



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Condiciones de Trabajo y Desempeño Laboral del Personal en la  
Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional  
del Gobierno Regional Cusco, 2021”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Licenciado en Administración de Empresa**

**AUTOR:**

Jallo Quispe, Daisy Norah (**ORCID: 0000-0003-4876-2576**)

**ASESOR:**

Dios Zarate, Luis Enrique (**ORCID: 0000-0001-5728-3871**)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organización

**LIMA - PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado a DIOS todo poderoso y su infinita bondad, por otorgarme fortaleza, sabiduría y ser perseverante para concluir lo que inicie.

A mi familia por el apoyo permanente, constante e incondicional en el trayecto de mi existencia, por estar siempre junto a mí, cuidándome y guiándome, por compartir y exigir a llegar a este momento tan especial, por los valores que siempre me inculcaron.

**Daisy Norah Jallo Quispe**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haberme formado profesionalmente de igual modo agradezco a mi asesor Luis Zarate Dios por toda su paciencia, dedicación, apoyo incondicional brindada, por motivarme a seguir con esta investigación y a mi padre Q.E.P.D Eduardo, mi madre Agustina y mi hijo Jheycco, que siempre estuvieron apoyándome para lograr esta meta que significa mucho para mí y mi familia.

**Daisy Norah Jallo Quispe**

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCION.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación.	21
3.2 Variables y Operacionalización	21
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimiento	23
3.6 Método de análisis de datos.	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
4.1 confiabilidad del trabajo	24
4.2 método del procesamiento de datos	24
4.3 Prueba de hipótesis general	24
4.4 Prueba de hipótesis específica 1	25
4.3 Prueba de hipótesis específica 2	27
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	41
Anexos 1: Matriz de Operacionalización de variables	42
Anexo 2: Cuestionario	44
Anexo 3: Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos	45

Anexo 4: Constancia de permiso	55
Anexo 5: Autorización para realizar el trabajo de investigación	56
Anexo 6: Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación/ Tesis	58
Anexo 7: Declaración de Autenticidad del Asesor	59

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Los valores de la correlación .....	24
<b>Tabla 2.</b> Correlaciones entre condiciones de trabajo y desempeño laboral.....	24
<b>Tabla 3.</b> Condiciones de trabajo .....	25
<b>Tabla 4.</b> Dimensiones de condiciones de trabajo.....	26
<b>Tabla 5.</b> Desempeño laboral.....	27
<b>Tabla 6.</b> Dimensiones de condiciones de trabajo.....	28

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Condiciones de trabajo.....	57
<b>Figura 2:</b> Desempeño laboral .....	57

## Resumen

El trabajo de investigación actual se titula: Las condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco, 2021. El propósito es determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño del Personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco. Tipo de investigación que utiliza un diseño transversal no experimental relacionado, métodos cuantitativos, 33 trabajadores. La investigación utiliza técnicas de encuesta y herramientas de encuesta de cuestionario, y utiliza estadísticas de "Spearman Rho" para concluir que existe una relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del Personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco, porque P\_value es menor que el nivel de significancia de 0.000. (0,05), el grado de relación directa es alto ( $r = 0,716$ ), porque la mayoría con un 81.8% de los trabajadores indican que las condiciones de trabajo y el desempeño laboral son deficientes y bajos. Las autoridades de la Región de Cusco, especialmente los gerentes de los departamentos de planificación, presupuesto y gestión del desarrollo institucional, deben tomar las medidas adecuadas para brindar mejores condiciones de trabajo.

**Palabras claves:** Condiciones de trabajo y Desempeño laboral



## **Abstract**

The current research work is titled: The working conditions and work performance of the staff in the Planning, Budget and Institutional Development Management of the Cusco Regional Government, 2021. The purpose is to determine the relationship between the working conditions and the performance of the Staff in the Planning, Budget and Institutional Development Management of the Cusco Regional Government. Type of research that uses a related non-experimental cross-sectional design, quantitative methods, 33 workers. The research uses survey techniques and questionnaire survey tools, and uses statistics from "Spearman Rho" to conclude that there is a relationship between the working conditions and the job performance of the Personnel in the Planning, Budget and Institutional Development Department of the Government. Regional Cusco, because P\_value is less than the 0.000 significance level. (0.05), the degree of direct relationship is high ( $r = 0.716$ ), because the majority with 81.8% of workers indicate that working conditions and job performance are poor and low. The authorities of the Cusco Region, especially the managers of the planning, budgeting and institutional development management departments, must take appropriate measures to provide better working conditions.

**Keywords:** Working conditions and Job performance

## **I. INTRODUCCIÓN**

Al analizar la situación de los empleados en el mundo, señala varios procesos de trabajo precario derivados del sistema capitalista, tales como: desempleo estructural; informalidad de una mitad de la población trabajadora del mundo; caída de salarios y representación sindical; utilizar a jóvenes, mujeres, negros y migrantes para aumentar la sobrepoblación relativa, reducir los salarios y poner a estos grupos a trabajar en condiciones laborales precarias; esclavitud o trabajo análogo a la esclavitud; sometimiento de los niños al trabajo infantil; no reconocimiento de derechos para los trabajadores rurales y domésticos. Por tanto, hay un proceso mediante el cual se exploran al extremo los grupos más diversos y sus realidades, en la búsqueda de fortalecer el capital sobre la clase obrera (Conceição M, Hastenreiter S, & Laborda S, 2021).

.En la economía actual basada en el talento, la fuerza laboral en sí misma, es posiblemente el activo tangible de mayor importancia de la mayoría de las instituciones. A pesar de su importancia, este activo a menudo no se planifica, se optimiza cuidadosamente. Muchas organizaciones no son lo suficientemente conscientes de las brechas actuales del empoderamiento laboral que limitarán la ejecución de la estrategia comercial. Sin embargo, las juntas directivas, los directores ejecutivos y los directores de recursos humanos declaran con frecuencia que la planificación de la fuerza laboral y se toman decisiones en base a datos es una prioridad para sus organizaciones (Louch V, 2014)

Durante las últimas décadas, los trabajadores de la administración pública han sido objeto de nuevas reformas, en perjuicio del trabajador dentro de una institución. La actual crisis económica y financiera también ha significado que el fuerte aumento de la deuda pública ha llevado a muchas autoridades a intentar reducir el gasto público mediante la introducción de congelaciones y reducciones en los salarios y el empleo de los funcionarios (Duran, Isusi, & Corral, 2014)

El ámbito de trabajo juega un papel fundamental en el manejo de los empleados, pues tiene un efecto gran en el manejo de los empleados así sea hacia resultados negativos o positivo. La mayoría de la población pasa el 50% de su tiempo en interiores, lo que afecta en gran medida su estado mental, ocupación, capacidad y

nivel de gestión. Un mejor entorno físico de oficina alentará a los empleados y, en última instancia, aumentará su productividad. Diferentes publicaciones que citan análisis de la insatisfacción, el desorden y el entorno físico del lugar de trabajo aún juegan un papel fundamental en la reducción de la productividad de los empleados. (Bushiri P, 2014)

Herzberg (1959) estima que, además de la remuneración, el entorno laboral real y la estabilidad sindical son componentes de la limpieza, y la limpieza se refiere al entorno en el que se realiza el trabajo y las condiciones que lo rodean. En este entorno se considera que las condiciones de trabajo son un conjunto de condiciones y atributos físicos, ecológicos, económicos, políticos, organizativos, etc., a través de los cuales se llevan a cabo las interacciones laborales (Martinez B, Oviedo T, & Luna A, 2013)

En área de la oficina de planeamiento, presupuesto y desarrollo institucional del gobierno regional Cusco, se ha observado múltiples problemas, como: las bajas remuneraciones del personal operativo o línea, la infraestructura no adecuada para albergar el excesivo número de personas que laboran, nulo incentivo por ser una institución estatal que posee bajos presupuestos asignados desde el Ministerio de Economía y Finanzas para los trabajadores, escasa o nula capacitación; existe una bajo nivel de identidad institucional por el desinterés de algunos trabajadores especialmente de los nombrados, quienes son los principales ausentes en todo tipo de actividades sociales y culturales; asimismo existe una inadecuada relación interpersonal de grupo, manifestándose este con la antipatía, envidia y egoísmo, dando lugar a la aparición de personas conflictivas y pesimistas; de lo que se genera una inadecuada comunicación entre los colaboradores de la misma Gerencia, generándose una distorsión en la comunicación verbal directa.

Por este motivo planteo el **problema general**: ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco –2021?, y **como problemas específicos** son: ¿Cómo es el nivel de las condiciones de trabajo de los trabajadores de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco –2021?, y ¿Cómo es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de

Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco –2021?.

La presente investigación tiene **justificación teórica**, existen teorías que fundamentan las condiciones de trabajo y desempeño laboral, este estudio aporta información, que podría ser tomada en cuenta por la autoridad del Gobierno Región del Cusco, dirigiendo sus programas de capacitación e implementado las condiciones de los trabajadores y tal cual logren mejorar su manejo gremial, contribuyendo a conseguir el propósito con el fin de mejorar los puntos involucrados a las cambiantes en análisis. Del mismo modo, se trata de imaginar en las diferentes necesidades que logre exponer y sus proyecciones expertas además de ser relevantes y comenzar a brindar un ámbito gremial amigable por lo cual se minimicen los inconvenientes laborales. Como **justificación práctica**, permitirá conocer y mejorar la realidad de la oficina Gerencial de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco, 2021, para así tomar mejores decisiones que afligen al personal que labora, teniendo en cuenta sus obligaciones asignadas. Abrirá un espacio de socialización con las autoridades con fin de concientizar la realidad a través de estos resultados. **Justificación metodológica** este estudio utilizo instrumentos de investigación validado por los expertos en el tema, del desempeño laboral y las condiciones laborales, también, esta investigación será un antecedente para futuras investigaciones.

Por lo tanto, el objetivo general es determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño del Personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco, 2021.

Como objetivos específicos es determinar el nivel de condición laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco –2021, y determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco –2021.

Como **Hipótesis general se tiene** existe una relación directa entre las condiciones de trabajo y el desempeño del Personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco, 2021.

Como hipótesis específicas son: el nivel de condición laboral es deficiente de los trabajadores de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco –2021 y el nivel de desempeño laboral es bajo de los gerentes de planificación, presupuesto y desarrollo institucional del gobierno regional Cusco.

## II. MARCO TEÓRICO

Ali Y, Abdiaziz A, & Abdiqani, (2013) en el artículo” **Condiciones de trabajo y productividad de los empleados en empresas fabricantes en el contexto africano subsahariano: el caso de Somalia**” En este estudio tiene por objetivo determinar el tipo de relación que existe entre condiciones de trabajo y la productividad de los empleados en la industria manufacturera de Mogadiscio, Utilizando un muestreo intencional, el equipo de investigación seleccionó a 150 encuestados. Resultados: El análisis encontró el p\_valor es 0.10 y r es 0.69 por tanto concluye: que existe una relación positiva entre las condiciones de trabajo y la productividad de los empleados.

Murillo C, (2014) en su tesis de maestría “**La influencia de las condiciones laborales en el rendimiento laboral de los trabajadores de Vanipubli Ecuatoriana S.A**”, tiene por objetivo: determinar cuál es la relación entre condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal, la investigación es descriptiva, de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, se trabajó con 41 empleados, se empleó un cuestionario, Resultados: el 48.48% muy bueno las condiciones laborales, el 90.91% tiene un nivel muy bueno de rendimiento laboral, la fórmula de Pearson teórico de es 0.98. Conclusión: si es existente una relación entre condiciones de trabajo y rendimiento laboral.

Perez C (2016), “**Influencia de los colaboradores de la Empresa McDonal**”. El propósito es establecer la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Adoptamos un método hipotético, diseño no experimental, tipo de aplicación, nivel de correlación descriptiva, y utilizamos 72 muestras para aplicar un cuestionario encuesta, Resultados: 43.3 % de personas están relacionadas con las condiciones de trabajo y las reglas de desempeño laboral, el valor p es menor que el nivel de significancia (0.05) por 0.000, y el coeficiente rho de Spearman es 0.731. Por lo tanto, la conclusión es que existe una correlación entre las variables anteriores La relación entre ellos es directa y alta.

Castelo T & Chaucca S , (2017), en su investigación “**Efectos de las condiciones de trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Transdive S.A de Cusco 2017**”, Su propósito es establecer el impacto de las

condiciones laborales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa El estudio pertenece al tipo descriptivo relevante, no experimental, transversal y relevante El objeto de investigación es de 75 trabajadores y se utiliza el cuestionario. El resultado: el 66% de las personas piensa que las condiciones de trabajo afectarán el desempeño laboral El 43% de las personas piensa que el nivel de desempeño laboral es muy bajo De igual manera,  $p\_value$  es 0,000 y menor a 0.05. Conclusión: si es existente una relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral.

Reaño C, (2019), en su investigación **“Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa 2018”**. Su propósito es determinar la relación entre las condiciones laborales del personal administrativo y la satisfacción laboral. El diseño es un experimento de nivel no relevante, utilizando un instrumento y una muestra de 82 trabajadores. Resultado: el 67.4% indican que es regular las condiciones de trabajo, así mismo las condiciones físicas son regulares con un 36%, los beneficios laborales son insatisfechas con un 36.6% y el 32.0% tiene parcial insatisfacción laboral. Conclusión: existe relación entre condiciones laborales y satisfacción laboral porque el  $P\_valor$  es 0.019 es menor al 0.05, y el grado de relación es directa( $r=0.465$ ).

Auccapure V, (2019), en su artículo **“Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad de San Jerónimo”** tiene por objetivo establecer cuál es la relación de las condiciones de trabajo y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de San Jerónimo Cusco Perú, Los resultados obtenidos de la encuesta presentan que el 23,5% del personal administrativo piensa que las condiciones de trabajo son típicos, por lo cual su funcionamiento gremial es regular; de acuerdo con la prueba de chi-cuadrado de 35.883  $p$  es 0.000 y la correlación de Spearman, con 95% de fiabilidad, se plantea que laborar Las condiciones son que el 46,4% del personal administrativo gubernamental municipal del distrito de San Jerónimo se encuentre referente con su manejo gremial. Al fin y al cabo, hay una interacción significativa en medio de las condiciones laborales y el manejo gremial, por lo cual cuantos superiores sean las condiciones laborales, mejor va a ser el manejo gremial del personal administrativo.

Ibáñez G, (2020), en su tesis de maestría “**Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal de hospital II Essalud. Tarapoto-2020**”, tiene por objetivo: determinar cuál es tipo de relación que existe entre condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal, la investigación es básica, de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, se trabajó con 75 trabajadores, se empleó un cuestionario, Resultados: el 68% tiene malas condiciones laborales, el 43% tiene un nivel malo de desempeño laboral. Conclusión: si es existente una relación entre condiciones de trabajo y desempeño laboral puesto que el p\_valor es 0.000 es menor a 0.05, el Rho de Spearman es 0.998, lo cual indica que la correlación es directa y muy alta.

Habiendo mencionado los antecedentes de la investigación, desarrollaremos las teorías relacionadas al tema a investigar, por lo que se iniciara con la variable de Condiciones de Trabajo:

Las condiciones de trabajo son consideradas como una secuencia de propiedades del medio ambiente y materiales, ecológicas, económicas, políticas y organizativas, por medio de las cuales tienen la posibilidad de concretar las colaboraciones obrero-patronales. Claramente, estas condiciones no solo están afectando la calidad del trabajo en sí, sino que además están afectando la paz, la salud, la estabilidad y la motivación de los empleados (Martinez B, Oviedo T, & Luna A, 2013).

Las condiciones laborales son el núcleo del trabajo remunerado y las interacciones laborales. Generalmente, las condiciones de trabajo abarcan una extensa gama de temas y preguntas, a partir de la jornada gremial (tiempo de trabajo, tiempo de tiempo libre y tiempo de trabajo) hasta la remuneración, pasando por las condiciones físicas y necesidades espirituales que hay en el sitio de trabajo. (Internacional Labour Organization, 2021)

Las condiciones del trabajo se refieren al ámbito de trabajo y los puntos de los términos y condiciones de trabajo de un empleado. Esto cubre asuntos como, por ejemplo: la organización del trabajo y las ocupaciones laborales; formación, capacidades y empleabilidad; salud, estabilidad y confort; y la era de trabajo y la armonización de la vida personal y gremial (EurWork, 2011).



El ambiente físico es un componente fundamental en el manejo de los trabajadores, este debería ser cómodo, con estabilidad, con pocos procedimientos de supervisión y control o vigilancia y que logren dar algo de movilidad protagonizada como independencia. En el marco gremial, el ambiente físico o sitio de trabajo: “es bastante fundamental generando efecto de manera directa en la salud y estabilidad del trabajador refiriéndose especialmente a las condiciones del medio ambiente como: infraestructura, ventilación, frío, calor e iluminación” (Osorio, 2011, pág. 216)

Nuevas formas de trabajar y entorno físico para mejorar el compromiso de los empleados. En una sociedad que cambia rápidamente, donde el crecimiento en el volumen de información ha generado profundos cambios sociales, la discusión sobre el futuro del entorno de trabajo físico gana importantes contornos paralelamente a estos cambios, existe una necesidad creciente de optimizar las condiciones laborales para que la reducción de la estructura de gestión pueda mantener o incluso superar su desempeño. La importancia de la calidad del medio ambiente físico puede medirse por sus aspectos más directos como calidad de aire, temperatura, iluminación ambiental y niveles de ruido, el entorno físico presentados pueden estar directamente influenciados por la densidad en el espacio de trabajo, afectando el confort y la calidad de la salud en el medio ambiente (Duque, y otros, 2020).

El diseño del lugar de trabajo puede afectar los resultados organizacionales y de los empleados, como una mejor comunicación, colaboración, creatividad y un mayor compromiso, satisfacción, bienestar, desempeño y retención de empleados de los empleados (Kegel, 2017)

La disponibilidad de recursos le proporciona una descripción general de la programación de los recursos y una imagen clara de quién está disponible para realizar las tareas. Un recurso puede estar disponible parcial o totalmente y debe utilizarse en su máxima capacidad. Con base en esta información, puede planificar y asignar las tareas del proyecto con anticipación evitando contratiempos de última hora (Mansinghka, 2021).

La disponibilidad de recursos juega un papel fundamental en la gestión de recursos. Saber qué recursos están disponibles en un momento dado es un factor importante

para decidir cómo distribuir y asignar los activos adecuados para un proyecto determinado (Baily, 2017)

Son todas aquellas ventajas patrimoniales adicionales a los pagos elementales recibidos por el colaborador en su condición como tal. Sin mucha importancia del carácter remunerativo, el precio o la periodicidad del pago, lo fundamental es lo que siente el trabajador por su condición y por mandato (Toyama M & Vinatea R, 2013).

El manejo gremial es “una funcionalidad del comportamiento de una persona y el nivel en que ésta conducta ayuda a una organización a conseguir sus metas”. la función de un sujeto para ajustarse a los cambios en los sistemas y funcionalidades en el trabajo” (Pieró, Ayala, Tordera, Lorente, & Rodríguez, 2014).

Según Milkovich y Boudrem, definen el desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. Al mismo tiempo, Chiavenato, dice que el desempeño es la efectividad del personal que trabaja en las organizaciones, la cual es esencial para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (Chiang V & San Martín N, 2015).

El funcionamiento gremial está conceptualizado como el costo total anhelado para la institución de los capítulos de comportamiento discretos que un sujeto realiza a lo extenso de un lapso específico. Aquellos estudiosos enfatizan 2 preguntas clave en esta definición. Primero, el manejo es una propiedad agregada de diversos comportamientos discretos que ocurren en todo el tiempo. En segundo sitio, la propiedad del comportamiento a la que hace referencia el manejo es su costo anhelado para la organización (Martocchio, 2015).

El funcionamiento gremial es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo de igual modo, se refiere al ejercicio práctico de una persona que hace las obligaciones inherentes a su profesión, cargo u oficio. En este sentido la evaluación del desempeño instructor hace referencia al proceso evaluativo de las practicas que ejercen los maestros y maestras, en relación a las obligaciones inherentes a su profesión y cargo (Calcina C, 2014).

Mondy y Noe, es uno de los sistemas formales de evaluación y revisión del funcionamiento laboral personal o de equipos en lo que Dolan, Valle, Jackson y

Schuler comentan que es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, a fin de hallar en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento (Chiang V & San Martín N, 2015).

Calidad de trabajo un criterio multidimensional referente con todos los puntos del trabajo que son importantes para satisfacer, motivar y para mejorar el rendimiento gremial de los trabajadores. De igual manera, es un proceso muy dinámico y constante en el que la actividad gremial está estructurada, subjetiva y objetivamente, en sus puntos directamente relacionales con el objeto de contribuir con el desarrollo del hombre, especialmente en el trabajo desempeñado en una organización (Patlán P, 2016).

Para poder comprender evidentemente la calidad de trabajo, antes que nada se debería comprender el sentido de calidad de servicio como, la evaluación que hacen los consumidores centrado en las magnitudes que el servicio da, teniendo presente la capacidad y con mucha confianza de que se realizara los servicios de manera en que se prometieron para poder ofrecer un servicio pronto a los clientes; estabilidad, entendimiento y cortesía de los colaboradores para poder inspirar fe y; empatía, brindar a los consumidores, atención individualizada y cuidadosa (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009).

El trabajo fue considerado como el medio por el cual las personas pueden obtener recursos que serán necesarios para lograr sus proyectos, por medio de la experiencia ya sea personal o social. Actualmente, la Calidad de Vida Gremial (CVL) es un tema muy llamativo ya que brinda todos los esfuerzos para poder incrementar la productividad y mejorar la paz de los empleados y su ámbito. es por eso que referirse al termino calidad involucra una connotación de manera positiva en función a resultados y certezas (Martinez B, Oviedo T, & Luna A, 2013).

La responsabilidad social empresarial (RSE) es un compromiso constante que existe entre la empresa y sus trabajadores contribuyendo al desarrollo económico para poder incrementar la calidad de vida de sus colaboradores y a los que lo rodean (Antelo G & Robaina, 2015).

El trabajo es cuando un par de individuos o más se ponen a trabajar juntos para poder lograr un objetivo en común. En estos grupos de trabajo se establecen normas y secuencias en la que se realizara el trabajo logrando así desarrollar comportamientos claros y estableciendo un papel determinado para cada miembro del grupo de esta mena se desarrolla un sentido de pertenencia (Esquivel R & Martínez P, 2017).

Un colaborador verdaderamente comprometido utiliza su energía para poder obtener sus objetivos y no tiene miedo de cambiar y de enfrentarse a nuevos retos que se le presenten. Todos los elementos que se involucran son generosas y tratando e ayudar a los demás contribuyendo a un clima efectivo y ayudan a comprometerse a los demás (Bermeo & Patricio, 2017).

Ya que el capital humano es el elemento más valioso se puede decir que para el fundamento, investigaciones sobre la conducta humano en las empresas y su interacción en el nivel de la productividad, ya que las situaciones de insatisfacción pueden influir de manera negativa en la productividad y en cómo es que realizara la atención a los clientes. Hay puntos propios de las empresas que están afectando la conducta y funcionamiento gremial, como por ejemplo el sistema de trabajo, políticas, procedimientos de dirección y gerencia, tácticas organizacionales, efectividad y productividad (Hernández V, y otros, 2017)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación.

##### **Tipo de investigación:**

Es aplicada, está dirigida a establecer por medio del entendimiento científico, por los cuales se puede cubrir una necesidad, además se identifica por la aplicación de diversos conocimientos teóricos como las condiciones laborales y manejo gremial, y las secuelas que surgen de estas (Sánchez C & Reyes M, 2017).

Diseño de investigación: no experimental, transversal detallado correlacional. Es no experimental pues no se van a manipular ni una de las variables, transversal, los datos se recogerán en un solo instante, es detallada – correlacional pues se pretende conocer las propiedades en detalle de las cambiantes estudiadas así como relacionar en medio de las condiciones laborales y funcionamiento gremial del personal en la gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional gubernamental Regional Cusco, 2021” (Hernández S, Fernandez C, & Baptista L, 2014).

#### 3.2 Variables y Operacionalización

Variable independiente: Condiciones laborales y Variable dependiente es el desempeño Laboral (ver anexo 1)

#### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población y muestra:** será lo mismo que la muestra porque estará conformado por todo el personal de 33 trabajadores de la oficina gerencial de Planificación, Presupuestos y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Del Cusco. incluidos los funcionarios, personal nombrado y contratado bajo diferentes regímenes laborales definidas por el estado, con la finalidad de concretar los parámetros muestrales.

- **Criterio inclusión:** Trabajadores de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Del Cusco

- **Criterio exclusión:** no serán considerados el personal que realiza prácticas profesionales en dicha área.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica será la encuesta según López R & Fachelli (2015), “es parte de los métodos más extendidos y de mayor uso convirtiéndose así en un referente obligatorio en las investigaciones” (p. 5), con el propósito de obtener información del personal y será aplicada a los 33 trabajadores de la oficina Gerencial de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional del Cusco, haciendo uso de la escala de Likert con la finalidad para facilitar en la Baremación con la finalidad de calificar y estudiar las condiciones en las que se labora y que influyen en el desempeño laboral.

**Descripción de la Baremación y escala de interpretación de la variable  
Condiciones de trabajo y Desempeño laboral.**

Variable	valores	Interpretación
<b>Condiciones de trabajo</b>	30-54	Muy deficiente
	55-78	Deficiente
	79-102	Regular
	103-126	Bueno
	127-150	Muy bueno
<b>Desempeño laboral</b>	12-21.6	Muy bajo
	21.7-31.2	Bajo
	31.3-40.8	Regular
	40.9-50.4	Bueno
	50.5-60	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

El instrumento que se aplicó a través del cuestionario que tiene una alta fiabilidad de 0.966, la cual se formuló por preguntas planteadas al total del personal de dicha área.

**Estadísticas de fiabilidad con el alfa de Cronbach**

Variable	N de elementos	Alfa de Cronbach
Condiciones de trabajo	30	0.956
Desempeño laboral	12	0.885
Condiciones de trabajo y Desempeño laboral	42	0.966

Fuente: Elaboración propia

### **3.5 Procedimiento**

El procedimiento utilizado para la investigación son las siguientes, se envió una carta de autorización al gerente de Planeamiento y Presupuesto del gobierno regional del Cusco, después de la aceptación se procederá a la aplicación del instrumento puesto que ya está válido por tres especialistas del área, (anexo 3) luego se aplicó directamente a los trabajadores de la institución, con todas las medidas de bioseguridad frente a la pandemia.

### **3.6 Método de análisis de datos.**

La información se procesará con la ayuda del programa Estadístico SPSS y Excel, luego se procedió al vaciado de los datos para sacar su confiabilidad, se sacó tablas con frecuencia, porcentajes y también se probó la hipótesis planteada con el estadístico Rho de Spearman, para ver la relación y el grado de relación entre desempeño laboral y las condiciones laborales.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para poder realizar a cabo la investigación, se están considerando los lineamientos y pautas establecidas por la institución, las mismas que están planteadas en las guías de elaboración de trabajos de investigación. Así mismo haciendo la consulta y revisión de la información procedente a las diferentes fuentes bibliográficas de medios virtuales como físicos, los cuales están siendo considerados en el presente trabajo de investigación Esta investigación fundamenta respetando los derechos humanos como a la libertad de expresión y opinión, a disfrutar los beneficios del proceso científico (Oraá & Gómez, 2008), así mismo se respetarán los tres principios básicos del código de Núremberg como el respeto por la persona, la beneficencia y la justicia, como también que el consentimiento voluntario de la persona es primordial (Chamorro C, 2002), además se respetará el anonimato puesto que los datos solo serán usados para la investigación.. De esta forma La Ley 29733 Ley de custodia de datos, menciona que el desempeño de datos sobre datos particulares está en la obligación de protegerlos, aunque este sea autorizado por el individuo por quien trata los datos individuales o banco de datos (MINJUS, 2013)

## IV. RESULTADOS

### 4.1 confiabilidad del trabajo

El instrumento presenta una fuerte confiabilidad obteniéndose un Alpha de Cronbach de 0.956 y 0.885 para cada variable respectivamente,

### 4.2 método del procesamiento de datos

La ejecución de los datos será aplicada con una prueba no paramétrica Rho de Spearman para saber la relación, puesto que no cumple distribución normal.

**Tabla 1.** Los valores de la correlación

Puntaje	Grado de asociación
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlacion positiva muy debil
+0.11 a +0.25	Correlacion positiva debil
+0.26 a +0.50	Correlacion positiva media
+0.51 a +0.75	Correlacion positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlacion positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlacion positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

*Nota:* Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). *Metodología de la investigación científica*

### 4.3 Prueba de hipótesis general

**Tabla 2.** Correlaciones entre condiciones de trabajo y desempeño laboral

		Condiciones de trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	<b>Condiciones de trabajo</b>	1,000	0,716
	Coefficiente de correlación	.	0,000
	Sig. (bilateral)	33	33
	N	33	33
	<b>Desempeño laboral</b>	0,716	1,000
	Coefficiente de correlación	0,000	.
	Sig. (bilateral)	33	33
	N	33	33

Ejecución propia de la investigadora

### Pasos para la toma de decisión

#### Formulación de hipótesis:



**Ho:** No existe relación directa entre las **condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal** de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional Cusco - 2021.

**Ha:** Si existe relación directa entre las **condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal** de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional Cusco - 2021.

Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Valor p calculado:

$$P_{valor} = 0,000 = 0\%$$

### **Conclusión:**

Como  $P_{valor} < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se concluye que relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional Cusco - 2020.

El nivel de relación es directo pero muy elevado, de acuerdo con el cuadro de interpretación "Rho de Spearman" porque el coeficiente de asociación es 0.716. Por tal motivo, se puede manifestar que a medida que se mejoren las condiciones de trabajo se lograrán los objetivos y metas planeadas esperados en la gerencia objeto de investigación, por tener relación directamente relacionada con el desempeño laboral de los servidores, esto repercutirá para la normal marcha de la institución mejorando los resultados a obtener.

### **4.4 Prueba de hipótesis específica 1**

**Tabla 3.** Condiciones de trabajo

	f	%
Muy deficiente	1	3.1%
Deficiente	27	81.8%
Regular	5	15.2%
Bueno	0	0,0%
Muy bueno	0	0,0%
Total	33	100,0%

Ejecución propia de la investigadora

### **Interpretación**

Las Condiciones de trabajo de los colaboradores de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional Cusco - 2021 en su mayoría con un 81.8% califica como deficiente, el 15.2% es regular y en su 3.1% indica que es muy deficiente.

Es necesario que las autoridades del gobierno regional del Cusco, especialmente el gerente de la gerencia de planeamiento, Presupuesto y Desarrollo institucional deban realizar las gestiones adecuadas para otorgar mejores condiciones de trabajo de los servidores a efectos de lograr un mejor y óptimo desempeño laboral, para lograr dicho propósito será necesario lo siguiente: mejorar el ambiente laboral propiamente dicho, ampliar los ambientes, dar facilidades, tranquilidad y velar por el adecuado funcionamiento de los ventiladores e iluminación; por otro lado es menester que la distribución de los ambientes deben ser las adecuadas, debiendo incidir en otorgar las condiciones adecuadas para cuidar el estado de salud de los servidores, del mismo modo otorgarles autonomía y libertad para la toma de decisiones y la mejora y acondicionamiento de la infraestructura física; al no existir una adecuada distribución de equipos de TIC, relacionada con una comunicación muy deficiente entre las áreas afines, siendo una consecuencia de la carencia de asignación adecuada de los presupuestos de la institución

**Tabla 4.** Dimensiones de condiciones de trabajo

	<b>Ambiente físico</b>		<b>Disponibilidad de recursos</b>		<b>Beneficios laborales</b>	
	f	%	f	%	f	%
Muy deficiente	22	66.7%	20	60.6%	1	3.0%
Deficiente	6	18.2%	8	24.2%	24	72.7%
Regular	5	15.2%	5	15.2%	8	24.2%
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0.0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Ejecución propia de la investigadora

**Interpretación:**

La dimensión Ambiente físico de los colaboradores de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional Cusco - 2020, en su mayoría con un 66.7% califica como muy deficiente, el 18.2% es deficiente y el 15.2% es regular. Así mismo, la dimensión disponibilidad de recursos, en su mayoría con un 60.6% indica que es muy deficiente, el 24.2% es deficiente y el 15.2% es regular. También se tiene dimensión Beneficios laborales de los trabajadores, en su mayoría con un 72.7% califica deficiente, 24.2% es regular y el 3% es muy deficiente.

Estos resultados indican el descontento de los trabajadores de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional, de donde se puede manifestar que no reciben adecuado apoyo de parte de otras áreas administrativas muy especialmente de logística, para atender las necesidades equipos tecnológicos, incremento de personal, otorgamiento de los medio de comunicación de acuerdo a sus necesidades; hecho que ayudara a mejorar el cumplimiento de los objetivos y metas de la gerencia también estos resultados indican el descontento de los trabajadores de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional, de donde se puede manifestar hay un número considerable de trabajadores no están de acuerdo con sus beneficios porque no satisface sus necesidades y muy aparte existe demora al realizar los trámites para obtener algún beneficio; este hecho significa que repercute en el desarrollo de sus funciones de los servidores.

### 4.3 Prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 5.** Desempeño laboral

	f	%
Muy bajo	1	3.0%
Bajo	27	81.8%
Regular	5	15.2%
Bueno	0	0.0%
Muy bueno	0	0.0%
Total	33	100,0%

Ejecución propia de la investigadora

## Interpretación

La variable Desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional Cusco - 2021, en su mayoría con un 81.8% Califica como bajo, 15.2% es regular y el 3% es muy bajo. Todo este resultado obtenido se base fundamentalmente por la falta o carencia de apoyo de las áreas administrativas y gestión de los Gerentes encargados de las áreas de investigación; esto repercute en forma considerable en la mejora de procesos, cumplimiento de metas.

**Tabla 6.** Dimensiones de condiciones de trabajo

	Calidad de trabajo		Responsabilidad y trabajo en equipo		Compromiso institucional	
	f	%	f	%	f	%
Muy deficiente	1	3.0%	1	3.0%	15	45.5%
Deficiente	12	36.4%	27	81.8%	12	36.4%
Regular	20	60.6%	5	15.2%	1	3.0%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	5	15.2%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	33	100.0%	33	100.0%	33	100.0%

Ejecución propia de la investigadora

### Interpretación:

La dimensión Calidad de trabajo de los colaboradores de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional Cusco - 2021, en su mayoría con un 60.6% califica regular, 36.4% es bajo y en su minoría con un 3% indica que es muy bajo. Así mismo, la dimensión Responsabilidad y Trabajo en equipo de los trabajadores, en su mayoría con un 45.5% indica que es muy bajo, el 36.4% es bajo, 15.2% es bueno y en su minoría el 3% es regular, también, la dimensión Compromiso institucional de los trabajadores, en su mayoría

con un 45.5% indica que es muy bajo, el 36.4% es bajo, 15.2 es bueno y en su minoría el 3% es regular.

Estos resultados reflejan que los servidores que es objeto de la presente investigación cumplen de acuerdo a sus posibilidades, por falta de estímulos, les afecta en su desempeño las remuneraciones que percibe, no existe charlas o cursos de capacitación para que los servidores tengan siempre reacciones positivas y lleven a cabo una buena atención frente a dificultades. existe una regularidad mayor para que los servidores cumplan los objetivos y metas de acuerdo a lo planificado por cada gerencia, esto implica que se debe realizar evaluaciones constantes para el logro total de lo planificado.

## V. DISCUSIÓN

Tomando en cuenta todos los datos obtenidos en la investigación de campo y haciendo la comparación con el marco teórico tomado en cuenta para el desarrollo de la investigación, puedo precisar lo siguiente:

Los resultados hallados al momento de aplicar la encuesta, las que fueron comparados con la realidad. En referencia a la variable condiciones de trabajo siendo el factor determinante para relacionar con la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional del Cusco, es por ello que se relaciona directamente, puesto que el  $p\_valor$  es 0.000 y  $r$  es 0.716. La mayoría de trabajadores no están a acuerdo con las condiciones de trabajo afirman que perjudica en su desempeño laboral.

Por lo que puedo manifestar que, como resultado general de la encuesta, se muestra que más del 50% de los trabajadores señalan que la condición y desempeño laboral son deficientes, será necesario que las autoridades del gobierno regional del Cusco, especialmente el gerente de la gerencia de planeamiento, Presupuesto y Desarrollo institucional deban realizar las gestiones adecuadas para otorgar mejores condiciones de trabajo de los servidores a efectos de lograr un mejor y óptimo desempeño laboral, para lograr dicho propósito será necesario lo siguiente: mejorar el ambiente laboral propiamente dicho, ampliar los ambientes, dar facilidades, tranquilidad y velar por el adecuado funcionamiento de los ventiladores e iluminación; por otro lado es menester que la distribución de los ambientes deben ser las adecuadas, debiendo incidir en otorgar las condiciones adecuadas para cuidar el estado de salud de los servidores, del mismo modo otorgarles autonomía y libertad para la toma de decisiones y la mejora y acondicionamiento de la infraestructura física; al no existir una adecuada distribución de equipos de TIC, relacionada con una comunicación muy deficiente entre las áreas afines, siendo una consecuencia de la carencia de asignación adecuada de los presupuestos de la institución, dando como resultado una opinión particular de fastidio e incomodidad por las remuneraciones que se perciben, lamentablemente en este aspecto será difícil que las autoridades puedan realizar cambios inmediatos, pero si deben tener en cuenta dicha deficiencia.

Sé determinó las condiciones de trabajo de los trabajadores de la Gerencia de Planificación; Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional del Cusco, donde: han considerado un 81.8% que las condiciones laborales son **“deficientes”**, un 15.2% califica como **“regular”** y un 3.1% califica **“muy deficiente”**, es claro que hay problemas internos en la institución, así mismo, la dimensión ambiente físico, se obtuvo un 66.7% que corresponde a **“muy deficiente”** porcentaje máxima del total de preguntas, el 18.2% es **“deficiente”** también se obtiene un de 15.2% es **“regular”** este porcentaje mínima coincide si los servidores cuentan con autonomía y libertad para realizar sus labores, así con el funcionamiento de los ventiladores, resultado que nos demuestra en la actualidad no es la adecuada para el desempeño de sus funciones o labores también se tiene la dimensión: disponibilidad de recursos, habiendo visualizado que existen un 60.6% que consideran que es **“ muy deficiente”**, el 18.2% califica **“deficiente”**, de otro lado hay un 15.2% es **“regular”**. Estos resultados indican el descontento de los trabajadores de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional, de donde se puede manifestar que no reciben adecuado apoyo de parte de otras áreas administrativas muy especialmente de logística, para atender las necesidades equipos tecnológicos, incremento de personal, otorgamiento de los medio de comunicación de acuerdo a sus necesidades; hecho que ayudara a mejorar el cumplimiento de los objetivos y metas de la gerencia. Y por último la dimensión beneficios laborales, habiendo visualizado que existen un 72.7% que consideran que es **“deficiente”**, asimismo hay un 3% que corresponde **“muy deficiente”**, de otro lado hay un 24.2% es **“regular”**. Estos resultados indican el descontento de los trabajadores de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional, de donde se puede manifestar hay un número considerable de trabajadores no están de acuerdo con sus beneficios porque no satisface sus necesidades y muy aparte existe demora al realizar los trámites para obtener algún beneficio; este hecho significa que repercute en el desarrollo de sus funciones de los servidores. Así mismo, se encuentra prácticamente huérfano de reconocimientos, también no reviven capacitaciones, Por lo tanto, los factores motivacionales no están adecuadamente implementados, escaso conocimiento sobre las normas que tiene la institución, lo cual perjudica un mejor desarrollo de sus labores a los servidores de las áreas investigadas.

Se determinó el desempeño laboral tiene en su mayoría un nivel **“bajo”** con un 81.8%, es así como un 15.2% es **“regular”** y el un **3%** califica como nivel **“muy bajo”**, todo este resultado obtenido se base fundamentalmente por la falta o carencia de apoyo de las áreas administrativas y gestión de los Gerentes encargados de las áreas de investigación; esto repercute en forma considerable en la mejora de procesos, cumplimiento de metas. Analizando la dimensión Calidad de trabajo un 60.6% que es regular, 36.4% es bajo y en su minoría con un 3% indica que es muy bajo. Así mismo la dimensión Responsabilidad y Trabajo en equipo de los trabajadores de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional Cusco - 2020, en su mayoría con un 81.8% indica que es bajo, el 15.2% es regular y el 3% es muy bajo y por último la dimensión compromiso institucional se reporta un 45.5% indica que es muy bajo, el 36.4% es bajo, 15.2 es bueno y en su minoría el 3% es regular. Estos resultados reflejan que los servidores que es objeto de la presente investigación cumplen de acuerdo a sus posibilidades, por falta de estímulos, les afecta en su desempeño las remuneraciones que percibe, no existe charlas o cursos de capacitación para que los servidores tengan siempre reacciones positivas y lleven a cabo una buena atención frente a dificultades. existe una regularidad mayor para que los servidores cumplan los objetivos y metas de acuerdo a lo planificado por cada gerencia, esto implica que se debe realizar evaluaciones constantes para el logro total de lo planificado. También, existe poco o nada de preocupación de parte de los servidores, por lo que se puede inferir que vienen desarrollando sus labores en forma mecánica, no existe una buena relación entre las de apoyo y las de dirección,

Como se demuestra de las teorías expuestas en capítulo anterior, tomaremos en cuenta lo manifestado por: Ali Y, Abdiaziz A, & Abdiqani, (2013), donde, encontró el  $p\_valor$  es 0.10 y  $r$  es 0.69 por lo que se concluye: que existe una relación positiva entre las condiciones de trabajo y la productividad de los empleados, explica las condiciones de trabajo favorables tiene relación con los empleados, una vez que se preocupan por el ambiente gremial, tanto, por lo cual respeta su paz personal; de otro lado Murillo C, (2014) dice 48.48% y 90.91% muy bueno las condiciones laborales y rendimiento laboral, por lo visto existe relación entre condiciones de trabajo y rendimiento laboral, nos da a conocer sus ideas e iniciativas para mejorar los procesos, debiendo mejorar en las condiciones laborales como los ambientes,



infraestructura física, ventilación, iluminación, los sueldos que perciben, mejorar sus remuneraciones.

También Reaño C, (2019), dice el 67.4% indican que es regular las condiciones de trabajo, así mismo las condiciones físicas son regulares con un 36%, los beneficios laborales son insatisfechas con un 36.6% y el 32.0% tiene parcial insatisfacción laboral, los cuales afirma la relación existente entre satisfacción laboral y condiciones laborales porque el P\_valor es 0.019 es menor al 0.05, y el grado de relación es directa( $r=0.465$ ). En lo referente a la investigación realizada por Castelo T & Chauca S, (2017), el 66% afirma que las condiciones de labor afectan al desempeño laboral, el 43% tiene un nivel malo de desempeño laboral, así mismo el p\_valor es 0.000 es menor a 0.05. y verifica la existencia de la relación entre desempeño laboral y las condiciones de trabajo. Así mismo, Perez C, (2016) afirma que el 43.3% es regular con condiciones laborales y desempeño laboral, Existe relación entre las variables ya mencionadas y su relación es directa y alta.

También Auccapure V, (2019) muestra que el 23.5% del personal administrativo considera que las condiciones de trabajo son regulares y un 46.4% identifica que el desempeño y las condiciones de trabajo siempre están involucradas. De lo descrito líneas arriba podemos deducir lo siguiente: que el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional del Cusco es regular, porque no se cuentan con el apoyo de los jefes y autoridades, existiendo una falta de identificación y mejora de las labores que realizan, atrasando de esta manera la fluidez de los trámites, gestiones y coordinaciones a realizar con las diferentes áreas que requieren de sus servicios.

Partiendo de la idea que el desempeño de los individuos se debe de examinar mediante factores que han sido definidos con anterioridad , como las condiciones en el aspecto de infraestructura, seguridad, discreción, creatividad, haciendo estructural todo lo manifestado mediante una evaluación del desempeño midiendo las característica, atributos comportamientos y resultados obtenidos mediante la realización de un trabajo, en esa dirección manifestó Chiavenato (2002) debe existir estos factores previamente definidos para determinar la satisfacción, en el presente caso no existe nada de lo enunciado, por este motivo el desempeño viene a ser

solo meras labores de cumplir los horarios preestablecidos para cobrar sus remuneraciones, pero no existe una satisfacción y mejora personal.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Desde el punto de vista estadístico, este estudio se determinó la existencia de la relación directa entre las condiciones de trabajo y desempeño laboral del Personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco, 2021, entre ellos, el valor Alpha de Cronbach es 0.956 y 0.885, que determina el instrumento. Tiene alta y fuerte confiabilidad para ambas variables, es decir, es confiable para el procesamiento de datos. La hipótesis se comprueba mediante prueba estadística mediante la prueba estadística no paramétrica de correlación de Spearman, el valor del resultado es 0,929,  $p = 0,000 < 0,05$ , se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que ambas variables son dependientes entre sí.

**Segundo:** se determinó el nivel de Condiciones laborales con un 81.8% es deficientes lo cual califica el Personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco, 2021, donde no hay amplitud, falta tranquilidad, escasa iluminación y defectos en los ventiladores para realizar sus labores habituales. La disponibilidad de recursos y beneficios laborales se encuentran entre regular y deficiente, efecto no encontrándose el número adecuado de servidores para cumplir con los objetivos, así como la falta de seguridad para el resguardo de sus bienes personales, carencia de equipos tecnológicos actualizados, de otro lado existe una cierta consideración a los objetivos cumplidos por los reconocimientos que reciben.

**Tercero:** se determinó el nivel de desempeño laboral del Personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco, 2021, es regular con un 81.8%. Detallando que existe servidores que ponen a disposición de la organización ideas innovadoras, así como su asistencia y permanencia no se encuentran sujetas a aspectos remunerativos por lo que cumplen sus objetivos y metas de acuerdo a lo planificado, este resultado se debe a la calidad de trabajo, responsabilidad-trabajo en equipo y compromiso institucional; resaltando que en forma regular se identifican con la organización y sus objetivos, donde los servidores cumplen con las obligaciones y responsabilidades de acuerdo a sus cargos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Es necesario e imprescindible que los Gerentes y jefes de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional de la gerencia regional del Cusco, mejoren las condiciones de trabajo, con respecto al ambiente físico y disponibilidad de recursos donde desarrollan sus labores los servidores de dicha Gerencia. Asimismo, la unidad de logística programe la mejora de las instalaciones y la unidad de mantenimiento mejore con el arreglo de la iluminación de los ambientes y arreglo de equipos de oficina, para mejorar y lograr un buen desempeño laboral.
2. Las autoridades del gobierno regional en coordinación de los Gerentes de las áreas involucradas, deben realizar un diagnóstico de la actual situación y de sus áreas del entorno, donde se deben definir las acciones y estrategias de cambio para mejorar las condiciones otorgando los medios y equipos necesarios para el mejor desempeño laboral.
3. La Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Cusco debe atender en forma rápida y urgente implementación de tecnología, como el mantenimiento de los mismo, también mejorar los presupuestos institucionales a efectos de lograr una mejora en la capacitación de los servidores, para lograr una identificación institucional, otorgando mejoras económicas por objetivos cumplidos.
4. La Gerencia del gobierno Regional debe socializar los documentos técnico normativo a todos los servidores, haciendo uso de la técnica de la inducción por parte del área de personal de la institución, reconocer y brindar facilidades cuando existan cursos o solicitudes de permisos para mejorar su calidad académica y profesional de cada servidor.

## Referencias

- Ali Y, S. A., Abdiaziz A, A., & Abdiqani, A. A. (2013). Condiciones de trabajo y productividad de los empleados en empresas fabricantes en el contexto africano subsahariano: el caso de Somalia. *International Journal of Educational Research*, 2(2), 67-68.
- Antelo G, Y. Y., & Robaina, D. A. (2015). Análisis de la responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica difusa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 59.
- Auccapure V, L. S. (2019). Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad de San Jerónimo. *Revista Integración*, 02, 195-210.
- Baily, G. (14 de Julio de 2017). *¿La disponibilidad de recursos lo está frenando?* Obtenido de <https://www.prosymmetry.com/resources/is-resource-availability-slowng-you-down/>
- Bermeo, C., & Patricio, M. (2017). Importancia de las empresas familiares en la economía de un país. *Revista publicando*, 506-531.
- Bushiri P, C. (2014). *The impact of working environment on employees' Performance: the case of institute of finance management in dar es Salaam Region*.
- Calcina C, Y. (2014). El clima institucional y su insidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la universidad nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez- Perú 2012. *Revista Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003)
- Castelo T, M. A., & Chaucca S, V. (2017). *Efectos de las condiciones de trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Transdive S.A de Cusco 2017*. Arequipa: [Tesis] Universidad Nacional de San Agustín.
- Chamorro C, L. C. (Setiembre de 2002). Medicina legal de Costa Rica. *Revista Scielo*, 19(2). Obtenido de

[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152002000200010&lng=en](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152002000200010&lng=en)

Chiang V, M. M., & San Martín N, N. J. (2015). Análisis de satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de la Talcahuano. *Revista Scielo*, 160.

Conceição M, I., Hastenreiter S, M., & Laborda S, M. (2021). Condiciones de trabajo en el hogar durante la pandemia: un análisis del discurso del sujeto colectivo de los trabajadores del sector de agencias de viaje. *Revista Scielo*, 15(1).

Duque, L., Costa, R., Dias, Á., Pareira, L., Santos, J., & António, N. (2020). New Ways of Working and the Physical Environment to Improve Employee Engagement. *Revista Sustainability*, 1-18. doi:10.3390/su12176759

Duran, J., Isusi, I., & Corral, A. (17 de Marzo de 2014). *Working conditions in central public administration*. Obtenido de <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2014/working-conditions-in-central-public-administration>

Esquivel R, R., & Martínez P, L. (2017). Colectivismo o trabajo en equipo en las empresas turísticas de Bahías de Huatulco Oaxaca. *Revista de Desarrollo Económico*, 61-67.

EurWork. (20 de Setiembre de 2011). *Working Conditions*. Obtenido de <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/working-conditions>

Hernández S, R., Fernandez C, C., & Baptista L, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw - Hill/ Interamericana Editores S.A de C.V.

Hernández V, I. A., Lumbreras G, M., Méndez H, P., Rojas L, E., Cervantes R, M., & Juárez F, C. A. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Revista Scielo*, 59(2).

Ibáñez G, M. Y. (2020). *Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal de hospital II Essalud. Tarapoto-2020*. Tarapoto- Perú: [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo.

- Internacional Labour Organization. (2021). *Working Conditions*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--en/index.htm>
- Kegel, P. (2017). El impacto del entorno físico del trabajo en los resultados organizativos: una revisión estructurada de la literatura. *Journal of Facility Management Education and Research*, 19-29.
- López R, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación Social Cuantitativa*. Barcelona.
- Louch V, P. (3 de Octubre de 2014). *La planificación de la fuerza laboral es esencial pra las organizaciones de alto rendimiento*. Obtenido de <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/technology/pages/louch-workforce-planning.aspx>
- Mansinghka, A. (17 de marzo de 2021). *Comprensión de la disponibilidad de recursos dentro de la gestión de proyectos*. Obtenido de <https://www.saviom.com/blog/understanding-resource-availability-within-project-management/>
- Martinez B, L., Oviedo T, O., & Luna A, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Scielo*, 542 -560. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522013000300006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522013000300006)
- Martocchio, J. J. (2015). Pay, Compensation, and Performance, Psychology of. *Revista Ciencia Direct*.
- Murillo C, S. X. (2014). *La influencia de las condiciones laborales en el rendimiento laboral de los trabajadores de Vanipubli Ecuatoriana S.A*. Quito-Ecuador: [Tesis] Universidad central del Ecuador.
- Oraá, J., & Gómez, F. (2008). *a declaración universal de derechos humanos*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Osorio, P. (2011). Condiciones del ambiente laboral influyen en la motivación del profesional de enfermería en la clínica ´popular. *Revista electronica portalesmedico.com*, 216.

- Patlán P, J. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Revista Redalyc*, 121-133. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/104/10446094004.pdf>
- Perez C, A. F. (2016). *Condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa McDonald' Independencia*. Lima: [Tesis] Universidad Cesar Vallejo.
- Pieró, J. M., Ayala, Y., Tordera, N., Lorente, L., & Rodríguez, I. (2014). Papeles del Psicólogo. *Red de revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 5-14.
- Reaño C, R. V. (2019). *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018*. Arequipa- Perú: [Tesis] universidad nacional de San Agustín de Arequipa.
- Sánchez C, H., & Reyes M, C. (2017). *Metodología y diseños de la investigación Científica*. Lima: Editorial Business Support Aneth.
- Toyama M, J., & Vinatea R, L. (2013). *Guía laboral*. Lima: Editorial Gaceta Jurídica.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. México: Editorial Mc Graw Hill.



## **ANEXOS**

Anexos 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y MEDICION
CONDICIONES DE TRABAJO	Las condiciones de trabajo son concebidas como el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales. Estando de manifiesto, estas condiciones repercuten no solo en la calidad misma del trabajo, sino también en el bienestar, la salud, la seguridad y la motivación del empleado. (Martínez et al, 2013, p.543).	Conjunto de factores adecuados o inadecuados que van a determinar la forma como el profesional va a trabajar. Los cuales deben estar conformados por un buen ambiente físico, con los recursos disponibles necesarios y contar con beneficios laborales de la institución. Esta variable será medida con una formulación de cuestionario.	Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confortable</li> <li>• Armonioso</li> <li>• Libre</li> <li>• Seguridad física</li> <li>• Limpio</li> <li>• Tranquilo</li> <li>• Iluminado</li> <li>• Ventilado</li> <li>• Condiciones adecuadas de temperatura</li> <li>• Adecuada infraestructura</li> </ul>	Ordinal y Likert
			Disponibilidad de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos, materiales y de información necesarios y adecuados.</li> <li>• Recursos acorde a la ciencia y tecnología</li> </ul>	

			<b>Beneficios laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pago puntual</li> <li>● Primas.</li> <li>● Ascensos</li> <li>● Reconocimientos</li> <li>● Capacitaciones</li> <li>● Seguros</li> <li>● Premios</li> <li>● Bonos</li> <li>● Oportunidad de crecimiento profesional que brinda la institución</li> <li>● Oportunidad que brinda la institución de mostrar su habilidad y capacidad, no solo en el área de trabajo sino en otros eventos.</li> </ul>	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	De acuerdo a <u>Milkovich y Boudrem</u> , definen el desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. A su vez, Chiavenato, expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiang y San Martín, 2015, p.160)	Se elabora un cuestionario por la autora de la investigación, donde se describen las condiciones de trabajo del personal de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional del gobierno regional Cusco.	<b>Calidad de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Medidas de seguridad e higiene.</li> <li>● Percepción de las retribuciones económicas</li> </ul>	Ordinal y Likert
			<b>Responsabilidad y trabajo en equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Percepción de los <u>beneficios sociales</u></li> <li>● <u>Cumplimiento de las metas.</u></li> </ul>	
			<b>Compromiso institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Nivel de ausentismo</u></li> <li>● <u>Nivel de rotación del personal.</u></li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia en base a los autores

## Anexo 2: Cuestionario

### INTRODUCCIÓN

Estimado participante le invitamos de manera cordial a responder la presente encuesta, la misma que será parte del estudio de investigación "CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO, 2021"

### INDICACIONES

Responder a los ítems con honestidad, y con la mayor sinceridad y responsabilidad marcando con una (✓) o (X) en el recuadro que más se acerque a su argumento y valoración establecida para los respectivos ítems.

**Nota: 1: Muy deficiente 2: Deficiente 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno**

VI: Condiciones de trabajo						
<b>D1: Ambiente Físico</b>						
1	¿Cómo cree Ud., que se encuentre la seguridad física de su ambiente laboral?					
2	¿Cómo cree que se encuentra las conexiones eléctricas y tecnológicas en su oficina?					
3	¿Es clara y precisa la señalización con la que cuenta su centro laboral?					
4	¿Son modernas y adecuadas la infraestructura actual para desempeñar sus funciones?					
5	¿En qué condiciones se encuentra la infraestructura de su institución, y su oficina?					
6	¿Su ambiente laboral cuenta con las medidas higiénicas adecuadas?					
7	¿En qué estado se encuentra la iluminación de su ambiente?					
8	¿El funcionamiento de la calefacción es la adecuada?					
9	¿Cómo es el funcionamiento de los ventiladores?					
10	¿Cómo se encuentra su oficina de trabajo en lo referente a la temperatura ambiental?					
<b>D2: Disponibilidad de Recursos</b>						
11	¿Es adecuada la distribución de personal en su área?					
12	¿Cómo encuentra la seguridad en los escritorios y anaqueles?					
13	¿En qué condiciones se encuentran sus equipos de oficina?					
14	¿Cómo es la distribución de materiales de oficina que realiza la autoridad?					
15	¿Cómo es la distribución de los equipos TIC en su área?					
16	¿Cómo se encuentra sus equipos tecnológicos de su área?					
17	¿La atención del servicio de mantenimiento y reparación de equipos computo se realiza adecuadamente?					
18	¿Cómo es la comunicación de políticas y normas de la institución por parte de las directores?					
19	¿Cómo se desarrollan las comunicaciones internas entre las áreas afines?					
20	¿Cómo considera la asignación presupuestaria a su área?					
<b>D3: Beneficios laborales</b>						
21	¿Cómo considera la remuneración que percibe en la actualidad?					

22	¿Cómo considera el pago por la realización de horas extras o sobretiempos?					
23	¿Existen políticas institucionales de ascensos y reconocimientos, como son aplicados?					
24	¿Cómo es el reconocimiento de parte de sus superiores por su desempeño laboral en su oficina?					
25	¿Cuándo demuestra sus habilidades y capacidades en el desarrollo de sus funciones, como es el comportamiento de sus superiores?					
26	¿Cómo considera la aplicación de las normas laborales para su crecimiento profesional?					
27	¿Su institución le otorga facilidades para obtener ascensos por su buen desempeño laboral?					
28	¿Cómo son los cursos de capacitación para mejorar su desempeño laboral?					
29	¿Los cursos de capacitación son factores motivadores para desarrollar mejor sus labores y crecer profesionalmente?					
30	¿Cómo considera la aplicación de las normas laborales para el otorgamiento de sus beneficios sociales?					

**Nota: Marca con una Asca(X)**

**1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi nunca 5: Siempre**

	<b>VD: Desempeño laboral</b>					
	<b>D1: Calidad de trabajo</b>					
31	¿Realiza su trabajo en los tiempos establecidos optimizando los recursos con los que cuenta la institución?					
32	¿Evita al máximo perder el tiempo y prefiere dar atención oportuna a las peticiones de los usuarios internos y externos?					
33	¿Esta ud. atento a las capacitaciones que otorgan otras instituciones y puede costearse los gastos?					
	<b>D2: Responsabilidad y trabajo en equipo</b>					
34	¿Reacciona responsable y eficientemente frente a dificultades por falta de recursos?					
35	¿Cumple responsablemente con las tareas y obligaciones emanadas por sus superiores?					
36	¿Su asistencia y permanencia en la institución están supeditados a las condiciones remunerativas que percibe?					
37	¿Se encuentra atento al cambio de nuevos métodos de trabajo en equipo, y a relacionarse con personas que no le agradan?					
38	¿Resuelve en forma adecuada dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo?					
39	¿Responde en forma clara y oportuna las dudas de los compañeros de trabajo en su área?					
	<b>D3: Compromiso laboral</b>					
40	¿Aporta nuevas ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la oficina?					
41	¿Colabora con la implementación y uso de tecnologías para optimizar sus funciones?					
42	¿Se siente ud. identificado con la institución o área donde labora?					

Anexo 3: Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Luis Dios Zárate

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Presente. -

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales EP de Administración de la UCV, en la filial Callao, promoción 2020 II, sección C9, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Título Profesional de Licenciado en Administración.

El título de mi proyecto de investigación es: *"CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO, 2021"* y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Daisy Norah Jallo Quispe  
D.N.I: 46262619





## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable: CONDICIONES DE TRABAJO

Las condiciones de trabajo son consideradas como una secuencia de propiedades del medio ambiente y materiales, ecológicas, económicas, políticas y organizativas, por medio de las cuales tienen la posibilidad de concretar las colaboraciones obrero-patronales. Claramente, estas condiciones no solo están afectando la calidad del trabajo en sí, sino que además están afectando la paz, la salud, la estabilidad y la motivación de los empleados. (Martínez et al, 2013, p.543).

### Dimensiones

#### Dimensión 1: Ambiente físico

El ambiente físico es un componente fundamental en el manejo de los trabajadores, este debería ser cómodo, con estabilidad, con pocos procedimientos de supervisión y control o vigilancia y que logren dar algo de movilidad protagonizada como independencia. En el marco gremial, el ambiente físico o sitio de trabajo: "es bastante fundamental generando efecto de manera directa en la salud y estabilidad del trabajador refiriéndose especialmente a las condiciones del medio ambiente como: infraestructura, ventilación, frío, calor e iluminación". (Osorio, p.216, 2011).

#### Dimensión 2: Disponibilidad de recursos

Los recursos de una empresa están constituidos. Ya sea establecida o por establecerse, su único objetivo es la prosperidad de la organización. Para ello, utilizan los siguientes recursos: humanos, materiales, financieros y tecnológicos para lograr sus metas planificadas y objetivos. (infor Gold Channel Partner)

#### Dimensión 3: Beneficios laborales

Son todas aquellas ventajas patrimoniales adicionales a los pagos elementales recibidos por el colaborador en su condición como tal. Sin mucha importancia del carácter remunerativo, el precio o la periodicidad del pago, lo fundamental es lo que siente el trabajador por su condición y por mandato (Toyama M & Vinatea R, 2013).

### Variable: DESEMPEÑO LABORAL

Según Milkovich y Boudrem, definen el desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. Al mismo tiempo, Chiavenato, dice que el desempeño es la efectividad del personal que trabaja en las organizaciones, la cual es esencial para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (Chiang V & San Martín N, 2015). (Chiang y San Martín, 2015, p.160)

### Dimensiones

#### Dimensión 1: Calidad de trabajo

Para poder comprender evidentemente la calidad de trabajo, antes que nada se debería comprender el sentido de calidad de servicio como, la evaluación que hacen los consumidores centrado en las magnitudes que el servicio da, teniendo

manera en que se prometieron para poder ofrecer un servicio pronto a los clientes; estabilidad, entendimiento y cortesía de los colaboradores para poder inspirar fe y empatía, brindar a los consumidores, atención individualizada y cuidadosa. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

### **Dimensión 2: Responsabilidad y trabajo en equipo**

La responsabilidad social empresarial (RSE) es un compromiso constante que existe entre la empresa y sus trabajadores contribuyendo al desarrollo económico para poder incrementar la calidad de vida de sus colaboradores y a los que lo rodean. (Antelo & Robaina, p. 59, 2015).

El trabajo es cuando un par de individuos o más se ponen a trabajar juntos para poder lograr un objetivo en común. En estos grupos de trabajo se establecen normas y secuencias en la que se realizara el trabajo logrando así desarrollar comportamientos claros y estableciendo un papel determinado para cada miembro del grupo de esta mena se desarrolla un sentido de pertenencia (Esquivel y Martínez, p. 64, 2017).

### **Dimensión 3: Compromiso institucional**

Un colaborador verdaderamente comprometido utiliza su energía para poder obtener sus objetivos y no tiene miedo de cambiar y de enfrentarse a nuevos retos que se le presenten. Todos los elementos que se involucran son generosas y tratando e ayudar a los demás contribuyendo a un clima efectivo y ayudan a comprometerse a los demás. (Bermeo y Mera, p. 484-485, 2017).



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: CONDICIONES DE TRABAJO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
<b>Ambiente Físico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad física</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Higiene y confort</li> </ul>	<b>1 - 10</b>	1- Muy deficiente 2- Deficiente 3- Regular 4- Bueno 5- Muy bueno
<b>Disponibilidad de recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos.</li> <li>- Materiales</li> <li>- Información.</li> <li>- Tecnológicos</li> <li>- Financieros</li> </ul>	<b>11 - 20</b>	
<b>Beneficios laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneraciones.</li> <li>- Reconocimientos y ascensos</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Seguros</li> <li>- Crecimiento profesional</li> <li>- Beneficios sociales</li> </ul>	<b>21 - 30</b>	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
CONDICIONES DE TRABAJO

41

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>AMBIENTE FÍSICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Seguridad física</i>							
1	¿Cómo cree Ud., que se encuentre la seguridad física de su ambiente laboral?	x		x		x		
2	¿Cómo cree que se encuentra las conexiones eléctricas y tecnológicas en su oficina?	X		x		x		
3	¿Está clara y precisa la señalización con la que cuenta su centro laboral?	x		x		X		
	<i>Infraestructura</i>							
4	¿Son modernas y adecuadas la infraestructura actual para desempeñar sus funciones?	x		x		X		
5	¿En qué condiciones se encuentra la infraestructura de su institución, y su oficina?	X		x		x		
	<i>Higiene y confort</i>							
6	¿Su ambiente laboral cuenta con las medidas higiénicas adecuadas?	x		x		X		
7	¿En qué estado se encuentra la iluminación de su ambiente?	X		x		x		
8	¿El funcionamiento de la calefacción es la adecuada?	x		x		X		
9	¿Cómo es el funcionamiento de los ventiladores?	X		x		x		
10	¿Cómo se encuentra su oficina de trabajo en lo referente a la temperatura ambiental?	x		x		x		
	<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Recursos humanos</i>							
11	¿Es adecuada la distribución de personal en su área?	x		x		x		
	<i>Recursos materiales</i>							
12	¿Cómo encuentra la seguridad en los escritorios y anaqueles?	x		x		x		
13	¿En qué condiciones se encuentran sus equipos de oficina?	x		x		x		
14	¿Cómo es la distribución de materiales de oficina que realiza la autoridad?	x		x		x		
	<i>Recursos tecnológicos</i>							
15	¿Cómo es la distribución de los equipos TIC en su área?	x		x		x		
16	¿Cómo se encuentra sus equipos tecnológicos de su área?	x		x		x		
17	¿La atención del servicio de mantenimiento y reparación de equipos computo se realiza adecuadamente?	x		x		x		
	<i>Recursos información</i>							



18	¿Cómo es la comunicación de políticas y normas de la institución por parte de los directores?	X		X		X		
19	¿Cómo se desarrollan las comunicaciones internas entre las áreas afines?	X		X		X		
	<u>Recursos financieros</u>							
20	¿Cómo considera la asignación presupuestaria a su área?	X		X		X		
	<b>BENEFICIOS LABORALES</b>							
	<u>Remuneraciones</u>							
21	¿Cómo considera la remuneración que percibe en la actualidad?	X		X		X		
22	¿Cómo considera el pago por la realización de horas extras o sobretiempos?	X		X		X		
	<u>Ascensos y reconocimientos</u>							
23	¿Existen políticas institucionales de ascensos y reconocimientos, como son aplicados?	X		X		X		
24	¿Cómo es el reconocimiento de parte de sus superiores por su desempeño laboral en su oficina?	X		X		X		
25	¿Cuándo demuestra sus habilidades y capacidades en el desarrollo de sus funciones, como es el comportamiento de sus superiores?	X		X		X		
26	¿Cómo considera la aplicación de las normas laborales para su crecimiento profesional?	X		X		X		
27	¿Su institución le otorga facilidades para obtener ascensos por su buen desempeño laboral?	X		X		X		
	<u>Capacitación</u>							
28	¿Cómo son los cursos de capacitación para mejorar su desempeño laboral?	X		X		X		
29	¿Los cursos de capacitación son factores motivadores para desarrollar mejor sus labores y crecer profesionalmente?	X		X		X		
	<u>Beneficios sociales</u>							
30	¿Cómo considera la aplicación de las normas laborales para el otorgamiento de sus beneficios sociales?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad:                      Aplicable [X],                      No aplicable [ ]

Apellidos y nombre del juez validador: Mg Luis Enrique Dios Zárate DNI N°07809441

Especialidad del validador: Lto. Administración FECHA: 12/04/2021

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Administración

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable:** DESEMPEÑO LABORAL



<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
<b>Calidad de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eficiencia – eficacia</li><li>• Mejora continua</li></ul>	<b>31 - 33</b>	1- Nunca 2- Casi nunca 3- A veces 4- Casi siempre 5- Siempre
<b>Responsabilidad y trabajo en equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de normas y objetivos</li><li>• Relaciones interpersonales</li></ul>	<b>34 - 39</b>	
<b>Compromiso institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación</li></ul>	<b>40 - 42</b>	



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>								
<u>Eficiencia y eficacia</u>								
31	¿Realiza su trabajo en los tiempos establecidos optimizando los recursos con los que cuenta la institución?	x		x		x		
32	¿Evita al máximo perder el tiempo y prefiere dar atención oportuna a las peticiones de los usuarios internos y externos?	x		x		x		
<u>Mejora continua</u>								
33	¿Esta Ud., atento a las capacitaciones que otorgan otras instituciones y puede costearse los gastos?	x		x		x		
<b>RESPONSABILIDAD Y TRABAJO EN EQUIPO</b>								
<u>Cumplimiento de normas y objetivos</u>								
34	¿Reacciona responsable y eficientemente frente a dificultades por falta de recursos?	x		x		x		
35	¿Cumple responsablemente con las tareas y obligaciones emanadas por sus superiores?	x		x		x		
36	¿Su asistencia y permanencia en la institución están supeditados a las condiciones remunerativas que percibe?	x		x		x		
<u>Relaciones Interpersonales</u>								
37	¿Se encuentra atento al cambio de nuevos métodos de trabajo en equipo, y a relacionarse con personas que no le agradan?	x		x		x		
38	¿Resuelve en forma adecuada dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo?	x		x		x		
39	¿Responde en forma clara y oportuna las dudas de los compañeros de trabajo en su área?	x		x		x		
<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>								
<u>Identificación</u>								
40	¿Aporta nuevas ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la oficina?	x		x		x		
41	¿Colabora con la implementación y uso de tecnologías para optimizar sus funciones?	x		x		x		
42	¿Se siente ud., identificado con la institución o área donde labora?	x		x		x		

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [x]**      **Aplicable después de corregir []**      **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Luis Enrique Dios Zárate DNI N. °07909441

Especialidad del validador: Ltc. Administración FECHA: 12/04/2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 4: Constancia de permiso



**GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO**

"Año del Bicentenario del Perú: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"



**GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO: Expide la presente.**

### CONSTANCIA

Que la Srta. Daisy Norah Jallo Quispe, ha desarrollado el Trabajo de Investigación titulado "CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO 2021", en nuestras instalaciones. Dicho trabajo se ha realizado en el Gobierno Regional, durante los meses de enero a marzo del presente año.

Se expide la presente a solicitud del interesado para fines académicos.

Cusco, 27 de abril del 2021



**NANCY ROSARIO YUCRA MENDOZA**  
GERENTE REGIONAL DE PLANEAMIENTO,  
PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN  
GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO

## Anexo 5: Autorización para realizar el trabajo de investigación



**SOLICITO: Autorización para Realizar Trabajo de Investigación.**

**Eco. Nancy Rosario Yucra Mendoza**

GERENTE REGIONAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO MODERNIZACION  
GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO

Yo, Daisy Norah Jallo Quispe, identificada con DNI N° 46262619, con domicilio en A.P.V Surihuaylla Grande H-15 del Distrito de San Sebastián, Provincia Cusco – Región – Cusco. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

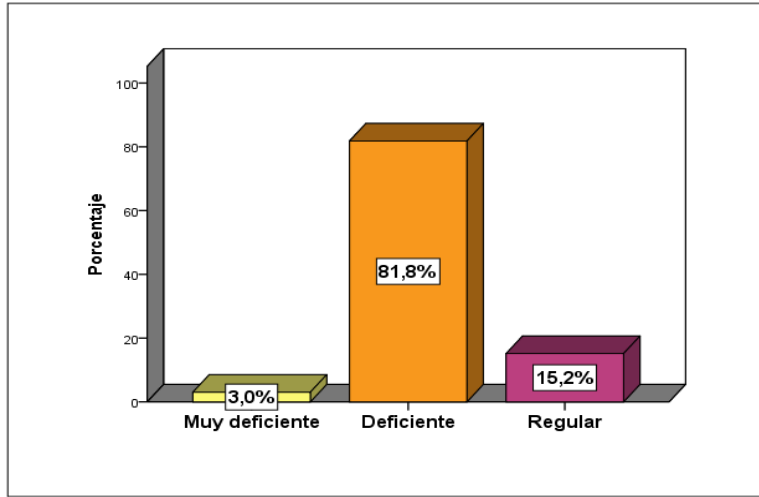
Que estando cursando el noveno ciclo de la carrera profesional de Administración en la Universidad César Vallejo Filial Callao, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su organización sobre **"CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO, 2021"** para optar el Título de Licenciado en Administración.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

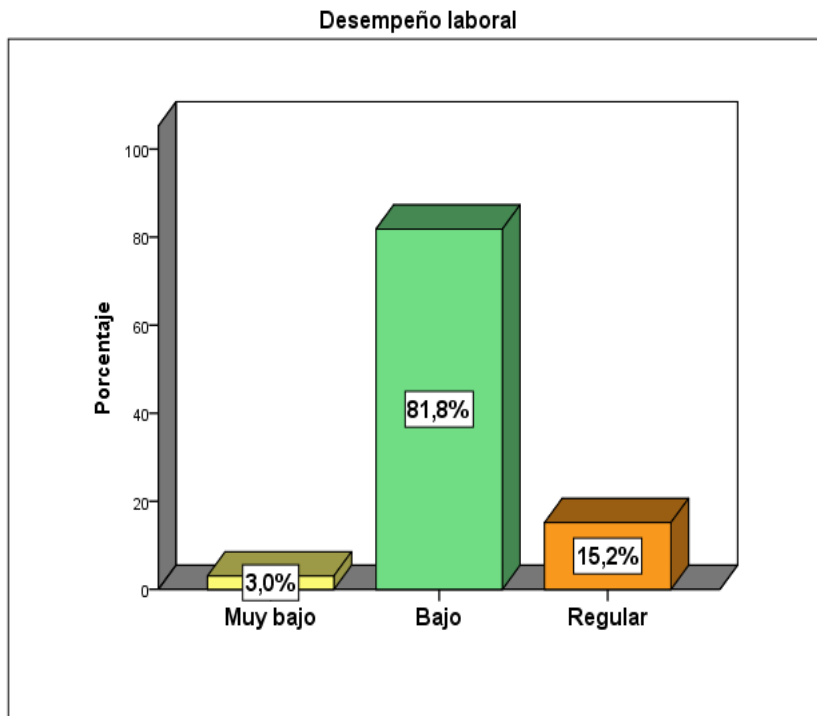
Cusco, 08 de enero del 2021.

DAISY NORAH JALLO QUISPE  
DNI 46262619





**Figura 1:** Condiciones de trabajo



**Figura 2:** Desempeño laboral