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, España [5-2-2008]

de avería de la iluminación artificial deben poseer una iluminación de seguridad de intensidad suficiente.⁶

La iluminación deficiente ocasiona fatiga visual en los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad de trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo. Un sistema de iluminación debe cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ La iluminación tiene que ser suficiente y la necesaria para cada tipo de trabajo.
- ✓ La iluminación tiene que ser constante y uniformemente distribuida para evitar la fatiga de los ojos, que deben acomodarse a la intensidad variable de la luz. Deben evitarse contrastes violentos de luz y sombra, y las oposiciones de claro y oscuro.
- ✓ Los focos luminosos tienen que estar colocados de manera que no deslumbren ni produzcan fatiga a la vista debido a las constantes acomodaciones.⁷

- **Ruidos:**

Los trabajadores sometidos a altos niveles de ruido en su puesto de trabajo, aparte de sufrir pérdidas de su capacidad auditiva pueden llegar a la sordera, acusan una fatiga nerviosa que es origen de una disminución de la eficiencia humana tanto en el trabajo intelectual como en el manual.

⁶ Instrucción Técnica Complementaria para Baja Tensión: ITC-BT-28 Instalaciones en locales de pública concurrencia

⁷ Guash Farrás, Juan (2001), [Iluminación](#), en *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, vol. 2, parte VI. *Riesgos generales*, [OIT](#). [1-2-2008]

Se puede definir al ruido como un sonido no deseado e intempestivo y por lo tanto molesto, desagradable y perturbador. El nivel de ruido se mide en decibelios (dB). Hay un nivel de ruido a partir del cual se considera peligrosa y se hace necesario tomar medidas de protección más eficaces y realizar evaluaciones de las situaciones ambientales y sanitarias con mayor frecuencia.⁸

2.2.1.5. Condiciones de tiempo:

Se refieren a la jornada de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc. que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente. Se debe aclarar que jornada y horario de trabajo no son lo mismo; siendo la jornada el número de horas que el trabajador debe prestar servicio y horario de trabajo como la hora de entrada y salida.

Los tiempos en acceder a sus ambientes de labor pueden tomar unos minutos de retraso durante su jornada, sin embargo, esta se sujeta al horario que decida su Supervisor de acuerdo al número de trámites que se encuentren pendientes y podrá salir un máximo de un asesor durante máximo 15 minutos, el siguiente podrá salir una vez que el compañero regrese de su descanso. Los 15 minutos restantes se consideran para ir al baño, tomar agua o realizar cualquier otra actividad. El tiempo del descanso es monitoreado por el Supervisor, por lo que en caso de que se detecte que el asesor

⁸ [Portal dedicado a la contaminación acústica](#)

se ha tomado más del tiempo autorizado, al regreso se realizará las debidas retroalimentaciones y sanciones de acuerdo a la gravedad. Cabe recalcar que, durante la jornada laboral, le está prohibido a los asesores el ingreso de sus pertenencias, dígame esta, bolsos, carteras, celulares, cuadernos, libros, etc.; ya que cada asesor tiene asignado un casillero donde pueden depositar sus pertenencias antes de ingresar al área de Operación y sólo pueden sacarlas durante su receso, guardando nuevamente antes de regresar al área de Operaciones y a la salida del turno.

2.2.1.6. NATURALEZA DEL INDIVIDUO:

La Función social está ligada a la evolución de un conjunto de factores internos como externos hasta situarse en la posición estratégica que ocupa hoy. Veremos los factores que determinaron los recursos humanos se consideren factor estratégico y las causas de su evolución.

Schein (1978) identifica cronológicamente cuatro tipos de concepciones para la naturaleza del individuo y son:

1. Concepción del hombre racional – económico. Basada en el principio hedonista, el cual parte de que los individuos buscan maximizar sus propios intereses y, por tanto, sus acciones van encaminadas hacia la consecución de ese objetivo individual.
 - a. Los incentivos económicos son el único elemento motivador del individuo.

- b. Las organizaciones controlan las recompensas económicas y por tanto los comportamientos del individuo.
 - c. Los sentimientos humanos son irracionales y hay que controlarlos para impedir que éstos se vuelvan disfuncionales, se desecha toda posibilidad de autocontrol por parte de la persona.
2. Concepción basada en el hombre social. Elton Mayo.
- a. El hombre se encuentra motivado por necesidades sociales y son las relaciones o interacciones las que le brindan la oportunidad de satisfacer esas necesidades.
 - b. El comportamiento del individuo responde, más que a los estímulos de tipo económico, las fuerzas que emanan del grupo o grupos a los que pertenece, convirtiéndose éstos en un punto básico de referencia para la persona, ya que se constituyen en una fuente de seguridad.
3. Concepción basada en el hombre que su autor realiza. El reconocimiento de la necesidad que tienen las personas de usar sus capacidades y aptitudes constituye los principios en los que se fundamenta esta concepción sobre el hombre.
- a. Se reconoce la existencia de unas categorías de necesidades que van desde las denominadas de orden inferior o elementales hasta las de autorrealización.
 - b. El individuo desea cierto grado de autonomía en su actividad que le permita desplegar sus capacidades y aptitudes.

- c. El individuo dirigirá sus comportamientos hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización.
4. Concepción basada en el hombre complejo. La complejidad del ser humano se refleja en su carácter dinámico, en cuanto a su capacidad de evolución.⁹

2.2.1.7. LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU EVOLUCIÓN:

Las distintas concepciones explican que las formas en que se ha llevado a cabo la gestión de la función social hayan sido diversas, ya que el lugar que se da y reconoce a las personas es un reflejo de la orientación de las propias organizaciones.

Bosquet (2015) señala tres estadios por los que ha pasado la gestión de los recursos humanos.

1. Fase administrativa: responde a una orientación organizativa productivista. Se orienta hacia el control y el estímulo de los rendimientos. No hay demandas de tipo psicológico y la situación social del personal no resulta relevante desde el punto de vista de su gestión.

Concentran sus funciones en la contratación, despido, estudio de fórmulas salariales ligadas al rendimiento y el análisis de puestos.

Dos rasgos característicos de esta etapa son la consideración del

⁹ La gestión estratégica de los recursos humanos Cap N° 1– Ramón Valle Cabrera (Addison-Wesley Iberoamericana)

recurso humano como un costo que hay que minimizar o un factor de producción y un gasto. La adopción de una orientación reactiva, donde, la organización trata de obtener la cantidad y calidad necesaria de mano de obra al menor precio posible.

2. Fase de gestión: donde se empieza a considerar las necesidades de tipo social y psicológico de las personas, buscando la adaptación del hombre a la organización. La relación contractual se extiende a aspectos retributivos y a factores de tipo psicológico.
3. Fase de desarrollo: que se apoya en lo siguiente:
 - a. Conciliación entre las necesidades económicas de la empresa y las necesidades de los hombres que trabajan en ella. La eficiencia de la empresa es tributaria de la eficiencia de la gestión social.
 - b. La consideración de las personas como elemento de desarrollo de la empresa
 - c. La motivación y eficiencia del personal

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. Cada

individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba este el papel que desempeña.

FLEISHMAN, E.A. y BASS, A.R., (1971), menciona que “Aunque muchos de los factores que contribuyen al Desempeño laboral se hallan bajo el control de la organización, también es cierto que los individuos difieren, como dijimos anteriormente, en cuanto a su disposición personal (positiva o negativa), de manera que los administradores sólo pueden influir parcialmente en las respuestas de los empleados”.

Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre su necesidad de interacción social. Por tanto, tener jefes que ejerzan un genuino liderazgo y compañeros de trabajo amigables y que apoyen conduce a una mayor satisfacción en el puesto.

La satisfacción laboral, refleja el grado que las personas encuentran satisfacción en su trabajo, lo cual describe un sentimiento positivo a cerca de su puesto de trabajo; la satisfacción laboral, tiene relación con las condiciones laborales, tal como definen, **Hellriegel y Slocum (2009)**.

Además, fundamentan estos autores, que la satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo.

Por otro lado, los mismos autores indican que la medición de la satisfacción laboral que utilizan las organizaciones son cinco: la satisfacción con el sueldo, la seguridad, social, la supervisión y el crecimiento; mencionan también que la satisfacción depende de que las condiciones de trabajo encajen bien con los requerimientos físicos.

Por su parte, **Stephen y Timothy (2013)**, definen la satisfacción en el trabajo, como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Asimismo, indican, que un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

¿A qué se deben la satisfacción laboral? Los mismos autores, mencionan, los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, variedad, independencia y control satisfacen a la mayoría de los individuos. También existen una gran correspondencia entre la forma en que las personas disfrutan el contexto social de su lugar de trabajo y su nivel general de satisfacción. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí mismo.

Del mismo modo, **Gómez, Balkin y Cardy** (2008), menciona que, para satisfacer las necesidades de desarrollo profesional de la actual fuerza laboral diversa, las empresas tienen que romper las barreras a las que se enfrentan algunos empleados para lograr una promoción.

Estos mismos autores, indican que un creciente número de empresas reconoce que la probabilidad de que los empleados escojan una empresa y se queden en ella será mayor si creen que ofrece una alta calidad de vida en el trabajo. La alta calidad de vida en el trabajo está relacionada con la satisfacción en el mismo, lo que a su vez es un buen predictor del absentismo y la rotación en el trabajo.

Así mismo, **García** (2010). Manifiesta que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental. Asimismo, considera que, en el nivel de satisfacción, influyen de forma directa aspectos como las relaciones interpersonales, la autorrealización, entre otros factores intrínsecos a la actividad laboral y la expectativa que tiene el trabajador en relación a lo que debe recibir a cambio de su esfuerzo.

Finalmente, **Calva** (2009). Con respecto al tema, el autor dice: Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a

llevar a un cambio positivo en los sujetos, además menciona que la satisfacción de las necesidades ha puesto al hombre en el camino de su desarrollo como organismo viviente, ya que siempre se ha movido en busca de su satisfacción, como la necesidad de información.

Por otro lado, Chiavenato (2009), indica que, en la teoría de los dos factores de Herzberg, en el factor motivacionales, refiriéndose al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Los factores de satisfacción son:

- Uso pleno de las habilidades personales
- Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo
- Responsabilidad total por el trabajo
- Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo
- Autoevaluación del desempeño

2.2.2.1. Estándar de pago por desempeño.

Cada vez más organizaciones establecen los objetivos de compensación como base en un estándar de pago por desempeño. Este término se refiere a las diversas opciones de compensación como el pago basado en méritos, bonos comisiones sobre salarios, incentivos, etc.; con el propósito de separar el pago del empleado promedio y del que sobresale como

una forma de incentivo y motivación, resaltando su esfuerzo y desempeño. Es importante recalcar que la falta de satisfacción del personal puede reflejarse en la productividad de la organización, así como un deterioro en el entorno laboral. En casos en los cuales el empleado desee obtener mejores compensaciones podría provocar la disminución del desempeño, un aumento en las quejas y hasta ausentismo

2.2.2.2. Indicadores de satisfacción laboral

a) Factores higiénicos o insatisfactorios (Factores extrínsecos)

Condiciones físicas o ambientales.

- Salario
- Beneficios sociales
- Políticas de la institución
- Supervisión recibida
- Oportunidad de ascenso
- Las relaciones con sus compañeros
- Tratamiento justo del jefe
- Horario de trabajo
- Estabilidad en el empleo
- Régimen de contratación

b) Factores motivadores o satisfactorios (factores intrínsecos)

- La remuneración por horas de trabajo extra
 - Realización profesional
 - Reconocimiento profesional

- Responsabilidad asignada
- Utilización de capacidades adquiridas
- Tareas o trabajos recargados

2.2.2.3. Medición de satisfacción laboral.

Según, Stephen y Timothy (2013), Existen dos métodos populares. La puntuación general única consiste en la respuesta de una pregunta como la siguiente: Considerando todas las circunstancias, ¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo? Los sujetos encierran en un círculo un número entre 1 y 5, el cual corresponde a la respuesta que van de "muy satisfecho" a "muy insatisfecho". El segundo enfoque, la suma de facetas del puesto de trabajo, es más compleja e identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo, como la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas. El trabajador califica tales factores en una escala estandarizada y, luego, los investigadores suman las puntuaciones para obtener la calificación general de la satisfacción laboral.

- ¿Cuáles son las principales causas de la insatisfacción laboral?
 1. Estrés laboral
 2. Salario
 3. Promoción
 4. Trabajos
 5. Seguridad

6. Supervisor

7. Compañero de trabajos.

Teoría de los dos factores de Herzberg, citado por Chiavenato (2009) Según Herzberg, la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados:

1. Los factores higiénicos son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas.

Por ello los llamados factores de insatisfacción incluyen:

- Salario percibido
- Prestaciones sociales percibidas
- Condiciones físicas de trabajo y comodidad
- Relaciones con el gerente
- Relaciones con los colegas y camaradería
- Políticas de la organización
- Los factores higiénicos están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias.

1. Los factores motivacionales se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella.

Los factores de satisfacción son:

- Uso pleno de las habilidades personales
- Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo
- Responsabilidad total por el trabajo
- Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo
- Autoevaluación del desempeño

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional son distintos de los que causan la insatisfacción y están totalmente desligados de ellos. En su opinión, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción.

De igual manera, lo opuesto de la insatisfacción no es la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción.

2.2.2.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Calleja manifiesta” La evaluación del desempeño laboral constituye un instrumento mental para el logro de los objetivos de la empresa” ·

Tiffin, define como “Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos,

comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro”.¹⁰

Werther y Davis (1996), La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna.

La mayor parte de los empleados procura obtener actividades acción sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

2.2.2.5. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

¹⁰ Eloy granda carazas: “la insatisfacion laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador” (lima 2003)

2.2.2.6. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

Usos de la evaluación del desempeño

- La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios:
 - La vinculación de la persona al cargo.
 - Entrenamiento.
 - Promociones.
 - Incentivos por el buen desempeño.
 - Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.
 - Auto perfeccionamiento del empleado.

- Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo a la mayor productividad.
- Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa.
- Retroalimentación con la información del propio individuo evaluado.

2.2.2.7. PREPARACIÓN DE LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO.

Preparación de las Evaluaciones de Desempeño:

El objetivo de la Evaluación del Desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables.

Existen elementos comunes a todos los enfoques sobre evaluación del desempeño:

- a) **Estándares de desempeño:** la evaluación requiere de estándares del desempeño, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas.
- b) **Mediciones del desempeño:** son los sistemas de calificación de cada labor. Deben ser de uso fácil, ser confiables y calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño.
- c) **Elementos subjetivos del calificador:** las mediciones subjetivas del desempeño pueden conducir a distorsiones de la calificación.

Estas distorsiones pueden ocurrir con mayor frecuencia cuando el calificador no logra conservar su imparcialidad en varios aspectos:

- **Método de Evaluación Basados en el Desempeño Durante El Pasado**

Los métodos de evaluación basados en el desempeño pasado tienen la ventaja de hablar sobre algo que ya ocurrió y que puede, hasta cierto punto, ser medido. Su desventaja radica en la imposibilidad de cambiar.

Estos Métodos son:

1. **Escalas de puntuación:** el evaluador debe conceder una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado en una escala que vaya de bajo a alto.
2. **Lista de verificación:** requiere que la persona que otorga la calificación seleccione oraciones que describan el desenvolvimiento del empleado y sus características, el evaluador suele ser el supervisor Inmediato.
3. **Método de selección forzada:** obliga al evaluador a seleccionar la frase más descriptiva del desempeño del empleado en cada par de afirmaciones que encuentra.

Método de registro de acontecimientos críticos:

Requiere que el evaluador lleve una bitácora diaria, el evaluador consigna las acciones más destacadas que lleva a cabo el

evaluado. Métodos de Evaluación Basados en el Desempeño a Futuro:

Según Villarreal (1997) “Los métodos de evaluación orientados a futuro pueden centrarse en metas específicas. La autoevaluación o los centros de evaluación pueden proponerse la identificación de aspectos específicos que se pueden mejorar o servir como instrumentos de la promoción interna.

Es necesario que el enfoque adoptado sea utilizado por los gerentes de línea. Los sistemas de evaluación que implican la participación de los gerentes y supervisores tienen mayor aceptación. La participación incrementa el interés y la comprensión”¹¹

Se centran en el desempeño venidero mediante la evaluación del potencial del empleado o el establecimiento de objetivos de desempeño.

Estos Métodos son:

1. Auto evaluaciones: llevar a los empleados a efectuar una auto evaluación puede constituir una técnica muy útil, cuando el objetivo es alentar el desarrollo individual.
2. Administración por objetivos: consiste en que tanto el supervisor como el empleado establecen conjuntamente los objetivos de desempeño deseables.

¹¹ Villarreal (1997): gestión de recursos humanos.

3. Evaluaciones psicológicas: cuando se emplean psicólogos para las evaluaciones, su función esencial es la evaluación del potencial del individuo y no su desempeño anterior.

Métodos para la Evaluación del Desempeño

- 1) Evaluación por parte de los superiores: es la evaluación realizada por cada jefe a sus subordinados, en la cual el superior es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento.
 - 2) Autoevaluación: es la evaluación en la que empleado hace un estudio de su desempeño en la organización. Los empleados que participan en éste proceso de evaluación, puede que tengan una mayor dedicación y se comprometan más con los objetivos.
- Evaluación por parte de los iguales: éste tipo de evaluación, es la que se realiza entre personas del mismo nivel o cargo, suele ser un predictor útil del rendimiento.
 - Evaluación por parte de los subordinados: es la que realizan los empleados a sus jefes, ésta puede hacer que los superiores sean más conscientes de su efecto sobre los subordinados.
 - Evaluación por parte de los clientes: es la evaluación que realizan los clientes al titular del puesto. Resulta adecuada en diversos contextos.
 - Seguimiento informático: éste método puede resultar rápido y aparentemente objetivo, ha puesto de manifiesto varios temas

cruciales relacionados con la gestión y utilización de los recursos humanos, concretamente en cuanto a la invasión del derecho a la intimidad del empleado.

2.2.2.8. La Administración del Talento humano.

Tiene como objetivo lograr que la organización interactúe con el talento humano, de tal manera que los objetivos y metas trazados estén alineados, beneficiando tanto a la empresa como al colaborador.

“La Administración de Recursos Humanos consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desarrollo eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa el medio que permite a las personas que colabore en ella, alcanzar los objetivos relacionados directa o indirectamente con el trabajo.” (Chiavenato Adalberto, 1999)

Chiavenato (2006) propone que para mejorar el desempeño las personas deben percibir justicia de las recompensas que perciben y que estas por tanto deben ir dirigidas al desempeño y buenos resultados del trabajador, por tanto, estos objetivos deben ser muy claros, así como también los métodos que se utilizan para medirlos. Y establece los **principales atributos de los equipos de alto desempeño:**

- Participación
- Responsabilidad

- Claridad
- Interacción
- Flexibilidad
- Focalización
- Creatividad
- Rapidez

Por otro lado, Chrudden y Sherman (1987) dicen que es por medio de este proceso por el cual se ayuda al colaborador a alcanzar un nivel de desempeño y calidad en su conducta personal y social y que esta permita cubrir sus necesidades, así como las de la organización.

Los ingresos que perciben los trabajadores son constantemente motivo de insatisfacción, debido a que consideran que por la alta responsabilidad que involucra sus actividades, deben percibir ingresos superiores a los asesores de otros departamentos que realizan tareas más sencillas, como lo son asesores de líneas prepago, postpago, datos, o migraciones. Sin embargo, este no ha sido modificado y ha sido causa de altos índices de rotación tanto para la organización como para el Dpto. en algunas organizaciones. Debido a la experiencia y especialización que adquieren los supervisores durante su tiempo de permanencia, ha permitido que quienes iniciaron como administrativos en la organización ya no se encuentren laborando

en la empresa y en otros casos hayan logrado un cargo superior en otras áreas de la Organización.

Las cualidades de cada asesor son motivo de apoyo para los compañeros que están dispuestos a mantener una buena relación interpersonal en el área; sin embargo, se perciba falta de compañerismo, egoísmo y hasta mala actitud entre compañeros, afectando de manera relevante no sólo a la gestión interna si no que en ocasiones esta se perciba por el cliente interno y externo.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **CONDICIONES DE TRABAJO:** Las Condiciones de trabajo son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas, teniendo en cuenta aspectos diferenciados, tales como las condiciones medioambientales en torno al trabajo, las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo, las condiciones organizativas que rigen en la empresa y las condiciones psicológicas a las que están expuestas los trabajadores.
- **DESEMPEÑO LABORAL:** Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

- **CONDICIONES AMBIENTALES:** (climatológicas) está enfocado en las condiciones perceptibles como la humedad, el frío, la iluminación, el ruido, el ambiente acogedor o hostil según el comportamiento de los trabajadores.
- **CONDICIONES FISICAS:** Son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización incluyen aquí todos aquellos aspectos propios de la edificación o el sitio donde se ejerce la ocupación laboral, entre los cuales se pueden resaltar., infraestructura y la adecuación de todas las cosas palpables que se encuentren en un área de trabajo.
- **CONDICIONES ORGANIZATIVAS:** son las circunstancias donde en que se encuentra la empresa en cuanto a políticas y principios para generar un grado en que el trabajador percibe que la organización se preocupa de crear las condiciones necesarias para su correcto desenvolvimiento relacionado con la política de recompensas de los recursos humanos.
- **CONDICIONES PSICOLOGICAS:** las condiciones psicológicas son las situaciones de trato a los trabajadores y la satisfacción que ellos tengan como condiciones afectivas (motivación, emoción, sentimientos, ansiedad, etc) y cognitivas (estructura del conocimiento previo, estilos cognitivos, estilos de aprendizaje, capacidades intelectuales, nivel de desarrollo cognitivo, etc
- **PRODUCTIVIDAD:** Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados.

- **EFFECTIVIDAD.** la capacidad de lograr un efecto deseado. Esperado o anhelado.
- **MOTIVACION:** Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado.
- **SATISFACCIÓN:** Satisfacción está referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo de la necesidad de alcanzar algo.

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación y Nivel de Investigación.

3.1.1. Tipo

El tipo de investigación para el presente trabajo es Aplicada por los alcances prácticos que genera al desarrollo de la organización en estudio. Buscando resultados inmediatos e interesada en el perfeccionamiento de los individuos involucrados en la investigación.

3.1.2. Nivel de Investigación:

El nivel de investigación para el siguiente trabajo es descriptivo, explicativo y correlacional.

3.2. Método y Diseño de Investigación:

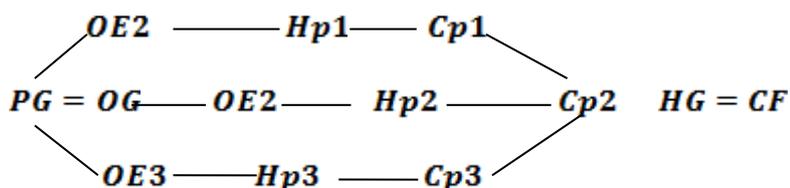
3.2.1. Método:

En la presente investigación se utilizó el método descriptivo estadístico, de análisis, síntesis, entre otros que conforme se desarrolló el trabajo se dieron indistintamente, en dicho trabajo.

3.2.2. Diseño de la Investigación:

Para fines del estudio se aplicó el diseño no experimental por objetivos (recolección, análisis y evaluación de datos para dar solución al problema y demostración de la hipótesis), para reconocer las condiciones del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno regional Pasco.

La investigación reúne las características conforme al esquema siguiente:



OG = Objetivo General.

CP = Conclusion Final.

OE = Objetivo Especifico.

HG = Hipotesis General.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.3.1. Universo del Estudio.

El gobierno Regional Pasco.

3.3.2. Universo Social.

Lo constituyen los Trabajadores del gobierno Regional Pasco

3.3.3. Unidad de Análisis

La unidad de análisis comprende a todas las trabajadoras Nombrados del Gobierno Regional de Pasco los mismos que están distribuidos según categorías:

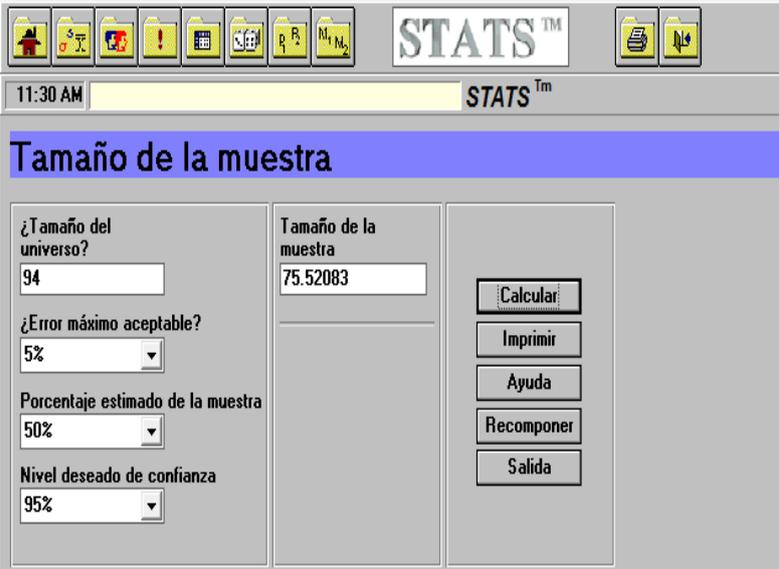
Cuadro N° 01

CATEGORIAS	CANTIDAD
Nombrados	94
Total	94

Fuente: Oficina de RR. HH del GOREPA 2017.

3.3.4. Muestra de Investigación.

Para la obtención del tamaño de la muestra probabilística, empleamos el programa STATS:



The screenshot shows the 'STATS' software interface. The title bar reads 'STATS™' and the window title is 'Tamaño de la muestra'. The main window has a blue header with the text 'Tamaño de la muestra'. Below this, there are four input fields on the left: '¿Tamaño del universo?' with the value '94', '¿Error máximo aceptable?' with a dropdown set to '5%', 'Porcentaje estimado de la muestra' with a dropdown set to '50%', and 'Nivel deseado de confianza' with a dropdown set to '95%'. To the right of these fields is a larger input field labeled 'Tamaño de la muestra' containing the calculated value '75.52083'. On the far right, there are five buttons: 'Calcular', 'Imprimir', 'Ayuda', 'Recomponer', and 'Salida'.

La muestra es de 75.5 redondeando a 76 encuestados.

3.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS:

3.4.1. HIPÓTESIS GENERAL:

Hi: Las condiciones de trabajo tienen una gran influencia en el rendimiento óptimo de los trabajadores.

Ho: Las condiciones de trabajo no influyen en el rendimiento óptimo de los trabajadores.

3.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

a) Hi: En la medida que mejoren las condiciones ambientales influirán positivamente en el eficiente rendimiento de los trabajadores.

Ho: En la medida que mejoren las condiciones ambientales no influirán positivamente en el eficiente rendimiento de los trabajadores.

b) Hi: Si las condiciones físicas de trabajo son ergonómicas influirán positivamente la productividad laboral de los trabajadores.

Ho: Si las condiciones físicas de trabajo no son ergonómicas no influirán en la productividad laboral de los trabajadores.

c) Hi: Las mejores condiciones organizativas influirán óptimamente a la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores.

Ho: Las mejores condiciones organizativas no influirán óptimamente a la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores.

d) Hi: Si las condiciones psicológicas son óptimas influirán satisfactoriamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Ho: Si las condiciones psicológicas no son óptimas no influirán satisfactoriamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.

3.5.1. Variable Independiente:

X = Condiciones de trabajo

3.5.2. Variable Dependiente:

Y = Desempeño laboral.

3.6. DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Forastieri (2005), define las condiciones de trabajo como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador/a realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social.	Para determinar los aspectos de las condiciones laborales de los colaboradores, se obtendrá la respuesta de los 20 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	1. Condiciones del entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios para realizar su trabajo • Máquinas y herramientas • Muebles • Iluminación • Equipos 	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo 4. En desacuerdo. 5. Totalmente desacuerdo
		2. Condiciones de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Ruidos • Contaminación del aire • Productos inflamables • Riesgos eléctricos • Temperaturas 	
		3. Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Comedor • Servicios higiénicos • Guardería • Botequines 	

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Stephen y Timothy (2013), definen a la satisfacción laboral, como el sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos	Para determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores se obtendrá la respuesta de los 17 ítems del cuestionario. Cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos. Esta definición se basa en la teoría de Frederick Herzbergy (factores extrínsecos e intrínsecos).	Factores higiénicos o insatisfactorios (Factores extrínsecos)	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas o ambientales • Salario • Beneficios sociales • Políticas de la institución 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo 4. En desacuerdo. 5. Totalmente desacuerdo
		Factores motivadores o satisfactorios (factores intrínsecos)	<ul style="list-style-type: none"> • La remuneración por horas de trabajo extra • Realización profesional • Reconocimiento profesional • Responsabilidad asignada • Utilización de capacidades adquiridas • Tareas o trabajos 	

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.7.1. Técnicas.

Las principales técnicas que se utilizaron en este estudio fueron Encuesta, Análisis documental y la Observación Directa.

3.7.2. Instrumentos.

Cuestionario, Guías de análisis documental, y guía de observación.

3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos para luego presentar los análisis estadísticos en el paquete SPSS versión 25.0 realizando lo siguiente:

- a. Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas

- b. Construcción de tablas para cada percepción según gerentes o administradores encuestados
- c. Elaboración de gráficos por cada percepción estudiada para la presentación de resultados.
- d. Análisis inferencial con la prueba de chi-cuadrado de comparación de proporciones independientes.

Se efectuará a través del paquete estadístico SPS Ver. 25.0

CAPITULO IV.

Resultados Obtenidos.

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO:

Antes de ejecutar la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, primero he procedido a la elaboración de los instrumentos de recolección de información para luego validar adecuadamente conforme los procedimientos que exige un trabajo de investigación rigurosa e imparcial, que conduce a la demostración de las hipótesis, en cumplimiento a los objetivos del presente trabajo.

En el trabajo de campo, después de validar los instrumentos se ha realizado con toda normalidad la encuesta, logrando con éxito todo lo planificado para cumplir con los objetivos de la investigación, permitiendo realizar la aplicación de los siguientes instrumentos previstos para el presente trabajo:

4.2. PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS OBTENIDOS:

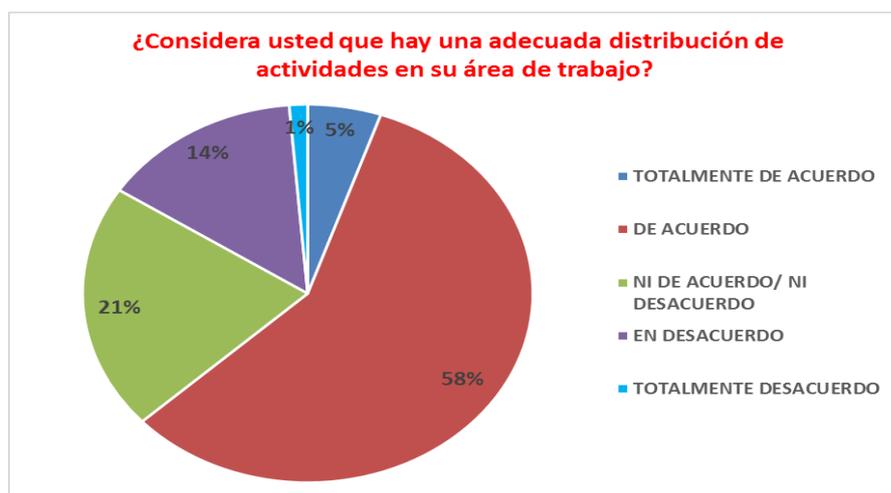
1. ¿Considera usted que hay una adecuada distribución de actividades en su área de trabajo?.

Cuadro N° 01

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
4 5%	44 58%	16 21%	11 14%	1 1%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017.

Grafico N° 01



Fuente: Tabla N° 01

Interpretacion:

Se ve el resultado a la pregunta 1 ; que marcaron totalmente de acuerdo 4 personales nombrados, de acuerdo 44 personales nombrados , ni de acuerdo/ ni desacuerdo 16 personales nombrados, en desacuerdo 11, totalmente desacuerdo 1, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 1.

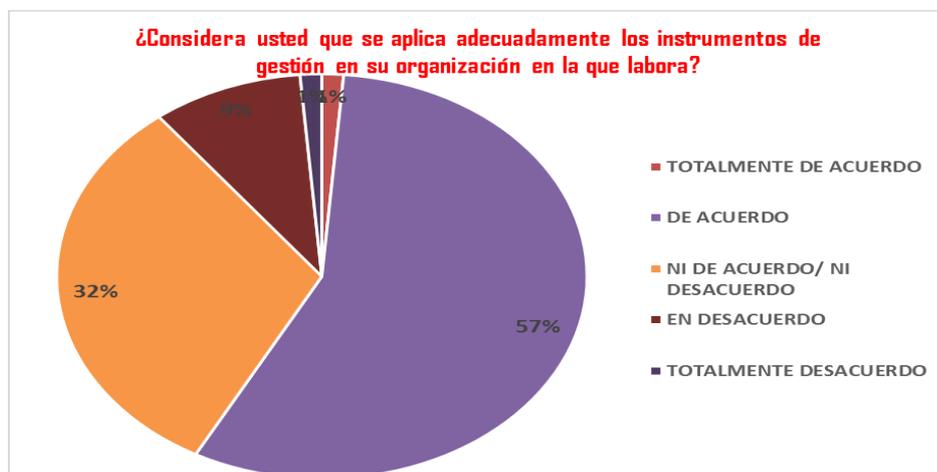
2. ¿Considera usted que se aplica adecuadamente los instrumentos de gestión en su organización en la que labora?

Cuadro N° 02

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
1 1%	43 57%	24 32%	7 9%	1 1%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017.

Grafico N° 02



Fuente: Tabla N° 02

Interpretacion:

Se ve el resultado a la pregunta 2 ; que marcaron totalmente de acuerdo 1 personales nombrados, de acuerdo 43 personales nombrados , ni de acuerdo/ ni desacuerdo 24 personales nombrados, en desacuerdo 7, totalmente desacuerdo 1, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 2.

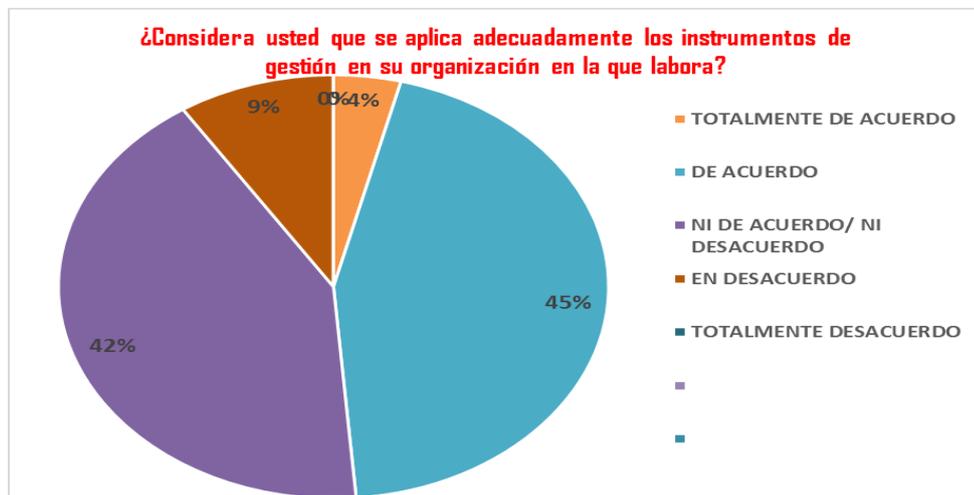
3. ¿ Considera usted que sus colegas cumplen con las actividades previstas en los instrumentos de Gestión?

Cuadro N° 03

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
3 4%	34 45%	32 42%	7 9%	0 0%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°03



Fuente: Tabla N° 03

Interpretacion:

Se ve el resultado a la pregunta 3; que marcaron totalmente de acuerdo 3 personales nombrados, de acuerdo 34 personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 32 personales nombrados, en desacuerdo 7, totalmente desacuerdo 0, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 3.

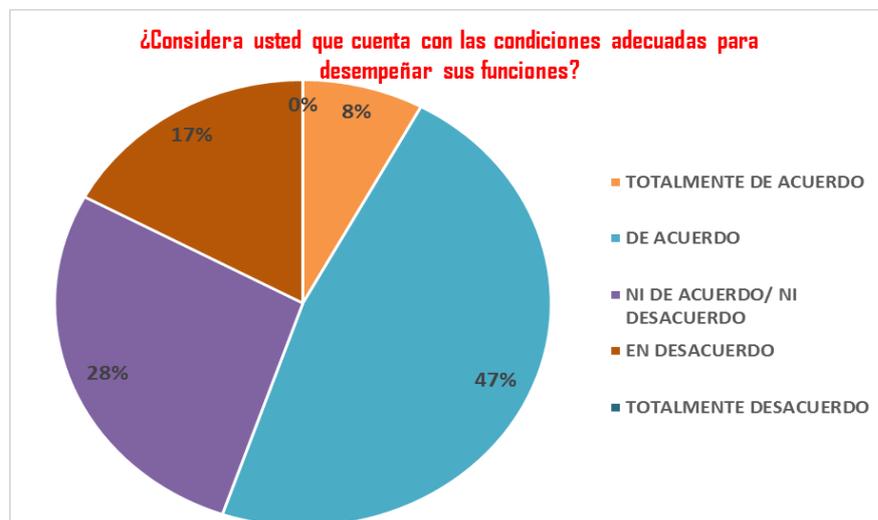
4. ¿Considera usted que cuenta con las condiciones adecuadas para desempeñar sus funciones?

Cuadro N° 04

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
6 8%	36 47%	21 28%	13 17%	0 0%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°04



Fuente: Tabla N° 04

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 4; que marcaron totalmente de acuerdo 6 personales nombrados, de acuerdo 36 personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 21 personales nombrados, en desacuerdo 13, totalmente desacuerdo 0, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 4.

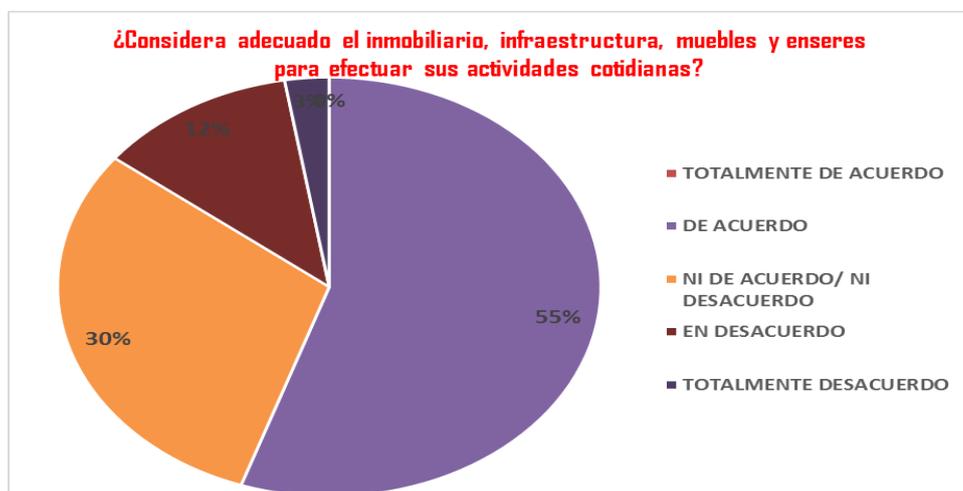
5. ¿Considera adecuado el inmobiliario, infraestructura, muebles y enseres para efectuar sus actividades cotidianas?

Cuadro N° 05

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
0 0%	42 55%	23 30%	9 12%	2 3%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°05



Fuente: Tabla N° 05

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 5; que marcaron totalmente de acuerdo 0 personales nombrados, de acuerdo 42 personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 23 personales nombrados, en desacuerdo 9, totalmente desacuerdo 2, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 5.

6. ¿Considera usted adecuado la cultura organizacional en su institución que viene laborado?

Cuadro N° 06

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
2 3%	35 46%	30 39%	8 11%	1 1%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°06



Fuente: Tabla N° 06

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 6; que marcaron totalmente de acuerdo 2 personales nombrados, de acuerdo 35 personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 30 personales nombrados, en desacuerdo 8, totalmente desacuerdo 1, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 6

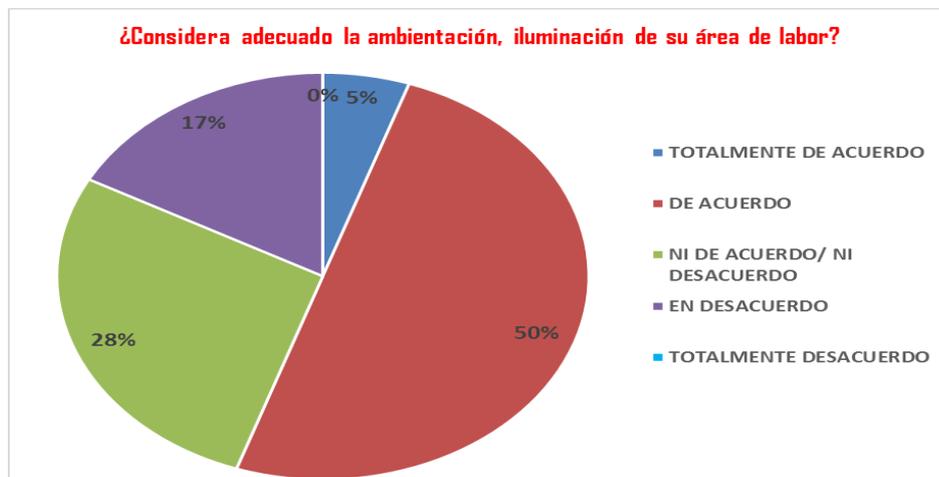
7. ¿Considera adecuado la ambientación, iluminación de su área de labor?

Cuadro N° 07

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
4 5%	38 50%	21 28%	13 17%	0 0%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°07



Fuente: Tabla N° 07

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 7; que marcaron totalmente de acuerdo 5% personales nombrados, de acuerdo 50% del personal nombrado, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 28% del personal nombrado, en desacuerdo 17% personal nombrado, totalmente desacuerdo 0% personales nombrados, que siendo encuestados el total del 100% de los personales nombrados de la pregunta n° 7.

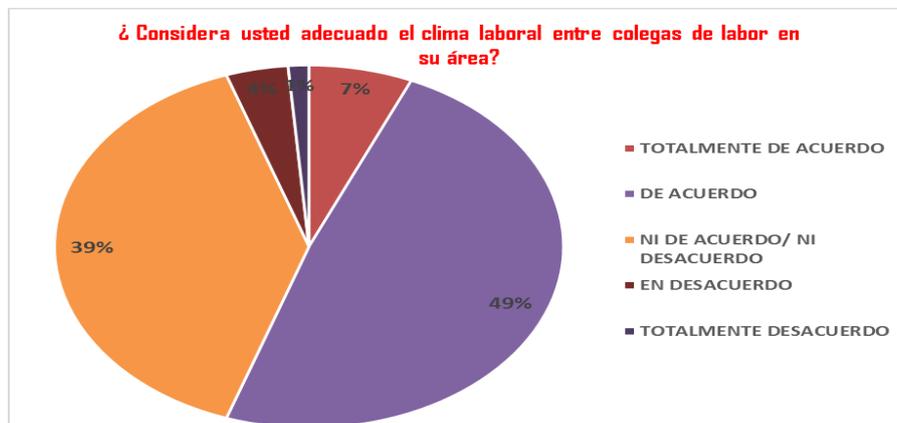
8. ¿ Considera usted adecuado el clima laboral entre colegas de labor en su área?

Cuadro N° 08

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
5 7%	37 49%	30 39%	3 4%	1 1%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°08



Fuente: Tabla N° 08

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 8; que marcaron totalmente de acuerdo 5 personales nombrados, de acuerdo 37 personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 30 personales nombrados, en desacuerdo 3 personales nombrados, totalmente desacuerdo 1 personales nombrados, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 8.

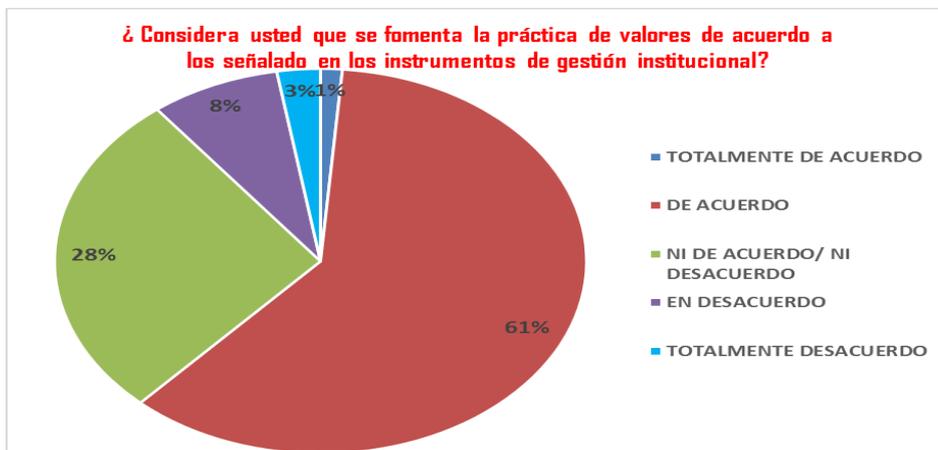
9. ¿Considera usted que se fomenta la práctica de valores de acuerdo a los señalado en los instrumentos de gestión?

Cuadro N° 09

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
1 1%	46 61%	21 28%	6 8%	2 3%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°09



Fuente: Tabla N° 09

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 9; que marcaron totalmente de acuerdo 1 personales nombrados, de acuerdo 46 personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 21 personales nombrados, en desacuerdo 6 personales nombrados, totalmente desacuerdo 2 personales nombrados, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 9.

10. ¿Considera usted que se aplica una política de incentivos y reconocimientos al personal por su labor y desempeño realizado?

Cuadro N° 10

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
3 4%	37 49%	14 18%	18 24%	4 5%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°10



Fuente: Tabla N° 10

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 10; que marcaron totalmente de acuerdo 3 personales nombrados, de acuerdo 37 personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 14 personales nombrados, en desacuerdo 18 personales nombrados, totalmente desacuerdo 4 personales nombrados, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 10.

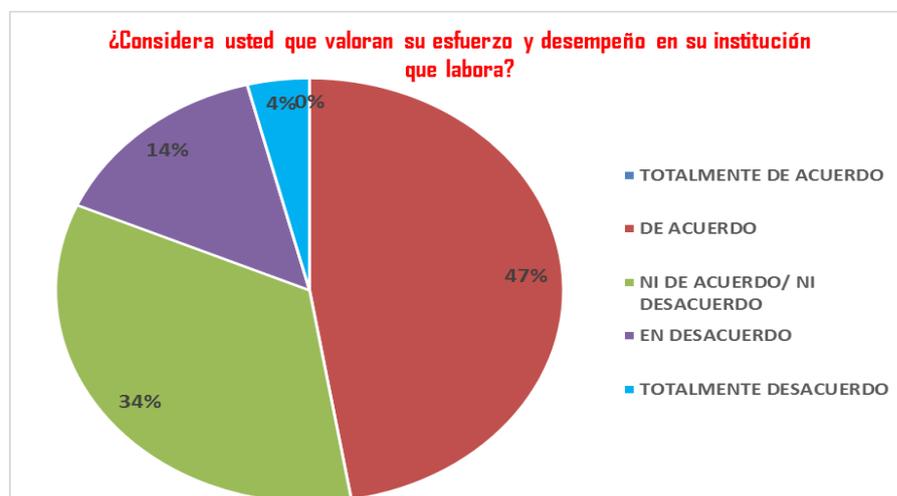
11. ¿Considera usted que valoran su esfuerzo y desempeño en su institución que labora?

Cuadro N° 11

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
0 0%	36 47%	26 34%	11 14%	3 4%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°11



Fuente: Tabla N° 11

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 10; que marcaron totalmente de acuerdo 0% personales nombrados, de acuerdo 47% personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 34% personales nombrados, en desacuerdo 14% personales nombrados, totalmente desacuerdo 4% personales nombrados, que siendo encuestados el total del 100% de los personales nombrados de la pregunta n° 11.

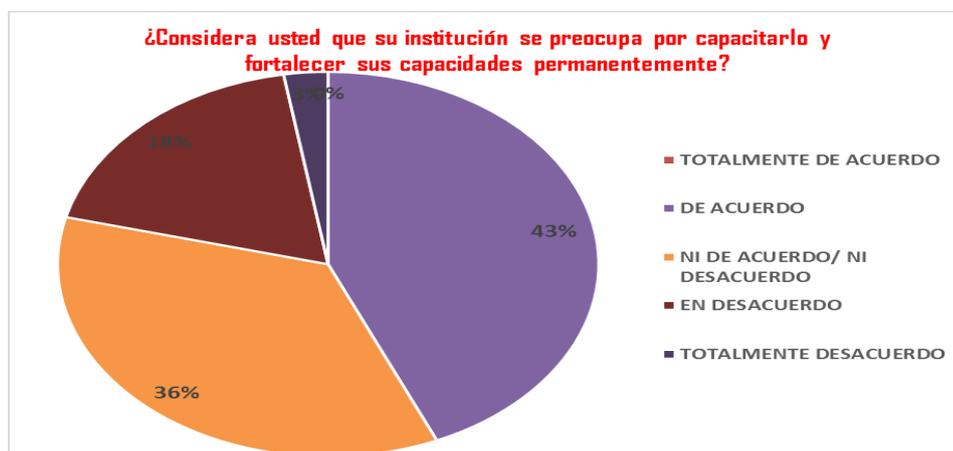
12. ¿Considera usted que su institución se preocupa por capacitarlo y fortalecer sus capacidades permanentemente?

Cuadro N° 12

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
0 0%	33 43%	27 36%	14 18%	2 3%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°12



Fuente: Tabla N° 12

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 12; que marcaron totalmente de acuerdo 0% personales nombrados, de acuerdo 43% personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 36% personales nombrados, en desacuerdo 18% personales nombrados, totalmente desacuerdo 3% personales nombrados, que siendo encuestados el total del 100% de los personales nombrados de la pregunta n° 12.

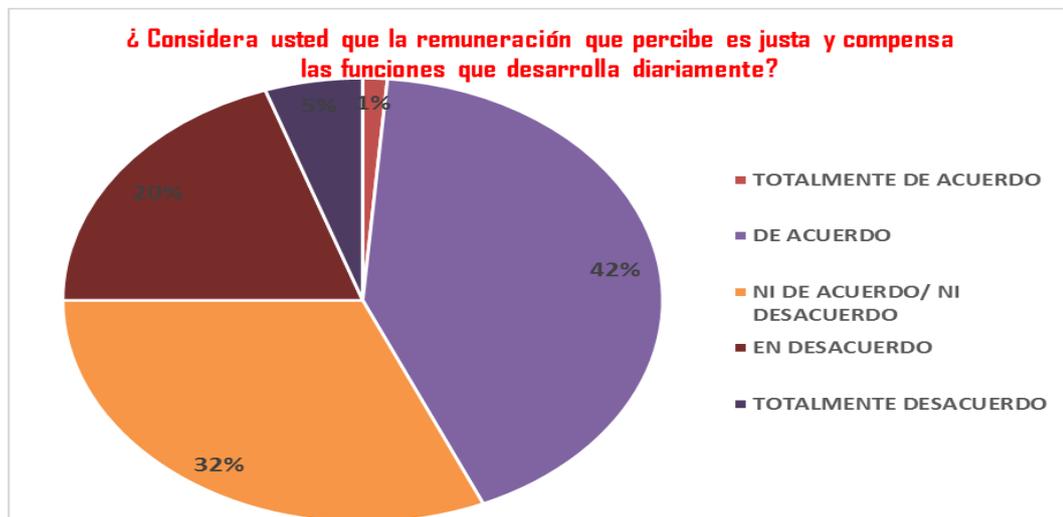
13. ¿Considera usted que la remuneración que percibe es justa y compensa las funciones que desarrolla diariamente?

Cuadro N° 13

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
1 1%	32 42%	24 32%	15 20%	4 5%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°13



Fuente: Tabla N° 13

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 13; que marcaron totalmente de acuerdo 1 personales nombrados, de acuerdo 32 personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 24 personales nombrados, en desacuerdo 15 personales nombrados, totalmente desacuerdo 4 personales nombrados, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 13.

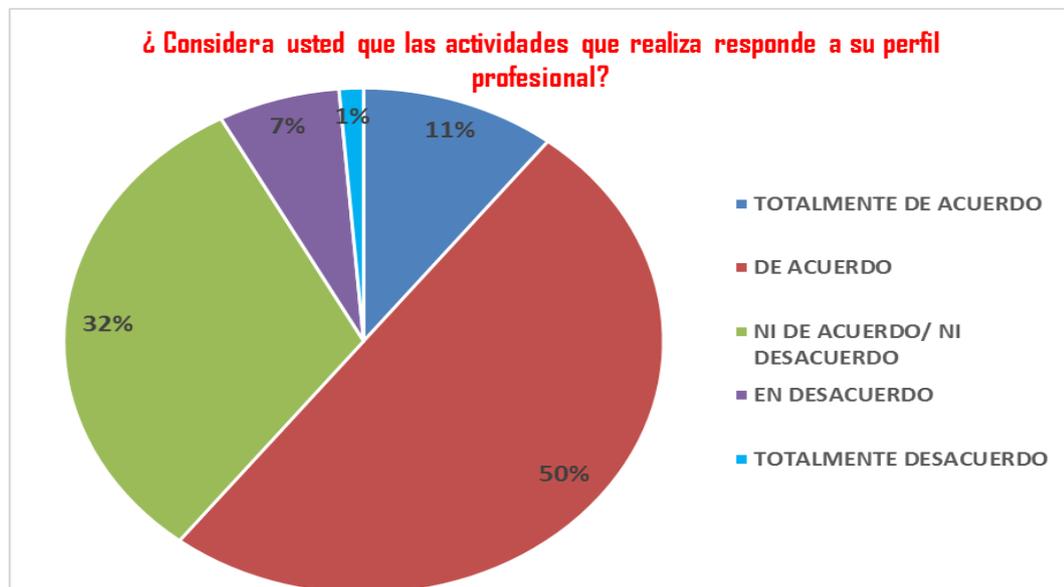
14. ¿ Considera usted que las actividades que realiza responde a su perfil profesional?

Cuadro N° 14

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
8 11%	38 50%	24 32%	5 7%	1 1%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°14



Fuente: Tabla N° 14

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 14; que marcaron totalmente de acuerdo 8 personales nombrados, de acuerdo 38 personales nombrados , ni de acuerdo/ ni desacuerdo 24 personales nombrados, en desacuerdo 5 personales nombrados, totalmente desacuerdo 1 personales nombrados, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 14.

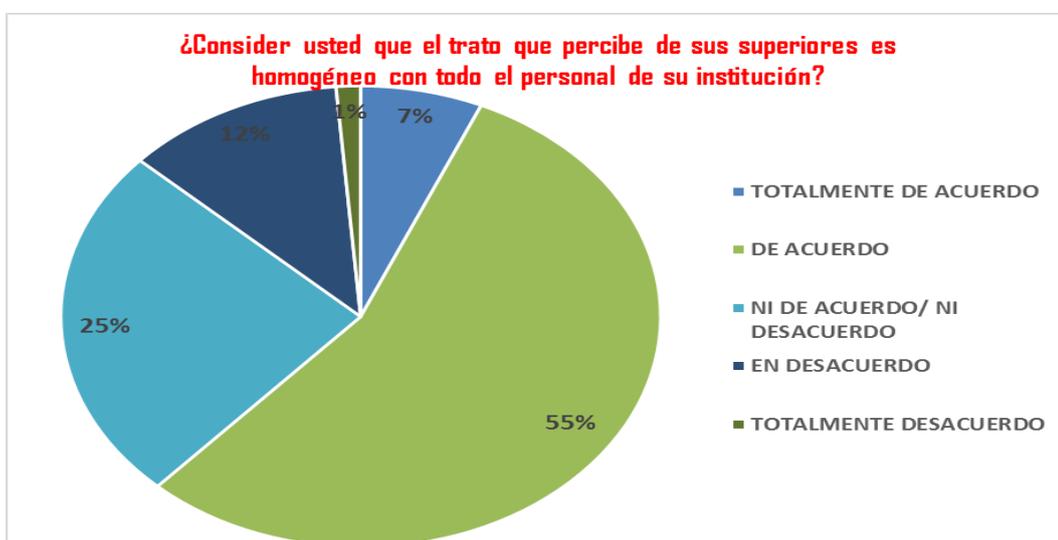
15. ¿Considera usted que el trato que percibe de sus superiores es homogéneo con todo el personal de su institución?

Cuadro N° 15

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
5 7%	42 55%	19 25%	9 12%	1 1%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°15



Fuente: Tabla N° 15

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 15; que marcaron totalmente de acuerdo 5 personales nombrados, de acuerdo 42 personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 19 personales nombrados, en desacuerdo 9 personales nombrados, totalmente desacuerdo 1 personales nombrados, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 15.

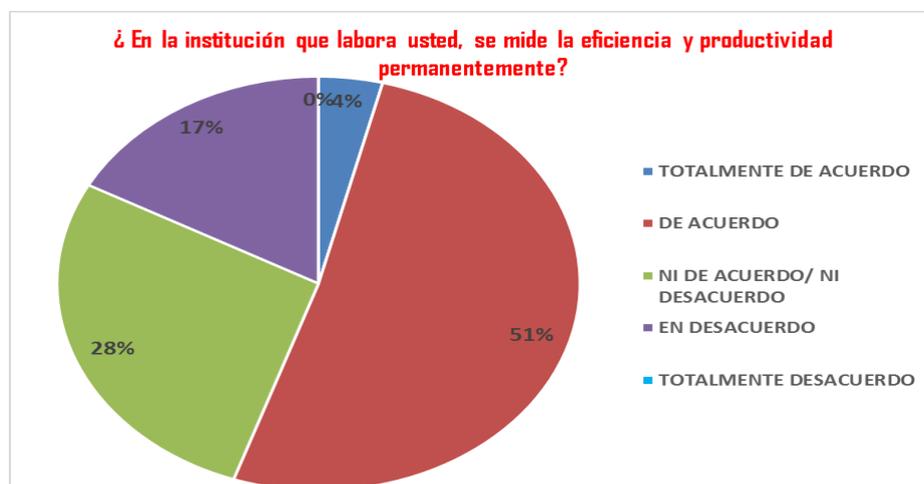
16. ¿En la institución que labora usted, se mide la eficiencia y productividad permanentemente?

Cuadro N° 16

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
3 4%	39 51%	21 28%	13 17%	0 0%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°16



Fuente: Tabla N° 16

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 16; que marcaron totalmente de acuerdo 3 personales nombrados, de acuerdo 39 personales nombrados , ni de acuerdo/ ni desacuerdo 21 personales nombrados, en desacuerdo 13 personales nombrados, totalmente desacuerdo 0 personales nombrados, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 16.

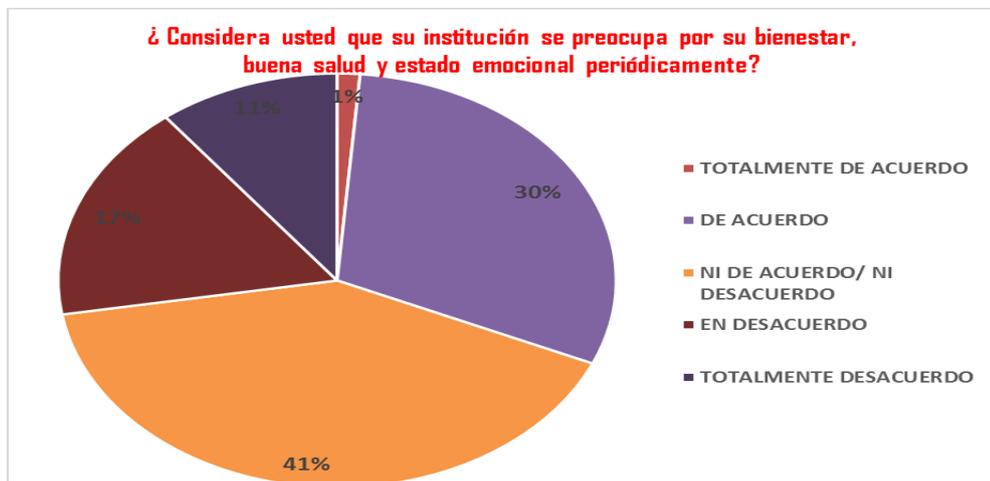
17. ¿Considera usted que su institución se preocupa por su bienestar, buena salud y estado emocional?

Cuadro N° 17

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
1 1%	23 30%	31 41%	13 17%	8 11%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°17



Fuente: Tabla N° 17

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 17; que marcaron totalmente de acuerdo 1 personales nombrados, de acuerdo 23 personales nombrados , ni de acuerdo/ ni desacuerdo 31 personales nombrados, en desacuerdo 13 personales nombrados, totalmente desacuerdo 8 personales nombrados, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 17.

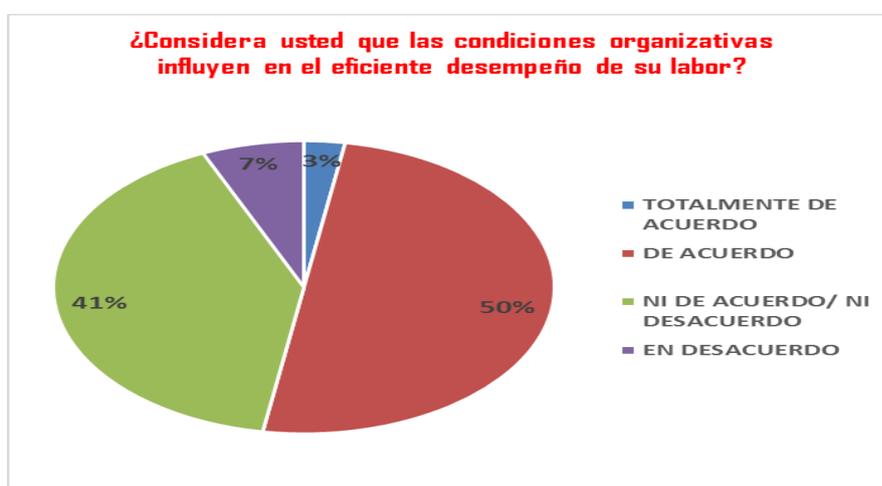
18. ¿Considera usted que las condiciones organizativas influyen en el eficiente desempeño de su labor?

Grafico N°18

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
2	38	31	5	0	76
3%	50%	41%	7%	9%	100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°18



Fuente: Tabla N° 18

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 18; que marcaron totalmente de acuerdo 2 personales nombrados, de acuerdo 38 personales nombrados , ni de acuerdo/ ni desacuerdo 31 personales nombrados, en desacuerdo 5 personales nombrados, totalmente desacuerdo 0 personales nombrados, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 18.

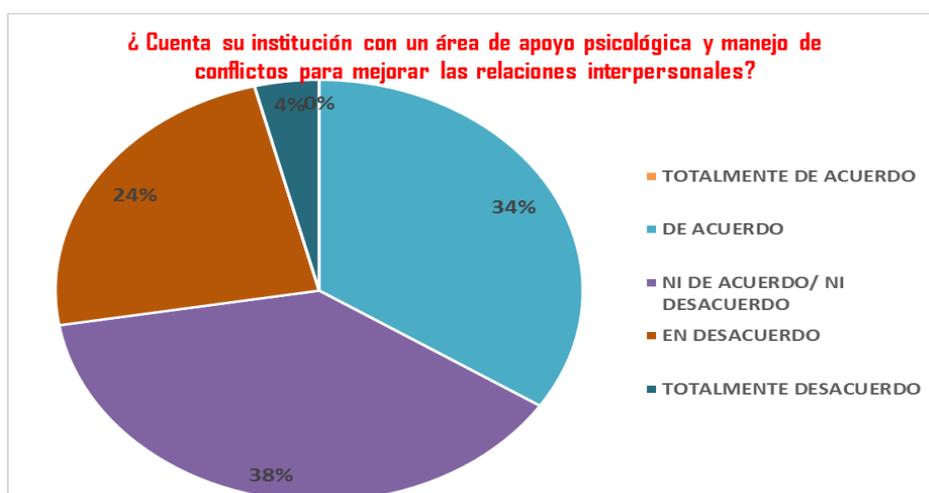
19. ¿Cuenta su institución con un área de apoyo psicológica y manejo de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales?

Grafico N°19

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
0 0%	26 34%	29 38%	18 24%	3 4%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°19



Fuente: Tabla N° 18

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 19; que marcaron totalmente de acuerdo 0 personales nombrados, de acuerdo 26 personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 29 personales nombrados, en desacuerdo 18 personales nombrados, totalmente desacuerdo 3 personales nombrados, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 19.

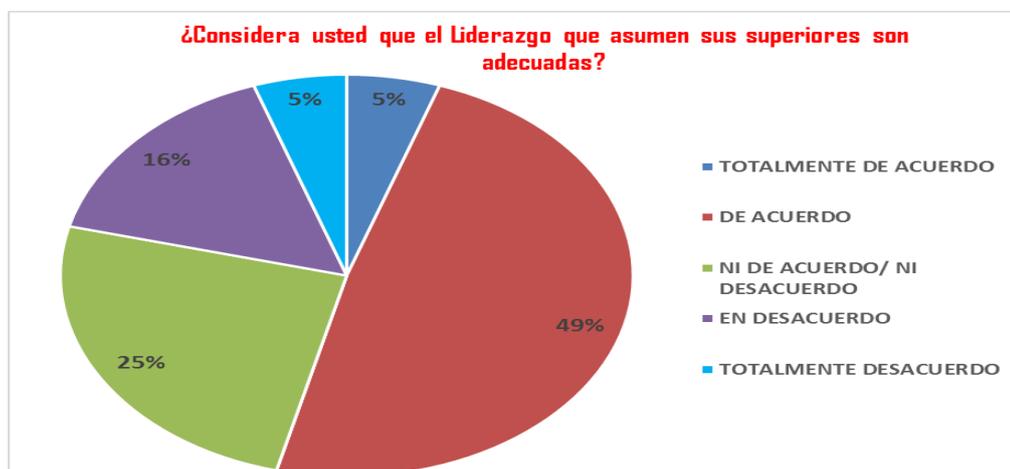
20. ¿Considera usted que el Liderazgo que asumen sus superiores son adecuadas?

Grafico N°20

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO/ NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO	TOTAL
4 5%	37 49%	19 25%	12 16%	4 5%	76 100%

Fuente: Encuesta a los Trabajadores Nombrados del GOREPA -2017

Grafico N°20



Fuente: Tabla N° 20

Interpretación:

Se ve el resultado a la pregunta 20 que marcaron totalmente de acuerdo 4 personales nombrados, de acuerdo 37 personales nombrados, ni de acuerdo/ ni desacuerdo 19 personales nombrados, en desacuerdo 12 personales nombrados, totalmente desacuerdo 4 personales nombrados, que siendo encuestados el total 76 nombrados de la pregunta n° 20.

4.3. PRUEBA DE SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS CENTRAL DE INVESTIGACIÓN

Para la prueba central de Hipótesis haremos uso de las herramientas de la estadística Inferencial y por la naturaleza de la variable en estudio los métodos de la estadística no paramétrica para datos nominales u ordinales. Específicamente La Prueba de Bondad de Ajuste Chi Cuadrado.,

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS.

Hipótesis a:

Hi: En la medida que mejoren las condiciones ambientales influirán positivamente en el eficiente rendimiento de los trabajadores.

Ho: En la medida que mejoren las condiciones ambientales no influirán positivamente en el eficiente rendimiento de los trabajadores.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando Ho es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.

5. Cálculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 367.511$$

6. Decisión estadística: Dado que $367.511 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: En la medida que mejoren las condiciones ambientales influirán positivamente en el eficiente rendimiento de los trabajadores.

Hipótesis b:

Hi: Si las condiciones físicas de trabajo son ergonómicas influirán positivamente la productividad laboral de los trabajadores.

Ho: Si las condiciones físicas de trabajo no son ergonómicas no influirán en la productividad laboral de los trabajadores.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Cálculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 287.938$$

6. Decisión estadística: Dado que $287.938 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: Si las condiciones físicas trabajo son ergonómicas influirán positivamente la productividad laboral de los trabajadores.

Hipótesis c:

Hi: Las mejores condiciones organizativas influirán óptimamente a la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores.

Ho: Las mejores condiciones organizativas no influirán óptimamente a la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Calculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la formula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 348.653$$

6. Decisión estadística: Dado que $348.653 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: Las mejores condiciones organizativas influirán óptimamente a la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores.

Hipótesis d:

H_1 : Si las condiciones psicológicas son óptimas influirán satisfactoriamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

H_0 : Si las condiciones psicológicas no son óptimas no influirán satisfactoriamente en el desempeño laboral de los trabajadores

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Calculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la formula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 287.938$$

6. Decisión estadística: Dado que $287.938 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: Si las condiciones psicológicas son óptimas influirán satisfactoriamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

CONCLUSIÓN

1. Queda en evidencia entonces que las Condiciones Ambientales son medianamente satisfactorias para el grupo de trabajadores Nombrados del Gobierno Regional De Pasco obteniendo un nivel medio de Satisfacción y descartando por lo tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo trabajadores. Dejando en evidencia que sus condiciones externas son mediana mente satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Investigado. Así mismo queda en evidencia que hay un nivel medio de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la Organización, y las comunicaciones interpersonales, las Capacitaciones, y se pudo evidenciar que existen ciertas falencias en la forma en que se comunica y la organización que sus "líderes" o supervisores tienen al momento de hacerlo. Por tanto, perciben la falta de apoyo y respaldo por parte de sus "líderes" al momento de conocer sobre temas procedimentales, operativos y sobre todo cuando incurren en errores operativos.
2. De esta forma queda reflejado a través de los instrumentos aplicados que las Condiciones físicas para la productividad y su efectividad del grupo investigado no ha aumentado a través del tiempo debido a las Condiciones presentes que denotan cierta Insatisfacción y poca

valoración a sus tareas diarias. Descartando entonces que la incidencia al problema de estudio sea debido a los factores extrínsecos ya que no se evidencian parámetros de Insatisfacción, pues al contrario denota un nivel medio de satisfacción antes ellos. Por lo que la incidencia en la Efectividad y Productividad del grupo deberá evaluarse a través del análisis de los Factores Intrínsecos y sobre todo en aquellos aspectos que resaltan en la aplicación de los instrumentos y que aquí se han mencionado.

3. Las condiciones organizativas denotan un nivel medio de Satisfacción debido al régimen laboral del grupo investigado en su condición de nombrados, sin embargo, se genera un nivel medio de insatisfacción con la responsabilidad y autoridad con el personal con cargos de confianza que muchas veces no son nombrados generando conflictos.
4. Se evidencia la carencia de un área psicológica para el monitoreo, manejo y resolución de conflictos denotando un nivel medio de insatisfacción en el grupo investigado, pero no se puede dejar de mencionar la rivalidad que existe entre contratados y nombrados la cual hace que el ambiente se vuelva hostil y en algunos casos genere estrés entre los servidores.

RECOMENDACIONES

1. Los responsables del área de recursos humanos del Gobierno Regional Pasco, deben mejorar las condiciones laborales en los aspectos de las máquinas y herramientas (TIC), los muebles y las temperaturas extremas que sufren los colaboradores, esto conllevará a un mejor desempeño laboral de los trabajadores.
2. Es de suma importancia mejorar las relaciones interpersonales entre Funcionarios y Trabajadores, ya que reflejan altos grados de Insatisfacción y concordando en su mayoría que no existe una buena comunicación.
3. Se deberá reforzar el trabajo en equipo entre el grupo de Directivos mediante talleres que permita mejorar habilidades de liderazgo, comunicación y empatía.
4. Se sugiere realizar propuestas para incentivos por cumplimientos de metas y objetivos, y analizar la forma en que se evalúa las sanciones y descuentos económicos que hacen parte de los errores operativos en que incurren los trabajadores y que evidentemente está de la mano con mejorar la comunicación.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Adalberto Chiavenato, Gestión de Talento Humano. Editorial Mc. Graw Hill, Quinta Edición, México, Año 2002.
2. Adalberto, CHIAVENATO comportamiento organizacional, la dinámica de éxito en las organizaciones. (1ª Ed) Editorial Thomsom México 2002.
3. Alfaro, Leyton, Meza y Sáens (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. (Tesis de Magister). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
4. Alfaro, Leyton, Meza y Sáens (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. (Tesis de Magister). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
5. Álvarez (2011). Satisfacción y reconocimiento laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, México.
6. Álvarez (2011). Satisfacción y reconocimiento laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, México.
7. Arratia (2010). Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile (Tesis de magister). Universidad de Chile, Chile.
8. Caligiori y Diaz, Desempeño laboral Editorial MacGraw-Hill, Segunda Edición, Madrid – España 2005.
9. Cierro, Samuel. Administración Moderna, Editorial Pearson educación de Colombia Ltda. Octava Edición, Bogotá – Colombia 2001.
10. Cuadrado, Amparo y Valmayor, Lina Metodología de la Investigación Editorial Mc Graw Hill. España 2004.

11. Chruden y Sherman, Administración de Personal, Editorial South Westren Publishing 1987.
12. Furnham, Adrián., Psicología Organizacional, Editorial Oxford, Primera Edición, México, 1995.
13. Gibson, James I.; Ivancevich, John M. y Donnelly, James H. Las Organizaciones. Comportamiento – estructura – procesos. Editorial McGraw-Hill, 8va. Edición, México, 1994.
14. Heller, Robert, La Toma de Decisiones. Editorial Graficom, Italia, 1998.
15. Hendricks Training, El Balanced Scorecard Editorial Universidad de Lima - Perú 2002.
16. Ivancevich John, Lorenzi Peter Y Skinner Steven, Gestión, Calidad Y Competitividad. Editorial Irwin. Colombia 1996.
17. Koontz, Harold y Weihrich, Heinz. Administración: una perspectiva global. Editorial McGraw-Hill, Onceava Edición, México 1998.
18. Laudon, Kenneth C. y Laudon, Jane P. Administración de los sistemas de información. Organización y tecnología. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A. Tercera. Edición, México 2006.
19. León Orfelio, Tomar Decisiones Difíciles. Editorial MacGraw-Hill, Segunda Edición, Madrid – España 2005.
20. Martínez Arias, M.R., El Proceso de la Toma de Decisiones. Editorial Forpax. Primera Edición España 2002.
21. Martínez Clares, Pilar La Importancia De La Toma De Decisiones Editorial Alambra. Quinta. Madrid – España. 1991.
22. Milkovich y Boudrem. Clima organizacional Editorial Gestión 2000 S.A. España 1997
23. Moody, Paul E. Toma de decisiones gerenciales. Editorial McGraw-Hill Latinoamericana S.A., Tercera Edición. México 1997.

24. Reyes Rocha, Humberto. Indicadores y herramientas Modernas de Gestión. Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú 2002.
25. Robbins Sp, Comportamiento Organizacional Editorial Prentice Hall México 2003.
26. Robbins, Stephen p. Y coulter, Mary, Administration. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A, Quinta Edición México 1996.
27. Sanchez Yabar, Guido, Como Organizar Y Gestionar Una Empresa Con Éxito. Editorial SYSA Lima Perú 2005.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Estimado Sr. (a):

El presente tiene por objetivo, conocer LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO EN EL PERIODO 2017, espero su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la cual es estrictamente confidencial.

LEA USTED CON ATENCIÓN Y CONTESTE A LAS PREGUNTAS MARCANDO CON "X" EN UNA SOLA ALTERNATIVA

1. ¿Considera usted que hay una adecuada distribución de actividades en su área de trabajo?

- 1. Totalmente de acuerdo**
- 2. De acuerdo**
- 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
- 4. En desacuerdo**
- 5. Totalmente desacuerdo**

2. ¿Considera Usted que se aplica adecuadamente los Instrumentos de Gestión en su organización en la que labora?

- 1. Totalmente de acuerdo**
- 2. De acuerdo**
- 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
- 4. En desacuerdo**
- 5. Totalmente en desacuerdo**

3. ¿Considera usted que sus colegas cumplen con las actividades previstas en los instrumentos de Gestión?

- 1. Totalmente de acuerdo**
- 2. De acuerdo**
- 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
- 4. En desacuerdo**
- 5. Totalmente desacuerdo**

4. ¿Considera usted que cuenta con las condiciones adecuadas para desempeñare sus funciones?

- 1. Totalmente de acuerdo**
- 2. De acuerdo**
- 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
- 4. En desacuerdo**
- 5. Totalmente desacuerdo**

5. ¿Considera adecuado el inmobiliario, infraestructura, muebles y encerres para efectuar sus actividades cotidianas?

- 1. Totalmente de acuerdo**
- 2. De acuerdo**
- 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
- 4. En desacuerdo**
- 5. Totalmente desacuerdo**

6. ¿Considera usted adecuado la Cultura Organizacional en su institución que viene laborando?

- 1. Totalmente de acuerdo**
- 2. De acuerdo**
- 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
- 4. En desacuerdo**
- 5. Totalmente desacuerdo**

7. ¿Considera adecuado la ambientación, iluminación de su área de labor?

- 1. Totalmente de acuerdo**
- 2. De acuerdo**
- 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
- 4. En desacuerdo**
- 5. Totalmente desacuerdo**

8. ¿Considera usted adecuado el Clima laboral entre colegas de labor en su área?

- 1. Totalmente de acuerdo**
- 2. De acuerdo**
- 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
- 4. En desacuerdo**
- 5. Totalmente desacuerdo**

9. ¿Considera usted que se fomenta la Practica de valores de acuerdo a lo señalado en los instrumentos de Gestión Institucional?

- 1. Totalmente de acuerdo**
- 2. De acuerdo**
- 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
- 4. En desacuerdo**
- 5. Totalmente desacuerdo**

10. ¿Considera Usted que se aplica una política de incentivos y reconocimiento al personal por su labor y desempeño realizado?

- 1. Totalmente de acuerdo**
- 2. De acuerdo**

3. **Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
4. **En desacuerdo**
5. **Totalmente desacuerdo**

11. ¿Considera usted que valoran su esfuerzo y desempeño en su institución que labora?

1. **Totalmente de acuerdo**
2. **De acuerdo**
3. **Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
4. **En desacuerdo**
5. **Totalmente desacuerdo**

12. ¿Considera usted que su institución se preocupa por capacitarlo y fortalecer sus capacidades permanentemente?

1. **Totalmente de acuerdo**
2. **De acuerdo**
3. **Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
4. **En desacuerdo**
5. **Totalmente desacuerdo**

13. ¿Considera usted que la remuneración que percibe es justa y compensa las funciones que desarrolla diariamente?

1. **Totalmente de acuerdo**
2. **De acuerdo**
3. **Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
4. **En desacuerdo**
5. **Totalmente desacuerdo**

14. ¿Considera usted que las actividades que realiza responde a su perfil profesional?

1. **Totalmente de acuerdo**
2. **De acuerdo**
3. **Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
4. **En desacuerdo**
5. **Totalmente desacuerdo**

15. ¿Considera usted que el trato que recibe de sus superiores es homogéneo con todo el personal de su institución?

1. **Totalmente de acuerdo**
2. **De acuerdo**
3. **Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
4. **En desacuerdo**
5. **Totalmente desacuerdo**

16. ¿En la Institución que labora usted, se mide la eficiencia y productividad permanentemente?
- 1. Totalmente de acuerdo**
 - 2. De acuerdo**
 - 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
 - 4. En desacuerdo**
 - 5. Totalmente desacuerdo**
17. ¿Considera usted que su institución se preocupa por su bienestar, buena salud y estado emocional periódicamente?
- 1. Totalmente de acuerdo**
 - 2. De acuerdo**
 - 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
 - 4. En desacuerdo**
 - 5. Totalmente desacuerdo**
18. ¿Considera usted que las condiciones organizativas influyen en el eficiente desempeño de su labor?
- 1. Totalmente de acuerdo**
 - 2. De acuerdo**
 - 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
 - 4. En desacuerdo**
 - 5. Totalmente desacuerdo**
19. ¿Cuenta su institución con un área de apoyo psicológica y manejo de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales?
- 1. Totalmente de acuerdo**
 - 2. De acuerdo**
 - 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
 - 4. En desacuerdo**
 - 5. Totalmente desacuerdo**
20. ¿Considera usted que el Liderazgo que asumen sus superiores son adecuadas?
- 1. Totalmente de acuerdo**
 - 2. De acuerdo**
 - 3. Ni de acuerdo / ni en desacuerdo**
 - 4. En desacuerdo.**
 - 5. Totalmente desacuerdo**