

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL



**LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
GOBIERNO REGIONAL DE PASCO EN EL PERIODO 2014**

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO

PRESENTADO POR:

CAJAVILCA VICUÑA, Jorge Luis

Pasco – Perú 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL



**LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO
REGIONAL DE PASCO EN EL PERIODO 2014**

Presentado Por

JORGE LUIS CAJAVILCA VICUÑA

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LA COMISIÓN DE JURADOS

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE

Dr. Humberto R. YUPANQUI VILLANUEVA
MIEMBRO

Dr. Iván B. POMALAZA BUENDÍA
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 la Sra. Julia D. Vicuña Sosa y
el Ing. Hermes E. Cajavilca Rojas
por ser el ejemplo de vida diaria,
que deseo en mi vida los que
me inculcaron con buenos principios
para forjar en mi un hombre de
bien por todo ello mi eterna gratitud.

RECONOCIMIENTO

Mi reconocimiento a los profesores de a la escuela de posgrado, quienes durante mi permanencia en las aulas me inculcaron a ser líder como estudiante y como profesional, aceptando los desafíos en este mundo turbulento y cambiante, de igual forma, mostrar las habilidades y competencias para afrontar el reto profesional con calidad y excelencia.

Al Mg. Jesús SALAZAR ALCARRAZ por su valioso aporte en la asesoría que permitió con éxito concluir satisfactoriamente la presente tesis y finalmente quiero agradecer a los funcionarios y trabajadores que laboran en el Gobierno Regional de Pasco, y en especial, a los especialistas que contribuyeron a la presente investigación.

RESUMEN

La presente investigación se trató de las Condiciones de Trabajo y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco, período 2014; el problema que se abordó fue ¿Cómo influyen las condiciones de trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno regional de Pasco?, siendo el objetivo de la investigación analizar y evaluar las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno regional de Pasco; realizada la investigación se logró probar la hipótesis general donde las condiciones de trabajo influyen en el rendimiento óptimo de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.

La investigación utilizó el método científico que sirvió en primera instancia plantear la investigación de forma lógica y coherente desde la formulación del problema, objetivos, hipótesis, hasta llegar a conclusiones y recomendaciones; asimismo como método específico se eligió el método deductivo que permitió abordar las teorías que sustentaron la investigación y el método inductivo que nos sirvió para identificar las condiciones de trabajo y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en la organización de estudio, la muestra de la investigación estuvo conformada por 62 trabajadores elegidos de forma aleatoria estratificado de un total de la población de 405 trabajadores entre personal nombrado y contratado.

Palabras claves: Condiciones de trabajo, Desempeño laboral, Rendimiento del trabajador.

El Autor

ABSTRAC

The present investigation was about the Working Conditions and their Influence on the Labor Performance of the Workers of the Regional Government of Pasco, period 2014; the problem that was addressed was "How do working conditions affect the work performance of Pasco's regional government workers?" The objective of the research is to analyze and evaluate the working conditions and their influence on the workers' labor performance Of the regional government of Pasco; The research was able to test the general hypothesis where the working conditions influence the optimal performance of Pasco Regional Government workers.

The research used the scientific method that served in the first instance to raise the research in a logical and coherent way from the formulation of the problem, objectives, hypotheses, to conclusions and recommendations; Also as a specific method was chosen the deductive method that allowed to approach the theories that supported the investigation and the inductive method that served to identify the working conditions and their incidence in the performance of the workers in the study organization, the sample of the Research was made up of 62 workers randomly chosen stratified from a total of the population of 405 workers between personnel appointed and contracted.

Key words: Working conditions, Work performance, and Worker performance.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Regional Pasco, como entidad pública del país, tiene como propósito, contribuir hacia el desarrollo de la región Pasco, mediante la aplicación coherente y eficaz de las políticas públicas e instrumentos de desarrollo económico, social, poblacional y ambiental, a través de los planes, programas y proyectos, orientados al a generación de economías, generación de empleo productivo, mejoramiento de los niveles de ingresos, mejora del bienestar social de la población, principales dinamizadores de la economía regional orientados a reducción de la extrema pobreza.¹

El alcance de estos propósitos del sector público, me llevó a tener en consideración y resaltar la importancia de las condiciones de trabajo que realizan los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco, e investigar su nivel de desempeño laboral, orientado al cumplimiento de los objetivos de esta institución pública. El tema de investigación encontrado trató de las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno regional Pasco durante el periodo del año 2014, se realizó en la sede central del Gobierno regional Pasco, para el cual se utilizó métodos inductivo y deductivo y de análisis e instrumentos de investigación pertinentes.

Para ello el presente trabajo de investigación se estructuro de la siguiente manera: Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA; que permitió diagnosticar, identificar y analizar la problemática de las condiciones laborales y como esta afecta en el desempeño laboral de los

¹ Memoria anual del Gobierno Regional de Pasco, 2008.

trabajadores; Capítulo II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL: que considera los fundamentos técnico – científicos del estudio, que consolida los paradigmas y teorías que permitieron explicar la problemática del desempeño de los trabajadores y como ello condiciona una adecuada gestión en el gobierno regional Pasco; Capítulo III: METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: que comprende la definición de la Población y contexto en estudio, referido al ámbito de observación, consignando cifras cuantitativas de la población objeto de nuestro estudio; las técnicas para la recolección de datos, donde se aplicó las estrategias de obtención de información de cada aspecto observado a través del cuestionario, procesamiento informático y Análisis de datos, la organización, clasificación, codificación y tabulación de la información nos permitió obtener datos importantes sobre el objeto de nuestro estudio; Capítulo IV: RESULTADOS OBTENIDOS: resultados que nos indujo a diagnosticar, evaluar y proponer acciones que conlleven a determinar la influencia de las condiciones de trabajo en el gobierno regional y como ello determinar el desempeño de los trabajadores y proponer de esta manera las acciones de mejora.

El Autor.

ÍNDICE

Pág.

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRAC

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA12

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:16

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....17

1.3.1. Problema Principal17

1.3.2. Problemas Específicos:17

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS17

1.4.1. Objetivo General:17

1.4.2. Objetivos Específicos18

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN18

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....19

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO20

2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS23

2.2.1.	Valoración Social del Trabajo.....	23
2.2.2.	Condiciones de Trabajo.....	32
2.2.3.	La Gestión de Recursos Humanos.....	58
2.2.4.	El Desempeño Laboral.....	60
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	71
2.4.	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	73
2.4.1.	Hipótesis General:.....	73
2.4.2.	Hipótesis Específicas:.....	73
2.5.	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	73
 CAPÍTULO III METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN		
3.1.	TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	75
3.1.1.	Tipo de Investigación.....	75
3.1.2.	Nivel de Investigación.....	75
3.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	75
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	76
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	76
3.4.1.	Población.....	76
3.4.2.	Unidad de Análisis:.....	77
3.4.3.	Muestra.....	77
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	79
3.5.1.	Técnicas.....	79

3.5.2. Instrumentos	79
3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	79
3.7. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	80
3.8. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	82
4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.....	82
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS	108
4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	113
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

El mejoramiento de las condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos de la OIT. A pesar que hay aumentos salariales en numerosos países, muchos trabajadores aún ganan muy poco y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas. Por otra parte, en algunos países hay una reducción en el tiempo dedicado al trabajo, pero también es cierto que este cambio suele venir acompañado por una incertidumbre que puede debilitar la seguridad del empleo y plantear nuevas dificultades para conjugar el trabajo y la familia. Las condiciones de trabajo peligrosas o poco higiénicas tienden a desaparecer en el mundo industrializado, pero aún son frecuentes en el mundo en desarrollo (OIT, OIT condiciones de trabajo, 2016).

Las condiciones de trabajo en la última década reflejan un alarmante deterioro a mayoría de los países latinoamericanos. 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), 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

La crisis económica del Perú en los 90 había generado un caos en las políticas de producción reduciendo el producto bruto lo cual produjo un impacto negativo sobre el empleo no existiendo una evaluación exhaustiva del impacto que han tenido los cambios en la legislación laboral sobre las condiciones de trabajo⁴. Por lo que la reducción de la actividad sindical, el aumento de la rotación del empleo y el uso de contratos temporales hacen presumir que ellas se han deteriorado que el esfuerzo por proteger la salud y la vida de los trabajadores no es lo más importante y cómo podemos exigir un óptimo desempeño de los trabajadores si dejamos de lado lo más importante.

Las condiciones de trabajo en el sector público Gobierno regional

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

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

⁴ (1997), "Empleo, Productividad e Ingresos en el Perú, 1990 – 1996", documento de Trabajo No 67, Equipo Técnico Multidisciplinario, Oficina Internacional del Trabajo, Lima

Pasco, gracias a la ley del empleado público⁵ se ha podido resarcir algunas falencias pero no del todo y esto se ve reflejado en el incumplimiento de los objetivos trazados, ya que se ha dejado de lado la salud y seguridad del trabajador factores importantes no sólo por razones jurídicas o por los principios de un desarrollo más humano sino porque el mejoramiento de las condiciones de trabajo tiene un efecto relativamente rápido y mensurable en la productividad que es sinónimo de un buen desempeño laboral.

Entre los principales problemas de orden laboral que se encontraron en el Gobierno Regional de Pasco al momento de la investigación, los cuales fueron generando condiciones laborales no tan adecuadas, fueron:

- i) la precaria y deficiente infraestructura física institucional, carente de ambientes de trabajo amplios y adecuados, con limitada implementación de medios, materiales y de equipos tecnológicos acorde a las necesidades de una gestión pública moderna;
- ii) Se encontró que la estructura organizacional o modelo organizacional de forma vertical, no obedece a los requerimientos y necesidades públicas, a fin de ser más efectivas, la interacción y servicios a los grupos de interés externos como son los la población beneficiaria de las distintas provincias de la región Pasco que demandan programas y proyectos sostenibles;
- iii) Los instrumentos de gestión; principalmente el plan estratégico institucional carece de una visión compartida, el mismo que no fue elaborado con participación plena y

⁵ **Ley del Funcionario Público y empleados de confianza.** - La presente Ley tiene por objeto establecer el régimen jurídico aplicable a los funcionarios públicos y empleados de confianza de acuerdo con la Constitución Política y la Ley Marco del Empleo Público.

mayoritaria con los grupos de interés interno (personal de la institución) y externos (grupos sociales y organizacionales de la región Pasco); motivo por el cual no consideran las principales demandas internas como: programas y proyectos de desarrollo del sistema de gestión institucional, de capacitación y desarrollo del trabajador. Estas situaciones internas entre otras, como el inadecuado ambiente y clima laboral, han ido generando condiciones laborales y de trabajo no muy óptimas, de bajo nivel de eficiencia y limitada productividad en el trabajo.

Si esta organización pública, continúa desarrollando un sistema de gestión institucional, fundamentalmente sobre la base de condiciones laborales no tan adecuadas, seguirá siendo, poco eficiente en los servicios públicos, con limitada productividad en el trabajo, con trabajadores no motivados, consecuentemente, con escasos aportes con programas, proyectos de inversión pública de impacto para la población beneficiaria de la región.

En los últimos años, se ha podido observar la veracidad de las afirmaciones anteriores sobre todo el bajo desempeño laboral que tienen los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco, motivo por el cual en el año 2009 se ha devuelto parte del presupuesto asignado por el Estado para esta región por la incapacidad de inversión de las autoridades del sector público. Es por ello, la importancia estudiar profundamente, los factores laborales que incide directamente en el mejoramiento del desempeño laboral; como las condiciones de trabajo y de qué manera se puede mejorar esta situación para lograr los objetivos esperados y de esta manera no

tener que devolver los presupuestos que le fueron otorgados para la mejora de los servicios públicos, los cuales están permitiendo de forma gradual mejora calidad de vida, de los beneficiarios y poblaciones de la región Pasco.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

Luego de haber descrito la problemática relacionada con el tema de investigación, con fines metodológicos, a continuación, se delimitó en los siguientes aspectos

Delimitación Espacial:

El espacio geográfico que abarcó la presente Investigación fue la entidad Gobierno Regional de Pasco, de la provincia y región Pasco.

Delimitación Temporal:

El periodo de estudio de la presente investigación comprendió el año 2015; entre los meses de setiembre a diciembre del año indicado.

Delimitación Social:

Se consideró a los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco (nombrados y contratados).

Delimitación Conceptual:

Condiciones de trabajo. - las Condiciones de trabajo es de carácter interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleado, teniendo en cuenta aspectos diferenciados, como las condiciones medioambientales, las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo, las condiciones organizativas que rigen 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.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema Principal

¿En qué medida las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral, de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco, 2014?

1.3.2. Problemas Específicos:

- ¿Cuál es la incidencia entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?
- ¿Cuál es la incidencia que existe entre las condiciones físicas y la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?
- ¿Cuál es la incidencia entre las condiciones organizativas y la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?
- ¿En qué medida las condiciones psicológicas inciden en la motivación de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General:

Identificar en qué medida las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral, de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco,

2014.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la incidencia entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.
- Determinar la incidencia que existe entre las condiciones físicas y la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.
- Identificar la incidencia entre las condiciones organizativas y la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco
- Determinar en qué medida las condiciones psicológicas inciden en la motivación de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La adopción de un sistema formal de formulación evaluación y control de las condiciones de trabajo que tendrá efectos positivos en el desempeño del trabajador del Gobierno Regional de Junín. Se tuvo en cuenta de un sistema adecuado de evaluación, para identificar las inconformidades en cuanto a las condiciones físicas, ambientales, psicológicas y administrativas que tiene el trabajador público que no le permite el desempeño efectivo de sus labores diarias. La implantación de un sistema de mejora de las condiciones laborales, permitirá una evaluación confiable del desempeño y laboral de los trabajadores de la organización de estudio, a la vez permitirá la identificación y solución de

problemas para coadyuvar al alcance del nivel esperado en cuanto a rendimiento productivo del trabajador.

Por tanto, los resultados de las evaluaciones, de las condiciones laborales permitirán mejorar considerablemente la forma de implementar las carencias que se encuentren en el desempeño laboral, logrando la optimización de los recursos públicos, en bien de la seguridad y bienestar de la población pasqueña. Se mejora la gestión de recursos humanos, a través de la concientización del bienestar social de los trabajadores. Asimismo, la investigación permitirá probar los postulados teóricos referidos a las condiciones de trabajo y su influencia en el buen desempeño laboral, logrando conocer a profundidad el comportamiento de las variables y la relación que existe entre ellas de esta manera se podrá apoyar o discrepar con otras investigaciones relacionadas con el tema.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

En la elaboración del tema de investigación no se han encontrado fuertes limitaciones que afectaron su desarrollo; sin embargo debemos mencionar, algunas limitaciones poco significativas, de orden económico, que en el camino se fueron solucionando, permitiendo el desarrollo normal del proceso de investigación tal como fue planificado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

En la Escuela de Postgrado existe una tesis denominado “Incidencia del plan de desarrollo Regional concertado y del presupuesto participativo en la gestión del Gobierno Regional Pasco” (Lopez & Gutierrez, 2014) presentado por el Econ. Oscar López Gutiérrez, de la Maestría en Gestión Empresarial. En la mencionada tesis concluye: i) que el plan de desarrollo concertado se constituye en un instrumento y una herramienta fundamental de la gestión y administración; que contiene el análisis prospectivo, la evaluación del entorno externo, el planteamiento de la filosofía estratégica de la organización como son; la visión, misión y valores; así como la determinación de ejes estratégicos, la elección de estrategias y la identificación de proyectos, programas de inversión pública; los cuales fueron considerados en el Presupuesto Participativo del Gobierno

Regional.

Esta investigación, nos ayudó a precisar algunas e inducir de algunas carencias, deficiencias y limitaciones institucionales de orden interno, en materia de gestión que vienen adoleciendo esta organización pública; el entrapamiento de obras de inversión pública orientadas a generar una adecuada e infraestructura moderna para esta institución que se encuentra paralizada por varios años, que el plan de desarrollo no tomó en cuenta la modernización de esta organización en su sistema de liderazgo y gestión, que incide en el mejor servicio a la ciudadanía entre otros.

Según la tesis de investigación de Mayuri (2006) "Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006", que tuvo como objetivo determinar y evaluar de qué manera un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006; cuya hipótesis fue: un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006; la Investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006; asimismo; ii) Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un

Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo A se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006; iii) Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% Un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo B se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006; iv) Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo C se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006; v) Como resultado del trabajo de investigación se ha demostrado con el diseño de 4 grupos que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa; Los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que releja el conocimiento y practica de los conocimientos alcanzados; la investigación se realizó el año 2006 en la Universidad nacional mayor de San Marcos; estudio de tipo básico y aplicado, donde el diseño de la investigación fue experimental, cuyo diseño se formó de Cuatro Grupos Aleatorizados con Pre Prueba y Post Prueba, de corte transversal, tal como lo define Hernández, Roberto y otros (2006 p.208) caracterizados porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es lograr describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado, mediante la prueba t o mediante pruebas de correlación”.

Para probar las hipótesis formuladas se construyeron puntuaciones medias y medianas por cada dimensión de la variable Capacitación Empresarial, así como para la variable Desempeño Laboral para luego calcular los coeficientes de la Correlación de Pearson y someterlas a la prueba de hipótesis correspondiente mediante el estadístico t- student. El cálculo del coeficiente de correlación de Pearson, junto al estadístico de prueba t- student, es incorporado en todos los software, particularmente en el programa informático Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 12.0 en español, la cual se usa en este trabajo de investigación; donde la población de estudio en la investigación es el universo del personal de la FEBAN (100 trabajadores a plazo indeterminado) ya que éstos participan de manera exclusiva y cotidiana en las actividades diarias y viven con intensidad las dimensiones que se pretende medir; donde el tamaño de muestra por conveniencia se determinó de 80 participantes.

2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS

2.2.1. Valoración Social del Trabajo.

La calidad de trabajo productivo se suele negar a numerosas actividades inmateriales, entre ellas la circulación y supervisión, se considera que: por su naturaleza esas actividades no pertenecen a la esfera de la mercancía. Por otra parte, la concepción del trabajo abstracto como gasto de energía llega a considerar que el trabajo más intenso o calificado crea más valor que el trabajo promedio. Para definir cuáles son las actividades productivas y para determinar la cantidad de valor que crea un trabajo productivo, se crea un criterio único; el de trabajo indirectamente

social, o sea, trabajo que se considera socialmente útil a través de la venta del producto. Por lo tanto, se defiende la idea de que el trabajo abstracto (el común denominador de las mercancías la sustancia del valor), no es otra cosa que trabajo indirectamente social, y de ahí, se deducen las concepciones de trabajo productivo en el plano cualitativo y cuantitativo. Como el trabajo social es común denominador de las mercancías; estas se pueden definir de manera precisa: las mercancías son productos del trabajo indirectamente social. Es el trabajo dedicado a producir una mercancía que luego se vende. Crear valor es, pues, realizar un trabajo indirectamente social, o sea participar en la producción de mercancías que se venden en el mercado. De esta concepción del valor se derivan varias consecuencias; en primer lugar, todo trabajo realizado crea valor independientemente de las características sociales de las empresas y productores, de la naturaleza concreta de las mercancías vendidas y de las actividades involucradas. En segundo lugar, hay que subrayar que el valor implica producción y venta. La producción por sí misma no es suficiente: antes de vender la mercancía, el tiempo de trabajo que se gastó, no cuenta como valor sino como trabajo privado, que aún debe ser reconocido socialmente. En tercer lugar, todos los productores están en igualdad de condiciones en cuanto a la cantidad de valor que crea el trabajo presente. Recordemos la definición del valor: valor = trabajo abstracto = trabajo indirectamente social. Para que haya creación de valor es necesario y suficiente que el trabajo sea indirectamente social, que contribuya a crear un producto que se vende en el mercado, donde no se toman en cuenta las características sociales

específicas de las empresas, productores, ni características de los productos vendidos (Jacques, 2007).

En la ciencia de la administración y administración científica pregonadas por Frederick Taylor y Henry Fayol; consideran para que se concentre la organización en el trabajo para la eficiencia y la productividad; propusieron un sistema de administración para hacer de la mejor forma un trabajo y conseguir una mejora dramática en la productividad, como resultado del planeamiento del trabajo, la asignación de tareas, dividida en tareas más pequeñas para una solución óptima, la supervisión y control del trabajo, y los premios y castigos; y plantearon cinco etapas para el mejoramiento del trabajo: i) Escoger personas con habilidad para un trabajo., ii) Estudiar las operaciones elementales o movimientos del trabajo., iii) Tomar tiempos y seleccionar la forma más rápida de hacerlos., iv) Eliminar movimientos innecesarios, lentos y falsos de trabajo., v) Resumir la mejor forma de hacer el trabajo en el menor tiempo (Bendezú & Hector, 2013). Esta referencia de estos autores de la administración nos dio a entender de la importancia del trabajo y de las condiciones laborales desde elegir al trabajador de talento y contar con las condiciones más adecuadas como medios, materiales y recursos, constituyen principales condicionante que permiten mejorar la eficiencia en el trabajo, la productividad, y de tener estas condiciones generan un impacto favorable en la efectividad de la organización en los servicios públicos a la ciudadanía.

Algueras Sorauren, Ignacio (2004), considera a la valoración social

del trabajo como: Una condición de trabajo inmaterial que actúa de forma directa sobre la autoestima y motivación de los trabajadores cualquiera que sea la actividad que realicen o la empresa donde presten sus servicios⁶. A este concepto se le conoce como ética laboral o ética del trabajo. La movilidad de los trabajadores en la organización, puede estar motivada en gran parte por la búsqueda de mejor valoración social de las tareas que realizan. Las condiciones en las que realicen su trabajo influirán en el rendimiento de los trabajadores.

La práctica de la ética en el trabajo, constituye un factor clave de éxito de la organización y que permite a través de la formación y consolidación de una cultura social del trabajo el emprendimiento laboral, orientado hacia la generación de condiciones laborales adecuadas; en infraestructura, servicios al trabajador, ambiente laboral adecuado, sistema de motivación pertinente que inciden directamente hacia un trabajo ordenado, con compromiso y de calidad en la generación de servicios, obras y proyectos con el adecuado aprovechamiento y optimización de los recursos materiales, económicos y humanos.

En este contexto, el trabajo se constituye en un factor de producción por el cual se recibe una mayor o menor compensación, dependiendo del esfuerzo que se les exija, dado que el trabajo es considerado como una acción humana. La valoración social del trabajo tiene elementos sociales como: la justicia, la lealtad hacia los compañeros de trabajo, o la ética del

⁶ Algueras Sorauren, Ignacio (2004), Valoración social del trabajo, Departamento de Teoría e Historia Económica, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

trabajo que influyen directamente en el mercado laboral. A una mayor valoración del trabajo del trabajador, realizan mejor su trabajo, significa una mejora de la calidad del producto intercambiado en el mercado, haciéndolo más atractivo e incrementando la demanda de los productos. El trabajador se propone durante su vida laboral conseguir calidad en su trabajo, esta búsqueda está relacionada con su valoración del trabajo por lo que, cuanto mayor sea la valoración del trabajo por parte de la persona, mayor será el sentido que ésta encontrará al esfuerzo, puesto que lo verá no sólo como un mal que es necesario soportar para obtener una renta, sino como algo que repercute en beneficio de él mismo.

A mayor valoración del trabajo por parte del trabajador, mayor será el esfuerzo ofrecido. En este sentido el trabajador se esforzará en la medida en que entienda que el trabajo también es beneficioso para él, si considera que el trabajo sólo es un mal que tiene que soportar, entonces su rendimiento será menor y su productividad también.

El estudio del trabajo realizado por el Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional de la Universidad de La Laguna de España, evalúa el valor del trabajo social en el marco de la Teoría X y la Teoría Y. Estas oposiciones quedan resumidas, en parte, según Porter, Lawler y Hackman (1975), en la clásica distinción propuesta por McGregor (1960) y Argyris (1964), entre la Teoría X frente a la Teoría Y sobre el Ser Humano. Estas teorías se refieren a dos puntos de vista del sentido común, que dichos autores identificaron, y en ningún caso debe entenderse que se trata de teorías en un sentido académico científico (Arnold, Cooper y

Robertson, 1995). La Teoría X asume que el Ser Humano tiene una aversión al trabajo que es inherente a su condición humana. El individuo evitará el trabajo siempre que pueda. Según Porter, Lawler y Hackman, esta asunción tiene sus raíces en la creencia bíblica de que el trabajo es un castigo divino. Dada esta aversión por el trabajo, la mayoría de la gente ha de ser obligada a trabajar en pos de los objetivos organizacionales. El salario como compensación del esfuerzo laboral, o cualquier otro tipo de recompensa en cualquier otro tipo de relación, no son suficientes para que el individuo ejerza el esfuerzo necesario. Por ello, la organización tendrá, además, que amenazar al individuo con algún tipo de castigo si incumple sus obligaciones. Finalmente, este Ser Humano prefiere ser dirigido, desea evitar responsabilidades, tiene pocas ambiciones, y busca la seguridad y estabilidad ante todo. Esta forma de ver al Ser Humano es ampliamente aceptada en nuestra sociedad, aunque lentamente se intenta imponer una teoría alternativa, a la que McGregor (1960) llama la Teoría Y. Ésta consiste en un modelo que asume que el esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural para el hombre como lo son el juego o el descanso. El trabajo, pues, no es necesariamente desagradable, sino que el gusto o disgusto que sienta el trabajador al desempeñarlo, dependerá de condiciones controlables. Estas condiciones pueden hacer del trabajo una fuente de satisfacción y, por tanto, se realizará de forma voluntaria. Por el contrario, pueden también hacer del trabajo una fuente de dolor, que tenderá a ser, naturalmente, evitada. Esta teoría asume también que el individuo se autodirigirá y autocontrolará para conseguir los fines con los que se

comprometa, por lo que el control externo no siempre es necesario. Este compromiso con objetivos depende de las recompensas asociadas con su consecución, que pueden estar dirigidas, bajo las condiciones adecuadas, hacia la consecución de las metas organizacionales mismas. Normalmente, los Seres Humanos no sólo aprenden a aceptar la responsabilidad, sino también a buscarla, de manera que la falta de ambición y la evitación de las responsabilidades son consecuencias de la experiencia de los individuos, y no inherentes a los mismos. Finalmente, la capacidad de aplicar la imaginación, la creatividad y el ingenio en la solución de problemas organizacionales, está ampliamente, y no estrechamente, distribuida entre la población. A estas dos teorías puede añadirse una tercera visión del Hombre que podemos llamar el punto de vista social (Schein, 1988), y que tuvo una gran influencia en el período que siguió a la II Guerra Mundial (Furnham, 1997), principalmente bajo el empuje del movimiento de las relaciones humanas, impulsado, a su vez, por los trabajos de Mayo y sus colaboradores en la planta de Hawthorne (Peiró, 1987). Este punto de vista asume que la conducta individual está influida fundamentalmente por las interacciones sociales; que las personas buscan relaciones sociales significativas en el trabajo, y responden a las expectativas de quienes les rodean, a veces, incluso más que a los incentivos económicos. Todos los trabajadores llevan a su trabajo, un mundo social. Crean un mundo social en su entorno laboral con el que intentan cubrir sus necesidades sociales esenciales, que no desaparecen al cruzar los límites de la organización. Los elementos de diseño del trabajo

que conlleva esta perspectiva se basan en las promociones de actividades sociales en la organización, tanto laborales como extra laborales. El lema de este movimiento es hoy prácticamente incuestionado: El Ser Humano es un ser social (Díaz, 1998).

De acuerdo a las Naciones Unidas, según el informe sobre el desarrollo humano del año 2015, y en la que se considera el tema el trabajo al servicio del desarrollo humano; Esta constituye la idea básica de que el trabajo es un impulsor dinámico fundamental para mejorar el desarrollo humano, que se basa en un grupo de 156 países que abarcan el 98% de la población mundial. Muestra que, en los últimos 25 años, un mayor número de países y de personas ha salido de la categoría de desarrollo humano bajo (de 62 países con más de 3.000 millones de personas en 1990 a 43 países con algo más de 1.000 millones de personas en 2014); al mismo tiempo, un mayor número de países y de personas ha pasado a formar parte de las categorías de desarrollo humano alto y muy alto combinadas (de 47 países con 1.200 millones de personas en 1990 a 84 países y más de 3.600 millones de personas en 2014). En el fondo, la franja inferior azul claro representa la primera tendencia, y la franja verde superior, la segunda tendencia. En primer plano, el círculo de figuras humanas que representan a trabajadores de diversas actividades, incluidos el trabajo creativo y el voluntariado, no solo recuerda que su trabajo contribuye al progreso en materia de desarrollo humano simbolizado por los colores del fondo, sino que también refleja el dinamismo del trabajo y las sinergias mutuas de diversos tipos de trabajo (PNUD, 2015).

De acuerdo a la Universidad San Martín de Porras de Lima Perú, la Escuela de Negocios EUCIM, al trabajar sobre los derechos humanos y la constitución económica se refiere al valor del trabajo; considera que todo ser humano tiene derecho a la educación, a la tenencia de la tierra y los derechos laborales consagrados en la Constitución Mexicana de 1917, y el surgimiento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los convenios sobre las horas de trabajo y el desempleo en 1919. Asimismo, resalta que es interesante lo que manifiesta Eucken⁷ “La economía de los pueblos modernos, en la que, desde el punto de vista de la división del trabajo, están íntimamente unidos muchos millones de economías individuales, y que representa un gigantesco taller, necesita, para poder funcionar, la ordenación según determinados principios. Asimismo, el artículo n.º 59 de la Constitución recoge una cláusula de garantía para las libertades de trabajo, empresa, comercio e industria; pero, a la vez, establece el mandato de: «Brindar oportunidades de superación a aquellos sectores que sufren cualquier desigualdad, en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades» (USMP, Los derechos humanos y la constitución económica, 2014).

Al abordar la teoría de la democracia y la gobernabilidad democrática, encontramos el sustento del valor del trabajo, en su concepción de la ética moderna, Hegel reconoce con claridad tres instancias éticas de interacción humana: aquella en la que la sangre y el

⁷ EUCKEN, Walter. Cuestiones fundamentales de la economía política. Madrid, Revista de Occidente, 1947, p. 78.

afecto mutuo es el fundamento de los vínculos intersubjetivos (la familia); el ámbito de las relaciones socioeconómicas que se desarrolla en el mundo del trabajo y del mercado (la sociedad civil) y los espacios de deliberación y decisión políticas (el Estado). Asimismo, encontramos el sustento en el tercer concepto de sociedad civil que corresponde a la definición actualmente en uso en la filosofía política contemporánea, y que goza de consenso entre las teorías de la democracia. Así, se llama sociedad civil al conjunto de instituciones cívicas y asociaciones voluntarias que median entre los individuos y el Estado. Se trata de organizaciones que se configuran en torno a prácticas de interacción y debate, relacionadas con la participación política ciudadana, la investigación, sobre la base del trabajo y la fe; constituyen, por tanto, espacios de actuación claramente diferenciados respecto al aparato estatal y del mercado (USMP, 2014).

2.2.2. Condiciones de Trabajo.

El concepto de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) es parte de una visión integradora de la relación del hombre con su medio social, físico y parte cultural, y con su calidad de vida en general. Esta visión integradora relaciona directamente los aspectos sociales que son parte de la vida de las personas y de los trabajadores con los aspectos propios de la vida laboral. La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud ocasionados por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una

deficiente o inadecuada organización del trabajo. Decimos que, como el medio ambiente de trabajo es una parte indivisible del medio espacio total en que vive la persona, la salud se ve influenciada por las condiciones de trabajo. Puede decirse que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, entre otras) (OIT, 2014).

Las condiciones de trabajo son un pilar importantes dentro de las empresas e instituciones ya que son el cimiento para generar satisfacción en nuestros trabajadores, teniendo la definición más normativa realizada por la Organización Internacional de Trabajo, que es de la siguiente manera: “Es una área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo”.⁸ La Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la salud⁹ comparten definiciones comunes para establecer buenos estándares de salud y seguridad en el sitio de trabajo suelen ser los siguientes: Morales: Un empleado no debería correr riesgos de sufrir accidentes en el trabajo, ni tampoco otras personas relacionadas con la actividad laboral. Económicas: Muchos gobiernos aceptan que las malas condiciones de trabajo redundan en un mayor costo para el estado, por el costo del pago del seguro social para los

⁸ Organización Internacional del trabajo-OIT (GINEBRA, Julio, 1979)

⁹ Organización Internacional de la salud y OIT.(desde 1951 hasta la actualidad) definen los estándares de salud y seguridad en el trabajo.

discapacitados y del tratamiento médico, y la disminución de la fuerza laboral. Las organizaciones también pueden sufrir desventajas económicas, tales como los costos burocráticos, la disminución de la producción, y la pérdida de la imagen positiva ante los restantes empleados, los consumidores y el público en general. Legales: Los requerimientos mínimos de salud y seguridad en las condiciones de trabajo suelen estar tipificados en el Derecho penal o el Derecho civil; suele considerarse que sin la presión legal las organizaciones podrían no sentirse obligadas a afrontar los costos de mejorar las condiciones de trabajo sólo por las razones morales o de ganancia a largo plazo.

Marco Normativo Internacional: La convención de 1981 de la OIT¹⁰ sobre la Seguridad y Salud n.º 155 y sus recomendaciones n.º 164, dispone que se adopten medidas y políticas nacionales de seguridad y salud en el trabajo y estipula las actuaciones necesarias tanto a nivel nacional como a nivel empresarial para impulsar la seguridad y salud en el trabajo y la mejora del medioambiente. La convención de 1985 de la OIT sobre Seguridad y Salud, n.º 161 y sus recomendaciones n.º 171, dispone la creación de servicios de salud laboral que contribuyan a la implantación de las medidas políticas de seguridad y salud en el trabajo. Instrucciones técnicas y éticas para la vigilancia de la salud de los trabajadores, Comisión Internacional de Salud Laboral (ICOH), con sede en Roma (Italia). Asociación Internacional de la Seguridad Social (ISSA), en sede en Ginebra

¹⁰ Organización Internacional del Trabajo - OIT (GINEBRA, Julio, 1979)

(Suiza).¹¹

Llamamos trabajo a una invención de la modernidad. La forma en la que lo conocemos, lo practicamos, y lo situamos en el centro de la vida individual y social, fue inventada y luego generalizada con el industrialismo. El “trabajo” en el sentido contemporáneo no se confunde ni con las tareas, repetidas día a día, que son indispensables para el mantenimiento y reproducción de la vida de cada uno; ni con la labor, por muy obligada que sea, que un individuo lleva a cabo para realizar un cometido del que el mismo o los suyos son los destinatarios y los beneficiarios ni con lo que emprendemos de motu propio, sin tener en cuenta nuestro tiempo, y nuestro esfuerzo, con un fin solamente que tiene importancia ante nuestros propios ojos y que nadie podría realizar en lugar de nosotros; hablamos de trabajo, es de naturaleza del trabajo doméstico, trabajo artístico, trabajo de autoproducción, por tanto el trabajo situado en la sociedad tiene cimientos de su existencia y la vez medio cardinal y fin supremo. La característica esencial de este trabajo el que tenemos, buscamos y ofrecemos es la de ser una actividad en la esfera pública, demandada, definida, reconocida como útil por otros y, como tal remunerada por ellos. Por tanto la base de la distinción entre lo laboral y no laboral radica en las finalidades, las condiciones y las circunstancias específicas de la tarea desarrollada. La meta de esta actividad en la sociedad obliga a un trabajo a cambio de la compensación económica correspondiente (Blanch, 2003).

¹¹ Riesgos y Salud Laboral Asociación Española de Dirección de Personal AEDIPE [1-2-2008

Según el pacto Mundial de las Naciones Unidas dan origen a los principios laborales: en el marco de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y es como sigue: La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es el organismo de las Naciones Unidas destinado a elaborar normas internacionales del trabajo. La OIT tiene una estructura tripartita y su dirección está en manos de los representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores. Los principios laborales se derivan de los Convenios y las Recomendaciones de la OIT, que establecen las normas internacionales del trabajo respecto de una amplia gama de temas relacionados con el mundo del trabajo, incluidos los derechos humanos en el trabajo, la SST, las políticas de empleo y el desarrollo de los recursos humanos. Habida cuenta la creciente preocupación por las consecuencias sociales de la globalización, en 1995, los miembros de la OIT, los representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores del ámbito internacional - reconocieron que cuatro categorías de principios y derechos del trabajo expresadas en ocho Convenios (los denominados “convenios fundamentales”), deberían considerarse fundamentales, pues protegen los derechos básicos de los trabajadores. Las categorías son las siguientes: i) la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; ii) la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; iii) la abolición efectiva del trabajo infantil; y iv) la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. El proceso culminó en 1998 con la adopción de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos

fundamentales en el trabajo, en la que se afirma que, por su mera pertenencia a la OIT, todos los Estados Miembros, incluso los que no hayan ratificado los Convenios en cuestión, tienen la obligación de respetar, promover y llevar a la práctica los principios relativos a los derechos fundamentales objeto de los citados Convenios. Los Convenios de la OIT son tratados internacionales que, al ser ratificados por un Estado Miembro, se transforman en una obligación que debe proyectarse en la legislación nacional; ésta regula, en última instancia, el funcionamiento de las empresas. Las empresas deben respetar la legislación nacional como parte de sus iniciativas para promover los principios laborales (OIT, 2010).

Tenemos un marco normativo internacional como la convención de 1981 de la OIT sobre la Seguridad y Salud n.º 155 y sus recomendaciones n.º 164, dispone que se adopten medidas y políticas nacionales de seguridad y salud en el trabajo y estipula las actuaciones necesarias tanto a nivel nacional como a nivel empresarial para impulsar la seguridad y salud en el trabajo y la mejora del medioambiente.

La convención de 1985 de la OIT sobre Seguridad y Salud, n.º 161 y sus recomendaciones n.º 171, dispone la creación de servicios de salud laboral que contribuyan a la implantación de las medidas políticas de seguridad y salud en el trabajo. Las instrucciones técnicas y éticas para la vigilancia de la salud de los trabajadores. Comisión Internacional de Salud Laboral (ICOH), con sede en Roma (Italia). Asociación Internacional de la

Seguridad Social (ISSA), con sede en Ginebra (Suiza).¹²

El valor intangible de las empresas radica en la buena reputación social que logren tener ante sus trabajadores, proveedores y clientes. Para que esto sea posible es necesario centrar la acción corporativa de la empresa en acciones tendentes a mantener una paz social con los trabajadores y unas estrategias organizativas que impliquen la mayor participación posible de todo el capital humano que integran las empresas. Villafañe Justo añade :“Las ideas básicas que refuerzan la imagen social de las empresas son dos: en primer lugar que la buena reputación refuerza el resto de los activos intangibles y, en consecuencia, los revaloriza; y, en segundo lugar, que, recíprocamente, el fortalecimiento de la marca, la cultura corporativa, la responsabilidad social de una empresa, etc. consolidan la reputación de esa empresa.”¹³

A nivel organizativo pueden tener incidencia los siguientes factores: i) *Responsabilidad social de la empresa.*, ii) Trabajo en equipo., iii) Conflictividad laboral., iv) Estilo de mando., v) Promoción laboral y carrera profesional., y vi) la estructura organizativa de la empresa.

Respecto a las condiciones de trabajo con riesgo laboral; se denomina riesgo laboral a todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño. La prevención de riesgos laborales es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores

¹² Riesgos y Salud Laboral Asociación Española de Dirección de Personal AEDIPE [1-2-2008]

¹³ Villafañe, Justo (2004). La buena reputación. Claves del valor intangible de las empresas Editorial Pirámide, Madrid, España [14-01-2008]

mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo. i) Normas de seguridad y salud: Las normas básicas de seguridad y salud en los centros de trabajo condicionan de forma significativa las condiciones generales de trabajo y son un conjunto de medidas destinadas a proteger la salud de los trabajadores, prevenir accidentes laborales y promover el cuidado de la maquinaria, herramientas y materiales con los que se trabaja. Las normas se concretan en un conjunto de prácticas de sentido común donde el elemento clave es la actitud responsable y la concienciación de todas las personas a las que afecta. La eficacia de la norma se concreta en el siguiente principio: Respételas y hágalas respetar. El cumplimiento de estos aspectos aumentará el sentido de seguridad y salud de los trabajadores y disminuirán los riesgos profesionales de accidentes y enfermedades en el trabajo.¹⁴; ii) Ergonomía en el puesto de trabajo, El diseño ergonómico del puesto de trabajo intenta obtener un ajuste adecuado entre las aptitudes o habilidades del trabajador y los requerimientos o demandas del trabajo. El objetivo final, es optimizar la productividad del trabajador y del sistema de producción, al mismo tiempo que garantizar la satisfacción, la seguridad y salud de los trabajadores.

El diseño ergonómico del puesto de trabajo debe tener en cuenta

¹⁴ [Portal temático sobre prevención de riesgos laborales](#) Riesgo laboral.ne

las características antropométricas de la población, la adaptación del espacio, las posturas de trabajo, el espacio libre, la interferencia de las partes del cuerpo, el campo visual, la fuerza del trabajador y el estrés biomecánica, entre otros aspectos. Los aspectos organizativos de la tarea también son tenidos en cuenta.

Para diseñar correctamente las condiciones que debe reunir un puesto de trabajo se tiene que tener en cuenta, entre otros, los siguientes factores: i) Los riesgos de carácter mecánico que puedan existir., ii) Los riesgos causados por una postura de trabajo incorrecta fruto de un diseño incorrecto de asientos, taburetes, etc., iii) Riesgos relacionados con la actividad del trabajador (por ejemplo, por las posturas de trabajo mantenidas, sobreesfuerzos o movimientos efectuados durante el trabajo de forma incorrecta o la sobrecarga sufrida de las capacidades de percepción y atención del trabajador)., iii) Riesgos relativos a la energía (la electricidad, el aire comprimido, los gases, la temperatura, los agentes químicos, etc.)¹⁵

El diseño adecuado del puesto de trabajo debe servir para: i) Garantizar una correcta disposición del espacio de trabajo., ii) Evitar los esfuerzos innecesarios. Los esfuerzos nunca deben sobrepasar la capacidad física del trabajador., iii) Evitar movimientos que fuercen los sistemas articulares., v) Evitar los trabajos excesivamente repetitivos., Normativa básica: La salud y la Seguridad en el Trabajo. Los principios básicos de la ergonomía.

¹⁵ Nogareda Cuixart, Silvia (1995) NTP_387: Evaluación de las condiciones de trabajo: método del análisis ergonómico del puesto de trabajo, INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España [24-11-2007]

Organización Internacional del Trabajo OIT.¹⁶

Con respecto a los riesgos laborales, 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., i) Aspecto general del centro de trabajo:, ii) El aspecto general de un centro de trabajo viene definido por la seguridad estructural¹⁷. , iii) 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

¹⁶ Callejo Ramos, Antonio (2007), Condiciones ambientales (ventilación y calidad del aire), en *OpenCourseWare*, Universidad Politécnica de Madrid, España [21-1-2007]

¹⁷ 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]

aumenta de forma considerable la duración de la jornada laboral, puesto que al horario normal en el 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.

Chavarría nos 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”.¹⁸ Los locales, los lugares de trabajo y las vías de circulación en los que los trabajadores estén particularmente expuestos a riesgos en caso de avería de la iluminación artificial deben poseer una iluminación de seguridad de intensidad suficiente.¹⁹ La iluminación deficiente ocasiona fatiga visual en los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad de trabajo y es

¹⁸ Chavarría Cosar, Ricardo Iluminación de los Centros de Trabajo Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, España [5-2-2008]

¹⁹ Instrucción Técnica Complementaria para Baja Tensión: ITC-BT-28 Instalaciones en locales de pública concurrencia

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.²⁰

Otro factor a tener en cuenta son los 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. 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.²¹

La condición de trabajo susceptibles a ocasionar trastornos psicológicos.- Martín Daza, Félix (1993) refiere: “así como las condiciones

²⁰ Guash Farrás, Juan (2001), Iluminación, en *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, vol. 2, parte VI. *Riesgos generales*, OIT. [1-2-2008]

²¹ Portal dedicado a la contaminación acústica

precarias en las que se desenvuelven muchos trabajadores está ocasionando una aparición creciente de trastornos psicológicos derivados de esas circunstancias”²². Los elementos potenciales que ocasionan estos trastornos son los siguientes: i) Precariedad laboral.- Marticorena, Clara define la precariedad laboral como “la situación que viven las personas trabajadoras que, por unas razones u otras sufren unas condiciones de trabajo por debajo del límite considerado como normal. La precariedad laboral tiene especial incidencia cuando los ingresos económicos que se perciben por el trabajo no cubren las necesidades básicas de una persona, ya que es la economía el factor con el que se cuenta para cubrir las necesidades de la gente.²³ ; ii) Relaciones laborales precarias.- la temporalidad de los contratos de trabajo es uno de los factores que más contribuyen a la precariedad laboral. Otra percepción de precariedad es la retribución salarial que se obtenga por el trabajo realizado y que muchas veces resulta insuficiente para cubrir las necesidades mínimas vitales que permitan a una persona poder vivir de forma autónoma. La jornada de trabajo que se tenga y el calendario anual laboral también puede ser percibido como síntoma de precariedad cuando muchas personas tienen que trabajar a tiempo parcial diario lo que les impide lograr la retribución necesaria o tener en cambio que trabajar jornadas de trabajo muy superior a la legal para poder conseguir el salario necesario como consecuencia de tener un sueldo muy bajo. También se considera

²² Martín Daza, Félix (1993), NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito labora

²³ Precariedad laboral y caída salarial. El mercado de trabajo en la Argentina post convertibilidad Clara Marticorena. 7º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo

precariedad la que sufren aquellos trabajadores que no son dados de alta en la Seguridad Social y por tanto carecen de las prestaciones que les da derecho a quienes están protegidos por la Seguridad Social., iii) Trastornos en la salud generados por la precariedad en el trabajo.- la precariedad laboral puede producir un aumento del sufrimiento psicológico y un empeoramiento de la salud y calidad de vida de las personas que dependen del trabajo o de la carencia del mismo. La incertidumbre sobre el futuro, que presenta el trabajo precario altera el comportamiento social del individuo, porque aumenta las dificultades para conformar y afianzar identidades individuales y colectivas en torno al trabajo. Las estadísticas de siniestralidad laboral indican que la incidencia de accidentes de trabajo es más alta entre la población con trabajo precario que las que tienen empleo estable, por desconocimiento y aplicación de las normas de seguridad de los trabajadores precarios y la realización a cargo de éstos de las actividades más nocivas y peligrosas, iv) Trabajo estresante.- Una definición del estrés que tiene gran aceptación es la de Mc Grath (1970): "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".²⁴ Se define como estrés a la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona.²⁵ En el ámbito laboral, se denomina estrés laboral a un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que concurren

²⁴ Martín Daza, Félix (1993), NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito labora

²⁵ Estrés, en *tusalud.com*, México [21-1-2008]

cuando las exigencias del trabajo superan a las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.²⁶. Algunas de las consecuencias negativas que ocasiona el estrés en el ámbito laboral, son las siguientes: Se puede desarrollar como trastorno psicológico agudo, Puede originar un incremento de accidentes laborales, Aumenta la tasa de absentismo laboral o bajo rendimiento de los trabajadores que lo padecen, Puede conducir a la incapacidad laboral por alteraciones somáticas o psicológicas y se puede crear un clima psicosocial enrarecido en los centros de trabajo asimismo el v) el Trabajo con esfuerzo mental: Las tareas que requieren gran exigencia intelectual provocan fatiga mental o nerviosa como consecuencia de una exigencia excesiva de la capacidad de atención, análisis y control del trabajador, por la cantidad de información que recibe y a la que, tras analizarla e interpretarla, debe dar respuesta. Arquer, Isabel de; Nogareda, Clotilde (2001), Definen al esfuerzo mental “como la cantidad de esfuerzo intelectual que se debe realizar para conseguir un resultado concreto. Los sistemas modernos de producción y gestión aumentan de forma considerable las demandas de la persona porque a menudo se introducen nuevas tecnologías para aliviar unas exigencias muy elevadas o para dar respuesta a una elevada demanda de producción”. Un exceso de automatización puede comportar la exclusión del ser humano del conjunto operativo, pero no reducir la carga de trabajo, sino que puede dar lugar a niveles de exigencia que van más allá de las capacidades humanas, en concreto, de las capacidades cognitivas y de toma de decisiones. Los

²⁶ Estrés profesional

síntomas de fatiga mental son: dolores de cabeza, sensación de cansancio, alteraciones en la capacidad de atención, somnolencia, fallos de precisión en los movimientos, y se traduce en disminución del rendimiento, de la actividad, aumento de errores, etc. El esfuerzo mental está regulado por la norma ISO 10 075, titulada Principios ergonómicos relacionados con la carga de trabajo mental.²⁷ Esta norma define el término fatiga como la alteración temporal de la eficiencia funcional de la persona. Esta alteración es función de la actividad previa realizada con esfuerzo mental: (atención, concentración mental, memoria, esfuerzo visual, etc.) y de su estructura temporal. Además de la fatiga, se contemplan también otros síntomas derivados del esfuerzo mental: la monotonía, definida como reducción de la activación que puede aparecer en tareas largas, uniformes y repetitivas; la reducción de la capacidad de atención y el aumento de los tiempos de respuesta mental, y la saturación mental, es decir, el rechazo a procesar información procedente de estímulos, principalmente cuando estos son repetitivos. Entre otros vi) El Trabajo monótono y rutinario.- La monotonía en el trabajo surge de realizar tareas repetitivas sin apenas esfuerzo y de forma continuada en el tiempo, así como la ausencia de iniciativa personal en la organización de la tarea que se realiza. El trabajo monótono y rutinario efectuado en un ambiente poco estimulante es propio de la producción en masa y determinadas tareas de oficina. También aparece la monotonía cuando se realizan tareas en lugares aislados faltos de contactos humanos. La monotonía y el trabajo repetitivo dependen de:

²⁷Arquer, Isabel de; Nogareda, Clotilde (2001), NTP_544: Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX Centro Nacional de Condiciones de Trabajo

Número de operaciones encadenadas de que conste la tarea Número repetitivo de veces que la tarea se realiza durante la jornada de trabajo Las actividades monótonas influyen negativamente en las facultades de la persona de forma unilateral, de lo que resulta una fatiga más rápida e incluso la aparición de depresiones psíquicas así como dolores musculares causados por posturas estáticas; vii) El acoso laboral.- Manuel Prieto Mendoza (2008) conceptualiza al Acoso laboral, también conocido como acoso psicológico en el trabajo, hostigamiento laboral, como “un continuado y deliberado maltrato verbal o modal que recibe un trabajador por otro u otros que se comportan con él de manera cruel y que atenta contra el derecho fundamental de todo ser humano a la dignidad y a la integridad física y psicológica”.²⁸. La persona que sufre acoso psicológico en su trabajo recibe un tipo de violencia psicológica reiterada a través de conductas de maltrato en el ámbito de su trabajo por sus jefes (acoso descendente) compañeros (acoso horizontal), subordinados (acoso ascendente), de forma sistemática y recurrente, durante un período que puede llegar a durar meses e incluso años. Se pretende hostigar, intimidar, o perturbar su desempeño profesional hasta conseguir el despido, la salida o el abandono temprano del trabajo por parte de la víctima. El acoso psicológico tiene como objetivo intimidar, reducir, aplanar, apocar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que

²⁸ Manuel Prieto Mendoza. Grafología universitaria.com (2-2-2008)

aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

La Naturaleza del Individuo: se considera a 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: i) 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., ii) Los incentivos económicos son el único elemento motivador del individuo., iii) Las organizaciones controlan las recompensas económicas y por tanto los comportamientos del individuo., iv) 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.

La concepción basada en el hombre social. Elton Mayo. Considera que: i) El hombre se encuentra motivado por necesidades sociales y son las relaciones o interacciones las que le brindan la oportunidad de satisfacer esas necesidades., ii) 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., iii) Concepción basada en el hombre que se 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., iv) Se reconoce la existencia de unas categorías de necesidades que van desde las denominadas de orden inferior o elementales hasta las de autorrealización., v) El individuo desea cierto grado de autonomía en su actividad que le permita desplegar sus capacidades y aptitudes., vi) El individuo dirigirá sus comportamientos hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización., vii) Concepción basada en el hombre complejo. La complejidad del ser humano se refleja en su carácter dinámico, en cuanto a su capacidad de evolución.²⁹

La gestión de recursos humanos y su evolución: comprende 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 señala tres estadios por los que ha pasado la gestión de los recursos humanos: i) 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., ii) Concentran sus funciones en la contratación, despido,

²⁹ La gestión estratégica de los recursos humanos Cap N° 1– Ramón Valle Cabrera (Addison-Wesley Iberoamericana)

estudio de fórmulas salariales ligadas al rendimiento y el análisis de puestos. Dos rasgos característicos de esta etapa son la consideración del 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., iv) 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., v) 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.

Fue muy importante también tener en cuenta al tema de estudio la calidad de vida laboral: según Davis, Keith, Newstrom, John W (1999), menciona que “El concepto de calidad de vida laboral tiende a producir un ambiente de trabajo más humano y busca emplear las habilidades más avanzadas de los individuos ofreciendo un ambiente que los aliente a mejorar esas habilidades”. La “Calidad de Vida Laboral” de una organización está compuesta por todos los factores que influyen o hacen al bienestar del trabajador desde que ingresa a la organización hasta que se retira de la misma. Es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del

empleado, realiza cambios culturales, trata de incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente y brindando oportunidades de desarrollo y progreso personal. Refleja el nivel de satisfacción de las aspiraciones y de los anhelos de las personas, que se traduce, en última instancia en la realización del individuo. “La Calidad de Vida Laboral impone la necesidad de ofrecer a los trabajadores mayores retos, tareas más complejas, más oportunidades de utilizar sus ideas. Con esto nos estamos refiriendo al “enriquecimiento del trabajo” que persigue la adición de profundidad a un puesto a través de la cesión a los trabajadores de mayor control, responsabilidad y discrecionalidad sobre el modo de desempeñar su trabajo”.

Fue muy importante también tener en cuenta al tema de estudio la calidad de vida laboral: según Davis, Keith, Newstrom, John W (1999), menciona que “El concepto de calidad de vida laboral tiende a producir un ambiente de trabajo más humano y busca emplear las habilidades más avanzadas de los individuos ofreciendo un ambiente que los aliente a mejorar esas habilidades”. La “Calidad de Vida Laboral” de una organización está compuesta por todos los factores que influyen o hacen al bienestar del trabajador desde que ingresa a la organización hasta que se retira de la misma. Es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales, trata de incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente y brindando oportunidades de desarrollo y progreso personal. Refleja el nivel de satisfacción de las aspiraciones y de los anhelos de las

personas, que se traduce, en última instancia en la realización del individuo. “La Calidad de Vida Laboral impone la necesidad de ofrecer a los trabajadores mayores retos, tareas más complejas, más oportunidades de utilizar sus ideas. Con esto nos estamos refiriendo al “enriquecimiento del trabajo” que persigue la adición de profundidad a un puesto a través de la cesión a los trabajadores de mayor control, responsabilidad y discrecionalidad sobre el modo de desempeñar su trabajo”.

Respecto a la Satisfacción Laboral, se puede mencionar según Davis, Keith, Werther, William B. (1995), define satisfacción laboral como la “actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”. De esta manera, la satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia él mismo y hacia la vida en general. Consiste en la diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la cantidad que cree que debería recibir. Fleishman, E.A. y Bass, A.R., (1971), menciona que “Aunque muchos de los factores que contribuyen a la satisfacción 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.

Fue muy importante también tener en cuenta al tema de estudio la calidad de vida laboral: según Davis, Keith, Newstrom, John W (1999), menciona que “El concepto de calidad de vida laboral tiende a producir un ambiente de trabajo más humano y busca emplear las habilidades más avanzadas de los individuos ofreciendo un ambiente que los aliente a mejorar esas habilidades”. La “Calidad de Vida Laboral” de una organización está compuesta por todos los factores que influyen o hacen al bienestar del trabajador desde que ingresa a la organización hasta que se retira de la misma. Es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales, trata de incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente y brindando oportunidades de desarrollo y progreso personal. Refleja el nivel de satisfacción de las aspiraciones y de los anhelos de las personas, que se traduce, en última instancia en la realización del individuo. “La Calidad de Vida Laboral impone la necesidad de ofrecer a los trabajadores mayores retos, tareas más complejas, más oportunidades de utilizar sus ideas. Con esto nos estamos refiriendo al “enriquecimiento del trabajo” que persigue la adición de profundidad a un puesto a través de la cesión a los trabajadores de mayor control, responsabilidad y discrecionalidad sobre el modo de desempeñar su trabajo”.

Respecto a la Satisfacción Laboral, se puede mencionar según Davis, Keith, Werther, William B. (1995), define satisfacción laboral como la “actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio

trabajo”. De esta manera, la satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia él mismo y hacia la vida en general. Consiste en la diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la cantidad que cree que debería recibir. Fleishman, E.A. y Bass, A.R., (1971), menciona que “Aunque muchos de los factores que contribuyen a la satisfacción 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.

Respecto a las necesidades humanas e incentivos pudimos resaltar como ya hemos mencionado, la conducta de las personas siempre está orientada a satisfacer necesidades., i) Necesidades: se define simplemente como la carencia de algo. Esta carencia puede ser de tipo material, espiritual u otro, pero cualquiera sea su origen, las personas buscan su satisfacción., ii) Las necesidades humanas han sido clasificadas por mucho estudio de la conducta humana, y uno de ellos es Abraham Maslow quien las clasifico así: Necesidades fisiológicas. Son aquellas que ayudan al cuerpo a estar en un estado de equilibrio físico. Dentro de dichas necesidades entra la necesidad de agua, comida, aire, reposo, etc. Necesidades de seguridad. - Son de índole física y psicológica y su objetivo

es hacer sentir al individuo seguro. El satisfacer esta necesidad favorece a que la persona se sienta protegido de los problemas físicos y los de fuerte carga emocional., Necesidad de pertenencia a un grupo y amor. - Las personas necesitan sentirse queridas y respetadas por un grupo en particular. La satisfacción de esta necesidad favorece a que la persona se sienta integrante de un grupo., la Necesidad de estimación. - Esta necesidad está integrada por el deseo de “ser alguien en la vida”. En ella se incluye el deseo de auto respeto, de logros, de sabiduría, de independencia y libertad. La Necesidad de autorrealización.- Comprende el deseo de auto cumplimiento, o sea la tendencia de estar actualizado. Según Maslow estas necesidades son jerárquicas tomando en primer lugar las necesidades fisiológicas, luego las de seguridad y así sucesivamente hasta llegar a la necesidad de autorrealización. También nos dice que si en el orden jerárquico no es satisfecha una necesidad es imposible poder satisfacer a siguiente. Maslow dice la jerarquía de las necesidades puede compararse a una pirámide en la cual la base son nuestras necesidades fisiológicas y así y hacia arriba tenemos las demás terminando con la necesidad de autorrealización.³⁰ Por otro parte podemos encontrar a una persona que está interesada principalmente en ganar dinero suficiente para obtener las cosas básicas y esenciales de la vida. La satisfacción de las necesidades superiores que él encuentra junto a su familia, en el club, en el sindicato, recompensan el no haber encontrado la satisfacción en el trabajo. a. incentivos. - Debido a esta gran variedad de necesidades y a su

³⁰ Maslow, Abraham H. *La pirámide de las necesidades*. Kairós. 1994.

naturaleza cambiante, los incentivos que son satisfactorios para un grupo, pueden ser significativos para otro en un momento determinado. Los incentivos bien manejados pueden crear un ambiente saludable de trabajo. Debe tomarse en cuenta que en individuo se pueden reconocer varias necesidades, en un momento determinado, y la satisfacción de esas necesidades dependerá de que se encuentran presentes varios incentivos en ese momento determinado. Existen varios tipos de incentivos, los cuales son: Dinero. Este incentivo es muy complejo ya que significa muchas cosas dependiendo la persona. Para algunos puede significar el sustento de su familia, cuando para otros significa prestigio y poder. Pero no debe suponerse que un aumento en el *salario* traerá un aumento en la producción. Más bien un gama de incentivos relacionados con la producción pueden dar mejores resultados esta versión es sustentada por Frederick W. Taylor tenía la convicción de que los empleados podrían aplicar una mayor esfuerzo si se les pagaba un incentivos financiero basado en el número de unidades que producían.³¹, Seguridad.- Si bien este tipo de necesidad es distinta en todos los individuos el satisfacerla puede hacer que los individuos que laboren en ella se queden y alcancen un mínimo de desempeño. Además, si un empleado logrará sentirse seguro en la organización e probable que dirija todo sui desempeño para tratar de lograr los objetivos de esta., Afiliación. Dentro de las organizaciones esta necesidad puede definirse como la necesidad de pertenecer a grupo en el cual el empleado encuentre apoyo y se sienta satisfecho en tu trabajo. Este

³¹ Taylor, PADRE DE LA ADMINISTRACION.

tipo de afiliación surge en una base completamente informal entre los miembros de una organización. Sin embargo, se debe luchar por que las relaciones formales que surgen la empresa sean tan satisfactorias como las informales., la Estima, se considera a la satisfacción de esta necesidad puede cumplirse a través de incentivos que principalmente implican prestigio y poder. La importancia que tienen los incentivos de esta categoría se ven muy influidos por los varios grupos de la organización por la sociedad., Autorrealización..- Los incentivos de esta categoría se dan cuando se logra tener un ambiente de competencia ocupacional y logro dentro de organización. La competencia ocupacional se refiere la habilidad del desempeño y los conocimientos por parte del individuo.³²

2.2.3. La Gestión de Recursos Humanos

Según (Gomez, 2008), en su texto gestión de recursos humanos, considera que el elemento o factor clave o de mayor relevancia en la gestión de una organización, es el elemento humano; por tanto, se trata de valorar la gestión de aquellas personas que ocupan posiciones de responsabilidad en cualquier área de la empresa; y su aportación hacia la adecuada gestión del personal a la eficacia y eficiencia de sus organizaciones. Por lo tanto, a los integrantes de una organización se les considera como “el principal activo de nuestra empresa u organización”; es decir la adecuada gestión de los recursos humanos es una excelente herramienta del éxito empresarial. En el mundo del trabajo sumamente competitivo, en el cual Wall Street Journal ha llamado “la jungla”, la

³² Libro de administración de empresa (Angel Baguer Alcalá, Edición 2005).

dirección de los RRHH, es relevante para tener éxito en la organización, la gestión de RRHH; y se gestione eficientemente el tiempo, que planifique su carrera, que continúe aprendiendo, que controle el pulso del mercado de trabajo para estar preparado para cambiar de empresario en poco tiempo, que negocie los sistemas de compensación, que invierta sabiamente en su jubilación, que trabaje con personas con diferente formación, que participe en la selección y evaluación de sus compañeros, que esté alerta ante situaciones de acoso sexual y prácticas discriminatorias y que informe de prácticas poco éticas o ilegales, entre otras.

Entre los principales retos en la gestión de recursos humanos; es la de los directivos, que son personas encargadas de otras personas y responsables de la ejecución correcta y a tiempo de las tareas que fomentan el éxito de su unidad

Todos los trabajadores (incluyendo a los directivos); en una estructura organizacional se pueden englobarse en personal de línea o personal administrativo. El personal de línea está directamente implicado en la producción de los productos de la empresa o en ofrecer sus servicios. Un director de línea se encarga de los trabajadores que están asignados al proceso de producción. El personal administrativo es aquel que apoya la función de línea. Los trabajadores son clasificados en función del grado de responsabilidad que tienen. Normalmente, el personal más antiguo (*senior employees*), por llevar más tiempo en la empresa, asume una mayor responsabilidad que el personal de más reciente incorporación (*junior employees*). El *personal exento* (también llamado a veces *personal*

asalariado) es aquel que no recibe una paga adicional por las horas extraordinarias (más de 40 semanales). El *personal no exento* sí que recibe una compensación por las horas extraordinarias. El reto del entorno se viene dando por fuerzas externas, que influyen sobre los resultados de la organización, los mismos, que están fuera de control de la organización. En suma, lo que interesa a la gestión de recursos humanos o del capital intelectual es la gestión de: equipos de trabajo auto gestionados, se gestione el estrés, el compromiso y lo que es de mayor relevancia el trabajador; donde considera la posibilidad de tener un departamento de recursos humanos centrado en la gestión.

2.2.4. El Desempeño Laboral

El desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados, pero nunca ha sido una tarea fácil y muchas veces la evaluación de ese desempeño deja mucho que desear en la práctica misma de la administración de las empresas, en virtud de que se trata de una actividad en la cual se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación y prestan importancia a elementos que no se refieren directamente al rendimiento efectivo de los trabajadores. Por eso se han diseñado muchos métodos y, en realidad, la naturaleza misma de las labores, permite que cada empresa adapte algunos de esos métodos o diseñe y aplique uno diferente ideado por sus administradores (Pérez & Anna, 2015).

En este contexto, según Pérez el desempeño se define como

“aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. En cambio, la administración del desempeño, es definida como “el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones. Si bien diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado que en las compañías en las que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenido mejores resultados, que en las que no fueron utilizadas, los administradores deben ser conscientes de que cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño es costosa, en términos de pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas, pérdida de motivación y moral. Recientemente se ha descubierto que toda Administración del desempeño es un ciclo dinámico, que evoluciona hacia la mejora de la compañía como un ente integrado.

Una de las mayores preocupaciones en nuestra sociedad actual es todo lo concerniente al empleo. Quizás las perspectivas que se han

estudiado con más intensidad, y donde más medidas correctoras se han establecido, han sido desempleo e incidencia del contexto laboral en el desempeño del puesto de trabajo. Siempre desde una orientación psicológica y social, cuando se ha profundizado en el desempleo. Dirección para correspondencia: Enrique Javier Garcés de los Fayos Ruiz. Universidad de Murcia, Facultad de Psicología, Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico. Campus de Espinardo, desde la perspectiva del que busca trabajo, ha interesado comprobar qué características definen a este trabajador que no ha encontrado un empleo, cómo influye esta situación en la persona tanto emocional y afectiva como socialmente, y qué consecuencias conllevará en dicha persona la no adquisición de un trabajo más o menos estable en su funcionamiento vital general. Desde la segunda perspectiva, se han estudiado diferentes variables del contexto organizacional (sobrecarga, compromiso, rol, estilos de dirección, patrones de comportamiento, pautas de comunicación, etc.) para comprobar qué efectos provoca en los trabajadores (rotación, absentismo, estrés, burnout, entre otros) (Garcés, 2000).

De acuerdo a estas teorías de desempeño laboral, se puede enfatizar que para alcanzar y/o lograr un adecuado desempeño de la organización, es decir se tiene que alcanzar los objetivos y metas de la organización; que se enmarcan a contar con niveles adecuados de eficiencia y efectividad en el trabajo tanto a nivel interno como externo; que se explica con el adecuado aprovechamiento del potencial humano; de las

capacidades, habilidades, y emprendimiento del trabajador, que redundarán en un impacto social de servicio adecuado público a la ciudadanía y a la población beneficiaria de la Región Pasco.

Respecto al desempeño laboral. – Salazar Larraín define al desempeño laboral como “la eficiencia de los trabajadores, medida en volúmenes satisfactoria, por el empleado por hora/hombre o por jornada hombre trabajo. Sabein, lo conceptúa de la siguiente manera” es la efectividad organizacional como el progreso, medida en términos de rapidez, costo y simplicidad para alcanzar los objetivos organizacionales propuestos.

Los factores que intervienen en el rendimiento laboral.- como el análisis de los factores del rendimiento laboral se ha establecido claramente que la productividad es el resultado de la intervención de numero de factores, tanto individuales (el trabajador) como situacionales (naturaleza de la tarea de la empresa), tanto subjetivos (clima laboral motivaciones, etc) como objetivos (condiciones materiales salarios), tanto racionales como irracionales.³³: Entre los principales tenemos: i) Factores físicos del trabajador: coordinación motora, destreza, fuerza, resistencia, limitaciones físicas., ii) Factores de entrenamiento: instrucción capacitación experiencia laboral, adiestramiento., iii) Factores psicológicos: agudeza sensorial, nivel intelectual, aptitudes, habilidades, personalidad., iv) Entre los principales factores situacionales pueden considerarse: Factores

³³ MARBAN SANCHEZ, JOaquin “estrés y rendimiento laboral” en copamex 166, julio 2002.

relacionados con la naturaleza de la tarea: Mayor o menor con complejidades de grado de dificultad., los Factores relacionados con la empresa: tipos de supervisión, incentivos, remuneraciones, promociones, sueldos.³⁴

La evaluación de 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”.³⁵ 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.

La importancia de la evaluación de 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

³⁴ HERNANDEZ SANCHEZ. DIAGNOSTICO DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL PERU.

³⁵ Eloy granda carazas: “la insatisfacion laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador” (lima 2003)

ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Entre los objetivos de la evaluación de 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: i) 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: ii) La vinculación de la persona al cargo., entre otros como iii) 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 y retroalimentación con la información del propio individuo evaluado.

Entre los beneficios de la evaluación de desempeño se consideran:

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases: i) Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación, ii) Permitir el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración y iii) Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales. Chiavenato (2001), refiere que “Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.”

Beneficios para el individuo: Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios, Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades, Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.), Tiene oportunidad para hacer auto evaluación y autocrítica para su auto desarrollo y auto-control, Estimula el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para

motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa, Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores, Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas, Atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican, Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones.

Ventajas de la evaluación de desempeño. - mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño. Políticas de Compensación: la Evaluación del Desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante Evaluaciones de Desempeño. Decisiones de Ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior. Necesidades de Capacitación y Desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado. Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional: la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas. Imprecisión de la

Información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría. Errores en el Diseño de Puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores. Desafíos Externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda. Preparación de las evaluaciones respecto al 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: i) Escalas de puntuación: el evaluador debe conceder una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado en una escala que vaya de bajo a alto., ii) 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; iii) 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: Se 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”³⁶ Se centran en el desempeño venidero mediante la evaluación del potencial del empleado o el establecimiento de objetivos de desempeño. Estos Métodos son: 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; Administración por objetivos: consiste en que tanto el supervisor como el empleado establecen conjuntamente los objetivos de desempeño deseables. 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: 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. 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

³⁶ Villarreal (1997): gestión de recursos humanos.

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.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

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 Físicas: 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 una 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 Psicológicas: 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

Eficiencia: capacidad para lograr un fin empleado con los mejores medios posibles; es decir el adecuado aprovechamiento de los recursos de la organización.

Productividad: Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados.

Efectividad. la capacidad de lograr un efecto deseado. Esperado o anhelado. La efectividad en el sector público se alcanza cuando el servicio

público es de mayor impacto al mayor número de la población y de forma sostenible.

Motivación: 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 cumplida el deseo o necesidad de alcanzar algo.

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General:

Las condiciones de trabajo influyen directamente en el desempeño laboral, de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco, 2014

2.4.2. Hipótesis Específicas:

- Las condiciones ambientales inciden positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco
- Las condiciones físicas inciden positivamente en la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco
- Las condiciones organizativas inciden de manera óptima en la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco
- Las condiciones psicológicas inciden satisfactoriamente en la motivación de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco

2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variables X

X1= Ambientales

X2= Físicas

X3= Organizativas

X4= Psicológicas

Variable Y

Y1= Eficiencia

Y2= Productividad

Y3=Efectividad

Y4=Motivación

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES

Variables	Definición	Indicadores	Escala de Medición
V.I.	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.	✓ condiciones ambientales ✓ condiciones físicas. ✓ condiciones organizativas. ✓ condiciones psicológicas.	BUENO REGULAR MALO SI NO A VECES
V.D.	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.	✓ eficiencia ✓ productividad ✓ efectividad ✓ motivación	BUENO REGULAR MALO SI NO A VECES

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de carácter no experimental, de tipo descriptivo y observacional; donde no se requirió ningún control de las variables y experimento alguno.

3.1.2. Nivel de Investigación

Considerando que para la investigación se tuvo que observar, describir y relacionar las variables de estudio, la investigación es de nivel descriptivo relacional.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para formular, y ejecutar la tesis en primera instancia en términos

generales se utilizó el método científico, que nos sirvió para plantear el problema, objetivos y las hipótesis; Entre los métodos específicos se utilizó el método deductivo para abordar las teorías y conceptos y el método inductivo que fue clave para realizar la investigación de campo.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La tesis de tipo descriptivo y de diseño relacional, permitió la observación y descripción de las características de la variable X y la variable Y; sobre la base de una muestra determinada, y es como sigue:

$$M = OX \text{ r } OY$$

DONDE:

M = Muestra en la que se realizó el estudio

O = Observaciones obtenidas de cada variable

X = Condiciones de Trabajo

Y = Desempeño Laboral

r = relación entre las variables de estudio.³⁷

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población o universo del estudio se conformó por todos trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.

³⁷ARROYO MORALES, Angélica -“Metodología de la Investigación Científica II”, Edición, Editorial San Marcos, Lima, 1,995

3.4.2. Unidad de Análisis:

La unidad de análisis comprendió a todos los trabajadores que laboraron en el Gobierno Regional de Pasco en el momento del estudio, los mismos que están distribuidos según las categorías siguientes:

CATEGORIAS TRABAJADORES GRP	CANTIDAD
Nombrados	107
Personal contratado (CAS)	102
Personal contratado (plazo fijo)	16
Locación de Servicios	180
Total	405

Fuente: Gobierno Regional de Pasco – Oficina de Personal

3.4.3. Muestra

Para la obtención de la muestra de tipo probabilístico, se empleó la formula siguiente:

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

Dónde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, $Z = (1.96)$)

E = Máximo error permisible ($E = 5\%$)

P = Proporción de éxito 0.95 igual al 95%

Q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés ($1 - 0.95 = 0.05$) = 5%

N = Tamaño de la población ($N = 405$ trabajadores)

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 (0.95)(0.05)(405)}{0.05^2 (405 - 1) + 1.96^2 (0.95)(0.05)}$$

$$n = \frac{83.8}{1.1 + 0.182}$$

$$n = \frac{83.8}{1.327}$$

$$n_1 = 62$$

El tamaño de muestra hallado para la investigación fue de 62 trabajadores del Gobierno Regional de Pasco; para la elección de los elementos de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico estratificado según categoría cuyo procedimiento se sustentó en la siguiente proporción:

$$405 \text{ ————— } 100\%$$

$$62 \text{ ————— } X$$

$$X = 15.3$$

Por lo tanto, por la característica de grupos ocupacionales se seleccionó el 15.3% de trabajadores de cada categoría, a los cuales se utilizó el muestreo aleatorio y aplicó el respectivo instrumento de investigación; como se señala en el siguiente cuadro:

CATEGORIAS	CANTIDAD	15.3%
Personal contratado (CAS)	102	16
Personal contratado (PLAZO FIJO)	16	2
Nombrados	107	16
Locación de Servicios	180	28
Total	405	62

Fuente: Resultados de la investigación

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

3.5.1. Técnicas

Para la obtención de los datos e información, se ha aplicado la técnica de la encuesta a los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.

3.5.2. Instrumentos

En la técnica de la encuesta, se ha utilizado como instrumento de investigación el cuestionario y complementariamente se han utilizado la observación directa y entrevista.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Concluido la aplicación del instrumento de investigación (cuestionario); es decir el trabajo de campo, se procedió a construir la base de datos, procesando los datos en base al Microsoft Excel, para luego, se procedió analizar los datos y generar la información, a través del análisis estadístico con el paquete SPSS versión 15.0, logrando realizar lo siguiente:

- Obtención de frecuencias y porcentajes de las variables cualitativas, valoradas de forma cuantitativa.
- Construcción de tablas para cada percepción según los trabajadores de la organización de estudio
- Elaboración de gráficos por cada percepción estudiada para la presentación de resultados.
- Análisis inferencial con la prueba de Chi Cuadrado de comparación de proporciones independientes.

3.7. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Para la realización del tratamiento estadístico e la tesis de investigación realizada, se tuvo en cuenta un conjunto de datos e información de fuentes confiables tanto a nivel de campo como teorías de investigaciones y textos; asimismo se tuvo en cuenta que el instrumentos formulado fuera validado mediante la prueba Alfa de Crombach, asimismo, se tuvo en lo siguiente: i) Planteamiento preciso del problema de investigación; ii) Determinación del objetivo de investigación; iii) Revisión del método de investigación; iv) Planteamiento de la hipótesis de investigación. Los cuales nos permitió a través de la estadística mediante el Excel y SPSS, procesar, analizar y realizar la prueba de la hipótesis estadística.

3.8. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

El instrumento de confiabilidad para la presente investigación fue el Coeficiente Alfa de Conbrach, para ello se ha requerido de una sola administración de medición y que dentro de la teoría toma valores entre cero y uno y el coeficiente se aplica generalmente a ítems que tiene más de dos alternativas. De allí que los criterios validación establecidos fueron:

Baja Confiabilidad	:	Cuando $0.5 \leq \alpha \leq 0.59$
Moderada	:	Cuando $0.6 \leq \alpha \leq 0.75$
Alta Confiabilidad	:	Cuando $0.76 \leq \alpha \leq 0.89$
Muy Alta	:	Cuando $0.90 \leq \alpha \leq 1.00$

El presente cuadro nos demuestra que el cuestionario en su totalidad presenta consistencia interna puesto que los coeficientes Conbrach para cada ítem son significativos.

Estadístico de Fiabilidad Hallado

ALFA DE CRONBACH	NUMERO DE ELEMENTOS
0.895	62

El coeficiente Alfa obtenido fue de **0.895**, lo que permitió validar el instrumento en su versión de 15 ítems o preguntas, a un nivel alto Confiabilidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Para la obtención de resultados, se aplicó el instrumento de recolección de datos, luego de ser validado adecuadamente conforme los procedimientos que exige un trabajo de investigación de forma rigurosa e imparcial, que condujo finalmente a la prueba de las hipótesis, y cumplimiento a los objetivos del presente trabajo de investigación. Los resultados producto del trabajo de campo se presenta a continuación.

4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

El trabajo de campo producto de la aplicación del total de cuestionarios, nos permitió tener los siguientes resultados:

4.2.1 Distribución de las labores en el trabajo

A la pregunta: ¿Dentro de su área de trabajo cómo es la distribución de las labores?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 01.

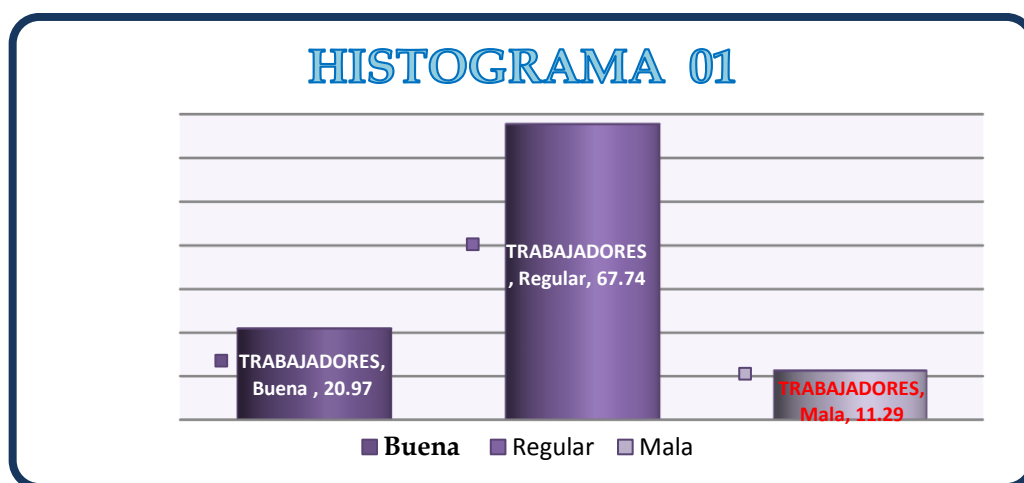
TABLA N° 01
Distribución de labores en el área de trabajo

CATEGORÍAS	CÓDIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
<i>Buena</i>	1	13	20,97	13
<i>Regular</i>	2	42	67,74	55
<i>Mala</i>	3	7	11,29	62
TOTAL	6	62	100	

FUENTE: resultados de la investigación

GRÁFICO N° 01

Distribución de labores en el área de trabajo



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 01, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿dentro de su área de trabajo como es la distribución de las labores?, teniendo en cuenta a los trabajadores que constituyen el tamaño de la muestra de las unidades generales,

examinando la consecuencia de la variable independiente “condiciones de trabajo “de las sub variables indicador condiciones organizacionales y su indicador distribuciones laborales.

Análisis. - Observamos en la tabla N° 01 y gráfico N° 01, se desprende que la mayor parte de frecuencias en las alternativas de la siguiente forma: Buena (20.97%) Regular (67.74) y mala (11.29%). Analizando los resultados que se obtuvieron a través de la encuesta revela que la distribución de labores es regular con un apoyo mayor al 50% y solo un 20.97% está conforme con la distribución de sus labores. Por otra parte, es preocupante saber que hay trabajadores que califican de malo (11.29%) la distribución laboral, esto podría ocasionar incomodidad entre trabajadores.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: La muestra de trabajadores encuestados el 68% califican la distribución laboral regular. En el Gobierno Regional de Pasco, solo un 20.97% califica como buena la distribución de labores. Finalmente, un 11.29% opina que la distribución laboral es inapropiada.

4.2.2. Conocimiento del MOF y ROF de la organización

A la pregunta: ¿Conoce el MOF y ROF de la institución donde Ud. labora?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 02.

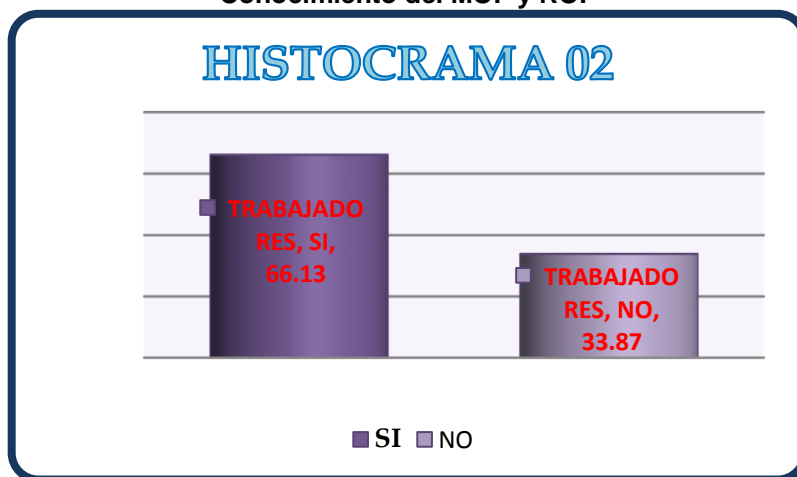
TABLA N° 02
Conocimiento del MOF y ROF

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	41	66,13	41
NO	2	21	33,87	62
TOTAL	3	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014).

GRÁFICO N° 02
Conocimiento del MOF y ROF



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 02, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿Conoce el MOF Y ROF de la institución?, teniendo en cuenta a los trabajadores que constituyen el tamaño de la muestra. En consecuencia, analizaremos el grado de identificación con la institución.

Análisis. - Observamos en la tabla N° 02 y gráfico N° 02, se desprende que la mayor parte de frecuencias en las alternativas de la siguiente forma: Si (66.87%) y No (33.87). Analizando los resultados se

puede determinar que en su gran mayoría los trabajadores conocen los documentos de gestión, pese a eso hay un grupo de trabajadores que desconocen estos instrumentos tan importantes, ya que si no lo conocen como se desempeñan en su área de trabajo, revela el descuido de la institución por no tener mayor control de cómo es el funcionamiento estructurado de la institución.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados más del 50% conocen los instrumentos de gestión; ii) En el Gobierno Regional todavía existe personas que desconocen estos documentos vitales para el desarrollo de sus labores diarias, ya que un 33.87% desconoce que existe ese tipo de documentos.

4.2.3. Cumplimiento laboral con lo especificado en el MOF y ROF

A la pregunta: ¿Cumple con lo especificado en el MOF y ROF?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 03.

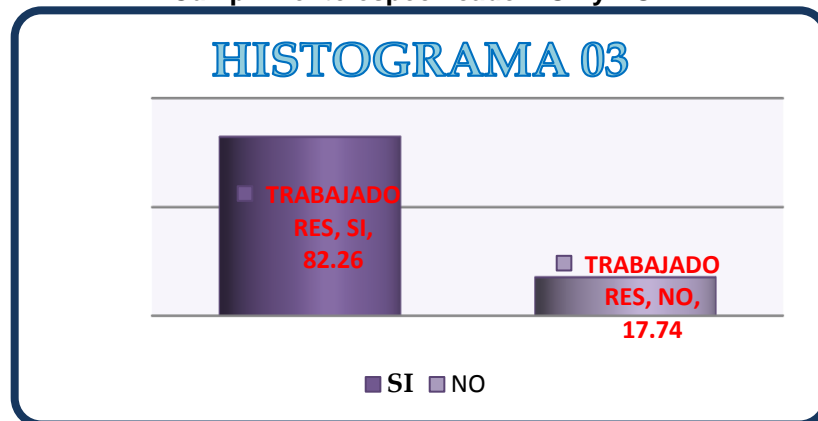
TABLA N° 03
Cumplimiento de lo especificado en el MOF y ROF

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	51	82,26	51
NO	2	11	17,74	62
TOTAL	3	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014).

GRÁFICO N° 03
Cumplimiento especificado MOF y ROF



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 03, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿usted cumple con lo especificado en el ROF Y MOF?, teniendo las respectivas alternativas (Si - No) para lo cual el trabajador que su respuesta sea “No” especifico cual es la razón, aplicando al 100% se la muestra estipulada.

Análisis. - Observamos en la tabla N° 03 y gráfico N° 03, se encuentra que las frecuencias en cuanto a las dos alternativas tuvieron una variación de la siguiente manera: SI (82.26%) y No (17.74%). Analizando los resultados y en concordancia con la pregunta anterior la mayoría cumple con las funciones estipuladas en el MOF y ROF, pese a ello hay un porcentaje considerable que no lo hace los cuales aducen que el desconocimiento y equipamiento no les permite cumplir eficientemente con las funciones ya que muchas de las funciones fueran transferidas y los trabajadores de GOREPA no conocen sus procedimientos para llevarlo adelante, la burocracia que existe en toda institución pública hace más lenta la capacitación del personal, siendo muy precaria las condiciones

organizativas y estructurales de dicha institución.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados en un 82.26% están cumpliendo con las funciones estipuladas en los documentos Gestión; ii) Dentro de ello también hay un grupo pequeño pero significativo (17.74%) que no cumple con sus funciones por falta de equipamiento y desconocimiento de las funciones encargadas por el Gobierno central.

4.2.4. El área donde se desempeña es la adecuada para realizar sus labores

A la pregunta: ¿El área donde Ud. ¿Se desempeña es adecuada para realizar sus labores?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 04.

TABLA N° 04
Área se desempeña es adecuada en la realización de labores

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	42	67,74	42
NO	2	15	24,19	57
A VECES	3	5	8,06	62
TOTAL	6	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014)..

GRÁFICO N° 04
Área de desempeño es adecuada para realizar sus labores



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 04, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿el área donde usted se desempeña es la adecuada para realizar sus labores?, teniendo las respectivas alternativas (Si – No- A Veces) para lo cual el trabajador que su respuesta sea “No” especifico cual es la razón, en consecuencia, analizaremos las condiciones físicas de trabajo

Análisis. - Observamos en la tabla N° 04 y gráfico N° 04, observamos el cuadro y el histograma N° 04, donde las frecuencias en cuanto a las alternativas tuvieron una variación muy grande entre una y la otra: Si (67,74.6%) y No (24.19%) A Veces (8.06%). Analizando los resultados podemos tener claro que las condiciones físicas dentro de cada área de trabajo son las óptimas ya que un 67.74% lo ha afirmado, pero de todas maneras hubo trabajadores que se quejaron de su área de trabajo es mínima pero no deja de ser importante ya que muchos servidores tienen que compartir la oficina y todo está junto archivadores, escritorio lo que hace incomodo el tránsito de las personas.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados en un 67.74% están de acuerdo con el área donde desarrollan sus labores., ii) Existe un descontento también de algunos servidores por el área reducido de trabajo siendo (24.19%), los que no están de satisfechos con el área donde trabaja., iii) Un promedio de 8.06% cree que a veces el área de trabajo es oportuna, pero otro es el clima que penetra a todas las oficinas.

4.2.5. Los materiales y muebles son los adecuados para sus labores

A la pregunta: ¿Los materiales y muebles son adecuados para sus labores?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 05.

TABLA N° 05
Materiales y muebles adecuados para sus labores

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	23	37,10	23
NO	2	19	30,65	42
A VECES	3	20	32,26	62
TOTAL	6	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014)..

GRÁFICO N° 05
Materiales y muebles adecuados para sus labores



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 05, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿**los materiales y muebles son los adecuados para la realización de sus labores?**?, teniendo las respectivas alternativas (Si – No- A Veces) para lo cual el trabajador que su respuesta sea “No” específico cual es la razón, en consecuencia, analizaremos las condiciones físicas de trabajo.

Análisis. - Observamos en la tabla N° 05 y gráfico N° 05, se observa las frecuencias en cuanto a las alternativas no estuvieron muy alejadas y son de la siguiente manera: SI (37,10%), y No (30.65%) A Veces (32.26%). Analizando los resultados podemos tener claro que las condiciones físicas dentro de cada área de trabajo no son las mejores ya que los porcentajes de las alternativas están parejas y ninguna supera el 50%, esto se debe que hay áreas que están bien equipados y otras no, en algunos casos hay servidores que trabajan con sus propios equipos y en algunos casos no tiene accesibilidad inmediata a los materiales que puedan necesitar esto es un impedimento para el desempeño eficaz de las labores.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados en un 37,10% están satisfechos con los materiales que le son otorgados., ii) Dentro de los trabajadores hay personas medianamente satisfechas ya que solo algunas veces existe el material necesario. Lo más preocupante es que hay un 32.26% de trabajadores que no hay materiales necesarios y oportunos para el desarrollo de sus labores.

4.2.6. Influencia del clima en la realización de sus labores

A la pregunta: ¿Cree que el clima de Pasco influye en la realización de sus labores?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 06.

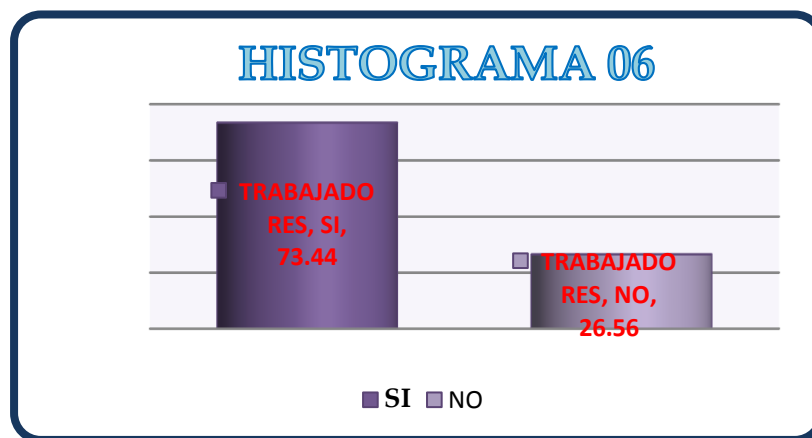
TABLA N° 06
El clima de Pasco y las labores de Trabajo

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	47	73,44	47
NO	2	17	26,56	64
TOTAL	3	64	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014).

GRÁFICO N° 06
Clima de Pasco y las labores de trabajo



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 06, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador **¿cree que el clima de Pasco influye en la realización de sus labores?**, teniendo las respectivas alternativas (Si – No) para lo cual el trabajador debe sustentar su respuesta lo que nos permitirá las condiciones ambientales.

Análisis. - Observamos en la tabla N° 06 y gráfico N° 06, se observa las frecuencias tienen un comportamiento muy lento, sus alternativas son SI y No. Según los resultados encontrados se puede deducir que no todas las oficinas o áreas tiene a máquinas para que su ambiente sea temperado,

pero sin dejar de lado que hay personas que están en desacuerdo en que el clima pueda influir ya que su trabajo está dentro de las condiciones ambientales que debe tener.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados en un 73,44% cree que el clima de Pasco es un factor de ineficiencia de los trabajadores., ii) El 26.56% trabajadores están de acuerdo que el clima no hace daño para desempeñar el trabajo.

4.2.7. La iluminación de su ambiente de trabajo es la adecuada para su desempeño laboral

A la pregunta: ¿La iluminación de su ambiente de trabajo cree que es la más adecuada para su desempeño laboral?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 07.

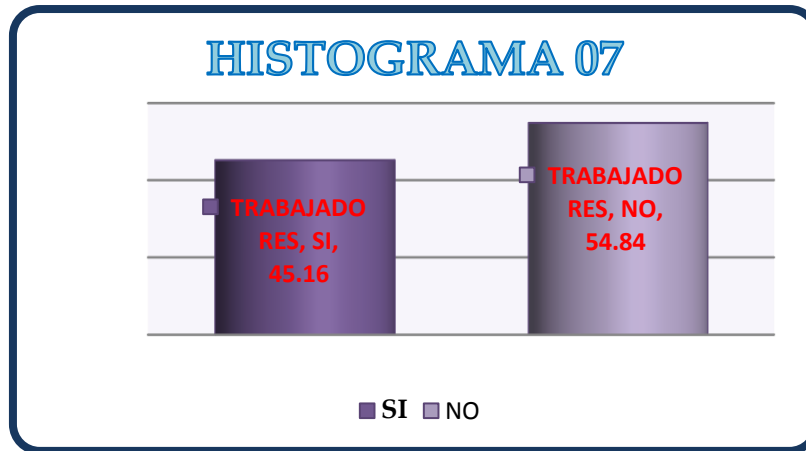
TABLA N° 07
Iluminación del ambiente de trabajo y el desempeño laboral

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	28	45,16	28
NO	2	34	54,84	62
TOTAL	3	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014)..

GRÁFICO N° 06
Iluminación de ambiente de trabajo y desempeño laboral



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 07, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿La iluminación de su ambiente de trabajo cree que es la adecuada para su desempeño laboral?, teniendo las respectivas alternativas (Si – No).

Análisis. - Observamos en la tabla N° 07 y gráfico N° 07, se observa las frecuencias no se están diferenciando por cantidades grandes y son de la siguiente manera: Si: 45.16% y No: 54.84%. Según los resultados encontrados se puede deducir que hay una deficiencia en la iluminación de las áreas de trabajo esto hace que los trabajadores no trabajen acordes con lo que se les pide ya que muchas oficinas son oscuras que no apoya al desempeño laboral.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados en un 45,16% considera que la iluminación del ambiente de trabajo es importante., ii) Pero pese a ello el 54.8% no considera que la iluminación sea la óptima lo cual genera

malestar entre trabajadores.

4.2.8. Relación laboral entre sus colegas de trabajo

A la pregunta: ¿Cómo es la relación laboral entre sus colegas de trabajo?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 08.

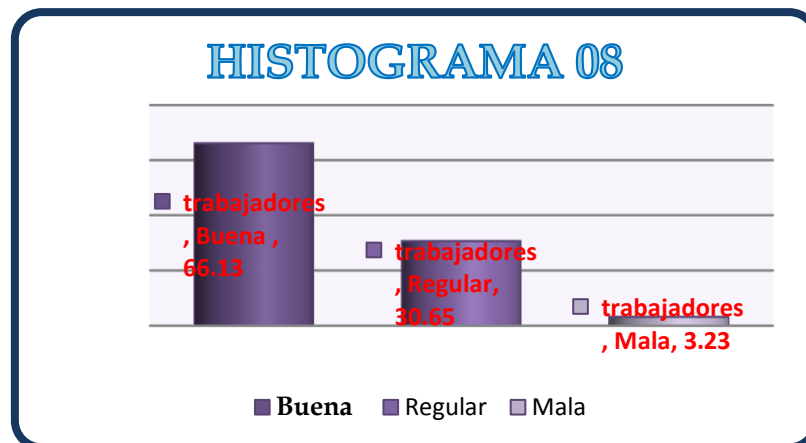
TABLA N° 08
Relación laboral entre colegas de trabajo

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
<i>Buena</i>	1	41	66,13	41
<i>Regular</i>	2	19	30,65	60
<i>Mala</i>	3	2	3,23	62
TOTAL	6	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014).

GRÁFICO N° 08
Relación laboral entre colegas de trabajo



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 08, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿Cómo es la relación laboral entre sus colegas de trabajo?, teniendo las respectivas alternativas (bueno-regular-mala).

Análisis. - Observamos en la tabla N° 08 y gráfico N° 08, se observa el análisis de frecuencia ha de ser importante y su alternativa son (Buena-regular-mala). De acuerdo a los resultados de la encuesta se determina que

los trabajadores afirman que las relaciones laborales son acertadas en un 66.13%, lo cual no permitirá mejorar el clima laboral siendo favorable en cuanto a las condiciones psicológicas.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados en un 66.13% afirman que las relaciones son favorables entre los trabajadores que se desempeñan dentro de la organización; ii) Existe un 30,64% que cree que las relaciones no son las más óptimas para mejorar el desempeño.

4.2.9. Práctica de valores estipulados en el PEI

A la pregunta: ¿Practica los valores estipulado en el PEI?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 09.

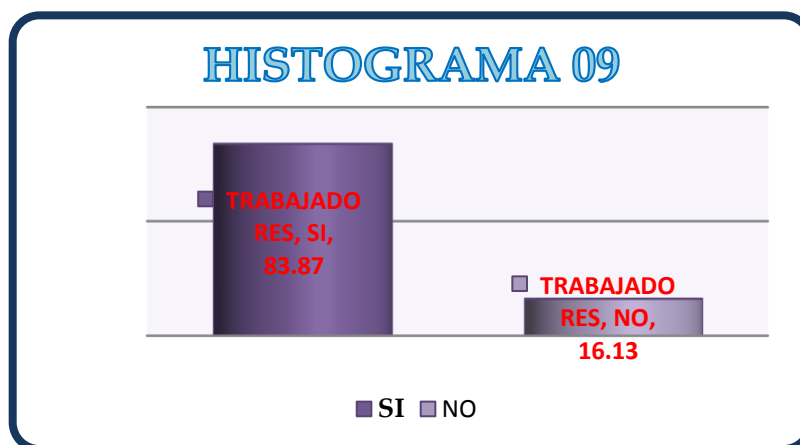
TABLA N° 09
Practica de valores del PEI

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	52	83,87	52
NO	2	10	16,13	62
TOTAL	3	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014).

GRÁFICO N° 09
Practica valores del PEI



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 09, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿practica usted los valores estipulados en el PEI. (Planeamiento estratégico institucional) ?, teniendo las respectivas alternativas (Si - No).

Análisis. - Observamos en la tabla N° 09 y gráfico N° 09, se observa el análisis de frecuencia ha de ser importante y su alternativa son (Si-No). De acuerdo a los resultados de la encuesta se determina que los trabajadores practican los valores en un 83.87% no tanto porque este estipulado en el PEI, sino por la formación que tiene en su hogar, de la misma manera hay un porcentaje de 16.13% que no practica los valores aducen que es por desconocimiento, definitivamente este resultado es preocupante ya que pertenecen al Gobierno de todos y por ende deben ser personas integras y justas para utilizar los presupuestos de manera eficiente.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Un 83.37% de los encuestados afirma que practica los valores gracias a la formación profesional que tiene., ii) Existe un 16.13% de los encuestados que afirma no practicar valores este resultado es preocupante ya que no debería existir este tipo de trabajadores dentro de una institución pública.

4.2.10. El trato que le brindan es equitativo y justo

A la pregunta: ¿En su centro de labor le brindan un trato homogéneo, equitativo y justo por su desempeño laboral?, los resultados se muestran

en la siguiente tabla N° 10.

TABLA N° 10
Trato que le brindan en su centro laboral

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	35	56,45	35
NO	2	3	4,84	38
A VECES	3	24	38,71	62
TOTAL	6	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014).

GRÁFICO N° 10
Trato que le brindan en su centro laboral



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 10, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿En su centro de labor le brindan un trato homogéneo, equitativo y justo por su condición y desempeño laboral?, teniendo las respectivas alternativas (Si – No-A veces).

Análisis. - Observamos en la tabla N° 10 y gráfico N° 10, se observa el análisis de frecuencia ha de ser importante y su alternativa son (Si-No- A Veces). De acuerdo a los resultados de la encuesta se determina que el trato es justo y equitativo en un 56.45% de los trabajadores y un 38.71%

opina que el trato solo a veces es justo ante un 4.84% que difiere y responde que el trato en el GOREPA no es justo, lo que nos hace reflexionar y pensar que las condiciones psicológicas son razonablemente aceptables ya que la mayoría está de acuerdo o medianamente de acuerdo en que el trato es justo en la Región permitiendo tener mayor estabilidad el trabajador dentro de su área de trabajo.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 56.41% opina que el trato en el Gobierno Regional es equitativo., ii) Existiendo un 38.17% que opina que el trato no siempre es justo, pero es medianamente aceptable., iii) Mientras solo un 4.84% comento que el trato dentro de la institución no es homogéneo con todos.

4.2.11. Motivación e incentivos que ofrece la Institución

A la pregunta: ¿Se siente Ud. Motivado a través de incentivos (gratificaciones, cursos y ascensos), que ofrece la institución?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 11.

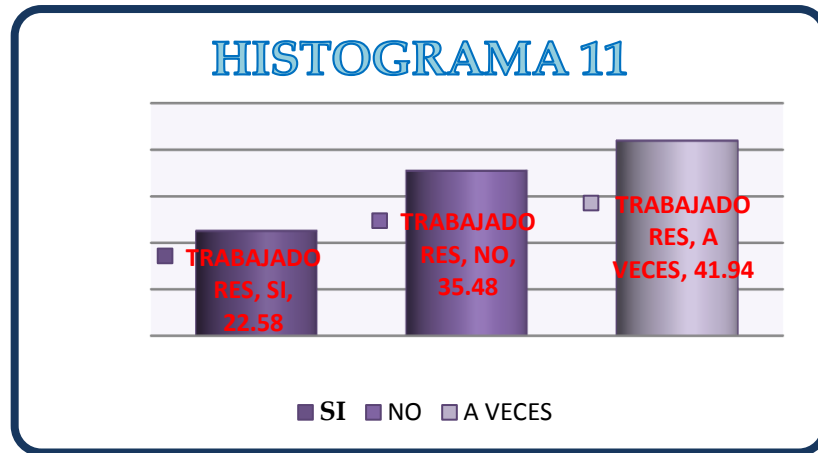
TABLA N° 11
Motivación e incentivos en el trabajo

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	14	22,58	14
NO	2	22	35,48	36
A VECES	3	26	41,94	62
TOTAL	6	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014).

GRÁFICO N° 11
Motivación e incentivos en el trabajo



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 11, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿se siente usted motivado a través de incentivos (gratificaciones, cursos y ascensos) que ofrece la institución?, teniendo las respectivas alternativas (Si – No-A veces).

Análisis. - Observamos en la tabla N° 11 y gráfico N° 11, se observa el análisis de frecuencia ha de ser importante y su alternativa son (Si-No-A Veces). Se puede observar en el grafico que los trabajadores se sienten motivados a veces, resultado que nos da a conocer que solo cuando existe este tipo de incentivos ellos están motivados sin embargo en los meses donde no hay ningún tipo de incentivos la motivación termina, en otro aspecto hay una porcentaje importante que opina que ni les dan ningún tipo d incentivos y que estos se quedan en las altos cargos, por lo que la única gratificación que tienen es su sueldo mensual muchas veces con algún descuento y por ultimo hay una menor cantidad de trabajadores que si están contentos y satisfechos por los incentivos propuestos.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 41.94% opina que solo a veces hay incentivos., ii) Existiendo un 35.48% que opina que no existe incentivos al menos para sus áreas de trabajo., iii) Un porcentaje menor de 22.58% opina existe incentivos dentro del gobierno regional como asistencia a capacitaciones dentro y fuera de la región y diplomados en gestión pública.

4.2.12. Condiciones del área de trabajo e influencia en la efectividad

A la pregunta: ¿Cree Ud. ¿Que las buenas condiciones en su área de trabajo influyen en su efectividad?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 12.

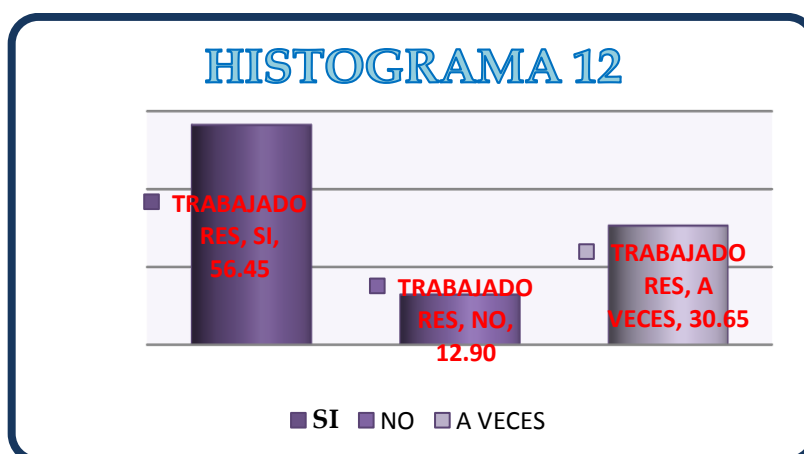
TABLA N° 12
Condiciones del área de trabajo e influencia en la efectividad

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	35	56,45	35
NO	2	8	12,90	43
A VECES	3	19	30,65	62
TOTAL	6	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014).

GRÁFICO N° 12
Condiciones del área de trabajo y efectividad



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 12, se observa, el Cuadro N° 12, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿cree que las buenas condiciones en su área de trabajo influyen en su efectividad?, teniendo las respectivas alternativas (Si – No-A veces).

Análisis. - Observamos en la tabla N° 12 y gráfico N° 12, se observa el análisis de frecuencia ha de ser importante y su alternativa son (Si-No-A Veces). Según el tratamiento de los datos se puede concluir que las buenas condiciones son vitales para la efectividad de los trabajadores si no tendría algunos tropiezos que no le permitiría utilizar todo el capital en conocimientos y habilidades que tenga, mientras que hay otro porcentaje donde el trabajador aduce que no siempre es importante las buenas condiciones para desempeñarse bien y en un poco medida afirman que las condiciones no son importantes dentro de una organización.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 56.45% opina que las condiciones óptimas son importantes, dentro de sus labores como servidor público., ii) El 36.45% opinan que solo algunas veces es importante las buenas condiciones mientras que si no hay también el rendimiento es el mismo., iii) Un 12.90% opina que las condiciones de trabajo no son importantes para mejorar su desempeño y no es relevante mejorarlas.

4.2.13. Está de acuerdo con la retribución económica que recibe por su desempeño

A la pregunta: ¿Está Ud. ¿De acuerdo con la retribución económica que percibe por el desempeño de sus funciones?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 13.

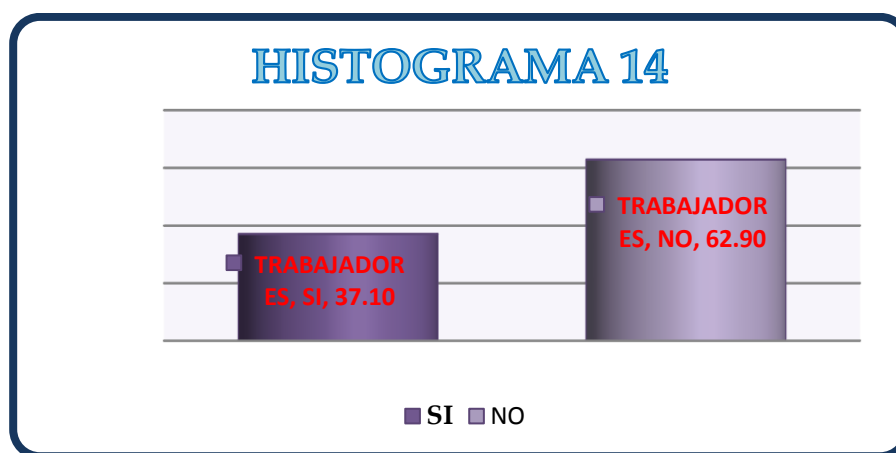
TABLA N° 13
Retribución económica por su desempeño

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	23	37,10	23
NO	2	39	62,90	62
TOTAL	3	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014).

GRÁFICO N° 13
Retribución económica por su desempeño



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 13, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿está usted de acuerdo con la retribución económica que percibe por el desempeño de sus funciones?, teniendo las

respectivas alternativas (Si – No).

Análisis. - Observamos en la tabla N° 13 y gráfico N° 13, se observa que el análisis de frecuencia ha de ser importante y su alternativa son (Si-No-). En esta interrogante de vital importancia y una manera de incentivar a nuestros trabajadores resulto que la mayoría de los servidores públicos no están de acuerdo con sus sueldos que perciben y al estar siempre pensando en cómo ganar más se descuidan de su trabajo dentro de su institución ocasionando ineficiencia en las labores, de la misma manera hay un porcentaje que si está contento con el sueldo que percibe y es otro las necesidades que le aquejan, pero definitivamente no es al económica.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 62.90% no está de acuerdo en el sueldo que percibe., ii) El 37.10% está muy de acuerdo con el sueldo percibido ya que satisface sus expectativas, pero en su gran mayoría no se siente bien retribuido.

4.2.14. Creencias que las tareas que realiza en su área de trabajo le ayudan en su desempeño laboral

A la pregunta: ¿Cree Ud. ¿Que las tareas que realiza en su área de trabajo le ayudan en su desempeño profesional?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 14.

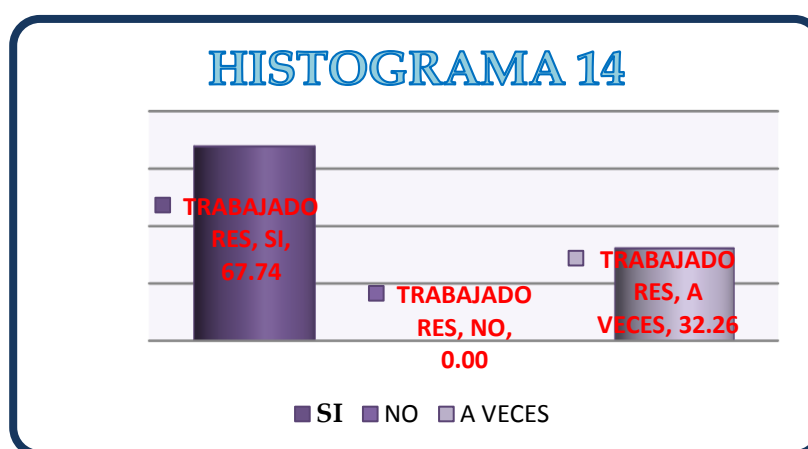
TABLA N° 14
Tareas que realizan y desempeño profesional

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
SI	1	42	67,74	42
NO	2	0	0,00	42
A VECES	3	20	32,26	62
TOTAL	6	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014).

GRÁFICO N° 14
Tareas que realizan y desempeño profesional



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 14, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿cree usted que las tareas que realiza en su área de trabajo le ayudan a su desempeño profesional?, teniendo las respectivas alternativas (Si – No – a veces).

Análisis. - Observamos en la tabla N° 14 y gráfico N° 14, se observa el análisis de frecuencia ha de ser importante y su alternativa son (Si-No- a veces). Esta interrogante como la anterior nos da indicios de cómo el personal está comprometido e incentivado a trabajar en el Gobierno Regional puesto que psicológicamente cuando satisfaces tus necesidades

eres más abierto a aceptar nuevas ideas, en la encuesta la mayoría de los servidores de la muestra opino su satisfacción de realizar labores de acorde a su carrera y de la misma manera a su desempeño profesional y la otra parte de la población afirmo que a veces su labores enriquecen su formación esto ayuda a que los trabajadores se sientan cada vez más identificados con la institución.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 67.74% están de acuerdo con la afirmación de que su trabajo va acorde con sus labores realizadas., ii) Mientras un 32.26% opina que no siempre ayuda a su formación pero si tiene un aporte importante en su formación profesional, enriquece sus conocimientos y experiencia.

4.2.15. Entusiasmo e iniciativa para la realización de sus labores

A la pregunta: ¿Tiene entusiasmo e iniciativas para la realización de sus labores?, los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 15.

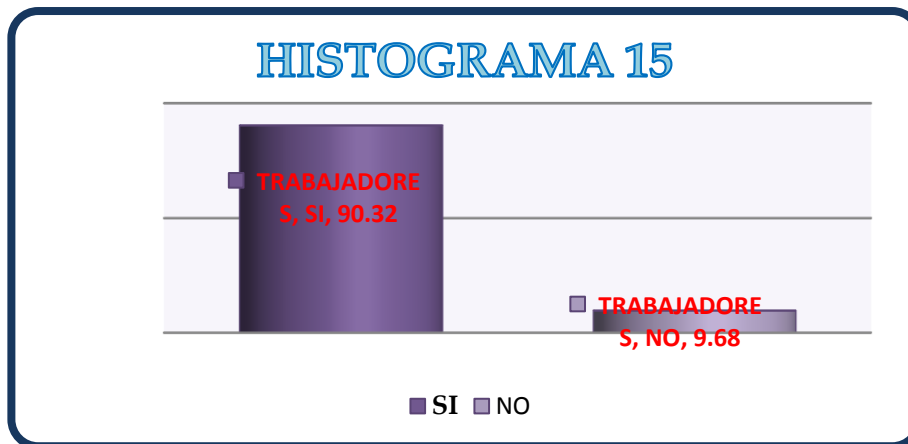
TABLA N° 15
Entusiasmo e iniciativas en sus labores

CATEGORIAS	CODIGO	FRECUENCIA	FRECUENCIA	FRECUENCIAS
		ABSOLUTA	RELATIVA	
<i>SI</i>	1	56	90,32	56
<i>NO</i>	2	6	9,68	62
TOTAL	3	62	100	

FUENTE: datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de GOREPA.

ELABORADO: El autor de la investigación (AGOSTO-2014).

GRÁFICO N° 15
Entusiasmo e iniciativas en sus labores



Descripción, Análisis e Interpretación

Descripción. - En la Tabla N° 15, se considera las frecuencias y los porcentajes el sub indicador ¿tiene entusiasmo e iniciativas para la realización de sus labores. Teniendo las respectivas alternativas (Si – No).

Análisis. - Observamos en la tabla N° 15 y gráfico N° 15, se observa el análisis de frecuencia que ha de ser importante y su alternativa son (Si-No-). Una vez analizada algunos aspectos que intervienen en la motivación nos abocamos a alizar si los trabajadores tienen iniciativas, el resultado arrojó que el 90.32% si se identifica con la institución y apoya con sus iniciativas para cada día ir mejorando, pero no siempre es así solo cuando existe problemas graves buscan soluciones antes no hay ningún sistema que algún trabajador allá presentado para mejorar el control del personal sin tener que realizar pasos engorrosos.

Interpretación. - Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 90.32% afirman que tienen

iniciativa e entusiasmo para realizar sus trabajos., ii) Mientras un 9.68% no está de acuerdo con esta afirmación es pequeña cantidad, pero se debe evaluar por que la falta de iniciativa de ellos.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la prueba central de Hipótesis se usó 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.

4.3.1. Contrastación de las Hipótesis específicas

Hipótesis específica (a):

H₁: Las condiciones ambientales inciden positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco

.H₀: Las condiciones ambientales no inciden positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.

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:

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

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 específica (b):

Hi: Las condiciones físicas inciden positivamente en la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco

Ho: Las condiciones físicas no inciden positivamente en la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.

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

Hipótesis específica (c):

H_3 : Las condiciones organizativas inciden de manera óptima en la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco

H_0 : Las condiciones organizativas no inciden de manera óptima en la

efectividad del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco

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 .

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

Hipótesis específica (d):

H4: Las condiciones psicológicas inciden satisfactoriamente en la motivación de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.

Ho: Las condiciones psicológicas no inciden satisfactoriamente en la motivación de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.

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. 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 Ho.

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

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos, producto de la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos al realizar el análisis de las variables de estudio formuladas en las tablas estadísticas del 01 al 15 a los trabajadores del Gobierno regional de Pasco; los resultados obtenidos muestran que la escala confiabilidad hacia los ítems del cuestionario presenta indicadores de validez y confiabilidad favorable, y ha permitido señalar que la escala es adecuada. En lo que corresponde a la variable 1 Condiciones de trabajo: Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: La muestra de trabajadores encuestados el 68% califican la distribución laboral regular. En el Gobierno Regional de Pasco, solo un 20.97% califica como buena la distribución de labores. Finalmente, un 11.29% opina que la distribución laboral es inapropiada. En cuanto al conocimiento del MOF y ROF en la institución; el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados más del 50% conocen los instrumentos de gestión; ii) En el Gobierno Regional todavía existe personas que desconocen estos documentos vitales para el desarrollo de sus labores diarias, ya que un 33.87% desconoce que existe ese tipo de documentos. En el cumplimiento de los especificado en el MOF y ROF, Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados en un 82.26% están cumpliendo con las funciones estipuladas en los documentos Gestión; ii) Dentro de ello también

hay un grupo pequeño pero significativo (17.74%) que no cumple con sus funciones por falta de equipamiento y desconocimiento de las funciones encargadas por el Gobierno central. Con respecto si el área de desempeño es adecuada; Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente:

- i) Los trabajadores encuestados en un 67.74% están de acuerdo con el área donde desarrollan sus labores.,
- ii) Existe un descontento también de algunos servidores por el área reducido de trabajo siendo (24.19%), los que no están de satisfechos con el área donde trabaja.,
- iii) Un promedio de 8.06% cree que a veces el área de trabajo es oportuna, pero otro es el clima que penetra a todas las oficinas.

Con respecto a los medios y materiales si son adecuados para el desempeño de las labores de los trabajadores; Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente:

- i) Los trabajadores encuestados en un 37,10% están satisfechos con los materiales que le son otorgados.,
- ii) Dentro de los trabajadores hay personas medianamente satisfechas ya que solo algunas veces existe el material necesario. Lo más preocupante es que hay un 32.26% de trabajadores que no hay materiales necesarios y oportunos para el desarrollo de sus labores. Con respecto a la incidencia del clima en la realización de las labores; Tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente:

- i) Los trabajadores encuestados en un 73,44% cree que el clima de Pasco es un factor de ineficiencia de los trabajadores.,
- ii) El 26.56% trabajadores están de acuerdo que el clima no hace daño para desempeñar el trabajo. Con respecto a la iluminación del ambiente de trabajo si es adecuado para el desempeño laboral; Tanto de

la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados en un 45,16% considera que la iluminación del ambiente de trabajo es importante., ii) Pero pese a ello el 54.8% no considera que la iluminación sea la óptima lo cual genera malestar entre trabajadores. Con respecto a la relación laboral entre sus colegas de trabajo, se concluye, tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados en un 66.13% afirman que las relaciones son favorables entre los trabajadores que se desempeñan dentro de la organización; ii) Existe un 30,64% que cree que las relaciones no son las más óptimas para mejorar el desempeño.

Con respecto a la práctica de valores estipulado en el PEI, se concluye, tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Un 83.37% de los encuestados afirma que practica los valores gracias a la formación profesional que tiene., ii) Existe un 16.13% de los encuestados que afirma no practicar valores este resultado es preocupante ya que no debería existir este tipo de trabajadores dentro de una institución pública. Con respecto al trato que le brindan si es equitativo y justo; se concluye tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 56.41% opina que el trato en el Gobierno Regional es equitativo., ii) Existiendo un 38.17% que opina que el trato no siempre es justo, pero es medianamente aceptable., iii) Mientras solo un 4.84% comento que el trato dentro de la institución no es homogéneo con todos. Con respecto, a la motivación e incentivos que ofrece el gobierno Regional, se concluye; tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo

siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 41.94% opina que solo a veces hay incentivos., ii) Existiendo un 35.48% que opina que no existe incentivos al menos para sus áreas de trabajo., iii) Un porcentaje menor de 22.58% opina existe incentivos dentro del gobierno regional como asistencia a capacitaciones dentro y fuera de la región y diplomados en gestión pública.

Con respecto, a las condiciones del área de trabajo y su incidencia en la efectividad se concluye, tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 56.45% opina que las condiciones óptimas son importantes, dentro de sus labores como servidor público., ii) El 36.45% opinan que solo algunas veces es importante las buenas condiciones mientras que si no hay también el rendimiento es el mismo., iii) Un 12.90% opina que las condiciones de trabajo no son importantes para mejorar su desempeño y no es relevante mejorarlas. Con respecto, si están de acuerdo con la retribución económica que perciben por su desempeño se concluye; tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 62.90% no está de acuerdo en el sueldo que percibe., ii) El 37.10% está muy de acuerdo con el sueldo percibido ya que satisface sus expectativas, pero en su gran mayoría no se siente bien retribuido. Con respecto, a las creencias a las tareas que realiza en su trabajo y si le ayudan a su desempeño se concluye; tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 67.74% están de acuerdo con la afirmación de que su trabajo va acorde con sus labores realizadas., ii) Mientras un

32.26% opina que no siempre ayuda a su formación pero si tiene un aporte importante en su formación profesional, enriquece sus conocimientos y experiencia y finalmente con referencia, al entusiasmo e iniciativa para la realización de sus labores se concluye; tanto de la descripción y el análisis se infiere en lo siguiente: i) Los trabajadores encuestados un 90.32% afirman que tienen iniciativa e entusiasmo para realizar sus trabajos., ii) Mientras un 9.68% no está de acuerdo con esta afirmación es pequeña cantidad, pero se debe evaluar por que la falta de iniciativa de ellos.

Finalmente, dada la importancia de la organización, con respecto a la aplicación de las técnicas inferenciales del Ji Cuadrado, se estableció la relación y correlación entre las variables de estudio, y se concluyó que la relación entre dichas variables es altamente significativa, confirmándose las hipótesis específicas: a, b, c y d de acuerdo a la aplicación del Ji Cuadrado mediante el SPSS 21.

CONCLUSIONES

1. las condiciones de trabajo en el Gobierno regional esta divididos ya que existe algunas áreas que se encuentran en condiciones adecuadas para laboral mientras que otras están en condiciones muy precarias, falta homogeneidad en la distribución de recursos, tramites muy burocráticos para solicitar algún recurso, constituyendo de alguna manera un obstáculo para el mejorar las condiciones en que se desempeñan los servidores.
2. El desempeño laboral de los trabajadores es de un nivel medio ya que no existe el equipamiento necesario para la realización de sus labores, principal problema dentro de las instituciones públicas.
3. La distribución de las labores no son las adecuadas porque en muchos casos se designa funciones a personas que no tienen el conocimiento para desempeñarlo.
4. Los documentos de gestión son importantes y vitales en una institución pese a ello en el gobierno regional existe personas que no tienen conocimiento de que se trata y por ende desconocen algunas funciones.
5. Las condiciones ambientales como el clima, iluminación, ruido influyen directamente en los trabajadores puesto que hay un porcentaje razonable que no tiene las condiciones necesarias para compensarlos.
6. Las condiciones psicológicas en cuanto a las actitudes de los trabajadores y sus relaciones son en la gran mayoría buenas 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.

7. la motivación elemento importante dentro de una institución no es del todo eficaz en el Gobierno regional, hay un alto grado de personas que no han tenido ningún incentivo lo cual hace que no se sientan retribuidos.
8. Las condiciones económicas es otro de los factores que no satisface a los trabajadores, ya que las diferencias entre un personal y otro en cuanto a su sueldo hace que genere incomodidad.
9. La eficiencia, efectividad y productividad es muy difícil de generalizar a nivel de gobierno ya hay trabajadores que pese a algunas limitaciones trabajan bien, mientras que otras personas con mejores condiciones no lo hacen es también actitud del trabajador y de su jefe inmediato como crea un ambiente mejor para que laboren, quizás con algunas limitaciones.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar una investigación previa de las necesidades que se tiene en la institución para poder satisfacer a todos los grupos de interés internos y externo (directivos, trabajadores y grupos sociales y empresariales).
2. Implantar un programa de motivación, compromiso e iniciativa en emprendimiento para la mejora de las condiciones de trabajo y desempeño del trabajador; para ello se debe fortalecer los equipos de trabajo pertinentes para un mejor desempeño.
3. Se debe hacer un exhaustivo análisis sobre el puesto antes de designar a un personal de la misma manera evaluar a los postulantes para que pueda tener mejores resultados.
4. Realizar capacitaciones sobre: los instrumentos de gestión y su importancia dentro de la administración pública; la importancia de las condiciones internas de trabajo como modernización de la infraestructura, del clima laboral, y modernización de la administración pública.
5. Realizar ambientes temperados ya que el clima en nuestra ciudad es muy fuerte, de la misma manera mejorar la iluminación según la necesidad del trabajador.
6. Los funcionarios como jefes de área buscar mecanismos para mejorar las relaciones entre los trabajadores.
7. Fortalecer los talleres de motivación y realizar estrategias para incentivar a todo el personal, a través de cursos, diplomados,

pasantías, con opción a que se inscriban todos los que se interesen y tiene que ver con sus funciones a fines o expectativas profesionales.

8. Buscar mecanismos para mejorar los sueldos para los trabajadores, según competencias y resultados; por productividad e innovación que se generen.
9. Brindar el apoyo al personal para que desarrolle sus iniciativas de esta manera también de está motivando.
10. Ser más equitativos al momento de mejorar las condiciones de infraestructura no pueden estar los servidores en un pequeño cuarto todos mientras que el funcionario este en una amplia oficina con todas las comodidades.

BIBLIOGRAFÍA

- Bendezú, & Hector. (2013). Teoría de la administración estratégica. Lima.
- Blanch, M. E. (2003). *Condiciones de trabajo libro teoría*. Obtenido de <https://books.google.com/books?isbn=8483183013>
- Caro, T. J. (2001). *Algunas Teorías e instrumentos para el Análisis de la Competitividad*. IICA.
- Díaz, V. L. (1998). Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional. La Laguna.
- Garcés, M. (2000). La preparación para la jubilación: Revisión de los factores psicológicos y sociales que inciden en un. España.
- Gomez, B. C. (2008). Gestión de RRHH. Madrid, España.
- Jacques, G. (2007). Una concepción puramente social del valor y trabajo productivo.
- Lopez, & Gutierrez, O. (2014). *Incidencia del plan de desarrollo Regional concertado y del presupuesto participativo en la gestión del Gobierno Regional Pasco*. Pasco.
- Mayurí, & Vicente, B. j. (2006). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación -. Lima, Perú.
- OIT. (2010). Principios laborales del pacto mundial de las Naciones Unidas.

Ginebra .

OIT. (2014). Educación obrera para el trabajo decente. Buenos Aires, Argentina.

OIT. (2016). *OIT condiciones de trabajo*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang-es/index.htm>

Pérez, & Anna, M. (2015). *Evaluación del desempeño laboral*. Obtenido de AP Montejó - Gestión, 2001 - academia.edu

PNUD. (2015). Trabajo al servicio del desarrollo humano. Nueva York, EEUU.

USMP. (2014). Los derechos humanos y la constitución económica. Lima.

USMP. (2014). Teoría de la democracia y gobernabilidad democrática. Lima.

Vara, A. (2010). *¿cómo hacer una tesis en Ciencias Empresariales? - 7 Pasos para una Tesis Exitosa*. Lima, Perú, Lima.

ANEXOS

ANEXO N° 01

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 2014**, 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. ¿Dentro de su área de trabajo como es la distribución de las labores?
BUENA () REGULAR () MALA ()

2. Conoce el MOF Y ROF de la institución donde usted labora?
SI () NO ()

3. Usted cumple con lo especificado en el ROF y MOF.
SI () NO ()
Si su respuesta fuera no especifique ¿por qué?.....

4. El área donde usted se desempeña es la adecuada para realizar sus labores.
SI () NO ()
Si su respuesta fuera no especifique ¿Por qué?.....

5. Los materiales y muebles son los adecuados para la realización de sus labores.
SI () NO () AVECES ()
Si su respuesta fuera no especifique ¿Por qué?.....

6. Cree que el clima de Pasco influye en la realización de sus labores.
SI () NO ()

7. La iluminación de su ambiente de trabajo cree que es la adecuada para su desempeño laboral.
SI () NO ()
Especifique ¿por qué?.....

8. Como es la relación laboral entre sus colegas de trabajo.
BUENA () REGULAR () MALA ()

9. Practica usted los valores estipulados en el PEI. (planteamiento estratégico institucional).

SI () NO ()

Especifique ¿por qué?.....

10. ¿En su centro de labor le brindan un trato homogéneo, equitativo y justo por su condición y desempeño laboral?

SI () NO () AVECES ()
Si su respuesta fuera no especifique ¿Por qué?.....

11. ¿Se siente usted motivado a través de incentivos (gratificaciones, cursos y ascensos) que ofrece la institución?

SI () NO () AVECES ()

Especifique ¿por qué?.....

12. ¿Cree Ud. que las buenas condiciones en su área de trabajo influyen en su efectividad?

SI () NO () AVECES ()

13. ¿Está usted de acuerdo con la retribución económica que percibe por el desempeño de sus funciones?

SI () NO ()

14. ¿Cree usted que las tareas que realiza en su área de trabajo le ayudan a su desempeño profesional?

SI () NO () AVECES ()

15. Tiene entusiasmo e iniciativas para la realización de sus labores.

SI () NO ()

Si su respuesta fuera no especifique ¿Por qué?.....

ANEXO N° 02
GUIA DE ENTREVISTA

Sr:

El objetivo de la presente encuesta es conocer su opinión sobre “las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño laboral por lo cual le agradezco responder las siguientes preguntas.

1. ¿Las condiciones en general (infraestructura, económica, climatización, psicológicas) son las adecuadas para el desenvolvimiento de los trabajadores y de usted?

2. ¿Usted cree que las condiciones físicas son las adecuadas para que sus trabajadores desempeñen sus labores dentro de la institución?

3. Por qué cree usted que hay trabajadores que no conocen el MOF y ROF dentro de la institución.

4. ¿Usted como funcionario cree que el trato al personal es homogéneo o hay preferencias y cómo influye estas actitudes en el desempeño de los trabajadores?

5. Cree usted que las forma de organización dentro de las instituciones públicas (gobierno regional) son adecuadas para el eficiente desempeño de las funciones.

6. Porque la productividad de los trabajadores no es óptima y como aporta usted desde su puesto para mejorar esta situación.

7. Porque, hay precariedad en el equipamiento de los trabajadores?

8. ¿Es justa la retribución económica de los trabajadores según las funciones que realizan?

**ANEXO N°03
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO EN EL PERIODO 2014”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODOS Y TÉCNICAS	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN / POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>¿En qué medida las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral, de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco, 2014?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la incidencia entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?</p> <p>2. ¿Cuál es la incidencia que existe entre las condiciones físicas y la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?</p> <p>3. ¿Cuál es la incidencia entre las condiciones organizativas y la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?</p> <p>4. ¿En qué medida las condiciones psicológicas inciden en la motivación de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco?</p>	<p>Identificar en qué medida las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral, de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco, 2014.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar la incidencia entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.</p> <p>2. Determinar la incidencia que existe entre las condiciones físicas y la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.</p> <p>3. Identificar la incidencia entre las condiciones organizativas y la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.</p> <p>4. Identificar en qué medida las condiciones psicológicas inciden en la motivación de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.</p>	<p>Las condiciones de trabajo influyen directamente en el desempeño laboral, de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco, 2014</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</p> <p>1. Las condiciones ambientales inciden positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco</p> <p>2. Las condiciones físicas inciden positivamente en la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco</p> <p>3. Las condiciones organizativas inciden de manera óptima en la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco</p> <p>4. Las condiciones psicológicas inciden satisfactoriamente en la motivación de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco</p>	<p>V.1. Condiciones de Trabajo</p> <p>Indicadores: Condiciones X1= Ambientales X2= Físicas X3= Organizativas X4= Psicológicas .</p> <p>V.2. Desempeño laboral</p> <p>Indicadores: Y1= Eficiencia Y2= Productividad Y3=Efectividad Y4=Motivación</p>	<p>Métodos: En la presente utilizó el método científico, deductivo e inductivo.</p> <p>Técnicas: Encuesta Análisis documental Entrevista</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Guía de análisis documental Guía de entrevista</p> <p>Prueba Estadística: Chi-Cuadrado</p>	<p>Tipo de Investigación Descriptivo observacional correlacional</p> <p>Diseño G1 X C Y Precisión del grupo de Estudio G1</p> <p>Observación (evaluación) de la característica X en el grupo de estudio: Condiciones de trabajo</p> <p>Observación (evaluación) de la característica Y en el grupo de estudio: Desempeño laboral</p> <p>Tipo de Muestra: Probabilística finita</p> $n = \frac{z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + z^2 P Q}$ <p>Población: Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco = 405</p> <p>Muestra: 62 trabajadores que laboran en el Gobierno Regional de Pasco; entre nombrados, CAS, contratados y locación de servicios.</p>