



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO –
CUSCO 2017**

Presentado por:

Bach. Auccapure Vallenas, Lizeth Sandra

**Para optar al Título Profesional de
Licenciado en Administración**

ASESOR:

Dr. Canahuire Montufar, Abraham Edgard

CUSCO – PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento específico de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada: **“Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo– Cusco 2017”**, con el objetivo de optar al título profesional de Licenciado en Administración.



DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis queridos padres Juan y Yovana, ejemplo de perseverancia y trabajo, por sus sacrificios y esfuerzos, la cual significo mi formación profesional, para ellos mi reconocimiento invaluable y agradecimiento eterno.

A mi hermana Judith, mi novio Alexander, familiares y amigos quienes me apoyaron en todo momento para la culminación de mi carrera profesional.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco, por contribuir en mi desarrollo académico y personal y brindarme las herramientas para desempeñarme profesionalmente.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por sus enseñanzas y su valiosa contribución a mi formación profesional.

A mi familia por su incondicional apoyo a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mi asesor de tesis, Dr. Abraham Edgard Canahuire Montufar, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia y motivación ha logrado que pueda culminar esta tesis.

A mis amigos y compañeros de aula, quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional y todas aquellas personas que siempre me alentaron a cumplir esta meta personal.



ÍNDICE

Presentación **ii**

Dedicatoria..... **iii**

Agradecimiento.....**iv**

Índice **v**

Índice de tablas**ix**

Índice de figuras **x**

Resumen**xi**

Abstract..... **xii**

Capítulo I Introducción

1.1. Planteamiento del problema.....1

1.2. Formulación del problema2

 1.2.1. Problema general2

 1.2.2. Problemas específicos2

1.3. Objetivos de la investigación3

 1.3.1. Objetivo general3

 1.3.2. Objetivos específicos3

1.4. Justificación de la investigación4

 1.4.1. Relevancia social4

 1.4.2. Implicancias prácticas4

 1.4.3. Valor teórico4

 1.4.4. Utilidad metodológica.....4

1.5. Delimitación de la investigación.....4

 1.5.1. Delimitación temporal4



1.5.2. Delimitación espacial.....4

1.5.3. Delimitación conceptual5

Capítulo II Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación6

 2.1.1. Antecedentes internacionales.....6

 2.1.2. Antecedente nacional7

 2.1.3. Antecedente local.....8

2.2. Bases teóricas.....9

 2.2.1. Condiciones de trabajo.....9

 2.2.1.1. Definición:9

 2.2.1.2. Importancia:9

 2.2.1.3. Grupos de condiciones de trabajo:.....10

 2.2.1.3.1. Condiciones ambientales:10

 2.2.1.3.2. Condiciones materiales:.....12

 2.2.1.3.3. Condiciones sociales:.....14

 2.2.1.3.4. Condiciones de tiempo:.....15

 2.2.2. Desempeño laboral.....17

 2.2.2.1. Definición:17

 2.2.2.2. Importancia:18

 2.2.2.3. Características del desempeño laboral:19

 2.2.2.3.1. Cumplimiento de los objetivos:19

 2.2.2.3.2. Productividad laboral:.....21

2.3. Marco conceptual.....24

 2.3.1. Condiciones de trabajo.....24

 2.3.2. Desempeño laboral.....24

 2.3.3. Documento24

 2.3.4. Metas.....24



2.3.5. Municipio.....24

2.3.6. Objetivo.....24

2.3.7. Personal administrativo.....24

2.3.8. Procesos25

2.3.9. Productividad25

2.3.10. Servicios.....25

2.3.11. Tiempo25

2.3.12. Trabajo en equipo25

2.4. Hipótesis25

2.4.1. Hipótesis general.....25

2.4.2. Hipótesis específicas.....25

2.5. Conceptualización de las variables26

2.6. Operacionalización de las variables.....27

Capítulo III Método de investigación

3.1. Tipo de investigación.....28

3.2. Enfoque de la investigación28

3.3. Alcance de la investigación28

3.4. Diseño de la investigación28

3.5. Población de estudio28

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos29

3.6.1. Técnica.....29

3.6.2. Instrumento29

3.6.3. Procesamiento para el análisis de datos29

Capítulo IV Resultados

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado30

4.1.1. Presentación del instrumento30



4.1.2. Distribución de los ítems del cuestionario30

4.1.3. Fiabilidad del instrumento31

4.2. Resultados de la variable condiciones de trabajo32

4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable condiciones de trabajo32

4.2.2. Comparación promedio de las dimensiones de la variable condiciones de trabajo36

4.2.3. Resultados de la variable condiciones de trabajo37

4.3. Resultados de la variable desempeño laboral38

4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral38

4.3.2. Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral ..40

4.3.3. Resultados de la variable desempeño laboral41

4.4. Resultados de la correlación42

Capítulo V Discusión de resultados

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos48

5.2. Limitaciones del estudio48

5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....49

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias bibliográficas

Anexos



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.-Conceptualización de las variables.....26

Tabla 2.- Operacionalización de las variables27

Tabla 3.- Distribución de los ítems del cuestionario condiciones de trabajo.....30

Tabla 4.-Distribución de los ítems del cuestionario desempeño laboral30

Tabla 5.- Descripción de la escala de medición para condiciones de trabajo.....31

Tabla 6.- Descripción de la escala de medición para desempeño laboral.....31

Tabla 7.- Estadísticos de fiabilidad.....31

Tabla 8.- Condiciones ambientales.....32

Tabla 9.- Condiciones materiales.....33

Tabla 10.-Condiciones sociales34

Tabla 11.- Condiciones de tiempo.35

Tabla 12.- Comparación promedio de las dimensiones de condiciones de trabajo36

Tabla 13.- Condiciones de trabajo37

Tabla 14.- Cumplimiento de los objetivos.....38

Tabla 15.- Productividad laboral.....39

Tabla 16.- Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral40

Tabla 17.- Desempeño laboral41

Tabla 18.- Relación entre condiciones ambientales y desempeño laboral.....42

Tabla 19.- Relación entre condiciones materiales y desempeño laboral43

Tabla 20.-Relación entre condiciones sociales y desempeño laboral44

Tabla 21.- Relación entre condiciones de tiempo y desempeño laboral.....45

Tabla 22.- Relación entre las condiciones de trabajo y desempeño laboral46



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Condiciones ambientales.....	32
Figura 2.- Condiciones materiales	33
Figura 3.- Condiciones sociales	34
Figura 4.- Condiciones de tiempo.....	35
Figura 5.- Comparación promedio de las dimensiones de condiciones de trabajo	36
Figura 6.- Condiciones de trabajo	37
Figura 7.- Cumplimiento de los objetivos.....	38
Figura 8.- Productividad laboral	39
Figura 9.- Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral	40
Figura 10.- Desempeño laboral.....	41
Figura 11.- Relación entre condiciones ambientales y desempeño laboral	42
Figura 12.- Relación entre condiciones materiales y desempeño laboral	43
Figura 13.-Relación entre condiciones sociales y desempeño laboral.....	44
Figura 14.- Relación entre condiciones de tiempo y desempeño laboral	45
Figura 15.-Relación entre las condiciones de trabajo y desempeño laboral.	46



RESUMEN

Las condiciones de trabajo son un conjunto de factores técnicos y sociales que cobran cada vez mayor importancia por los impactos sociales y ambientales de la actividad empresarial pública y privada a nivel global, nacional y regional. En ese marco, el objetivo principal de la presente investigación es determinar la relación entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. Con tal propósito se realizó una investigación básica, con enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional y no experimental; tomando como población al personal administrativo de dicha municipalidad, a quienes se les aplicó una encuesta sobre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de dicha institución. Los hallazgos de correlación de acuerdo con el método de Spearman, entre las dos variables de estudio, es de 0,464, lo que indica que existe una relación entre ambas variables, es decir que, a mejores condiciones de trabajo el desempeño laboral del personal administrativo es bueno. Estos resultados evidencian claramente que el desempeño laboral del personal administrativo de dicha municipalidad toma en cuenta las condiciones de trabajo en la que se encuentran para poder desarrollar su trabajo.

Palabras clave: Condiciones de trabajo, desempeño laboral.

**ABSTRACT**

The conditions of work is a set of technical factors and social issues that are becoming increasingly important for the social and environmental impacts of the business activity, both public and private at the global, national and regional levels. In this framework, the main objective of this research is to determine the relationship between the working conditions with the labor performance of the administrative staff of the District Municipality of San Jerónimo. With this in mind we performed a basic research, with quantitative approach, correlational descriptive and non-experimental, taking as population to administrative staff of that municipality. Who were applied a survey on the working conditions and the working performance of the institution. The findings correlations of agreement with Spearman's method, between both variables of study, it is of 0,464, which indicates that a relation exists between both variables, that is to say that, to better conditions of work the labor performance of the clerical staff is good. These results demonstrate clearly that the labor performance of the clerical staff of the above mentioned municipality bears in mind the conditions of work in that they are to be able to develop his work.

Key words: working conditions, job performance.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las municipalidades son órganos de gobierno local que ejercen en las circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones de nuestro país, con las atribuciones, competencias y funciones que les asigna la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. Las municipalidades tienen como principal propósito la prestación de servicios públicos locales, para alcanzar un nivel de bienestar de los pobladores locales y la satisfacción de necesidades básicas de vivienda, salud, educación, recreación, cultura, deporte, seguridad ciudadana, transportes y comunicaciones.

El desempeño laboral, en cualquier organización ya sea pública o privada, es muy importante, pues un buen desempeño laboral es una de las fortalezas más relevantes con la que cuenta una organización.

“El desempeño laboral se refiere; a las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización” (Chiavenato, 2002, pág.128).

En la ciudad de Cusco, se encuentra la Municipalidad Distrital de San Jerónimo dedicada al brindar servicios para la sociedad que atiende a 31700 habitantes que pertenecen a este distrito. En donde se puede observar que el personal administrativo presenta un problema en común que es la deficiencia en su desempeño laboral.

El deficiente desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad conlleva a que los trabajadores, incumplan los objetivos y metas planeadas en los tiempos determinados y se demorarán en la ejecución de los procesos administrativos, las principales causas son las malas condiciones ambientales, pues en las oficinas tienen temperaturas bajas, así como la deficiente iluminación y el ruido generado por el transporte aéreo entre otros; en las condiciones materiales se observa la mala distribución de las oficinas, pues estas son pequeñas para la cantidad de personas que trabajan, en cuanto a las herramientas de trabajo, estos muchas veces se encuentran en mal estado y no reciben un adecuado mantenimiento; en las condiciones sociales, existe insuficiente



predisposición entre los trabajadores en ponerse de acuerdo sobre los objetivos en común, finalmente las condiciones de tiempo con las horas extras no remuneradas y los cortos periodos de descanso; todas estas razones son las causas para que exista este problema en dicha municipalidad.

Si persiste el problema del deficiente desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo como consecuencias, se dará: el incumplimiento de los objetivos institucionales, los cuales son el camino para poder cumplir diferentes actividades, el no cumplir las metas generará un gran retraso en las tareas previstas que deben ser realizadas por cada área. Otro de los efectos será la baja productividad laboral del personal administrativo porque no se sentirán cómodos ni conformes con las condiciones de trabajo, la baja cantidad de procesos emitidos, como también el retraso en los trámites administrativos que están establecidos en el Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA), por último, se generará una inestabilidad e incomodidad en la sociedad Jeronimiana en cuanto al servicio que brinda la municipalidad.

Por todo lo antes expuesto, la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, para poder mejorar el desempeño laboral del personal administrativo, deberá realizar una serie de acciones para poder optimizar lo que son las condiciones de trabajo, para que así, el personal pueda trabajar y realizar sus actividades de manera adecuada y cómoda.

A partir de este análisis se busca conocer la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo región Cusco.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿En qué medida las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida las condiciones ambientales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San



Jerónimo Cusco-2017?

- ¿En qué medida las condiciones materiales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017?
- ¿En qué medida las condiciones sociales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017?
- ¿En qué medida las condiciones de tiempo se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017.
- Identificar la relación entre las condiciones materiales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017.
- Identificar la relación entre las condiciones sociales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017.
- Identificar la relación entre las condiciones de tiempo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017.



Cusco-2017.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

La presente investigación pretende que los principales beneficiarios sean todos los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- Cusco.

1.4.2. Implicancias prácticas

La investigación tiene una relevancia práctica ya que ayuda a resolver las deficiencias del desempeño laboral del personal administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo-Cusco.

1.4.3. Valor teórico

Con la presente investigación se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de las dos variables y la relación que existe entre ellas, como también puede servir como material de consulta para futuras investigaciones relacionadas.

1.4.4. Utilidad metodológica

La presente investigación crea un nuevo instrumento metodológico para recolectar y analizar datos concernientes a las condiciones de trabajo y desempeño laboral.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

La presente investigación abarcó el periodo del año 2017.

1.5.2. Delimitación espacial

La realidad, objeto de estudio, se encuentra en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.



1.5.3. Delimitación conceptual

El presente trabajo se circunscribe al campo de estudio de administración de personal: condiciones de trabajo y desempeño laboral.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

- **Autor:** Verónica del Rocio Coello Almeida

Título de la investigación: Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO).

Grado: Licenciada en Psicología

Universidad: Universidad de Guayaquil

Lugar: Guayaquil - Ecuador

Conclusiones:

Por otro lado, queda como evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas del departamento Inbound Pymes como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales. En el grupo focal se consideró el tema de las Capacitaciones, Pre turno y retroalimentaciones al grupo de asesores y, se pudo evidenciar que existen ciertas falencias en la forma en que se comunica y la organización que sus “líderes” o supervisores tienen al momento de hacerlo. Por tanto, los asesores perciben falta de apoyo y respaldo por parte de sus “líderes” al momento de conocer sobre temas comerciales, operativos y sobre todo cuando incurren en errores operativos.

- **Autor:** María Jesús Rivas Hernández

Título de la investigación: Satisfacción y desempeño laboral de los docentes



de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de El Salvador.

Grado: Maestría en Administración

Universidad: Universidad de Montemorelos

Lugar: El Salvador- Chile

Conclusiones:

Según la autopercepción del grado de satisfacción y el nivel de desempeño que tienen los docentes se encontró una relación positiva en grado bajo. El grado de satisfacción laboral encontrado fue entre satisfechos y muy satisfechos. Los docentes se auto percibieron en un nivel de desempeño entre bueno y excelente.

2.1.2. Antecedente nacional

➤ **Autor:** Jorge Antonio Sánchez Guzmán

Título de la investigación: Desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I.

Grado: Maestría en Administración estratégica

Universidad: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Lugar: Huacho – Perú

Conclusiones:

El 93% de los estudiantes encuestados manifestaron que, en mayor o menor grado, los docentes muestran tener dominio tecnológico en su práctica pedagógica y, sólo el 7% refiere que los docentes nunca muestran tener dominio tecnológico en su desempeño. El 97% de los estudiantes encuestados manifestaron que, en mayor o menor grado los docentes muestran tener responsabilidad en el desempeño de sus funciones en su



práctica pedagógica y, sólo el 3% refiere que los docentes nunca muestran tener responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones en su desempeño. Los docentes presentan una tendencia positiva en su desempeño laboral.

2.1.3. Antecedente local

➤ **Autor:** Laddy Laura Canal Mar

Título de la investigación: Función de dirección y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ollantaytambo – 2013.

Grado: Licenciada en Administración

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Lugar: Cusco – Perú

Conclusiones:

En la municipalidad se pudo determinar que la función de dirección influye significativamente, en un 24.5% en el desempeño laboral. Teniendo en cuenta que la función de dirección es una de las más complejas funciones administrativas sobre todo las entidades públicas del estado peruano. Teniendo en cuenta que el liderazgo es uno de los elementos primordiales del cumplimiento de los objetivos de la organización. Sin embargo, se pudo afirmar que el liderazgo de la función de dirección influye, pero no significativamente en un 1.4% en el desempeño laboral. Se afirma que la motivación de la dirección influye, pero no significativamente en un 18.1% en el desempeño laboral. Teniendo en cuenta que la motivación, la capacitación es como un proceso de desarrollo, el personal reconoció que se realizan de vez en cuando, por lo tanto, la municipalidad está dejando de lado enseñar al personal nuevas habilidades y conocimiento que necesitan para desempeñar en su trabajo.



2.2. Bases teóricas

2.2.1. Condiciones de trabajo

2.2.1.1. Definición:

“Conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso de trabajo y que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores” (Arias, 2009, pág. 50).

“Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo” (Unión General de Trabajadores, 2010, pág. 4).

(Castro, 2002) señala que; las condiciones de trabajo se describen como las características de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles que se dan en el centro de trabajo, pero también la naturaleza de agentes químicos, físicos y biológicos, así como, los procesos para poder utilizar estos agentes y todas las particularidades a las que estén expuestos los trabajadores y puedan ocasionar riesgos para ellos. (pág. 75)

2.2.1.2. Importancia:

(Arias, 2009) manifiesta que; las condiciones de trabajo tienen importancia para el empleador y para el Estado, desde económicas (ya que las malas condiciones implican un mayor gasto por el pago de tratamientos médicos, seguros, etc.) legales y hasta morales por lo cual ningún trabajador debería estar en riesgo por desarrollar una actividad laboral que le permite satisfacer sus necesidades básicas como también estas puedan ayudar al empleado para que este pueda realizar sus funciones y obligaciones de la manera más apropiada. (pág. 50)

(Caparros, 2017) sostiene que; numerosos estudios confirman que una de las principales motivaciones de los trabajadores, además de unas



buenas condiciones, es el ambiente de trabajo. Los empleados necesitan de una atmósfera sana para trabajar, ya que un clima tóxico no solo perjudica a la productividad o rendimiento de la organización, sino también a la salud física y mental de los profesionales, llegando incluso a afectar a la vida personal.

2.2.1.3. Grupos de condiciones de trabajo:

Según (Chiavenato 2002, pág. 200) el trabajo de las personas está profundamente influido por diferentes grupos de condiciones:

- Condiciones ambientales: ruido, temperatura e iluminación.
- Condiciones materiales: infraestructura, herramientas de trabajo.
- Condiciones sociales: relaciones entre trabajadores y trabajo en equipo.
- Condiciones de tiempo: duración de la jornada, compensación horaria, períodos de descanso.

2.2.1.3.1. Condiciones ambientales:

“Está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral que inciden en la actividad dentro de una oficina o fábrica” (Ponce, 2005, pág. 132).

“Manifiestan que son condiciones físicas en donde el trabajador desempeña sus funciones y las comodidades que este tenga para llevarlas a cabo” (Martínez, 2011, pág. 176).

a) Ruido:

“Se conoce como la contaminación acústica que se genera dentro del sector de trabajo y que afecta principalmente a los trabajadores.” (Unión General de Trabajadores, 2010, pág. 4).

“El ruido es un sonido estridente y carente de articulación



que, por lo general, resulta molesto al oído” (Pinder, 2007, pág. 90).

“El ruido dentro de una organización es todo aquello que distorsiona la comunicación que solo produce malestar, falta de eficiencia, pérdida de energías en el proceso del trabajo” (Robbins, 2005, pág. 203).

“El ruido como todo sonido no deseado, por lo que clasificar algo como ruido depende siempre del receptor” (Luyo, 2103, pág. 45).

b) Temperatura:

“La temperatura es aquella propiedad física o magnitud que nos da una acabada idea de cuánto frío o calor presenta el cuerpo de una persona, un objeto o una región determinada” (Real Academia Española, 2008).

(Organización Internacional del Trabajo, 2005) manifiesta que; la temperatura es un factor de accidentabilidad y de enfermedad laboral para el trabajador, que afecta el bienestar en el trabajo y el rendimiento del mismo, también se conoce como la medida que se utiliza para hacer referencia a la cantidad de calor que irradia un objeto o ambiente.

(Ccasa & Estrada, 2011) afirman que; una condición importante es la temperatura, existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas y, por otro extremo, puestos cuyo lugar de trabajo impone temperaturas bajas, las cuales exige ropa adecuada. (pág. 25)

c) Iluminación:

(Ccasa & Estrada, 2011) señalan que; la iluminación se



entiende como la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleo, no se trata de la iluminación en general, si no de la cantidad de luz en el punto focal de trabajo; así, el estándar de la iluminación se establece de acuerdo con el tipo de tarea visual del empleado y en detalles minuciosas, más necesarias será la iluminación en el punto de trabajo. La mala iluminación cansa la vista, altera el sistema nervioso, contribuye a la mala cantidad de trabajo y es responsable de una parte considerable de los accidentes. (pág. 80)

(La Real Academia Española, 2008) sostiene que; la iluminación se lleva a cabo a través de diversos elementos y artefactos, como lámparas incandescentes (también conocidas como bombillas, bombitas o focos), lámparas fluorescentes o lámparas halógenas. Estas últimas son especialmente utilizadas en oficinas, dado que consumen menos energía que las convencionales, y se caracterizan por emitir una luz muy intensa y poco considerada con las arrugas y demás defectos faciales que la gente suele intentar esconder.

“La iluminación se puede definir como las radiaciones electromagnéticas percibidas como luz visible, como también la iluminación está diseñada para proporcionar un alto grado de iluminación que permite el desarrollo de tareas para las que se exige la iluminación” (Organización Internacional del Trabajo, 2005).

2.2.1.3.2. Condiciones materiales:

“Son de vital importancia para sustituir el esfuerzo de los trabajadores, así como ciertas tareas repetitivas” (Díaz, 2002, pág. 105).

“Los recursos materiales, en definitiva, son los medios



físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo” (Luyo, 2013, pág. 30).

a) Infraestructura:

“La infraestructura de una organización debe de estar en buen estado y, contar con lo necesario para el desarrollo de las actividades de todo el personal y que este constantemente en cuidado y mantenimiento” (Unión General de Trabajadores, 2010, pág. 5).

“La infraestructura es el conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad” (Marx, 2009, pág. 15).

“Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente” (Bembibre, 2013).

b) Herramientas de trabajo:

“Una herramienta de trabajo se refiere a los objetos que fueron diseñados para facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere del uso de una cierta fuerza” (Martínez, 2011, pág. 170).

“Para tener una máxima eficiencia de parte de los trabajadores de la empresa es muy importante que se tenga tecnología de última capacidad o que estas herramientas para el trabajo se encuentren en un buen estado” (Unión General de Trabajadores, 2010, pág. 5).

(Cavazos, 2015) afirma que; las herramientas de trabajo también llamados útiles de trabajo, son muy importantes para realizar nuestro trabajo, pero también, es muy



importante que estas herramientas estén diseñadas de forma adecuada dependiendo de la posición y el uso que vayamos a dar a dichas materiales. (pág. 30)

2.2.1.3.3. Condiciones sociales:

“En cuanto a condiciones sociales se refiere a cómo está el trabajador en la sociedad laboral que la rodea” (Martínez, 2011, pág. 175).

“Referido a cómo es que el personal que labora en la empresa se relaciona con sus compañeros de trabajo, como el clima laboral en el cual se desempeñan y si se sienten cómodos y satisfechos” (Unión General de Trabajadores, 2010, pág.4).

a) Relaciones entre trabajadores:

(Bembibre, 2013) plantea que; la relación laboral entre los colaboradores hace referencia al vínculo que se establece entre dos o más personas en el ámbito laboral o del trabajo. Las relaciones laborales son aquellas que se generan entre aquel que ofrece su fuerza de trabajo (ya sea física o mental) y aquel que ofrece el capital o los medios de producción para que la primera persona realice la tarea.

“La relación de trabajo es un nexo jurídico entre empleadores y trabajadores. A través de la relación de trabajo, como quiera que se la defina, se establecen derechos y obligaciones entre el empleado y el empleador” (Real Academia Española, 2008).

b) Trabajo en equipo:

(Guitert & Giménez, 2018) exponen que; trabajo en equipo es el compromiso hecho por varios individuos en donde cada uno hace una parte, pero todos con un



objetivo en común. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva, porque permite que haya un compañerismo.

(Randstad, 2016) afirma que; el trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto. Nace como una necesidad de tener relaciones con otras personas y de complementariedad para lograr retos que no se alcanzarían individualmente. Se origina, también, de la idea de agilizar y mejorar algunas condiciones que obstaculizan el desarrollo de tareas diarias y la consecución de objetivos en las organizaciones.

(Calidad & Gestión, 2009) sostiene que; el trabajo en equipo es un aspecto que brinda un aporte esencial para implementar con éxito un sistema de gestión, sea éste de calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, inocuidad alimentaria, etc., pues permite alcanzar la participación y el compromiso de los miembros de la organización.

2.2.1.3.4. Condiciones de tiempo:

“El tiempo de trabajo, su duración y su distribución, es uno de los aspectos laborales que tiene una repercusión más directa sobre la vida laboral y familiar diaria” (Universidad Politécnica de Valencia, 2013, pág. 4).

(Organización Internacional del Trabajo, 2005) manifiesta que; una de las preocupaciones más antiguas de la legislación del trabajo ha sido la regulación del tiempo de trabajo. Actualmente, la Organización Internacional de Trabajo sobre el tiempo de trabajo confiere el marco para la regulación de



las horas de trabajo, de los periodos de descanso diarios y semanales, y de las vacaciones anuales. Estos instrumentos garantizan una elevada productividad, al tiempo que se protege la salud física y mental de los trabajadores.

a) Jornada de trabajo:

“La jornada el número de horas que el trabajador debe prestar servicio” (Almeida, 2014, pág. 27).

(Randstad, 2010) expone que; la jornada de trabajo es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo, por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas que el empleado ha de desempeñar para desarrollar su actividad laboral dentro del período de tiempo de que se trate: días, semanas o años.

(Organización Internacional del Trabajo, 2005) declara que; la jornada de trabajo o jornada laboral es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas en las que el empleado desarrolla su actividad laboral, en principio en el día o jornada laboral, si bien, por extensión, también repercute en el cómputo de la semana laboral, mes laboral y el año laboral.

b) Compensación horaria:

“Las horas extras son las que el personal de la empresa está dispuesto a laborar a parte de las ocho horas de trabajo en las cuales está obligado a cumplir” (Unión General de Trabajadores, 2010, pág.5).

“Se llama tiempo extraordinario o tiempo extra, en su abreviación permitida, a la prolongación de la jornada de trabajo” (Corporación Financiera Internacional, 2002).



“Las horas extras, también llamadas horas extraordinarias, son el tiempo adicional que un empleado dedica a sus actividades laborales más allá de su horario habitual. De acuerdo al derecho laboral, estas horas deben pagarse más que las horas convencionales” (Porto, 2016).

c) Descanso laboral:

(Pérez & Merino, 2011) plantean que; el descanso es considerado el cese momentáneo, reposo, o pausa de una actividad o trabajo para reponer fuerzas. Descanso tienen que ver con el uso libre del tiempo del trabajador después de su jornada laboral en quehaceres que no sean parte de su trabajo, con el propósito de reponer o restaurar sus energías físicas y psíquicas.

“El descanso laboral alude a los períodos cortos de tiempo en el que el trabajador no está obligado a prestar sus servicios” (Wolters Kluwer, 2008, pág. 4).

(Ackerman, 2005) señala que; el descanso es el tiempo que el trabajador reposa y se recupera física y psíquicamente de la fatiga producida por su labor. A través de las pausas psicoactivas, se busca promover la salud de los trabajadores, desarrollando actividades físicas, cambios de posición y ejercicios. (pág. 45)

“El descanso laboral por lo general, hace referencia a una pausa en el trabajo para, recargar energías y evitar el estrés laboral” (Porto, 2016).

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición:

(Almeida, 2014) plantea que; el desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o colaboradores de una organización triunfan en el buen



resultado de su trabajo, tomando en cuenta el cumplimiento de sus objetivos como también requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. (pág. 45)

(Chiavenato, 2002) señala que; el desempeño laboral, son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (pág.128)

(Araujo & Leal, 2007) sostienen que; el desempeño laboral se refiere al nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. Como también va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. (pág. 45)

“Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas” (Bateman, 2004, pág. 69).

2.2.2.2. Importancia:

(Robbins, 2005) define qué; es importante reconocer que el desempeño laboral, favorece la productividad dentro de la organización, es una manera de contribuir al éxito del negocio y al logro de los propósitos definidos por la organización. Como también podrá ayudar al mejoramiento del desempeño laboral. Reajustar las remuneraciones. Ubicar a los colaboradores en puestos o cargos compatibles con sus conocimientos habilidades y destrezas. La rotación y promoción de colaboradores. Detectar necesidades de capacitación de los colaboradores. Descubrir personas clave para la organización. Descubrir que su colaborador desea hacer otra cosa. (pág. 205)



(Paul & Willian, 2002) manifiestan que; el desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas. (pág. 23)

2.2.2.3. Características del desempeño laboral:

Según (Araujo & Leal 2007, pag.45) las características del desempeño laboral son: cumplimiento de objetivos y la productividad laboral.

2.2.2.3.1. Cumplimiento de los objetivos:

(Duarte, 2008) señala que; el cumplimiento de los objetivos es uno de los caminos, que nos lleva a la felicidad, a la satisfacción a vivir de la manera que anhelamos. Un buen ejemplo son las empresas que por medio del cumplimiento de los objetivos llegan a la cima rápido y fácilmente, mientras ven otras empresas que simplemente viven el momento y actúan cuando tienen que hacerlo sin nada previsto.

(Paul & Willian, 2002) declaran que; el cumplimiento de los objetivos consume más tiempo del disponible: la jornada laboral apenas alcanza para cumplir los pedidos espontáneos de la dirección o de la gerencia. Por lo tanto, seguir y cumplir con las tareas que mande el empresario al igual que las obligaciones específicas de su puesto de trabajo, reflejarán una mejora de la productividad de la empresa, para lograr el crecimiento de la misma. (pág. 45)

“El cumplir objetivos significa comprometerse con algo o alguien que se debería cumplir en determinado tiempo o a futuro de algo que se quiere lograr, esto sirve para prepararse



antes de tener una proyección a futuro sin ningún problema” (Arango, 2016, pág. 10).

(Business School, 2018) plantea que; el cumplimiento de objetivos en el trabajo es importante tanto como para el trabajador y para la empresa, pues si una empresa no cumple con estos, además de que no siga un lineamiento de gestión empresarial, donde estén dadas las pautas e indicaciones estandarizadas necesarias, según el tipo de empresa y para el tipo de trabajo, esto puede conllevar grandes riesgos.

a) Metas:

“Formulaciones delimitadas, concretas y definidas de logros que la organización intenta cumplir en periodos establecidos” (Moro, 2008).

“Una meta es un pequeño objetivo que lleva a conseguir el objetivo como tal. La meta se puede entender como el camino o ruta hacia un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos” (Soreano, 2003, pág. 67).

(Paul & Willian, 2002) argumentan que; las metas son los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el objetivo. De la anterior definición de la expresión meta, podemos concluir que el objetivo es la sumatoria de todas las metas. (pág. 35)

(Rodríguez, 2015) afirma que; la meta es el desempeño esperado por el indicador asociado al producto y/o al objetivo estratégico relacionado con el producto. Desde esta perspectiva, permite medir el avance de los logros de sus productos y el desempeño de estos establecidos en los objetivos estratégicos. (pág. 15)

**b) Tiempo:**

(Chiavenato, 2002) declara que; el tiempo se utiliza para nombrar a una magnitud de carácter físico que se emplea para poder realizar la medición de lo que dura algo que es susceptible de cambio. Cuando una cosa pasa de un estado a otro, y dicho cambio es advertido por un observador, ese periodo puede cuantificarse y medirse como tiempo. (pág. 143)

“El tiempo es aquello en lo que se producen los acontecimientos que tiene el carácter de una medición. El cual indica: cuánto tiempo, el cuándo y el desde-cuándo hasta cuándo” (Heidegger, 2012, pág. 23).

(Qualtop Group, 2016) explica que; cuando hablamos del tiempo, como un bien que no podemos ahorrar y que si lo perdemos es imposible recuperar, por eso debemos aprender a valorarlo y planificar cada una de nuestras actividades. El tiempo debe ser uno de los recursos más preciados para todos los seres humanos y es necesario saber administrarlo. Debemos tener claras nuestras actividades y conocer a la perfección los objetivos de cada uno de los proyectos o metas para poderlos lograr de una manera adecuada. (pág. 6)

2.2.2.3.2. Productividad laboral:

(García, 2001) sostiene que; la producción laboral se basa en la medición del tiempo que tarde un trabajador en elaborar un producto o en proporcionar un servicio, que adquiere mayor significado cuando se compara entre distintos trabajadores de una misma empresa, entre dos o más empresas que compiten dentro del mismo mercado. (pág. 203)



“La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un periodo de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos” (Ccasa & Estrada, 2011, pág. 30).

(Joblers, 2016) manifiesta que; la productividad laboral es un indicador que muestra la eficiencia, con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios. De los recursos con los que cuenta una empresa u organización el más importante son las personas, por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad. (pág. 4)

a) Servicios producidos:

“La producción de servicios es uno de los elementos centrales de la misión de una empresa o institución. Es a través de ellos, que las municipalidades inciden directamente en la calidad de vida de las personas” (Castillo, 2016).

“Los servicios brindados por una empresa y/o institución son funciones ejercidas por personas hacia otras personas con la finalidad de satisfacerlos” (Real Academia Española, 2008).

“Un servicio público es una acción, institución o prestación promovida por el estado para garantizar la igualdad entre los ciudadanos” (Duarte, 2008).

b) Documentos emitidos:

“Referido a los documentos o la cantidad de documentos que fueron realizados en un determinado periodo de tiempo” (Carrasco, 2005, pág. 107).

“Se refiere a la capacidad laboral del personal que realiza



algún trabajo y en qué porcentaje se cumple sin ningún tipo de interrupciones entre mayor sea la capacidad de emisiones de documentos mayor será el desempeño laboral del personal” (Universidad Politécnica de Valencia, 2013, pág.31).

(Barran, 2010) declara que; en el sector público, los documentos son fundamentales para el concepto de democracia, los cuales se realizan en un tiempo establecido y dependen de la capacidad laboral del colaborador. La información documentada apoya la protección de los derechos humanos, el estado de derecho y el trato justo e igual de los ciudadanos. (pág. 89)

c) Procesos solucionados:

(Paul & Willian, 2002) refieren que; los trámites o diferentes pedidos se basan en un concepto primordial que es la razón, con ella, se estudian las alternativas para llegar a la conclusión de un conflicto, de manera, pues, que las soluciones se hallan como parte de la condición humana de elaborar estrategias para mantener la estabilidad de un sistema y llegar a sus más óptimos resultados. (pag.71)

(Gregori, 2004) afirma que; los procesos solucionados son cuando se llegan a un acuerdo y se da una respuesta al pedido de los clientes o la sociedad cuando entre ambas posturas se llega a un acuerdo y se dé solución al trámite o petición que se está realizando. (pag.87)

(Cofemer, 2016) manifiesta que; un proceso solucionado es la elaboración y la solución de un trámite o cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hagan ante una



dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general. (pag.3)

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Condiciones de trabajo

“Conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso de trabajo y que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores” (Arias, 2009).

2.3.2. Desempeño laboral

“Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización” (Chiavenato, 2002).

2.3.3. Documento

“Un documento es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia” (Pérez & Merino, 2009).

2.3.4. Metas

“Formulaciones concretas de logros que la organización intenta cumplir en periodos establecidos” (Moro, 2008).

2.3.5. Municipio

“Un municipio es una entidad administrativa a nivel local que puede agrupar una sola localidad o varias, pudiendo hacer referencia a una ciudad, pueblo o aldea” (Vásques, 2011).

2.3.6. Objetivo

“Un objetivo es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos” (Piqueras, 2014).

2.3.7. Personal administrativo

“El concepto de personal administrativo son aquellos cuyas labores se relacionan con tareas propias de oficina tales como, redacción y/o confección de cartas



comerciales y otros documentos, recepción y clasificación de correspondencia, archivo de documentación” (Dirección del Trabajo, 2018).

2.3.8. Procesos

“Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema” (Herrero, 2009).

2.3.9. Productividad

“Se define como la cantidad de producción de un de producto o servicio por insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo” (Moro, 2008).

2.3.10. Servicios

“Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos” (Thompson, 2006).

2.3.11. Tiempo

“El tiempo es también conocido como el período de duración en el que se desarrolla una acción o suceso, sea largo o corto” (Piqueras, 2014).

2.3.12. Trabajo en equipo

“Trabajo en equipo implica la coordinación de 2 a más personas orientadas para el alcance de objetivos comunes. Cada miembro debe aportar para la realización de una parte del trabajo” (Gonzales, 2018).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

- Las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Las condiciones ambientales se relacionan con el desempeño laboral del

personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017.

- Las condiciones materiales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017.
- Las condiciones de tiempo se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017.
- Las condiciones sociales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017.

2.5. Conceptualización de las variables

Tabla 1.-Conceptualización de las variables

Variables	Dimensiones
<p>Condiciones de trabajo “Conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso de trabajo y que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores” (Arias, 2009, pág.50).</p> <p>“El trabajo de las personas dentro de una organización está profundamente influido por cuatro grupos de condiciones” (Chiavenato, 2002, pág.200).</p>	<p>Condiciones ambientales.- “Las condiciones ambientales son condiciones físicas en las que el trabajador desempeña sus funciones y las comodidades que este tenga para llevarlas a cabo” (Martínez, 2011, pág. 176).</p>
	<p>Condiciones materiales. “Se refieren a que son de vital importancia para sustituir el esfuerzo de los trabajadores, así como ciertas tareas repetitivas” (Díaz, 2002, pág.105).</p>
	<p>Condiciones sociales. “Referido a cómo es que el personal que labora en la empresa se relaciona con sus compañeros de trabajo, como es el clima laboral en el cual se desempeñan y si se sienten cómodos y satisfechos” (Unión General de Trabajadores, 2010, pág.4).</p>
	<p>Condiciones de tiempo. “El tiempo de trabajo, su duración y su distribución, es uno de los aspectos que las condiciones de trabajo que tiene una repercusión más directa sobre la vida laboral y familiar diaria” (Universidad Politécnica de Valencia, 2013,pág.4).</p>
<p>Desempeño laboral</p> <p>Chiavenato, (2002) define que; el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (pág.128)</p>	<p>Cumplimiento de objetivos. “El cumplimiento de objetivos es uno de los caminos, que nos lleva a la felicidad, a la satisfacción y a vivir de la manera que anhelamos” (Duarte, 2008)</p>
	<p>Productividad laboral. “La productividad laboral es un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios” (Joblers, 2016, pág.4).</p>

Fuente: Elaboración propia

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Condiciones de trabajo	Condiciones ambientales	<ul style="list-style-type: none">• Ruido• Temperatura• Iluminación
	Condiciones materiales	<ul style="list-style-type: none">• Infraestructura• Herramientas de trabajo
	Condiciones sociales	<ul style="list-style-type: none">• Relaciones entre trabajadores• Trabajo en equipo
	Condiciones de tiempo	<ul style="list-style-type: none">• Jornada de trabajo• Compensación horaria• Descanso laboral
Desempeño laboral	Cumplimiento de objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Metas• Objetivos
	Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none">• Servicios producidos• Documentos emitidos• Procesos solucionados

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación pertenece al tipo básico. “En efecto no está interesada por un objeto crematístico, el cual es una simple curiosidad, el inmerso gozo de descubrir nuevos conocimientos. El investigador en este caso se preocupa por conocer y entender mejor algún asunto o problema” (Horna, 2010 pág.43).

3.2. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación pertenece al enfoque cuantitativo o investigación cuantitativa porque “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág.4).

3.3. Alcance de la investigación

El presente trabajo de investigación es de alcance correlacional. “Es aquella que se busca entender, cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas” (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág.74). Con este tema de investigación se busca saber cómo, las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación corresponde al diseño no experimental, “porque su estudio se basa en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin alterar en lo mínimo ni en el entorno ni el fenómeno de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág.4).

3.5. Población de estudio

La investigación se realizó con los 115 colaboradores administrativos en su totalidad el cual es una muestra censal en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.



3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Para la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos, la encuesta que se aplicó a la población de estudio, es decir a todo el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

3.6.2. Instrumento

El instrumento de investigación que se utilizó para recolectar los datos, será el cuestionario, el cual contiene una serie de preguntas e ítems respecto a las variables a medir.

3.6.3. Procesamiento para el análisis de datos

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa de Excel, el cual es una herramienta para realizar tablas y procesar datos recolectados a través de la encuesta, estos programas ayudaron al diseño de la base de datos, transformaciones de los datos, validación de datos, tablas y figuras, facilitando un análisis integral de la información.

El SPSS versión Statistics 21 es una potente aplicación de análisis estadísticos de datos, dotada de una intuitiva interfaz gráfica que resulta muy fácil de manejar.

Respecto a su capacidad de procesamiento de datos, baste decir que es capaz de manejar ficheros de datos con más de 30000 variables y cualquier tamaño de casos, únicamente limitada por la capacidad de almacenamiento de los discos de nuestro ordenador.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para conocer el grado de relación de las condiciones de trabajo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se aplicó un cuestionario las personas involucradas, en el que se consideran 26 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3. Distribución de los ítems del cuestionario condiciones de trabajo

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Condiciones de trabajo	Condiciones ambientales	Ruido	1
		Temperatura	2, 3
		Iluminación	4, 5
	Condiciones materiales	Infraestructura	6, 7
		Herramientas de trabajo	8, 9
	Condiciones sociales	Relaciones entre trabajadores	10, 11
		Trabajo en equipo	12
	Condiciones de tiempo	Jornada de trabajo	13, 14
		Compensación horaria	15
Descanso laboral		16	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Distribución de los ítems del cuestionario desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Desempeño Laboral	Cumplimiento de los objetivos	Metas	17, 18	
		Objetivos	19, 20	
	Productividad laboral	Servicios producidos	21, 22	
		Documentos emitidos	23, 24	
		Procesos solucionados		25, 26

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Distribución de los ítems del cuestionario

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación.

Tabla 5. Descripción de la escala de medición para condiciones de trabajo

TABLA DE BAREMACIÓN		
Medida	Nivel	Interpretación
Totalmente en desacuerdo	1 – 1.80	Muy inadecuado
En desacuerdo	1.81 – 2.60	Inadecuado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2.61 – 3.40	Regular
De acuerdo	3.41 – 4.20	Adecuado
Totalmente de acuerdo	4.21 – 5	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Descripción de la escala de medición para desempeño laboral

TABLA DE BAREMACIÓN		
Medida	Nivel	Interpretación
Totalmente en desacuerdo	1 – 1.80	Muy malo
En desacuerdo	1.81 – 2.60	Malo
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2.61 – 3.40	Regular
De acuerdo	3.41 – 4.20	Bueno
Totalmente de acuerdo	4.21 – 5	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide las condiciones de trabajo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se aplicó el método de alpha de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.80, para esta investigación el alpha de Cronbach dio 0.801 para la variable condiciones de trabajo, y de 0.889 para desempeño laboral, confirmando que el cuestionario es fiable y proporcionará resultados favorables para la investigación (George & Mallery, 2003).

Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de cronbach	N° de elementos
Condiciones de trabajo	0.801	16
Desempeño Laboral	0.889	10

Fuente: Elaboración propia

4.2. Resultados de la variable condiciones de trabajo

4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable condiciones de trabajo

A. Dimensión condiciones ambientales

Tabla 8. Condiciones ambientales percibido del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Condiciones ambientales	<i>F</i>	%
Muy inadecuado	12	10.4
Inadecuado	42	36.5
Regular	37	32.2
Adecuado	23	20.0
Muy adecuado	1	0.9
Total	115	100.0

Fuente: Elaboración propia

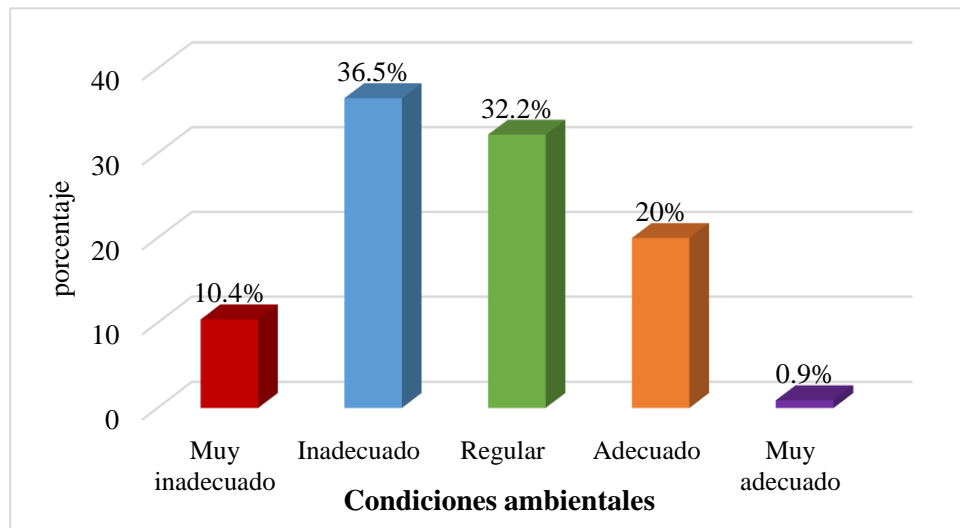


Figura 1.- Condiciones ambientales del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la figura 1 se observa que la mayor proporción es del 36.5%, el cual hace referencia que el personal administrativo percibe que las condiciones ambientales en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo son inadecuadas, el 32.2% manifiesta que las condiciones ambientales son regulares, solo el 0.9% del personal administrativo indica que las condiciones ambientales son muy adecuadas. Esto quiere decir que, los problemas existentes son debido a que la municipalidad no se esfuerza por mejorar las condiciones ambientales, como lograr la disminución del ruido que perturba al personal

dentro de la municipalidad, la temperatura y la iluminación no es la adecuada en las oficinas en las que el personal administrativo desarrolla su trabajo.

B. Dimensión condiciones materiales

Tabla 9. Condiciones materiales del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Condiciones materiales	<i>F</i>	%
Muy inadecuado	8	7.0
Inadecuado	15	13.0
Regular	44	38.3
Adecuado	46	40.0
Muy adecuado	2	1.7
Total	115	100.0

Fuente: Elaboración propia

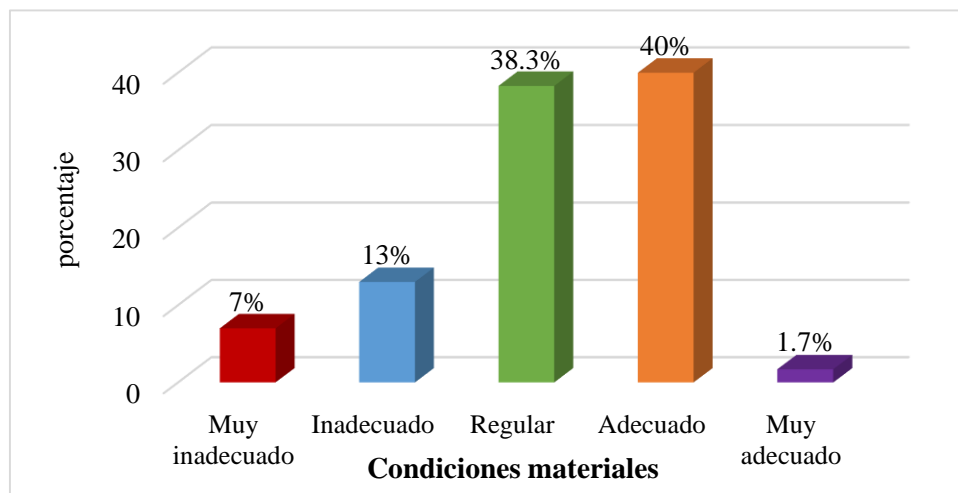


Figura 2.- Condiciones materiales del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la figura 2 se observa que la mayor proporción es del 40% del personal administrativo, quienes perciben que las condiciones materiales en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo son adecuadas, el 38.3% manifiesta que las condiciones materiales son regulares, solo el 1.7% de los administrativos indican que las condiciones materiales son muy adecuadas. Esto nos indica que se realiza el mantenimiento de los equipos de trabajo, además, brinda las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de

las actividades diarias del personal administrativo, pero no se cuenta con oficinas con espacios adecuados para la cantidad de personal que labora.

C. Dimensión condiciones sociales

Tabla 10. Condiciones sociales del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Condiciones sociales	<i>F</i>	%
Muy inadecuado	2	1.7
Inadecuado	9	7.8
Regular	53	46.1
Adecuado	43	37.4
Muy adecuado	8	7.0
Total	115	100.0

Fuente: Elaboración propia

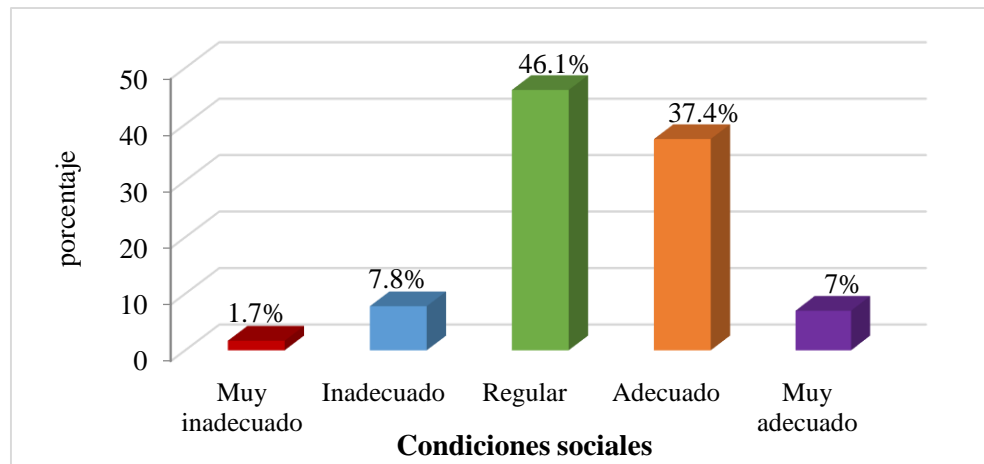


Figura 3. Condiciones sociales del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la figura 3 se observa que la mayor proporción es del 46.1% del personal administrativo, estos perciben que las condiciones sociales en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo son regulares, el 37.4% manifiesta que las condiciones sociales son adecuadas, solo el 1.7% de los administrativos indican que las condiciones sociales son muy inadecuadas. Cabe indicar que, dentro de la municipalidad las relaciones entre los trabajadores se dan de manera, cordial, amena y respetuosa; además, se impulsa el trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales de manera conjunta.

D. Dimensión condiciones de tiempo

Tabla 11. Condiciones de tiempo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Condiciones tiempo	<i>F</i>	%
Muy inadecuado	2	1.7
Inadecuado	23	20.0
Regular	43	37.4
Adecuado	39	33.9
Muy adecuado	8	7.0
Total	115	100.0

Fuente: Elaboración propia

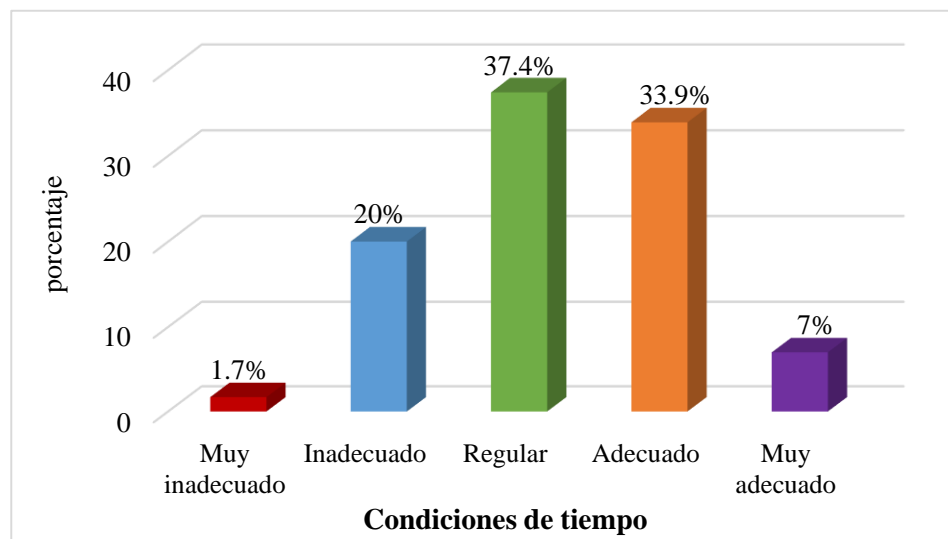


Figura 4. Condiciones de tiempo del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la figura 4 se observa que la mayor proporción es del 37.4% del personal administrativo, quienes perciben que las condiciones de tiempo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo son regulares, el 33.9% manifiesta que las condiciones sociales son adecuadas, solo el 1.7% de los administrativos indican que las condiciones sociales son muy inadecuadas. Lo que nos indica que las horas que el trabajador presta su servicio son las apropiadas, la duración del tiempo para reponer sus energías es el adecuado, pero no se valoran ni se remuneran las horas extras de trabajo.

4.2.2. Comparación promedio de las dimensiones de la variable condiciones de trabajo

Tabla 12. Comparación promedio de las dimensiones de condiciones de trabajo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

	N	Media	Interpretación
Condiciones ambientales	115	2.55	Inadecuado
Condiciones materiales	115	3.16	Regular
Condiciones sociales	115	3.45	Regular
Condiciones de tiempo	115	3.23	Regular
CONDICIONES DE TRABAJO	115	2.84	Regular

Fuente: Elaboración propia

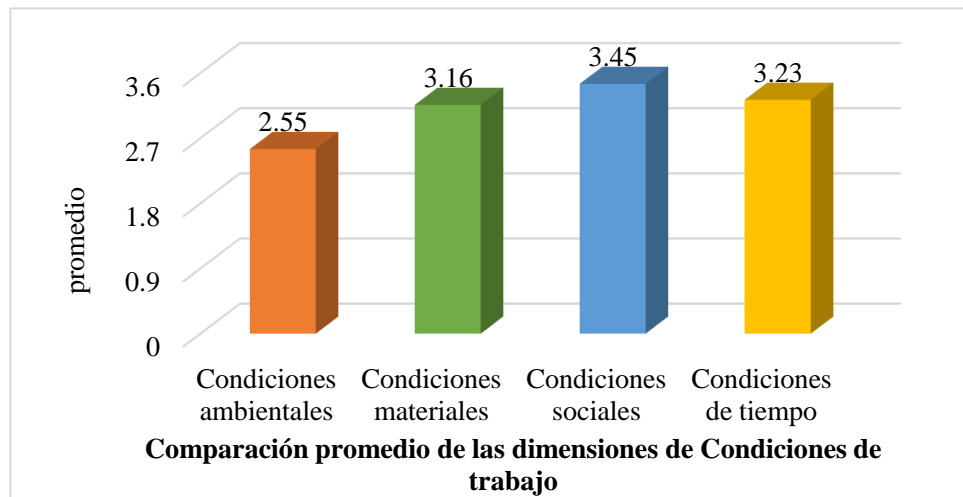


Figura 5. Comparación promedio de las dimensiones de condiciones de trabajo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la figura 5 se observa la comparación promedio de las dimensiones de condiciones de trabajo percibido por del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, donde de acuerdo a los promedios hallados, las condiciones ambientales con una media de 2.55 califica como inadecuado, las condiciones materiales con una media de 3.16 califica como regular, las condiciones sociales alcanzaron una media de 3.45 con una interpretación regular y las condiciones de tiempo con una media de 3.23, califican como regular en esta institución; por consiguiente, la municipalidad debe de mejorar las condiciones ambientales, puesto que son las condiciones

que menor media obtuvo mostrando una incomodidad por parte del personal administrativo en lo que se refiere al manejo del ruido, la temperatura y la iluminación.

4.2.3. Resultados de la variable condiciones de trabajo

Tabla 13. Condiciones de trabajo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

	<i>F</i>	%
Muy inadecuado	0	0
Inadecuado	15	13.0
Regular	67	58.3
Adecuado	30	26.1
Muy adecuado	3	2.6
Total	115	100.0

Fuente: Elaboración propia

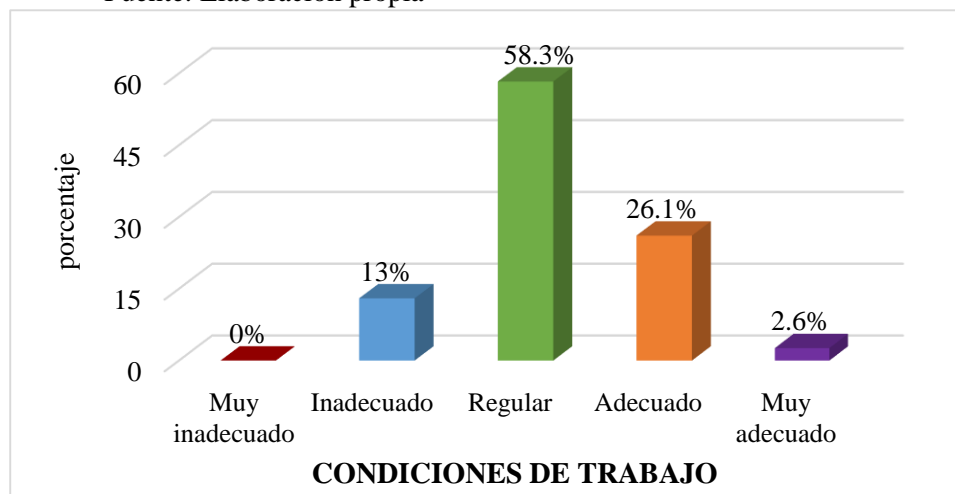


Figura 6.- Condiciones de trabajo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la figura 6 se observa que, del 100% del personal administrativo encuestado de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, el 58.3% percibe que las condiciones de trabajo son regulares, el 26.1% manifiesta que es adecuado y un 13% manifiesta que es inadecuado, solo el 2.6% consideran que las condiciones de trabajo son muy adecuadas. La municipalidad realiza un regular manejo de los grupos de condiciones de trabajo, necesitan enfocar sus esfuerzos en mejorar estas condiciones de trabajo para que el empleado pueda realizar sus funciones

y obligaciones de manera adecuada y eficaz.

4.3. Resultados de la variable desempeño laboral

4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral

A. Dimensión cumplimiento de los objetivos

Tabla 14. Cumplimiento de los objetivos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

	<i>F</i>	%
Muy malo	3	2.6
Malo	28	24.3
Regular	33	28.7
Bueno	36	31.3
Muy bueno	15	13.0
Total	115	100.0

Fuente. Elaboración propia

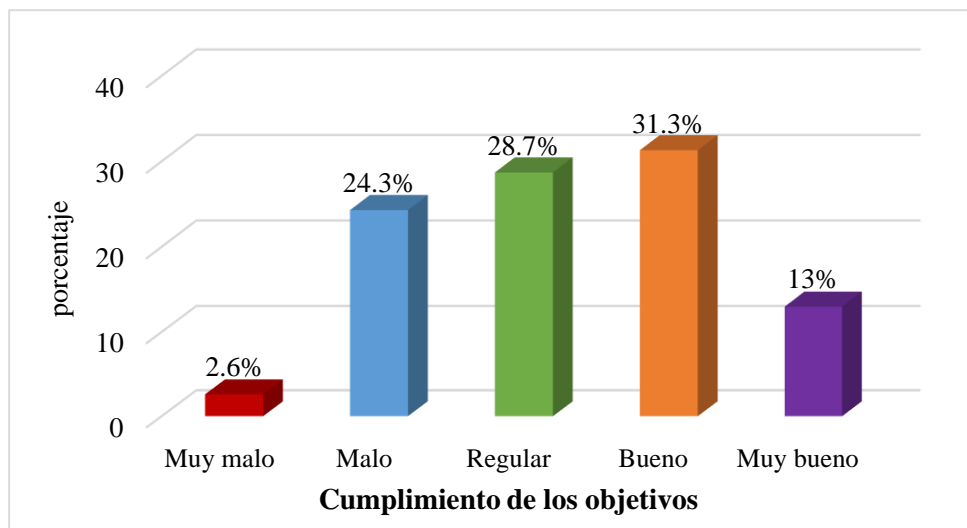


Figura 7. Cumplimiento de los objetivos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la figura 7 se observa que la mayor proporción es del 31.3% del personal administrativo percibe que el cumplimiento de los objetivos en la municipalidad distrital de San Jerónimo son buenas, el 28.7% manifiesta que el cumplimiento de los objetivos son regulares, solo el 2.6% del personal administrativo indican que el cumplimiento de los objetivos es muy malo. Por tal motivo se puede precisar que las metas planteadas están

acorde con los tiempos establecidos por el trabajador, esto coadyuva al cumplimiento del objetivo institucional.

B. Dimensión productividad laboral

Tabla 15. Productividad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0.0
Malo	23	20.0
Regular	45	39.1
Bueno	37	32.2
Muy bueno	10	8.7
Total	115	100.0

Fuente: Elaboración propia

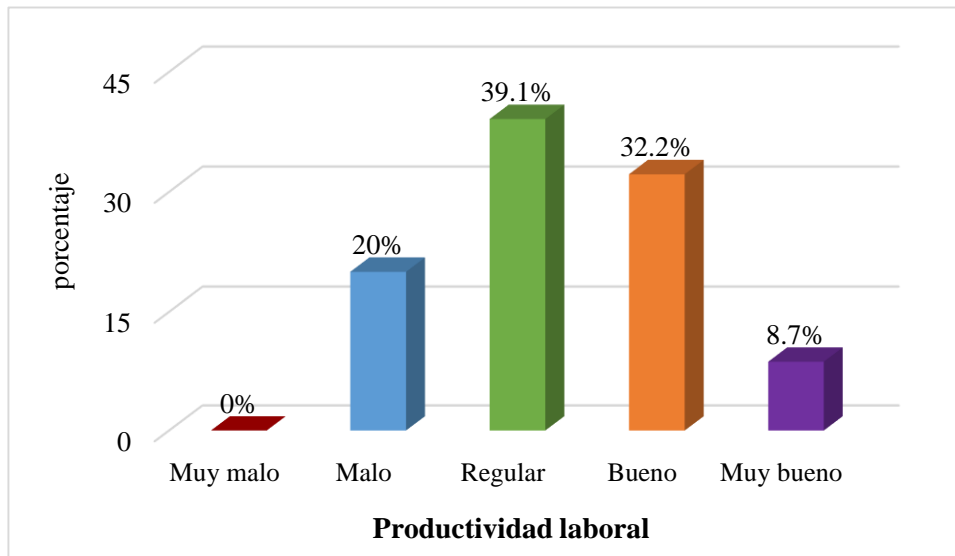


Figura 8. Productividad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la figura 8 se observa que el 39.1% del personal administrativo percibe que la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo es regular, el 32.2% manifiesta que la productividad laboral es buena y el 8.7% de administrativos indican que la productividad laboral es muy buena y un 20% manifiestan que la productividad laboral es mala. Por lo que, se puede aseverar que el personal cumple con sus actividades diarias, pero no se realizan en los tiempos previstos en el TUPA (Texto único de procesos)

con lo que respecta a la entrega de la documentación, esta se realiza de manera profesional e impecable.

4.3.2. Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Tabla 16. Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

	N	Media	Interpretación
Cumplimiento de los objetivos	115	3.52	Bueno
Productividad laboral	115	3.39	Regular
DESEMPEÑO LABORAL	115	3.46	Bueno

Fuente: Elaboración propia

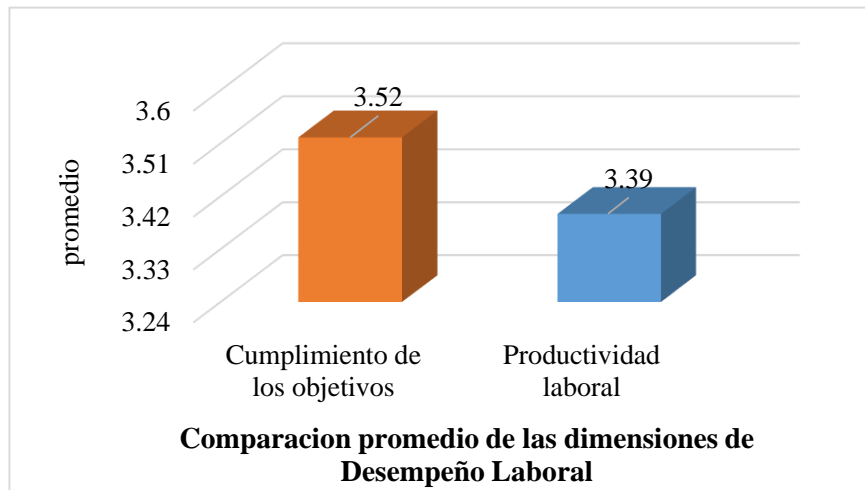


Figura 9. Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la figura 9 se observa la comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral percibido por el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, donde de acuerdo a las medias halladas, el cumplimiento de los objetivos alcanza una media de 3.52 considerada como buena, y la productividad laboral con una media de 3.39 considerada como regular en esta institución, por lo que la variable desempeño laboral alcanza una media de 3.46, lo que indica que la variable es buena dentro de la municipalidad. Entonces, se debe de mejorar la productividad laboral con respecto al manejo de tiempos para el logro de los objetivos de manera eficaz.

4.3.3. Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 17. Desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

	<i>F</i>	%
Muy malo	0	0.0
Malo	29	25.2
Regular	36	31.3
Bueno	38	33.0
Muy bueno	12	10.4
Total	115	100.0

Fuente: Elaboración propia

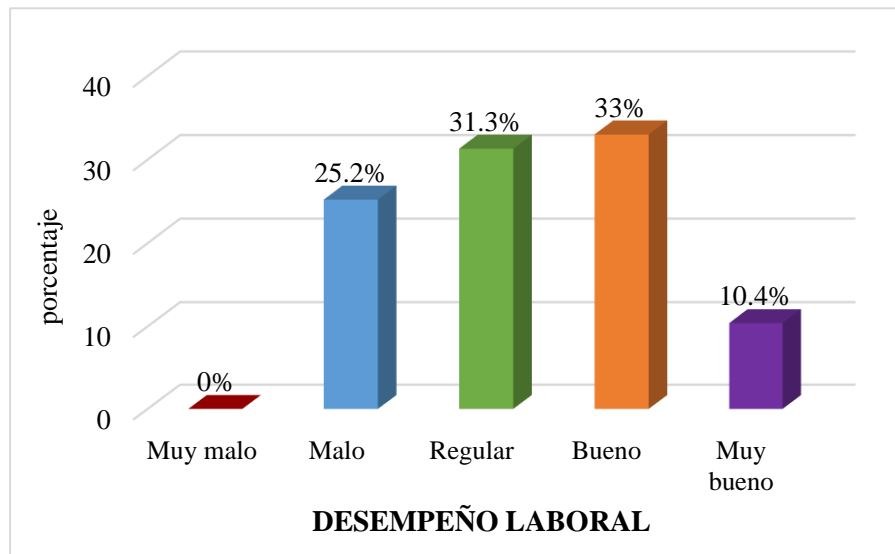


Figura 10. Desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la figura 10 se observa que del 100% del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, el 33% de los encuestados manifiesta que el desempeño laboral es bueno, el 31.3% manifiesta que es regular, el 25.2% refiere que es malo y el 10.4% refiere que es muy bueno. Por lo que se puede interpretar que el desempeño laboral dentro de la municipalidad es bueno, el personal administrativo cumple con las metas planteadas, pero en ocasiones no lo hacen en el tiempo previsto, esto genera algunos retrasos para llegar al objetivo institucional.

4.4. Resultados de la correlación

4.4.1. Dimensión condiciones ambientales de la variable condiciones de trabajo y la variable desempeño laboral

Tabla 18. Relación entre condiciones ambientales y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Condiciones ambientales	Desempeño Laboral								Total		
	Malo		Regular		Bueno		Muy bueno				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Muy inadecuado	5	4.3%	3	2.6%	3	2.6%	1	0.9%	12	10.4%	
Inadecuado	16	13.9%	13	11.3%	7	6.1%	6	5.2%	42	36.5%	
Regular	5	4.3%	16	13.9%	14	12.2%	2	1.7%	37	32.2%	
Adecuado	3	2.6%	4	3.5%	13	11.3%	3	2.6%	23	20.0%	
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	1	0.9%	
Total	29	25.2%	36	31.3%	38	33.0%	12	10.4%	115	100%	
<i>Prueba Chi cuadrado X = 22.131</i>							<i>p = 0.036</i>				
<i>Correlación de Spearman = 0.274</i>							<i>p = 0.003</i>				

Fuente: Elaboración propia

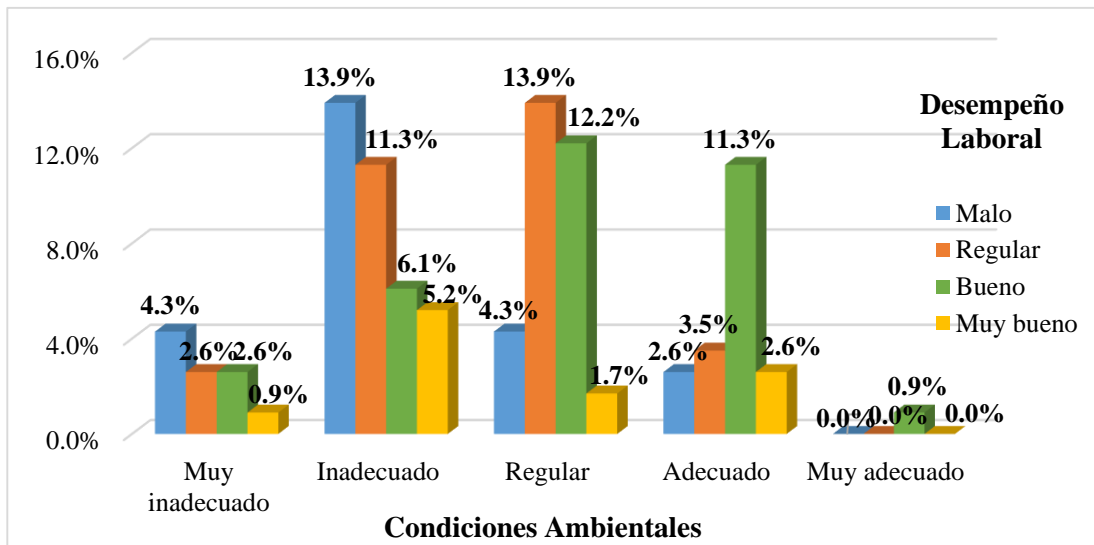


Figura 11. Relación entre condiciones ambientales y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la tabla 18 se observa que, para el 13.9% de los administrativos considera que las condiciones ambientales son regulares; por lo tanto, el desempeño de su trabajo es regular; También el 12.2% considera que las condiciones ambientales son regulares, por lo tanto, el desempeño de su trabajo es bueno.

Se puede concluir que, estadísticamente, existe relación al 27.4% entre las

condiciones ambientales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

4.4.2. Dimensión condiciones materiales de la variable condiciones de trabajo y la variable desempeño laboral

Tabla 19. Relación entre condiciones materiales y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Condiciones Materiales	Desempeño Laboral								Total	
	Malo		Regular		Bueno		Muy bueno			
	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%
Muy inadecuado	6	5.2%	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	8	7.0%
Inadecuado	6	5.2%	4	3.5%	3	2.6%	2	1.7%	15	13.0%
Regular	9	7.8%	19	16.5%	12	10.4%	4	3.5%	44	38.3%
Adecuado	8	7.0%	11	9.6%	22	19.1%	5	4.3%	46	40.0%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	1	0.9%	2	1.7%
Total	29	25.2%	36	31.3%	38	33.0%	12	10.4%	115	100%

Prueba Chi cuadrado $X = 25.912$ $p = 0.011$

Correlación de Spearman $= 0.329$ $p = 0.000$

Fuente: Elaboración propia

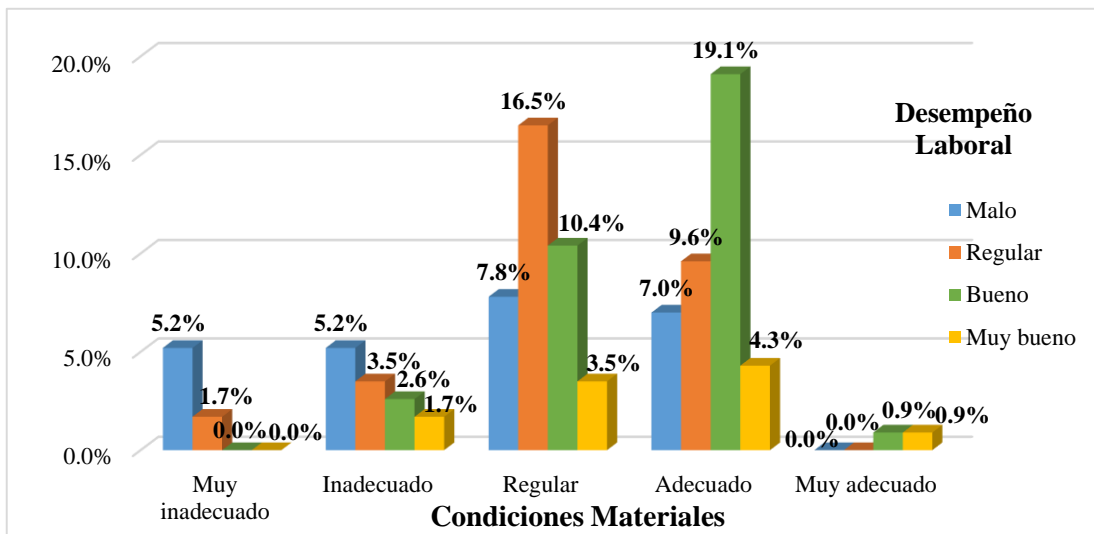


Figura 12. Relación entre condiciones materiales y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la tabla 19 se observa que para el 19.1% del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo considera que las condiciones materiales son adecuadas, por lo tanto, el desempeño de su trabajo es bueno. También para el 16.5% del personal administrativo considera que las

condiciones materiales son regulares, por lo tanto, su desempeño es regular.

Entonces se puede concluir que, estadísticamente, existe relación al 32.9% entre las condiciones materiales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

4.4.3. Dimensión condiciones sociales de la variable condiciones de trabajo y la variable desempeño laboral

Tabla 20. Relación entre condiciones sociales y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Condiciones Sociales	Desempeño Laboral								Total	
	Malo		Regular		Bueno		Muy bueno			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy inadecuado	1	0.9%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%
Inadecuado	4	3.5%	4	3.5%	0	0.0%	1	0.9%	9	7.8%
Regular	15	13.0%	20	17.4%	18	15.7%	0	0.0%	53	46.1%
Adecuado	9	7.8%	11	9.6%	15	13.0%	8	7.0%	43	37.4%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	5	4.3%	3	2.6%	8	7.0%
Total	29	25.2%	36	31.3%	38	33.0%	12	10.4%	115	100%

Prueba Chi cuadrado X = 28.614 *p = 0.004*

Correlación de Spearman = 0.383 *p = 0.000*

Fuente: Elaboración propia

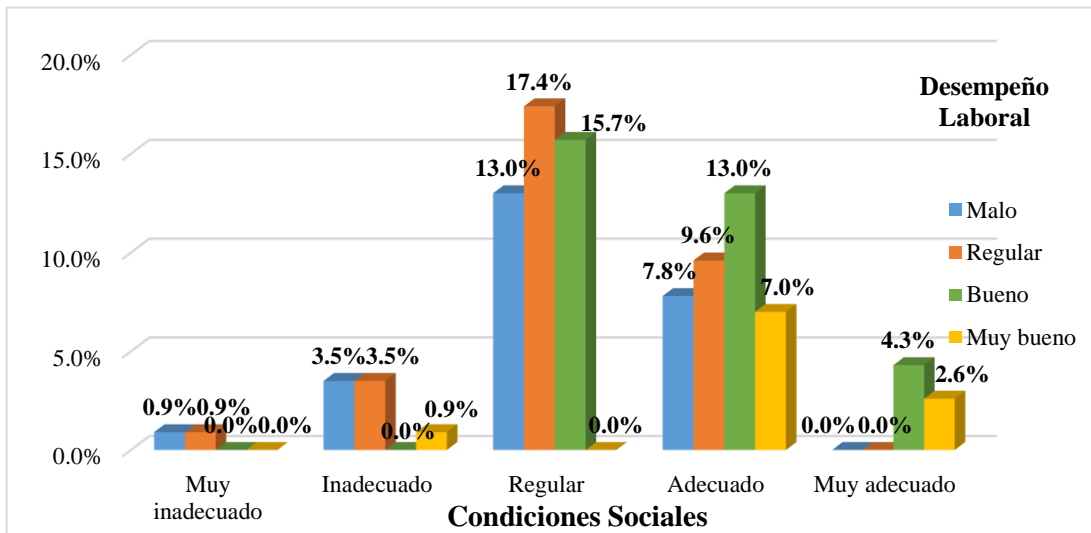


Figura 13. Relación entre condiciones sociales y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la tabla 20 se observa que, para el 17.4% del personal administrativo de la

Municipalidad Distrital de San Jerónimo considera que las condiciones sociales son regulares, por lo tanto, el desempeño de su trabajo es regular. También mientras que el 15.7% del personal administrativo considera que las condiciones sociales son regulares por lo tanto su desempeño es bueno.

Por lo tanto, se determina que, estadísticamente existe relación al 38.3% entre las condiciones sociales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

4.4.4. Dimensión condiciones de tiempo de la variable condiciones de trabajo y la variable desempeño laboral

Tabla 21. Relación entre condiciones de tiempo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Condiciones de Tiempo	Desempeño Laboral								Total	
	Malo		Regular		Bueno		Muy bueno			
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%
Muy inadecuado	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%
Inadecuado	12	10.4%	8.0	7.0%	3	2.6%	0	0.0%	23	20.0%
Regular	12	10.4%	19	16.5%	10	8.7%	2	1.7%	43	37.4%
Adecuado	3	2.6%	9	7.8%	17	14.8%	10	8.7%	39	33.9%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	8	7.0%	0	0.0%	8	7.0%
Total	29	25.2%	36	31.3%	38	33.0%	12	10.4%	115	100%
<i>Prueba Chi cuadrado X = 54.618</i>							<i>p = 0.000</i>			
<i>Correlación de Spearman = 0.566</i>							<i>p = 0.000</i>			

Fuente: Elaboración propia

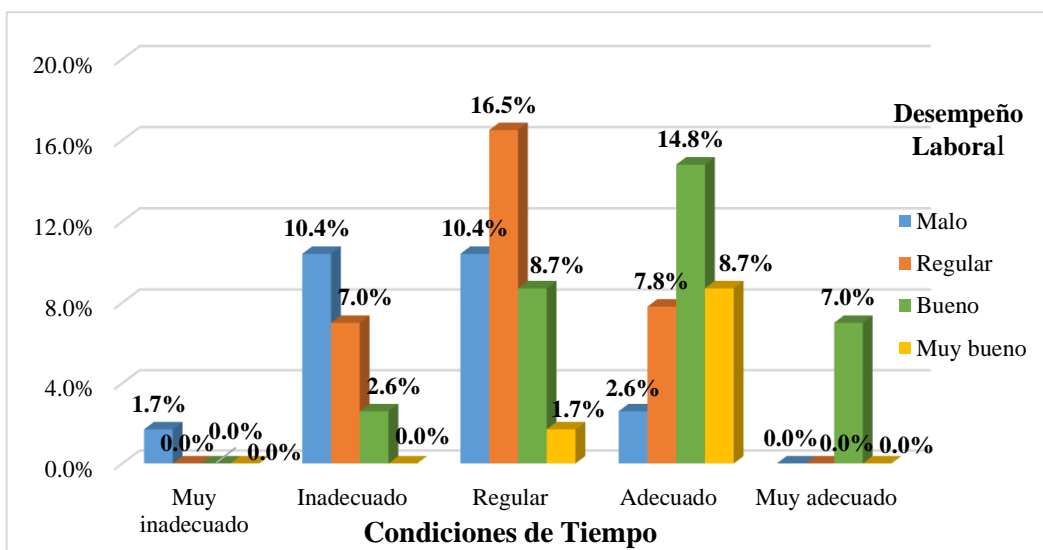


Figura 14. Relación entre condiciones de tiempo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En la tabla 21 se observa que, para el 16.5% del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo considera que las condiciones de tiempo son regulares, por lo tanto, el desempeño de su trabajo es regular. También para el 14.8% del personal administrativo considera que las condiciones de tiempo son adecuadas, por lo que su desempeño es bueno.

Entonces se puede concluir que, estadísticamente, existe relación al 56.6% entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

4.4.5. Condiciones de trabajo y desempeño laboral

Tabla 22. Relación entre las condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Condiciones de trabajo	Desempeño Laboral								Total	
	Malo		Regular		Bueno		Muy bueno			
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Inadecuado	9	7.8%	6	5.2%	0	0.0%	0	0.0%	15	13.0%
Regular	16	13.9%	27	23.5%	17	14.8%	7	6.1%	67	58.3%
Adecuado	4	3.5%	3	2.6%	19	16.5%	4	3.5%	30	26.1%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%	1	0.9%	3	2.6%
Total	29	25%	36	31%	38	33%	12	10%	115	100%
<i>Prueba Chi cuadrado X = 35.883</i>							<i>p = 0.000</i>			
<i>Correlación de Spearman = 0.464</i>							<i>p = 0.000</i>			

Fuente: Elaboración propia

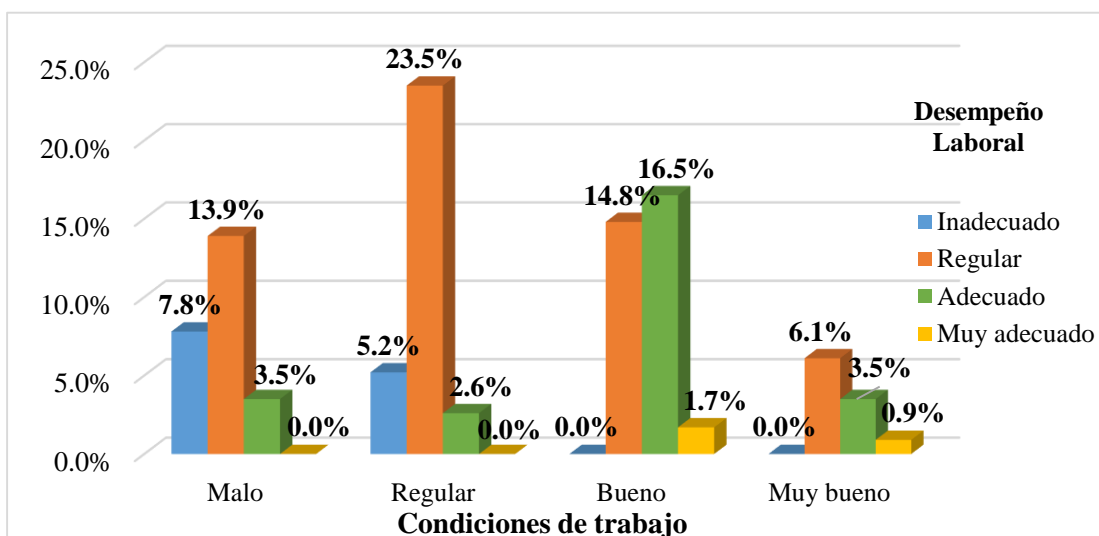


Figura 15. Relación entre las condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

En la tabla 22 se observa que, el 23.5% del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo considera que las condiciones de trabajo son regulares, por lo tanto, el desempeño de su trabajo es regular. También para el 16.5% del personal administrativo las condiciones de trabajo son adecuadas, por lo tanto, su desempeño es bueno, solo para el 0.9% de los administrativos consideran que las condiciones de trabajo son muy adecuadas, por lo tanto, estos desempeñan su trabajo de manera muy buena.

Al 95% de confiabilidad según la prueba Chi cuadrado y correlación de Spearman, se afirma que las condiciones de trabajo se relacionan al 46.4% con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, es decir que, a mejores condiciones de trabajo, el desempeño laboral del personal administrativo tiende a ser bueno.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo-Cusco, los resultados que se obtuvieron permiten afirmar que al 95% de confiabilidad según la correlación de Spearman afirmamos que las condiciones de trabajo presentan correlación al 46.4 % con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo-Cusco.

- El estudio muestra que según la correlación de Spearman afirmamos que las condiciones ambientales presentan correlación al 27.4% con respecto a la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo-Cusco.

- Según la correlación de Spearman afirmamos que las condiciones materiales presentan correlación al 32.9% con respecto a la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo-Cusco.

- El estudio muestra que existe una correlación significativa entre la dimensión condiciones sociales con la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de un 68.6% presentando una correlación entre dichas variables.

- Así mismo, se afirma que existe una correlación entre la dimensión condiciones de tiempo con la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo-Cusco, Al 95% de confiabilidad según la correlación de Spearman al 65.9%.

5.2. Limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones afrontadas durante la investigación se encuentran:

- a) El límite de tiempo otorgado para la aplicación de las encuestas por parte de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.



- b) La poca disponibilidad y apoyo por el personal administrativo al momento de realizar las encuestas, quienes no se encontraban en su lugar de trabajo o asistían a reuniones o se encontraban de vacaciones.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Teniendo en cuenta que las condiciones de trabajo son el conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso de trabajo y que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores y las mismas repercuten en su desempeño laboral.

Comparando con la literatura existente se tiene que Coello Verónica (2012) llega a la conclusión de que se evidencia que hay altos niveles de insatisfacción en sus condiciones internas de trabajo, como: la poca participación en los grupos de trabajo de la empresa, la deficiente comunicación interpersonal y la poca organización de sus líderes y por lo que incurren en errores operativos. Haciendo un análisis comparativo, sostiene que la investigación de Coello, tiene coincidencias con los resultados hallados en la presente investigación, por lo tanto, ha mejores condiciones de trabajo mayor será el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.



CONCLUSIONES

Después de haber realizado el procesamiento de datos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Como conclusión final, se demuestra que existe relación al 46.4% mediante la correlación Spearman entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral, por lo tanto, se afirma que a mejores condiciones de trabajo el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo será bueno.
- 2) Con respecto a las condiciones ambientales, se demuestra que existe relación al 27.4% mediante la correlación Spearman entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, lo que evidencia que los colaboradores de la municipalidad no se encuentran satisfechos en cuanto a la temperatura que tienen las oficinas, pues no son las ideales para el trabajador y, por último, el ruido generado por las impresoras y el tráfico aéreo que incomoda al personal.
- 3) En relación a las condiciones materiales, se demuestra que existe relación al 32.9% mediante la correlación Spearman entre las condiciones materiales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, por lo tanto, se demuestra la incomodidad de los administrativos sobre la capacidad y el tamaño de las oficinas en las cuales desarrollan su labor; como también, en la municipalidad no se da el mantenimiento adecuado a los equipos electrónicos.
- 4) En función a las condiciones sociales, se demuestra que existe relación al 38.3% mediante la correlación Spearman entre las condiciones sociales y el desempeño laboral del personal administrativo Municipalidad Distrital de San Jerónimo, por lo tanto, se afirma que dentro de la municipalidad solo se realiza actividades recreativas de manera eventual y que existe un vínculo agradable entre los compañeros de trabajo, y se impulsa el trabajo en equipo del personal administrativo.
- 5) Por otro lado, se determinó que las condiciones de tiempo se relacionan al 56.6% mediante la correlación Spearman con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, por lo tanto, se afirma que en la municipalidad se respeta la jornada de trabajo y los periodos de descanso del personal,



estos desarrollan su trabajo de manera tranquila y apacible, pero no se remuneraran las horas extras de trabajo realizadas.



RECOMENDACIONES

Después de analizar y tomando en consideración los resultados obtenidos en la investigación, se enuncian las siguientes recomendaciones producto de la investigación:

- 1) Se recomienda al gerente de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo la realización de un plan de mejoras, donde se tome en cuenta el hacer cumplir con el mejoramiento del entorno laboral del trabajador, el adecuado mantenimiento del área e instrumentos físicos, el fortalecimiento de la sociedad laboral del personal y el cumplimiento de las condiciones de tiempo. El cual ayudará al bienestar y a la comodidad del personal administrativo, para que así, este pueda mejorar su desempeño laboral y así, poder lograr los objetivos institucionales, el cual influirá en mejor calidad de servicio hacia la comunidad jeronimiana.
- 2) En relación a las condiciones ambientales se sugiere a la Gerencia de Proyectos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo la posibilidad de contratar a una empresa especializada en la instalación de paneles aislantes acústicos para paredes, los cuales contribuirán a la disminución del ruido que aqueja al personal, la renovación de los equipos electrónicos que generan sonidos molestos. Como también hacer un estudio e inspección y prueba de temperatura en las oficinas para poder saber cuáles poseen temperaturas bajas, para así poder realizar la adquisición de calefactores para las oficinas que presenten este problema.
- 3) En relación a las condiciones materiales, se recomienda a la Gerencia de Proyectos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo elaborar y presentar un proyecto de remodelación y mejoramiento del local antiguo del municipio, al Concejo Municipal para su aprobación y el envío del proyecto al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para su futura realización; como también, se recomienda al personal del Área de Registro de Inventarios-Muebles e Inmuebles realizar la solicitud de compra de todos los instrumentos de seguridad, concientizar y promover el buen manejo y uso de los materiales o herramientas de trabajo al personal de la municipalidad.
- 4) En relación a las condiciones sociales, se exhorta al jefe de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, promover, impulsar y fortalecer el vínculo de las relaciones laborales entre el personal administrativo de la municipalidad, fomentando el trabajo en equipo involucrando mayores actividades



recreativas, como también, realizar reuniones mensualmente de forma ordinaria para analizar y evaluar el avance de los objetivos establecidos y, en forma extraordinaria, para analizar temas de emergencia para poder así tener mejores condiciones sociales.

- 5) Finalmente, se recomienda al Área de Escalafón y Control de personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, incorporar un nuevo el sistema biométrico de control de entrada y salida del personal, el cual ayudará a controlar el acceso y el horario del personal, como también la verificación de la realización del trabajo en cada área, realizando inspecciones de manera aleatoria y constante, para así poder comprobar que el trabajador esté realizando sus actividades laborales.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Ackerman, M. (2005). *Tratado del Derecho del Trabajo*. Santa Fe-Argentina: Editorial Rubinzal Culzoni.
- Almeida, V. D. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de América Call Center del departamento Inbound Pymes*. Guayaquil- Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Arango, A. P. (14 de Marzo de 2016). *Prezi*. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de <https://prezi.com/xpxyhkx8tejk/importancia-y-cumplimiento-en-objetivos-y-metas/>
- Araujo, M. C. (2004). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de Educación Superior Publicas*. Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). *Inteligencia Emocional Y Desempeño en las instituciones de educación superior públicas*. Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Arias, R. (2009). *Concepto de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo*. México: Publicaciones Nuevo Mundo.
- Barran, A. C. (2010). *Organización y control de documentos administrativos*. Uruguay: Universidad de la Republica.
- Bateman, T. S. (2004). *Administración una Ventaja Competitiva*. México: Mc. Graw Hill
- Bembibre, C. (01 de Julio de 2013). *Definición ABC: Tu Diccionario Hecho Fácil*. Recuperado el 10 de Febrero de 2016, de <https://www.definicionabc.com/social/relaciones-laborales.php>
- Blasco, J. E., & Pérez, J. A. (25 de Octubre de 2007). *Eumed.net: Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 04 de 05 de 2016, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html
- Business School. (01 de Marzo de 2018). *Block de prevención de riesgos laborales*. Recuperado el 30 de Mayo de 2017, de <https://blogs.informacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/lectura-recomendada/cumplimiento-de-normas-y-procedimientos-de-trabajo/>



- Calidad & Gestión. (06 de Septiembre de 2009). *Calidad & Gestión*. Recuperado el 10 de 04 de 2016, de <https://calidadgestion.wordpress.com/?s=trabajo+en+equipo>
- Canahuire, E., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria?* Cusco-Perú: Colorgraf S.R.L.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima-Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Castro, D. (2002). *Un Buen Desempeño Laboral*. Barcelona: Publicaciones LIMUSA.
- Caparros, J. (16 de Enero de 2017). *Empresa es Saludable*. Recuperado el 11 de 03 de 2019, de <https://www.miempresaessaludable.com/buenas-practicas/articulo/ambiente-laboral-trabajando>
- Cavazos, A. C. (08 de Junio de 2015). Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel medio superior. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Ccasa, R., & Estrada, M. (2011). *El desempeño laboral y el nivel de crecimiento empresarial en las empresas vidrieras en el distrito de Wanchaq*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc. Graw Hill.
- Cofemer. (10 de Mayo de 2016). *Comisión federal de mejora regulatoria*. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de <http://www.cofemer.gob.mx/documentos/estados/ppt/simycmt.pdf>
- Corporación Financiera Internacional. (10 de 09 de 2002). *SME Toolkit Herramientas Pyme*. Recuperado el 05 de 05 de 2016, de <http://MEXICO.SMETOOLKIT.ORG/>
- Díaz, J. M. (2002). *Seguridad e Higiene del Trabajo: Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales* (Tercera Edición ed.). México: Alfaomega.
- Dirección del Trabajo. (09 de 04 de 2018). Dirección del Trabajo. Recuperado el 10 de 11 de 2018, de <http://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60102.html>
- Duarte, G. (27 de Octubre de 2008). *Definición ABC: Tu Diccionario Hecho Fácil*. Recuperado el 15 de 04 de 2016, de <https://www.definicionabc.com/general/objetivo.php>



- García, M. (2001). *La Importancia de Evaluación de Desempeño*. Proyecciones. Gregori, M. (2004). *Economía*. España: McGraw-Hill.
- Guitert, M., & Giménez, F. (29 de 10 de 2018). Wikipedia. Recuperado el 10 de 11 de 2018, de https://es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gonzales, H. (01 de 03 de 2018). *Calidad y Gestión*. Recuperado el 10 de 11 de 2018, de <https://calidadgestion.wordpress.com/?s=trabajo+en+equipo>
- Heidegger, M. (2012). *El concepto de tiempo*. Francia: Herder Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrero, P. (16 de 12 de 2009). *Pymesyaautos*. Recuperado el 10 de 11 de 2018, de <https://www.pymesyaautos.com/management/que-es-un-proceso>
- Horna, A. V. (2010). *¿Cómo hacer tesis de ciencias empresariales?* Lima-Perú: Universidad de San Martín.
- Joblers. (16 de Marzo de 2016). *Joblers*. Recuperado el 20 de Mayo de 2017, de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>
- Luyo, J. (22 de Julio de 2013). *SlideShare*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <https://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re>
- Martínez, E. (2011). *Evaluación de las Condiciones de Trabajo en un Centro de Salud de Atención Primaria*. Argentina: Universidad Nacional de la Plata.
- Marx, C. (20 de Julio de 2009). *Muy Educativo*. Recuperado el 10 de Febrero de 2016, de <https://muyeducativo.com/historia/estructura-infraestructura-superestructura/>
- Moro, O. A. (05 de 11 de 2008). *El Blog Salmón*. Recuperado el 10 de 11 de 2018, de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-productividad>
- Organización Internacional del Trabajo. (03 de Julio de 2005). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 2018 de Agosto de 2018, de



<https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/working-time/lang--es/index.htm>

Paul, S., & Willian, N. (2002). *Economía*. España: McGraw Hill.

Pérez, J., & Merino, M. (08 de Junio de 2009). *Definición de*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2018, de <https://definicion.de/documento/>

Pérez, J., & Merino, M. (14 de Abril de 2011). *Definición De*. Recuperado el 09 de 11 de 2018, de <https://definicion.de/descanso/>

Pinder, D. (2007). *Relaciones Humanas*. México: Internacional Thomson Editores S.A.

Piqueras, C. (16 de 09 de 2014). *Cesarpiqueras.com*. Recuperado el 10 de 11 de 2018, de <https://www.cesarpiqueras.com/guia-para-definicion-de-objetivos/>

Ponce, A. R. (2005). *Administración de Personal (Relaciones Humanas)*. México: Noriega Editores.

Porto, J. P. (09 de 09 de 2016). *Definicion.de*. Recuperado el 05 de 11 de 2018, de <https://definicion.de/horas-extras/>

Qualtop Group. (14 de Junio de 2016). *Qualtop*. Recuperado el 30 de Marzo de 2017, de http://www.qualtop.com/news/view_notice/24/administracion-del-tiempo-en-el-trabajo

Randstad. (14 de Marzo de 2016). *Randstad*. Recuperado el 25 de Marzo de 2016, de <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>

Randstad, A. M. (01 de 09 de 2010). *Monster*. Recuperado el 02 de Marzo de 2016, de https://www.monster.es/orientacion-laboral/articulo/jornada-laboral-y-horarios?intcid=swoop_TopNav_Recursos_profesionales_Jornada_laboral_y_horarios

Real Academia Española. (16 de Enero de 2008). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 08 de Febrero de 2016, de http://buscon.rae.es/drael/srvltconsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=condiciones

Robbins, S. P. (2005). *Administración*. México: Pearson.

Salinas, O. J. (20 de Junio de 2001). *Gestiopilis*. Recuperado el 05 de 05 de 2016, de



<http://www.gestiopolis.com/positivo-relaciones-laborales/>

Significados. (10 de Noviembre de 2014). *Significados*. Recuperado el 20 de 03 de 2016, de <https://www.significados.com/meta/>

Soreano, M. (2003). *La Motivación pilar básico de todo tipo de esfuerzo*. España: Universidad de Zaragoza.

Thompson, I. (12 de 08 de 2006). *Promonegocios.net*. Recuperado el 10 de 11 de 2018, de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Unión General de Trabajadores. (2010). *Condiciones de Trabajo*. Recuperado el 13 de 04 de 2016, de <http://www.f2i2.net/web/publicaciones/condicionesdetrabajo/UGDT/trabajos.pdf>

Universidad del Zulia. (2002). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 20-21.

Universidad Politécnica de Valencia. (23 de 06 de 2013). *Ergodep*. Recuperado el 05 de 05 de 2016, de <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/516-tiempo-de-trabajo-horario-y-turnos.html>

Vásques, E. (14 de 04 de 2011). *SlideShare*. Recuperado el 10 de 11 de 2018, de <https://es.slideshare.net/EdgarVasquezCruz/concepto-de-municipio>

Wolters Kluwer. (08 de Julio de 2008). *Guías Jurídicas: Wolters Kluwer*. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAA AAAAEAMtMSbF1jTAAAUMjE0NTtbLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZap Ut-khlQaptWmJOcSoAlt_AQzUAAAA=WKE



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo –Cusco 2017

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017 ?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación de las condiciones de trabajo con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017.</p>	<p>VARIABLES DE ESTUDIO Variable 1. Condiciones de trabajo Dimensiones: Condiciones ambientales Condiciones materiales Condiciones sociales Condiciones de tiempo</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Tipo básico</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Diseño no experimental</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS P.E.1. ¿En qué medida las condiciones ambientales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017? P.E.2. ¿En qué medida las condiciones materiales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017? P.E.3. ¿En qué medida las condiciones sociales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017? P.E.4. ¿En qué medida las condiciones de tiempo se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICOS O.E.1. Identificar la relación de las condiciones ambientales con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017. O.E.2. Identificar la relación de las condiciones materiales con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017. O.E.3. Identificar la relación de las condiciones sociales con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017. O.E.4. Identificar la relación de las condiciones de tiempo con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS H.E.1. Las condiciones ambientales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017. H.E.2. Las condiciones materiales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017. H.E.3. Las condiciones de tiempo se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017. H.E.4. Las condiciones sociales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2017.</p>	<p>Variable 2. Desempeño laboral Dimensiones: Cumplimiento de objetivos Productividad laboral</p>	<p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN Cuantitativa</p> <p>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>POBLACIÓN DE ESTUDIO La población está constituida por 115 colaboradores administrativos.</p>



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO

Buenos días, soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Andina del Cusco y estoy haciendo un trabajo de investigación. Cuyo tema de investigación titula; **CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO – CUSCO 2017**. Considero que su opinión es sumamente valiosa como colaborador, quisiera hacerle algunas preguntas al respecto. Quiero aclararle que la información brindada por Ud. es estrictamente confidencial y con carácter académico.

CONDICIONES DE TRABAJO

PREGUNTAS		RESPUESTAS				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
CONDICIONES AMBIENTALES						
Ruido						
1	La ejecución de su trabajo se realiza de modo normal a pesar del tráfico aéreo, impresoras y ruidos exteriores.					
Temperatura						
2	En las oficinas la temperatura es la ideal para el trabajo que desempeña.					
3	La municipalidad se preocupa por la calefacción de las oficinas.					
Iluminación						
4	Es suficiente el nivel de intensidad de iluminación en su zona de trabajo.					
5	El sistema de iluminación ayuda la ejecución de su trabajo.					
CONDICIONES MATERIALES						
Infraestructura						
6	Las oficinas tienen el espacio adecuado para su trabajo.					
7	La municipalidad cuenta con los instrumentos básicos de seguridad (manguera contra incendios, extintores, botiquín, etc.)					
Herramientas de trabajo						
8	En la municipalidad se da mantenimiento a los equipos electrónicos (computadoras, impresoras, reuterres, etc.)					
9	La municipalidad cuenta con las herramientas de trabajo necesarias (útiles de escritorio, equipos electrónicos, etc.)					
CONDICIONES SOCIALES						
Relaciones entre trabajadores						
10	En la municipalidad se motiva la realización de actividades recreativas y/o deportivas.					
11	La relación laboral entre sus compañeros es el adecuado (respeto, empatía, etc.)					
Trabajo en equipo						
12	Se impulsa el trabajo en equipo para lograr los objetivos institucionales.					
CONDICIONES DE TIEMPO						
Jornada de trabajo						
13	En la municipalidad se cumplen con las horas de trabajo (8 horas.)					
14	En la municipalidad existe un control adecuado de entrada y salida.					
Compensación horaria						
15	Se remuneran las horas extra de trabajo.					
Descanso laboral						
16	Los periodos de refrigerio (almuerzo) se cumplen.					



DESEMPEÑO LABORAL

PREGUNTAS		RESPUESTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS							
Metas							
1	El personal administrativo conoce las metas de la municipalidad.						
2	En personal administrativo cumple con todas las metas que se proponen.						
Objetivos							
3	El personal administrativo cumple con las metas en los tiempos establecidos.						
4	El personal administrativo cumple con los objetivos en los tiempos establecidos.						
PRODUCTIVIDAD LABORAL							
Servicios Producidos							
5	El personal ayuda a resolver las dudas e inconvenientes al usuario.						
6	El personal administrativo cumple con las actividades diarias. (Registros, resoluciones, procesos, etc.)						
Documentos Emitidos							
7	El personal administrativo realiza con rapidez la documentación establecida de día a día.						
8	El personal administrativo entrega la documentación de forma profesional e impecable.						
Procesos Solucionados							
9	El personal administrativo cumple con los tiempos previstos en el TUPA.						
10	El personal administrativo resuelve los trámites que son peticionados por los usuarios de manera eficaz.						



CONDICIONES AMBIENTALES	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Ruido												
1 La ejecución de su trabajo se realiza de modo normal a pesar del tráfico aéreo, impresoras y ruidos exteriores.	12	10.4	41	35.7	25	21.7	29	25.2	8	7	115	100
Temperatura												
2 En las oficinas la temperatura es la ideal para el trabajo que desempeña.	15	13	48	41.7	23	20	27	23.5	2	1.7	115	100
3 La municipalidad se preocupa por la calefacción de las oficinas.	22	19.1	52	45.2	23	20	13	11.3	5	4.3	115	100
Iluminación												
4 Es suficiente el nivel de intensidad de iluminación en su zona de trabajo.	13	11.3	24	20.9	28	24.3	42	36.5	8	7	115	100
5 El sistema de iluminación ayuda la ejecución de su trabajo.	11	9.6	23	20	29	25.2	43	37.4	9	7.8	115	100
CONDICIONES MATERIALES	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Infraestructura												
6 Las oficinas tienen el espacio adecuado para su trabajo.	16	13.9	34	29.6	27	23.5	32	27.8	6	5.2	115	100
7 La municipalidad cuenta con los instrumentos básicos de seguridad (manguera contra incendios, extintores, botiquín, etc.)	11	9.6	22	19.1	38	33	42	36.5	2	1.7	115	100
Herramientas de trabajo												
8 En la municipalidad se da mantenimiento a los equipos electrónicos (computadoras, impresoras, reuterres, etc.)	8	7	10	8.7	38	33	54	47	5	4.3	115	100
9 La municipalidad cuenta con las herramientas de trabajo necesarias (útiles de escritorio, equipos electrónicos, etc.)	5	4.3	14	12.2	24	20.9	65	56.5	7	6.1	115	100
CONDICIONES SOCIALES	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Relaciones entre trabajadores												
10 En la municipalidad se motiva la realización de actividades recreativas y/o deportivas.	4	3.5	18	15.7	52	45.2	35	30.4	6	5.2	115	100
11 La relación laboral entre sus compañeros es el adecuado (respeto, empatía, etc.)	2	1.7	8	7	32	27.8	61	53	12	10.4	115	100
Trabajo en equipo												
12 Se impulsa el trabajo en	0	0	20	17.4	30	26.1	60	52.2	5	4.3	115	100



equipo para lograr los objetivos institucionales.												
CONDICIONES DE TIEMPO												
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Jornada de trabajo												
13	2	1.7	10	8.7	22	19.1	59	51.3	22	19.1	115	100
En la municipalidad se cumplen con las horas de trabajo (8 horas.)												
14	2	1.7	14	12.2	15	13	54	47	30	26.1	115	100
En la municipalidad existe un control adecuado de entrada y salida.												
Compensación horaria												
15	88	76.5	20	17.4	2	1.7	3	2.6	2	1.7	115	100
Se remuneran las horas extra de trabajo.												
Descanso laboral												
16	2	1.7	7	6.1	17	14.8	58	50.4	31	27	115	100
Los periodos de refrigerio (almuerzo) se cumplen.												

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%

Metas												
1	5	4.3	22	19.1	31	27	42	36.5	15	13	115	100
El personal administrativo conoce las metas de la municipalidad.												
2	4	3.5	29	25.2	25	21.7	42	36.5	15	13	115	100
El personal administrativo cumple con todas las metas que se proponen.												
Objetivos												
3	3	2.6	34	29.6	40	34.8	31	27	7	6.1	115	100
El personal administrativo cumple con las metas en los tiempos establecidos.												
4	1	0.9	35	30.4	40	34.8	29	25.2	10	8.7	115	100
El personal administrativo cumple con los objetivos en los tiempos establecidos.												
PRODUCTIVIDAD LABORAL												
Servicios Producidos												
5	2	1.7	23	20	35	30.4	44	38.3	11	9.6	115	100
El personal ayuda a resolver las dudas e inconvenientes al usuario.												
6	3	2.6	13	11.3	41	35.7	45	39.1	13	11.3	115	100
El personal administrativo cumple con las actividades diarias. (Registros, resoluciones, procesos, etc.)												
Documentos Emitidos												
7	3	2.6	26	22.6	42	36.5	35	30.4	9	7.8	115	100
El personal administrativo realiza con rapidez la documentación establecida de día a día.												
8	7	6.1	24	20.9	33	28.7	45	39.1	6	5.2	115	100
El personal administrativo entrega la documentación de forma profesional e impecable.												
Procesos Solucionados												



9	El personal administrativo cumple con los tiempos previstos en el TUPA.	8	7	23	20	41	35.7	37	32.2	6	5.2	115	100
10	El personal administrativo resuelve los trámites que son peticionados por los usuarios de manera eficaz.	5	4.3	29	25.2	34	29.6	31	27	16	13.9	115	100
