UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI, 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

IRIS GUISELLA CASTRO VILLANUEVA

ANDREA DEL CUADRO TUESTA

NATALIA REYES ABURTO

PUCALLPA – PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 11:00 del día jueves 19 de diciembre del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Hugo Verde Hilario (Presidente), Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro) y Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE UCAYALI, 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Iris Guisella Castro Villanueva,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 12:05 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Manuel Hugo Verde Hilario
Presidente

Dr. Walter Ortiz Meza
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 11:00 del día jueves 19 de diciembre del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Hugo Verde Hilario (Presidente), Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro) y Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE UCAYALI, 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Andrea Del Cuadro Tuesta,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORÍA

Siendo las 12:25 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Manuel Hugo Verde Hilario
Presidente

Dr. Walter Ortiz Meza
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las...11:00.....del día jueves 19 de diciembre del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Hugo Verde Hilario (Presidente), Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro) y Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE UCAYALI, 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Natalia Reyes Aburto,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

i)Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
j)Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
k) Aprobado por mayoría
l)Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORÍA

Siendo las...12:25.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Manuel Hugo Verde Hilario
Presidente

Dr. Walter Ortiz Meza
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Manuel Hugo Verde Hilario ..... Presidente

Dr. Walter Ortiz Meza ..... Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ..... Miembro

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso ..... Asesor

Bach. Andrea Del Cuadro Tuesta ..... Tesista

Bach. Iris Guisella Castro Villanueva ..... Tesista

Bach. Natalia Reyes Aburto ..... Tesista

v

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

Constancia

N° 244

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) titulado:

Condiciones de trabajo y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018

Cuyos autores son :

- **CASTRO VILLANUEVA, IRIS GUISELLA**
- **DEL CUADRO TUESTA, ANDREA**
- **REYES ABURTO, NATALIA**

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN

Asesor : Mg. GUIZADO MOSCOSO, EDGAR

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 10 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de plagio, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 25/07/2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL
DRA. DINA PARI QUISPE
Direc. Gral Prod Intel

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, IRIS GUISELLA CASTRO VILLANUEVA

Autor de la TESIS titulada:
"CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI, 2018"

Sustentada el año: 2019
Con la asesoría de: ABOG. MG. EDGAR GUIZADO MOSCOSO
En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Carrera Profesional de: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.
Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.
En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 06 / 10 /2020

Email: castroiris137@gmail.com
Firma:

Teléfono: 921664170
DNI: 48080563

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, ANDREA DEL CUADRO TUESTA

Autor de la TESIS titulada:
"CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI, 2018"

Sustentada el año: 2019
Con la asesoría de: ABOG. MG. EDGAR GUIZADO MOSCOSO
En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Carrera Profesional de: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.
Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.
En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 06 / 10 / 2020

Email: andrea-22-94@hotmail.com
Firma:

Teléfono: 970931444
DNI: 71016353

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, NATALIA REYES ABURTO

Autor de la TESIS titulada:
"CONDICIONES DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI, 2018"

Sustentada el año: 2019
Con la asesoría de: ABOG. MG. EDGAR GUIZADO MOSCOSO
En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Carrera Profesional de: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.
Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.
En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 06 / 10 / 2020

Email: nataliareyesaburto@gmail.com
Firma:

Teléfono: 996 169 487
DNI: 48474870

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza y la confianza para culminar mis estudios a mis padres por impulsarme en este maravilloso mundo del saber. Y a la Universidad, por guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Andrea.

A la universidad, por las oportunidades que me ha brindado, a mis maestros por haberme guiado durante mi formación profesional. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años.

Iris Guisella.

A Dios el forjador de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña, y a mis padres las personas que más amo, con mi más sincero amor.

Natalia.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por ser el apoyo y fortaleza en nuestros estudios, y poder concluir de manera satisfactoria la
Carrera de Administración.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, por habernos impartido sus conocimientos y valiosas enseñanzas en bien de nuestra formación profesional.

De igual manera a nuestro asesor de tesis, por habernos guiado, no solo en la elaboración de la presente investigación, sino a lo largo de nuestra carrera universitaria y habernos brindado el apoyo para desarrollarnos profesionalmente y seguir cultivando nuestros valores.

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en la culminación de la presente investigación.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA x

AGRADECIMIENTO xi

ÍNDICE xii

ÍNDICE DE TABLAS xv

ÍNDICE DE FIGURAS xvi

ÍNDICE DE ANEXOS xvii

RESUMEN… xviiiviii

ABSTRACT xix

INTRODUCCIÓN xxx

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. Descripción del Problema 2

1.2. Formulación de problemas 5

1.2.1. Problema General 5

1.2.2. Problemas Específicos 6

1.3. Objetivos 6

1.3.1. Objetivo General 6

1.3.2. Objetivos Específicos 7

1.4. Hipótesis 7

1.4.1. Hipótesis General 7

1.4.2. Hipótesis Específicas 8
1.5. Variables 8
1.5.1. Definición conceptual 8
1.5.2. Definición operacional 9
1.6. Operacionalización 10
1.7. Justificación 11
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 12
2.1. Antecedentes 12
2.1.1. Condiciones laborales 12
2.1.2. Desempeño laboral 14
2.2. Bases Teóricas 15
2.2.1. Condiciones laborales 15
2.2.2. Desempeño laboral 23
2.3. Definición de términos básicos 30
2.3.1. Condiciones laborales 31
2.3.2. Desempeño laboral 32
CAPITULO III: METODOLOGÍA 35
3.1. Método y diseño de la investigación 35
3.1.1. Método 35
3.1.2. Diseño 35
3.2. Población y muestra 36
3.2.1. Población 36

3.2.2. Muestra 36
3.3. Recolección de datos 37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 37
3.4.1. Técnicas de elaboración 37
3.4.2. Instrumento de Recolección 37
3.5. Registro de datos 38
3.6. Tratamiento de datos 38
3.7. Presentación de datos 38
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 39
4.1. Resultados 39
4.1.1. Tablas y figuras 39
4.1.2. Prueba de hipótesis 46
4.1.3. Discusión de resultados 51
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 56
5.1. Conclusiones 56
5.2. Recomendaciones 58
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 60
ANEXO 70

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables 10
Tabla 2. Opinión de los trabajadores sobre las condiciones del trabajo 39
Tabla 3. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre las condiciones del trabajo 39
Tabla 4. Opinión de los trabajadores sobre el desempeño laboral 40
Tabla 5. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre el desempeño laboral 41
Tabla 6. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre las condiciones del entorno 42
Tabla 7. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre las condiciones de riesgo 43
Tabla 8. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre las condiciones de los servicios del centro de trabajo 44
Tabla 9. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre la condición horaria 45
Tabla 10. Escala de correlación de Pearson 46
Tabla 11. Condiciones del trabajo y el desempeño 47
Tabla 12. Condiciones del entorno y el desempeño 48
Tabla 13. Condiciones de riesgo y el desempeño 49
Tabla 14. Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y el desempeño 50
Tabla 15. Condición horaria y el desempeño 51

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Esquema 35

Figura 2. Formula para la muestra..... 36

Figura 3. Porcentajes de las frecuencias de las condiciones del trabajo ... 40

Figura 4. Porcentajes de las frecuencias de las condiciones del trabajo ... 41

Figura 5. Porcentajes de las frecuencias de las condiciones del entorno .. 42

Figura 6. Porcentajes de las frecuencias de las condiciones de riesgo 43

Figura 7. Porcentajes de las frecuencias de las condiciones de los servicios del centro de trabajo 44

Figura 8. Porcentajes de las frecuencias de la condición horaria 45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta sobre la condiciones del trabajo 71

Anexo 2. Encuesta sobre el desempeño laboral..... 73

Anexo 3. Matriz..... 75

RESUMEN

El estudio, se desarrolló con el objetivo de evaluar cómo las condiciones del trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018, información relevante para mejorar la gestión de la referida entidad pública. Es de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, los dos instrumentos fueron evaluados por 39 trabajadores, ambos constan de 20 preguntas, 5 opciones de respuesta, se procesaron en el programa Excel, los resultados se analizaron a través de la escala de clima organizacional EDCO y la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson. Existe una correlación positiva baja y no significativa entre las condiciones del trabajo y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, resultados que indican, mientras se mantenga las condiciones del entorno, de riesgo, de los servicios del centro de trabajo y horaria, en ese nivel, será imposible lograr una relación significativa con el desempeño laboral.

Palabras clave: condiciones del trabajo, productividad, conocimiento funcional

ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of evaluating how work conditions are related to the work performance of the collaborators of the Regional Education Direction of Ucayali, 2018, relevant information to improve the management of the aforementioned public entity. The study is of descriptive correlational type, with correlational transectional design. The two instruments were evaluated by 39 workers, both consist of 20 questions and 5 response options, which were processed in the Excel program. The results were analyzed through the scale of organizational climate EDCO and the Pearson's correlation coefficient statistical test. There is a low and non-significant positive correlation between work conditions and work performance in the Regional Education Direction of Ucayali, 2018, results that indicate, while maintaining the environmental conditions, of risk, of the work's center services and time, at that level, it will be impossible to achieve a meaningful relation with work performance.

Key words: work conditions, productivity, functional knowledge.

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una de las acciones mas dignas del ser humano, porque a traves de ello busca satisfacer una serie de necesidades, dependiendo del tipo de actividad que se desarrolla ocupa un tiempo importante de nuestras vidas, tanto es asi el trabajo afecta de diferentes maneras a nuestras vidas, como el estado de animo, nuestra calidad de vida, entre otras cosas, sin embargo las condiciones en lo que nos desenvolvemos juegan un rol muy importante, pero el proposito es trabajar en condiciones adecuadas para hcer mas productiva nuestro accionar, pero esto no pasa en la Dirección Regional de Educación, ya que sus instalaciones se encuentra en estado calamitoso, contraviniendo a la normatividad de las condiciones laborales, los trabajadores de esta sede laboran en espacios pequeños, creando hacinamiento entre ellos, no cuentan con iluminación adecuada, los equipos informáticos son obsoletos, no cuentan con protección contra todo tipo de riesgo, los servicios higiénicos dejan mucho que desear, se desconoce la construcción de sus nuevos ambientes, situación que les imposibilita a los trabajadores laborar de manera adecuada, problema que afecta directamente su desempeño.

En el desempeño laboral las personas manifiesta las competencias que posee, donde se combinan los conocimientos, habilidades, experiencias, entre otras caracteristicas, las mismas que contribuyen al logro de las metas de las organizaciones, siempre y cuando estas cumplan con las condiciones necesarias, sin embargo sucede lo contrario en la Dirección Regional de Educación, porque los trabajadores muestran un bajo desempeño, no cuentan con las condiciones laborales adecuadas, les falta capacitación, hay una deficiente distribución de los espacios, duplicidad de funciones, existe poca o mala comunicación entre trabajadores, perdida de identificación, acciones que afecta directamente el desempeño de los trabajadores,

lo peor del caso afecta a los usuarios de todo el sector educacion el medio, por ello es que se realizó el presente trabajo de investigacion, el mismo que se desarrolló tomando en cuenta la siguiente estructura:

Capítulo I: en este capítulo se detalla la descripcion y formulacion del problema, se plantea el objetivo, la hipótesis, se define y operacionaliza las variables, se justifica y presenta la importancia del estudio.

Capítulo II: en este capítulo se fundamenta los principales antecedentes, teorías, y definición de los términos básicos.

Capítulo III: En este capítulo se trabaja la metodología, desde donde se construyó la investigación, considerando el tipo y diseño, la población y muestra, la técnica de procesamiento de recojo y análisis de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se presenta los resultados en tablas y figuras.

Capítulo V: Este capítulo describe las conclusiones y recomendaciones.

Por último, se detalla las referencias bibliográficas, y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las condiciones de trabajo, es uno de los factores más delicados de las organizaciones, de ahí según (Dorado, 2018), los trabajadores dependientes de la educación pública francesa han salido a la calle para denunciar la aceleración de la precariedad de sus puestos de trabajo. Profesores, pero también auxiliares de educación, personal administrativo, médico, de seguridad e incluso de limpieza e higiene rechazan lo que definen como un abuso en la utilización de contratos temporales. El Gobierno de Emmanuel Macron anunció a su llegada que iba a suprimir 120.000 puestos de funcionarios. A esta medida ha sumado la supresión en el sector educativo público de 20.000 contratos subvencionados lo que ha tenido una incidencia directa en colegios e institutos al haberse tenido que cerrar clases y suspender actividades escolares. También se han visto afectadas la medicina escolar, la ayuda pedagógica o el seguimiento personalizado de alumnos en dificultad. Los manifestantes piden que los contratos temporales se conviertan en definitivos. Aseguran que la estabilidad laboral reducirá la precariedad y mejorará la calidad de la enseñanza y las condiciones de la vida escolar lo que redundará en beneficio de los alumnos.

Cosa parecida sucede en Colombia, de acuerdo al (Magisterio, 2018), los educadores en muchas ocasiones están sometidos a condiciones laborales muy desfavorables, sobre todo de acuerdo con la importancia de su labor para la sociedad y en comparación con otras profesiones; así, los contratos a término fijo,

los sueldos bajos y los tipos de contrato son algunas de las desventajas de los profesores en Colombia, lo cual se ha convertido en un factor generador de estrés laboral. El grupo social de trabajo de los docentes es tan variado como la sociedad misma. Teniendo en cuenta que en todos los rincones del país existe un centro educativo, escuela, colegio universidad, etc., de igual manera se encuentra un profesor o profesora que debe adaptarse a las circunstancias y a las condiciones sociales de la institución. La situación sociopolítica del país afecta indudablemente las condiciones a las que los profesores se ven expuestos a diario, lo que se evidencia en presiones coercitivas por parte de grupos al margen de la ley, pandillas e incluso los mismos estudiantes, quienes generan una presión adicional al desempeño del docente.

En cuanto al Perú, de acuerdo, a la (Contraloria General de la República, 2018), en algunas instituciones educativas (sobre todo del interior del país), la infraestructura es inadecuada e insuficiente, advirtiéndose la construcción con material rústico, así como construcciones antiguas que en ocasiones presentan filtraciones de agua. Losas deportivas sin protección contra radiación solar y conexiones eléctricas en malas condiciones, así como falta de rampas para personas con discapacidad y sin instalaciones de desagüe. Carencia de puntos de reunión o zonas seguras para casos de desastres naturales debidamente señalados y techos en malas condiciones. Aunado a los problemas descritos, no se ha cubierto la cantidad de docentes que requiere la institución educativa, carencia de instrumentos de gestión, carencia de comisión de ciudadanía ambiental y riesgo, docentes sin documentos técnicos pedagógicos aprobados.

En lo que respecta a Ucayali, el porcentaje de los locales públicos de educación básica presenta escasa cobertura de servicios básicos (agua potable,

desagüe y electricidad) en las provincias, problema que alcanza a la Dirección Regional de Educación, ya que sus instalaciones se encuentra en estado calamitoso, contraviniendo a la normatividad de las condiciones laborales, los trabajadores de esta sede laboran en espacios pequeños, creando hacinamiento entre ellos, no cuentan con iluminación adecuada, los equipos informáticos son obsoletos, tampoco cuentan con protección contra todo tipo de riesgo, los servicios higiénicos dejan mucho que desear, se desconoce la construcción de sus nuevos ambientes, situación que imposibilita a los trabajadores desempeñarse de manera adecuada, por estas razones también se evaluó la citada variable en los diferentes contextos.

Teniendo en cuenta lo descrito en el párrafo anterior, de acuerdo, a. (Llamas, 2017), según en el último informe de la OCDE, el sueldo de los profesores españoles es entre un 22% y un 30% superiores a la media de los países ricos, situándose también entre los mejor pagados de la UE, a pesar de que trabajan menos horas. España, sin embargo, se mantiene a la cola de los informes PISA, donde se mide la calidad de la enseñanza, lo cual demuestra que un mayor gasto no implica unos mejores servicios. la productividad de los trabajadores públicos deja mucho que desear en comparación con los privados. Así, entre otros muchos excesos, no es de recibo que cobren un plus por el mero hecho de ir a trabajar y cumplir sus horas cuando esa es su obligación mínima. Su baja productividad y sus elevadas tasas de absentismo laboral evidencian que el Estado carece de los incentivos necesarios para garantizar unos servicios públicos eficientes y dinámicos. La clave de este problema reside en la propia figura del funcionario, gracias a la cual se garantiza un puesto de por

vida por aprobar una oposición, con independencia de cuál sea su rendimiento o las necesidades específicas de ese puesto.

Algo parecido ocurre en México, según (Cantillo, 2018), el INEGI reveló que, en el sector público, conformado por los tres niveles de gobierno y las empresas públicas, hay cinco millones 819 mil puestos de trabajo, lo que implicó un crecimiento de 0.6% anual en 2017 y acumuló 14 años seguidos aumentando su plantilla de personal**.** Esto contrastó con el desempeño del valor agregado que aporta este sector a la economía, pues, al caer 3.7% real el año pasado, acumuló 3 años consecutivos de retrocesos, situación que ocasionó que su participación en el Producto Interno Bruto pasara desde su máximo después de la crisis financiera, de 20.4% en 2011 a 15.8% en 2017. Las empresas públicas son las principales responsables de esta caída, puesto que en 2017 tuvieron su peor desempeño en 14 años, al retroceder su valor agregado en 8.4% real, con lo que alcanzaron una contracción de 1.1% promedio anual desde 2011.

Mientras tanto en el Perú, de acuerdo, a (Castillo, 2018), uno de los principales lineamientos de política económica del gobierno en los tres años que le restan es ampliar el crecimiento potencial de la economía, a través del aumento de la competitividad. Sin embargo, la tarea sería compleja por el estancamiento que experimenta la productividad total de factores, según el estudio “Creciendo con productividad”, una agenda para la región andina, del BID. De acuerdo con el estudio del BID, la productividad total de factores del Perú en los 45 últimos años ha sufrido una variación negativa. Para el período 1970-2015, cayó 0,3%, detrás de Ecuador (+0,7%), Colombia (+0,2%) y Bolivia (+0,1%). En el largo plazo, el resultado neto muestra un estancamiento secular en la productividad en el Perú. Entre las principales carencias que amplían la brecha de productividad entre

países emergentes como el Perú con las economías más avanzadas están la existencia de déficits en áreas como infraestructura, educación, inversión en investigación y desarrollo, señala el estudio.

La baja productividad laboral alcanza a la Región Ucayali, específicamente a la Dirección Regional de Educación, se observa que los trabajadores de esta dependencia del Estado muestran un bajo desempeño, principalmente porque el Estado no les brinda las condiciones laborales necesarias, se observa que les falta capacitación, una deficiente distribución de los espacios, duplicidad de funciones, poca o mala comunicación entre trabajadores, perdida de identificación con su institución, acciones que afecta directamente su desempeño, lo peor del caso recae en los usuarios, que son los docentes, estudiantes y trabajadores en general, problema que persiste muchos años, por estos motivos se realizó la investigación, el mismo que originó los siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMAS

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo las condiciones del entorno se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018?
- ¿Cómo las condiciones de riesgo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018?
- ¿Cómo las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018?
- ¿Cómo las condiciones horarias se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

- Evaluar cómo las condiciones del trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de las condiciones del trabajo de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018.
- Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018
- Evaluar cómo las condiciones del entorno se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018.
- Analizar cómo las condiciones de riesgo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018.
- Calificar cómo las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018.
- Precisar cómo la condición horaria se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- Las condiciones del trabajo y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Las condiciones del entorno y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018.
- Las condiciones de riesgo y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018.
- Las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018.
- La condición horaria y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual

- Condiciones del trabajo

Según, (Torres A, 2017) son la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus labores".

- Desempeño laboral

De acuerdo a (Acosta, 2018), es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona.

1.5.2. Definición operacional

- Condiciones del trabajo

Es la información que se recogió de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, quienes nos dieron a conocer su opinión, sobre las condiciones del trabajo, con un cuestionario que trata sobre las condiciones del entorno, de riesgo, sobre los servicios del centro de trabajo y de tiempo.

- Desempeño laboral

Información recabada de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, para conocer su opinión, referente al desempeño laboral, con un cuestionario, que trata sobre la productividad, satisfacción, trabajo en equipo conocimiento del trabajo.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 1. Variables, dimensiones, e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores
Condiciones Laborales	Condiciones del entorno	Espacios para realizar su trabajo
		Iluminación
		Equipos informáticos
		Protección contra incendios y riesgos de sismo
	Condiciones de riesgo	Contaminación del aire
		Riesgos eléctricos
		Temperaturas extremas
		Incendio y explosión
	Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo	Servicios higiénicos
		Botiquines
		Mobiliario
		Vías de evacuación
	Condición horaria	Duración de la jornada
		Horas extras
		Periodos de descanso
		Status
Desempeño Laboral	Productividad	Nivel de producción del personal
		Cumplimiento de las metas del trabajador
		Eficiencia del trabajador.
		Eficacia del trabajador.
	Satisfacción de trabajo	Remuneración salarial
		Reconocimiento laboral
		Seguridad Laboral
		Beneficios laborales
	Trabajo en Equipo	Relaciones interpersonales
		Comunicación
		Cooperación
		Respeto
	Conocimiento del trabajo	Comprensión de tareas, procedimientos y técnicas del trabajo
		Toma de decisiones y solución de problemas
		Conoce normas, procedimientos e instructivos propios del puesto de trabajo
		Agradece y reconoce a tus clientes

Fuente: Elaboración propia

1.7. JUSTIFICACIÓN

La investigación es de gran importancia teórica, ya que permitió comprobar, como las condiciones del trabajo y el desempeño laboral se relacionan en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, asimismo plantea una serie de sugerencias que la citada Dirección Regional tome en cuenta para tratar de mejorar la problemática estudiada.

La importancia metodológica, radica que la investigación ofrece técnicas y procedimientos para desarrollar un estudio de tipo descriptivo con diseño transeccional correlacional, la forma como se determina el grado de comportamiento de los resultados, y la forma como se realiza la prueba de hipótesis, asimismo ofrece a la comunidad investigadora dos instrumentos de recolección de datos que miden las condiciones del trabajo y el desempeño laboral.

La importancia práctica, radica en la entrega de resultados a la Dirección Regional de Educación de Ucayali, para que estos resultados sean tomados en cuenta en todas sus decisiones cotidianas y de esta manera tratar de solucionar los problemas al que se encuentra la referida Dirección Regional, en lo que respecta las condiciones del trabajo y el desempeño laboral

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Condiciones Laborales

(Cayetano Saldaña, 2014), estudió las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar-Chimbote, concluyendo: que las condiciones laborales no contribuyen al buen desempeño de los colaboradores de la organización, las relaciones interpersonal en la empresa no son favorables y existe poca confianza entre los compañeros, la empresa promueve poca la comunicación en la financiera, el riesgo de tener algún tipo de accidente en el trabajo es muy riesgoso, el nivel de estrés en el trabajo es alto y muy pocas veces se reconoce un trabajo bien hecho, lo cual no contribuye al buen desempeño de los colaboradores ni de la empresa.

De igual forma, (Coello, 2014), estudió las 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), concluyendo: queda en evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la 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.

De igual modo, (Mercado, 2015), estudió las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción en el trabajador, concluyendo: las condiciones laborales no satisfacen totalmente al trabajador, ya que monetariamente puede satisfacerle y, sin embargo, el medio ambiente o la relación con el jefe directo puede no ser acorde con lo esperado.

De la misma manera, (Mendoza, 2016), estudió las condiciones laborales y estado de salud en trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Ate, concluyendo: Se logró identificar el nivel de las condiciones laborales y el estado de salud de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Ate, concluyendo que las condiciones laborales de los trabajadores se encuentran en un nivel adecuado (81,1%), y el estado de salud en un nivel regular (82,1%).

Igualmente, (Reyes, 2016), investigó las “Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016”, concluyendo: Existe relación significativa positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - Oficina Zonal de Tarapoto, año 2016 con un 95% de confianza, el coeficiente de correlación lineal de Pearson r = 0,898 indicó que existe alta relación positiva entre las variables; el coeficiente de determinación (0.807), nos explicó que aproximadamente el

80% de la satisfacción laboral de los colaboradores se ve influenciado por las condiciones laborales en la institución.

2.1.2. Desempeño Laboral

Con respecto al desempeño laboral, (Enríquez, 2014), estudió la motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México, realizado en la ciudad de México DF, concluyendo: que el grado de motivación tiene una influencia positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores a su vez se afirma que mientras más alto sea el grado de motivación mejor o mayor será el desempeño laboral de los trabajadores.

De la misma manera, (Larico, 2015), estudió la influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014, concluyendo: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

De igual modo, (Estrada & Ramos, 2016), estudiaron, el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Orion Supermercados, concluyendo: el coeficiente de correlación de Pearson (r) que resulta para determinar la relación que existe entre las variables desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral es de 0.624, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas y además que esa relación es directamente proporcional y significativo en el nivel de 0.000 (bilateral), es decir, un incremento en el nivel de desempeño de los trabajadores, observa una tendencia moderada de aumentar el nivel de satisfacción laboral y viceversa

Del mismo modo, (Velásquez, 2017), estudió “el desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la Institución Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017, concluyendo: El desempeño laboral se relaciona de manera muy baja con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

Finalmente, (De la Cruz, 2017), estudió el desempeño laboral y su relación con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017, concluyendo: se determinó que existe una relación entre el desempeño laboral y la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M.; por lo tanto concluimos que si existe un buen desempeño laboral será mejor la gestión del personal no docente, dado que para brindar al usuario un servicio de calidad es necesario realizar estrategias para mejorar el desempeño laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Condiciones Laborales

- Modelo de Ajuste Persona-Ambiente de (French, Caplan y Harrison)

Citado por (Villar, 2015), parte del presupuesto de que las discrepancias entre las necesidades del individuo, sus expectativas y las contraprestaciones que obtiene en su puesto de trabajo, son las causas del estrés laboral.

El modelo considera la discrepancia que se produce entre la percepción subjetiva que el individuo tiene de sí mismo y de su entorno laboral (French, Caplan, & Van Harrison, 1982). Desde una perspectiva cognitiva, consideran que las personas tienen una percepción subjetiva de sus capacidades,

habilidades, forma de ser y de actuar, “individuo subjetivo”, que difiere con el “individuo objetivo”, o cómo es en realidad la persona. Al mismo tiempo, tiene una percepción subjetiva del entorno laboral y de sus demandas, “ambiente subjetivo”, que también puede diferir del “ambiente objetivo”, cómo es en realidad ese entorno. Dado que las percepciones subjetivas del individuo sobre sí mismo y sobre el entorno, pueden discrepar en mayor o menor medida con la realidad, el modelo mantiene que es este grado de discrepancia o desajuste entre “el individuo subjetivo” y el “ambiente subjetivo” y no el desajuste real, lo que condiciona el estrés laboral y sus posibles efectos sobre la salud ocupacional.

- Modelo de Demandas-Recursos Laborales

Por (Bakker & Demerouti, 2013), durante la última década, el número de estudios enmarcados dentro del modelo de Demandas y Recursos Laborales se ha incrementado de manera constante. El modelo se ha utilizado para predecir el burnout [estar quemado en el trabajo], el compromiso organizacional, la conexión con el trabajo. Además, el modelo DRL se ha utilizado para predecir las consecuencias de estas experiencias, tales como el absentismo por enfermedad. De hecho, hemos visto tantos estudios, propuestas y meta-análisis sobre el modelo, que el modelo ha evolucionado hacia una teoría. Con la teoría DRL, es posible comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los empleados (p. ej., el burnout, la salud, la motivación, el engagement) y el rendimiento laboral. En este apartado se abordan los fundamentos más importantes de la teoría DRL.

Flexibilidad. Uno de los motivos de la popularidad de la teoría DRL es probablemente su flexibilidad. Según la teoría, los distintos entornos de

trabajo o características laborales pueden dividirse en dos categorías diferentes: demandas y recursos laborales. Por lo tanto, la teoría puede ser aplicada a todos los entornos de trabajo y profesiones. Las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos (Demerouti et al., 2001). Algunos ejemplos son la presión laboral o la relación emocionalmente exigente con clientes. Aunque las demandas laborales no sean necesariamente negativas pueden suponer un obstáculo cuando requieren un esfuerzo elevado y la persona no se encuentra suficientemente recuperada (Meijman & Mulder, 1998).

Los recursos laborales se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden (a) reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados, (b) ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo o (c) estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo (Bakker, 2011; Bakker y Demerouti, 2007). Por lo tanto, los recursos no sólo son necesarios para hacer frente a las demandas del trabajo, sino que también tienen su propio efecto. Mientras que [las variaciones significativas de los niveles de] ciertas demandas y recursos específicos se pueden encontrar en casi todas las profesiones (como la presión o autonomía), existen otras demandas y recursos que son más específicos. Por ejemplo, mientras que las exigencias físicas siguen siendo demandas importantes para profesiones como los trabajadores de la construcción y las enfermeras, las demandas cognitivas son mucho más relevantes para los científicos e ingenieros.

- Modelo las 4 “c” de la vida laboral.

Por. (Augusto, 2012), Compromiso, competencia, congruencia costo-rentabilidad son cuatro tópicos clave para el éxito empresarial. En este modelo, la efectividad de los resultados de la gestión de recursos humanos se evalúa por estos cuatro parámetros. Las empresas de administración de personal, cuentan con la experiencia suficiente para poder brindarle un servicio con estas cuatro premisas con calidad, cubriendo en todo momento las necesidades de personal que usted requiera.

Compromiso. Tiene que ver con la lealtad de los empleados hacia la organización, la motivación personal y la predisposición o pasión hacia su puesto de trabajo. El grado de compromiso del empleado puede ser evaluado vía encuestas de actitud, porcentaje de rotación, estadísticas de ausentismo y a través de entrevistas con los empleados que renuncian.

Competencia. Se refiere a los requerimientos de formación, de las habilidades de los empleados y el potencial para un nivel alto de trabajo. Esto puede ser evaluado a través de sistemas de monitoreo de los programas de competencias e inventarios de aptitudes y habilidades.

Congruencia. Donde el liderazgo y los trabajadores comparten la misma visión de los objetivos de la organización y trabajan juntos para conseguirlos. La visión provee los principios guía que gobiernan el trabajo de la organización. Las comunicaciones internas, los estilos de liderazgo y los métodos de trabajo van a afectar la manera en que se comparte la visión dentro de la organización. La congruencia se hace evidente por la ausencia de conflictos dentro de la empresa y teniendo relaciones industriales armónicas.

Costo-Efectividad (o rentabilidad). Esto se relaciona con la eficiencia operacional. Los logros deben maximizarse con el menor costo y la organización debe dar una rápida respuesta a las oportunidades de mercado y el cambio.

¿Cómo deben medirse exactamente cada uno de los puntos?

Hay conflictos de interés entre generar una alta rentabilidad y la congruencia.

Hay una enorme variedad de variables potencialmente relevantes a cualquier situación dentro de la gestión. A menudo es imposible distinguir cuales son los factores clave que definen un conjunto de situaciones.

La administración de personal es una forma de invertir en su personal, su empresa puede alcanzar altos estándares de calidad y productividad con un eficiente y eficaz sistema de administración de personal cuente con las 4 C que lo llevan al éxito.

- Teoría Social Cognitiva de Albert Bandura

Por (Sanchez, 2017), Según Albert Bandura: La mayoría de las imágenes de la realidad en la que basamos nuestras acciones, están realmente inspiradas en la experiencia que adquirimos a través de otras personas (experiencia vicaria).

Y es que nos pasamos muchas horas del día adquiriendo conocimientos a través de este tipo de aprendizaje. Cada uno de nosotros tenemos un repertorio de personas a las que tomamos como referencia en diferentes ámbitos de la vida: Nuestros padres, nuestros profesores, nuestros compañeros del trabajo, nuestros amigos, personajes públicos que nos “inspiran”, etc.

Casi sin darnos cuenta, repetimos comportamientos que vemos en los demás. Sin embargo, no somos autómatas. Elegimos el modelo, observamos atentamente, memorizamos y evaluamos si nos compensa imitarle, o no.

Dentro del aprendizaje vicario, esta evaluación resulta muy importante de hecho, es lo que diferencia a la forma de ver el aprendizaje de Bandura respecto a otros modelos, y lo que hará que más tarde, se reevalúe la teoría denominándola aprendizaje cognitivo-social.

Cuando las personas ponemos a funcionar la memoria, ejecutamos imágenes mentales de lo que hemos visto hacer a nuestro modelo. Utilizamos también, un discurso verbal interno, y recordamos lo que sucedió en ese momento. A partir de ahí, tomamos decisiones: “si queremos reproducir el comportamiento aprendido o no”; “si lo hacemos de forma exacta, si innovamos” Incluso lo podemos ir modificando en función de nuestro objetivo. Entra en juego la motivación de cada persona y el interés que tiene en realizar la conducta.

Experimento del muñeco bobo de Bandura: Sobre agresividad de la teoría a la práctica. Para darle una base empírica a su teoría, Albert Bandura, desarrolló el experimento del muñeco bobo. Trata de conciliar su teoría del aprendizaje por observación con la agresividad. El objetivo, era llegar a una conclusión sobre la influencia que ejercía la violencia que observaban los niños en modelos (más adelante se desarrollaría el experimento enfocado a conocer la influencia de la agresividad observada en televisión).

- Teoría del Vínculo

Citado por (Abogados, 2017), ¿Cuándo un contrato es laboral ordinario? ¿Cuándo es de Alta Dirección? ¿Cuándo es Mercantil? Es muy habitual en las adquisiciones, advertir contingencias derivadas de una defectuosa vinculación jurídica del equipo gestor con la Compañía que es objeto de la transacción.

Contratos de Alta Dirección. En cuanto a la Extinción de los Contratos de Alta Dirección se plantea una cuestión práctica relevante dado que no tienen la forma escrita “ad solemnitaten” sino “ad probationem” (desde que se puede acreditar la relación, haya o no, contrato escrito) y con frecuencia hay que delimitar cuándo estamos ante una relación laboral común o una relación laboral de personal de Alta Dirección y cuando es miembro del Consejo de Administración.

Contratos de Alta Dirección y Contratos Mercantiles. Hay momentos en los que se da una concurrencia de tareas en la que un alto directivo desempeña a su vez un puesto de administración, el problema se da en el distinto régimen laboral que tienen, un administrador tiene una relación mercantil y un alto directivo un régimen laboral especial . Las consecuencias de esto es que al tener distinto régimen laboral debería cotizar en el régimen de los autónomos.

Teoría Funcional y Teoría del Vínculo. Este problema ha sido solucionado de distintas maneras a lo largo de la historia. La Sala 4ª del TS en su sentencia del 29 de septiembre de 1988, la llamada sentencia Huarte, había establecido la denominada “teoría funcional”: había que analizar caso por caso la función desempeñada más relevante, cuando concurrían varias funciones, o como se dijo en la sentencia; “Hay que insistir, por tanto, que el

fundamento de la exclusión del ámbito laboral no está en la clase de funciones que realiza el sujeto, sino en la naturaleza del vínculo en virtud del cual las realiza. O dicho de esta manera, para la concurrencia de la relación laboral de carácter especial mencionada no basta que la actividad realizada sea la propia del alto cargo, tal como las define el precepto reglamentario, sino que la efectúe un trabajador, como el mismo precepto menciona, y no un consejero en el desempeño de su cargo."

Teoría del Vínculo. En la actualidad, la tesis seguida es la denominada "teoría del vínculo" de forma tal que es del todo incompatible, ostentar a la vez la condición de alta dirección y ser administrador de una Compañía, por lo que el vínculo mercantil que ostenta el administrador absorbe el vínculo laboral que pudiese tener el alto directivo.

2.2.2. Desempeño Laboral

- Teoría de la Teoría de Fijación de metas de Locke

Citado por (Martín, 2018), La satisfacción de los trabajadores de cualquier organización se encuentra intrínsecamente relacionada con la consecución de diferentes objetivos. Para nuestro autor, la fuerza que posee esta idea es tal que solo con el hecho de mostrar predisposición o intención por alcanzar una meta estamos asentando las bases para desarrollar nuestra motivación. Una meta nunca se nos presentará de manera gratuita, presenta las características de un desafío o reto y requiere del esfuerzo para ser alcanzada. La conciencia de la necesidad de ese esfuerzo, es decir, la

intención de lograr un objetivo, supone el principio para reconocer que la motivación es fuente de éxito.

Este hecho, tomado de manera aislada, puede recordarnos a aspectos más relacionados con el *coaching* o la psicología positiva; sin embargo, Locke concretiza su teoría en la estructura formal de las organizaciones. El psicólogo estadounidense considera que a las empresas les corresponde un papel fundamental a la hora de elaborar una serie de objetivo**s** lo suficientemente interesantes como para que los trabajadores se sientan movidos a la consecución de los mismos. Para Locke, aquellas organizaciones que se prestan a la redacción de unos objetivos generales o cuasi abstractos alimentan en vano la necesidad imperiosa de que sus trabajadores se esfuercen por lograr dichos objetivos.

Una meta, según Locke y su colega de profesión Gary Latham, se caracteriza por contener dentro de sí varias funciones entre las que podemos destacar la capacidad para centrar la atención y la acción en la tarea que se está realizando o se va a realizar, la movilización de energía y esfuerzo, el aumento de la persistencia o el papel que juega como refuerzo para la elaboración de estrategias. Para que las metas que hayamos fijado sean útiles, estas han de ser específicas, difíciles y desafiantes, aunque siempre tienen que ser posibles. Como ya hemos mencionado, la fijación de unos objetivos generales supone un flaco favor para los trabajadores de la empresa.

La formalización y establecimiento de unos objetivos fijos, específicos y congruentes con la capacidad de la organización aumenta el nivel de ejecución en relación con aquellas situaciones en las que los objetivos son

definidos de manera vaga. Cuanto más específico sea un objetivo, más eficaces resultará para movilizar el comportamiento deseado. Este hecho se ve reflejado también en el aumento de la participación de los trabajadores en la empresa, mejorando la eficacia y el rendimiento del propio individuo, así como de la empresa.

- Teoría de la Motivación Humana de Maslow

Citado por (Universia México, 2017), La Teoría de las Necesidades Humanas (conocida también como “Pirámide de Maslow”) fue desarrollada por el psicólogo estadounidense Abraham Maslow, quien fundó la corriente psicológica conocida como “Psicología Humanista” entre los años 40 y 50.

En su Pirámide, Maslow enumera y jerarquiza una serie de necesidades humanas. Lo que formuló el psicólogo es que después de satisfacer las necesidades básicas (las que se encuentran en la base o primer lugar de la pirámide), las personas desarrollamos deseos más elevados.

Según Maslow, las personas tenemos una tendencia innata hacia la realización y, para escalar el nivel de la pirámide, debemos primero empezar por satisfacer las necesidades básicas (las que están en la base de la pirámide, nacen con las personas y son fundamentales para sobrevivir) y desde ahí ascender progresivamente a las que nos hacen sentir auto-realizados (la cima de la pirámide).

Además, Maslow explica en su teoría que solamente las necesidades no satisfechas influyen en el ánimo y comportamiento de las personas, ya que las necesidades satisfechas no generan conductas distintas. Y por otro lado,

no todos las personas sienten necesidades de autorrealización. Se trata más bien de una conquista de carácter personal.

Las necesidades pueden buscar satisfacerse a través de tres tipos de comportamientos: el constructivo, donde, además de satisfacerlas las personas que nos rodean, se benefician; el destructivo, donde se consiguen satisfacer las necesidades, pero no todo el mundo se beneficia y el comportamiento fallido, donde no se logran satisfacer las necesidades.

- Los 5 niveles de la Pirámide de Maslow

La pirámide se divide en cinco niveles. Los cuatro primeros niveles son los que se agrupan como “niveles de déficit” o primordiales, mientras el quinto es el de la autorrealización o motivación de crecimiento.

  - Necesidades básicas

Tienen que ver con las fisiológicas y necesarias para la supervivencia como el respirar, beber agua, alimentarse, dormir, evitar el dolor o mantener regulada la temperatura corporal.

  - Necesidades de seguridad y protección

Se refieren a sentirse seguro y protegido entendiéndose esto con lo relativo a la seguridad física (asegurar la integridad del propio cuerpo) y de salud (asegurar el buen funcionamiento del cuerpo) y la necesidad de contar con la seguridad de recursos como una vivienda.

  - Necesidades sociales

Las necesidades sociales son las que tienen que ver con nuestras relaciones de amistad y pareja, así como también el contar con aceptación social.

  - Necesidades de estima

Las necesidades de estima pueden ser de dos tipos: alta y baja. La estima alta tiene que ver con el respeto a uno mismo, incluidos los sentimientos, entre ellos la confianza, logros, independencia y libertad; mientras que la estima baja refiere al respeto de las demás personas como la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento o estatus. La baja autoestima se da cuando estas necesidades decaen.

- Autorrealización

Este es el último nivel, el que está en la cima, y tiene que ver con la necesidad psicológica más elevada del ser humano.

- Teoría de la Motivación de McClleand

Citado por (Flamengo, 2015), McClelland contribuyó al entendimiento de la motivación social vinculado con las relaciones entre las personas, al identificar tres tipos de necesidades motivacionales básicas, como son: la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación.

La motivación en el trabajo es fundamental, dado que el trabajo es un estructurador de la vida del ser humano. Desde el punto de vista organizacional, la motivación es parte de la responsabilidad social de la misma, ya que, esta se traduce en desarrollo tanto individual como colectivo, dando como resultado el cumplimiento de los objetivos trazados.

Mcclelland afirmó que la gran mayoría de la gente posee y exhibe una combinación de estas necesidades. Algunas personas necesitan de constante motivación, que es la que afecta en su rendimiento de trabajo.

Necesidad al logro: es motivada por llevar a cabo algo difícil, alcanzar algo realmente difícil mediante el reto y desafío de sus propias metas y con

ello avanzar en el trabajo. Hay una fuerte necesidad de retroalimentarse de su logro y progreso y una necesidad por sentirse dotado, realizado, gratificado y con talento.

Características de los individuos motivados al logro:

- Rinden más cuando existe un incentivo de logro.
- Son persistentes.
- Intenso deseo de alcanzar el éxito.
- Responsabilidad personal en el rendimiento.
- Necesidad de retroinformación sobre el rendimiento.
- Cualidad de innovar.
- Necesidad al poder

“Necesidad interior que determina la conducta de un individuo hacia el objetivo de influenciar a otro ser humano o grupo de ellos”.

Características de las personas con alta necesidad de poder:

- Son competitivos y agresivos.
- Tienen una autoimagen negativa.
- Continuamente buscan prestigio.
- Necesidad de asociación o afiliación

Motivados por la afiliación y posee la necesidad de tener relaciones amigables y se motiva hacia interactuar con la gente y con los demás compañeros de trabajo. La afiliación conduce a sentirse respaldado por la ayuda, respeto y consideración de los demás.

Características de las personas con alta necesidad de afiliación:

- Mejora del rendimiento al presentarse los incentivos afiliativos.
- Mantienen redes interpersonales.

- La voluntad es más importante que la razón.
- Buscan evitar conflictos
- Evitan juegos competitivos
- No tienden a triunfar
- Miedo al rechazo

- Teoría Bifactorial de Herzberg

Citado por (Rivera, 2014), La teoría de la motivación desarrollada por Herzberg podría representar la explicación más popular de la motivación para trabajar. El modelo de Herzberg tiene la misma base que comparten todas las teorías de la necesidad y además, ha servido hasta hoy de estímulo para ulteriores investigaciones en el estudio de la motivación de la psicología de la organización. Al igual que el resto de las teorías de la necesidad, el modelo de Herzberg supone también que todos los individuos poseen un conjunto fijo de necesidades básicas que deben satisfacerse. Pero en lugar de reconocer como Maslow, cinco factores, o más tarde Alderfer que incluyó tres, Herzberg postula que todos los individuos que trabajan en organizaciones tienen dos conjuntos de necesidades básicas: necesidades motivadoras y necesidades higiénicas. A estas necesidades se les ha llamada también satisfactores e insatisfactores, saciables o insaciables o también factores intrínsecos y extrínsecos. Su teoría está basada en un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores. Por tanto, si una persona trabaja en unas condiciones de higiene inadecuadas (clima laboral inadecuado en el puesto de trabajo), tendrá sensaciones de insatisfacción laboral. Si dichas condiciones mejoran, se aseguraría la satisfacción de la persona. Según Herzberg, los factores de insatisfacción o higiénicos representan lo que afecta el contexto

donde se realiza el trabajo, entre ellos se encuentran los salarios, las condiciones laborales, las prestaciones, la seguridad en el empleo, las políticas administrativas, los procedimientos, la supervisión, las condiciones de trabajo y las relaciones con el jefe, con sus compañeros así como con sus subordinados; en cambio los satisfactores o motivadores, son aquellos cuya presencia puede impulsar hacia el trabajo. Ejemplo de ellos son el logro o realización, el reconocimiento, la responsabilidad y el trabajo en sí mismo.

- Teoría X y Teoría Y de McGregor

Citado por (Aiteco.com, 2016), la Teoría X y Teoría Y representan dos actitudes que agrupan distintas concepciones y prácticas con relación a los recursos humanos. Douglas McGregor, en 1960, describe los puntos de vista posibles respecto a las personas frente al trabajo, distinguiendo entre esos dos puntos de vista. Antes de abordar la exposición del enfoque de McGregor, es conveniente revisar algunos precedentes. Estaba presente una concepción mecanicista de las tareas realizadas por los trabajadores, a quienes se les consideraba unos elementos más del proceso productivo, con capacidad para diferentes movimientos mecánicos y repetitivos, sin necesidad de pensar respecto a sus ocupaciones. Sobre esta base, se determinaba cuál era el mejor sistema para realizar un trabajo. La obtención de este sistema se daba mediante estudios de tiempos y el análisis de movimientos. A medida que la formación y los niveles cultural y económico de los trabajadores fueron aumentando, al igual que la posibilidad de cambiar de trabajo, se elevaron las tasas de absentismo y rotación, así como la insatisfacción provocada por la ejecución repetitiva de operaciones simples.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Condiciones Laborales

- **Condiciones del Entorno:** según (Torres, 2013), se refiere a todo lo que está dentro de la organización, es decir los trabajadores, el clima organizacional, la cultura organizacional, etcétera.

- **Condiciones de Riesgo.** -Según (gestion.org, 2018) Son condiciones que existen en el trabajo que ofrecen peligro, daño o riesgo y cuya consecuencia pueden ser enfermedades laborales o accidentes profesionales.

- **Condiciones de Seguridad:** Según (Benlloch & Ureña, 2014) consideran las condiciones materiales (elementos móviles, eléctricos, etc.) que pueden provocar daño para la salud del trabajador. Se analizarán las máquinas, herramientas, instalaciones eléctricas, etc.

- **La organización del Trabajo:** Según (Diego, 2015), Proceso que integra en las organizaciones al trabajo vivo o capital humano con la tecnología, los medios de trabajo y materiales en el proceso de trabajo (productivo, de servicios, información o conocimientos), mediante la aplicación de métodos y procedimientos que posibiliten, con los tiempos necesarios, trabajar de forma racional, armónica e ininterrumpida, con niveles requeridos de seguridad y salud, exigencias ergonómicas y ambientales, para lograr la máxima productividad, eficiencia, eficacia y satisfacer las necesidades de la sociedad y sus trabajadores.

- **Adecuación Ergonómica:** según (Nicolaci, 2008), es un conjunto de técnicas operativas cuyo objeto es adaptar el trabajo a la persona que lo realiza de manera Fisiológico, Psicológico, Psicosocial.

- **Iluminación:** Según (Istas, 2014) una iluminación inadecuada en el trabajo puede originar fatiga ocular, cansancio, dolor de cabeza, estrés y accidentes. Además, puede ser causa de posturas inadecuadas que generan, a la larga, alteraciones músculo-esqueléticas.

- **Ventilación:** Según (El insignia, 2017) consiste en la introducción de aire fresco en un determinado espacio. Es un medio para el control de calor y de los contaminantes existentes en la atmosfera de los centros de trabajo.

- **Riesgos Eléctricos:** (paritarios.cl, 2015) Es aquel susceptible de ser producido por instalaciones eléctricas, partes de las mismas, y cualquier dispositivo eléctrico bajo tensión, con potencial de daño suficiente para producir fenómenos de electrocución y quemaduras. Se puede originar en cualquier tarea que implique manipulación o maniobra de instalaciones eléctricas de baja, media y alta tensión; operaciones de mantenimiento de este tipo de instalaciones y reparación de aparatos eléctricos.

- **Horas Extras:** Según (Aradas, 2016) todas aquellas que superen la jornada ordinaria de trabajo efectivo en establecida para el concreto trabajador que se trate, ya sea la legal, la estipulada por el convenio o en el contrato.

- **Periodos de Descanso:** Según (contenidosdigitales.ulp.edu.ar, 2014) es el tiempo que el trabajador reposa y se recupera física y psíquicamente de la fatiga producida por su labor. Tiene un carácter higiénico y biológico, porque le permite preservar su salud; además es necesario gozar de un tiempo libre para recreación, dedicación a su familia, desarrollo de actividades culturales y sociales.

2.3.2. Desempeño Laboral

- **Productividad:** Según (DanielGrifol.es, 2015), la productividad personal es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo, es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.

- **Satisfacción del Trabajo:** por (Garcia, 2017), es un elemento esencial para lograr trabajadores eficaces, implicados y comprometidos con la organización y dispuestos a aportar innovación y mejoras.

- **Trabajo en Equipo:** por (Riquelme, 2018), es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados".

- **La evaluación del Desempeño:** Según (Farides, 2013), es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual.

- **Eficiencia:** Según (Calvo, Pelegrín, & Gil, 2018), se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una

capacidad o cualidad muy apreciada por las organizaciones debido a que en la práctica todo lo que estas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones complejas en muchos casos.

- **Reconocimiento Laboral:** Según (Agua Eden, 2015) es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida. El reconocimiento del trabajo bien hecho y el esfuerzo personal actúa como una fuerza invisible que estimula la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, impulsando a todo el equipo hacia una misma e importante meta: el éxito de la empresa.

- **Beneficios Laborales:** Los beneficios sociales permiten a los trabajadores satisfacer necesidades complejas, tales como estima, afiliación, reconocimiento e incluso autorrealización. Completar estas necesidades logrará un mejor ambiente laboral (Wordpress, 2013).

- **Relaciones Interpersonales:** Según (Calle, 2013) son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca. Un componente esencial de esa interacción, es la comunicación.

- **Toma de Decisiones:** Según (Norkysyusley, 2014) la toma de las decisiones es la mejor elección de la mejor alternativa con el fin de alcanzar unos objetivos.

- **Rendimiento Laboral:** Según (Pérez Porto & Merino, 2014), el rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se

utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método

El método empleado fue el descriptivo correlacional, según (Darío, 2014), en un estudio descriptivo se seleccionan una serie de conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas, y los estudios correlacionales pretender medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos.

3.1.2. Diseño

Se empleó la transeccional correlacional, según (Yaco, 2017), donde se describen relaciones entre las dos variables en función de una relación causa – efecto.

El esquema, es:

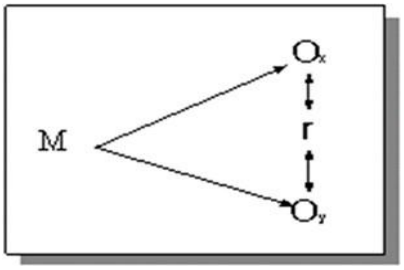


Figura 1. Esquema De La Investigación

Composición del esquema:

M = Muestra

OX = Condiciones del trabajo

r = Relación de variables

OY = Desempeño laboral

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población para la evaluación de las dos variables está representada por el 100% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Ucayali, que son 58.

3.2.2. Muestra

La muestra fue calculada por la siguiente formula:

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Figura 2. Formula Para Calcular La Muestra

Composición de la formula

n = Muestra.

P = Probabilidad de éxito (50%)

Q = Probabilidad de fracaso (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (58)

EE= 0,09

Desarrollo:

n=(0.5*0.5*(1.96) ^2*58) / (((0.09) ^2*57) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n= 39 trabajadores por variable

3.3. RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada fue la autoadministrada, según (Descubriendo el mundo cuantitativo, 2013, el propio encuestado el que se encarga de leer las preguntas y anotar las respuestas en el cuestionario. Este tipo de encuesta se caracteriza por la falta de entrevistador o cualquier miembro del equipo del investigador. El encuestado, una vez que rellene el cuestionario, será el encargado de remitirlo al centro de donde se lo hayan remitido.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de Elaboración

Se elaboró los instrumentos mediante la técnica de encuesta (cuestionario cerrado) escala tipo Likert, según (Contreras & Roa, 2015) entre otros, indican en cada reactivo o pregunta hay un Nº fijo de alternativas de respuesta. Para el caso del estudio, fue la escala policotómica.

3.4.2. Instrumentos De Recolección

Cada instrumento cuenta con 20 ítems, 5 opciones de respuesta, se aplicaron a 39 trabajadores de la Dirección Regional de Educación Ucayali.

3.5. REGISTRO DE DATOS

Se hizo uso de la hoja de cálculo Microsoft Excel, y el SPSSV25

3.6. TRATAMIENTO DE DATOS

Los resultados se obtuvieron a través de la prueba de “Escala de clima organizacional” (EDCO), según (Villamil , 2015), una puntuación se considera alta o baja según el número de ítems o afirmaciones y la relación entre variables, se encontró a través del coeficiente de correlación de Pearson.

3.7. PRESENTACIÓN DE DATOS

Los datos se presentan, en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de haber aplicado las variables de estudio a través de la encuesta a los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali 2018; se presentan los resultados mediante tablas y figuras con el correspondiente análisis de cada una de las interrogantes planteadas.

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Tablas y Figuras

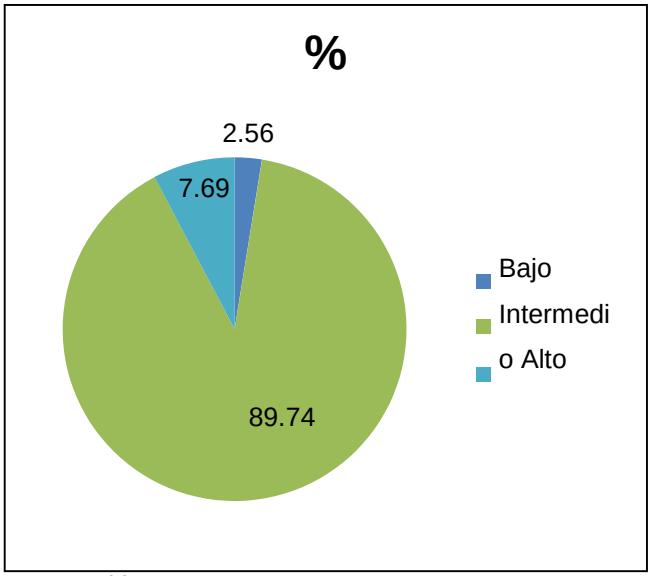
Tabla 2. Opinión de los trabajadores sobre las condiciones del trabajo

Nivel	Dimensiones								Total, Variable	
	Condiciones del entorno		Condiciones de riesgo		Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo		Condición horaria			
Bajo	de 5 a 11	7	de 5 a 11	4	de 5 a 11	5	de 5 a 11	2	de 20 a 47	1
Intermedio	de 12 a 18	28	de 12 a 18	22	de 12 a 18	33	de 12 a 18	15	de 48 a 74	35
Alto	de 19 a 25	4	de 19 a 25	13	de 19 a 25	1	de 19 a 25	22	de 75 a 100	3
		39		39		39		39		39

Elaboración propia.

Tabla 3. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre las condiciones del trabajo

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	1	2.56
Intermedio	[48-74]	35	89.74
Alto	[75-100]	3	7.69
n		39	100.00



Fuente: tabla 3

Figura 3. Porcentajes de las frecuencias de las condiciones del trabajo

Se observa en la figura 3, el 2.56% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, manifiesta que las condiciones de trabajo son de nivel bajo, mientras que el 89.74% manifiesta que es intermedio, finalmente el 7.69% manifiesta que es alto.

Tabla 4. Opinión de los Trabajadores sobre el Desempeño Laboral

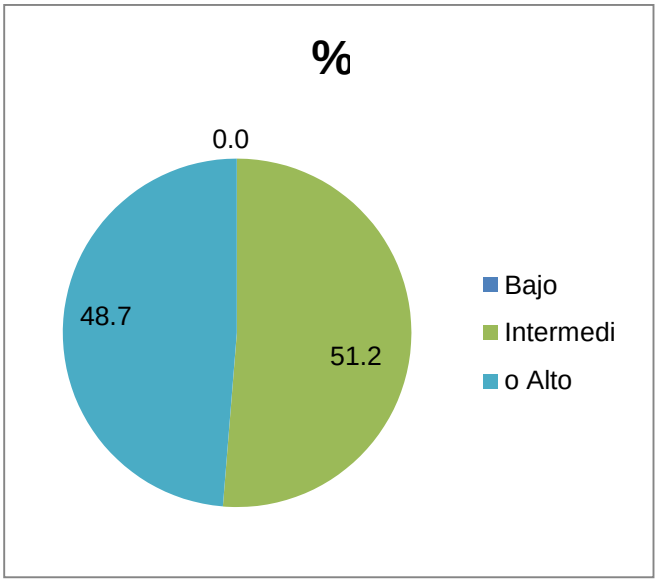
Nivel	Dimensiones								Total, Variable 2	
	Productividad		Satisfacción del Trabajo		Trabajo en equipo		Conocimiento del trabajo			
Bajo	de 5 a 11	0	de 5 a 11	3	de 5 a 11	0	de 5 a 11	0	de 20 a 47	0
Intermedio	de 12 a 18	13	de 12 a 18	27	de 12 a 18	18	de 12 a 18	8	de 48 a 74	20
Alto	de 19 a 25	26	de 19 a 25	9	de 19 a 25	21	de 19 a 25	31	de 75 a 100	19
		39		39		39		39		39

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre el desempeño laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	0	0.00
Intermedio	[48-74]	20	51.28
Alto	[75-100]	19	48.72
		39	100.00

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: tabla 5

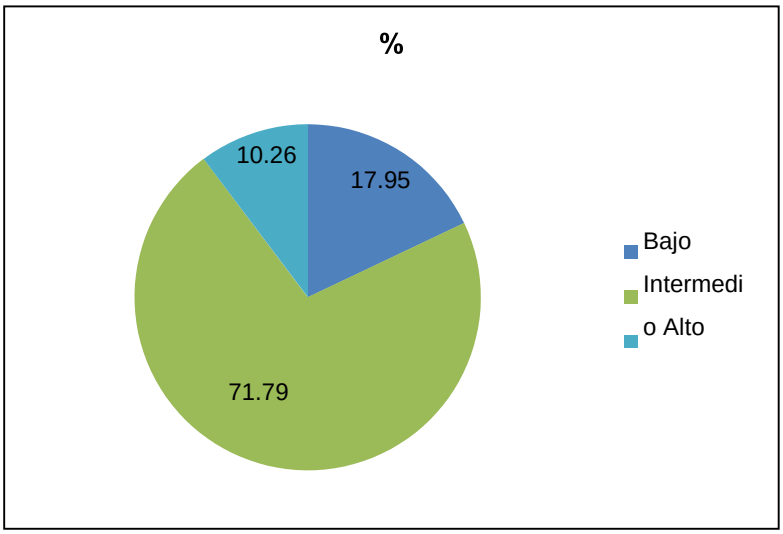
Figura 4. Porcentajes de las frecuencias de las condiciones de trabajo

Se observa en la figura 4, el 0.00% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, manifiesta que el desempeño laboral es de nivel bajo, mientras que el 51.28% manifiesta que es intermedio, finalmente el 48.72% manifiesta que es alto.

Tabla 6. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre las condiciones del entorno

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	7	17.95
Intermedio	[12-18]	28	71.79
Alto	[19-25]	4	10.26
N		**39**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: tabla 6

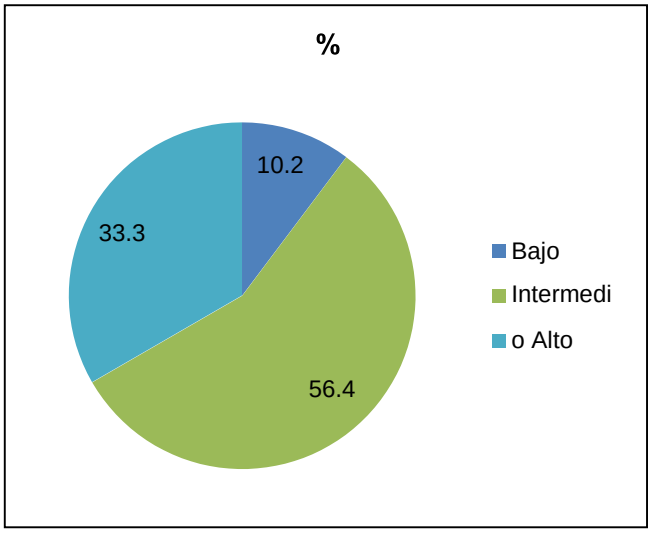
Figura 5. Porcentajes de las frecuencias de las condiciones del entorno

Se observa en la figura 5, el 17.95% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, manifiesta que las condiciones del entorno son de nivel bajo, mientras que el 71.79% manifiesta que es intermedio, finalmente el 10.26% manifiesta que es alto.

Tabla 7. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre las condiciones de riesgo

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	4	10.26
Intermedio	[12-18]	22	56.41
Alto	[19-25]	13	33.33
N		**39**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: tabla 7

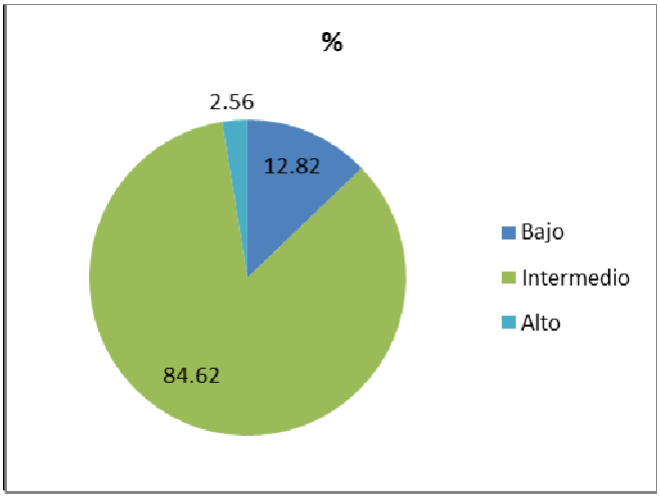
Figura 6. Porcentajes de las Frecuencias de las Condiciones de Riesgo

Se observa en la figura 6, el 10.26% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, manifiesta que las condiciones de riesgo son de nivel bajo, mientras que el 56.41% manifiesta que es intermedio, finalmente el 33.33% manifiesta que es alto.

Tabla 8. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre las condiciones de los servicios del centro de trabajo

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	5	12.82
Intermedio	[12-18]	33	84.62
Alto	[19-25]	1	2.56
N		39	100.00

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: tabla 8

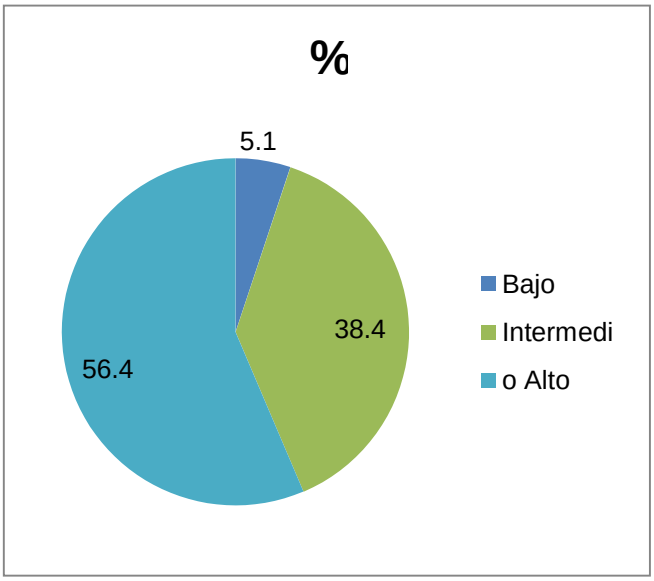
Figura 7. Porcentajes de las frecuencias de las condiciones de los servicios del centro de trabajo

Se observa en la figura 7, el 12.82% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, manifiesta que las condiciones de los servicios del centro de trabajo son de nivel bajo, mientras que el 82.62% manifiesta que es intermedio, finalmente el 2.56% manifiesta que es alto.

Tabla 9. Frecuencias sobre opinión de los trabajadores sobre la condición horaria

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	5.13
Intermedio	[12-18]	15	38.46
Alto	[19-25]	22	56.41
n		39	100.00

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: tabla 9

Figura 8. Porcentajes de las Frecuencias de la Condición Horaria

Se observa en la figura 8, el 5.13% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, manifiesta que las condiciones de tiempo son de nivel bajo, mientras que el 38.46% manifiesta que es intermedio, finalmente el 56.41% manifiesta que es alto.

4.1.2. Prueba de Hipótesis

Tabla 10. Escala de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Significancia de correlación

- Si P $\leq$ 0.05 la relación se considera significativa
- Si P > 0.05 la relación no se considera significativa

Hipótesis General

Las condiciones del trabajo y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018.

Tabla 11. Las condiciones del trabajo y el desempeño laboral

Correlaciones			
		Variable 1: condiciones del trabajo	Variable 2: Desempeño laboral
Variable 1: condiciones del trabajo	Correlación de Pearson	1	,267
	Sig. (bilateral)		,100
	N	39	39
Variable 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,267	1
	Sig. (bilateral)	,100	
	N	39	39

Fuente: SPSSv25

Se observa una correlación positiva baja (0.267) y no significativa (0.100) entre las condiciones del trabajo y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis no se confirma.

Hipótesis específicas 1

Las condiciones del entorno y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018.

Tabla 12: Las condiciones del entorno y el desempeño laboral

Correlaciones			
		Dimensión 1: Condiciones del Entorno	Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión 1: Condiciones del Entorno	Correlación de Pearson	1	-,104
	Sig. (bilateral)		,530
	N	39	39
Variable 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,104	1
	Sig. (bilateral)	,530	
	N	39	39

Fuente: SPSSv25

Se observa una correlación negativa muy baja (-0.104) y no significativa (0.530) entre las condiciones del entorno y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis no se confirma.

Hipótesis específicas 2

Las condiciones de riesgo y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018.

Tabla 13. Las condiciones de riesgo y el desempeño laboral

Correlaciones			
		Dimensión 2: condiciones de riesgo	Variable 2: desempeño laboral
Dimensión 2: Condiciones de Riesgo	Correlación de Pearson	1	,154
	Sig. (bilateral)		,350
	N	39	39
Variable 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,154	1
	Sig. (bilateral)	,350	
	N	39	39

Fuente: SPSSv25

Se observa una correlación positiva muy baja (0.154) y no significativa (0.530) entre las condiciones de riesgo y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis no se confirma.

Hipótesis específicas 3

Las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018.

Tabla 14. Las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y el desempeño laboral

Correlaciones			
		Dimensión 3: Condiciones sobre los Servicios del Centro de Trabajo	Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión 3: Condiciones sobre los Servicios del Centro de Trabajo	Correlación de Pearson	1	,095
	Sig. (bilateral)		,565
	N	39	39
Variable 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,095	1
	Sig. (bilateral)	,565	
	N	39	39

Fuente: SPSSv25

Se observa una correlación positiva muy baja (0.095) y no significativa (0.565) entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis no se confirma.

Hipótesis específicas 4

La condición horaria y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018.

Tabla 15. La condición horaria y el desempeño laboral

Correlaciones			
		Dimensión 4: Condición horaria	Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión 4: Condición horaria	Correlación de Pearson	1	,358*
	Sig. (bilateral)		,025
	N	39	39
Variable 2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,358*	1
	Sig. (bilateral)	,025	
	N	39	39

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa una correlación positiva baja (0.358) y significativa (0.565) entre la condición horaria y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis se confirma.

4.1.3. Discusión de Resultados

Hay una correlación positiva baja (0.267) y no significativa (0.100) entre las condiciones del trabajo y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, resultados que indican, las condiciones del entorno, de riesgo, de los servicios del centro de trabajo y horaria, mantienen un grado de relación positivo bajo, será imposible lograr una relación significativa con el desempeño laboral. Resultado parecido encontró , (Cayetano, 2014), quien estudió las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar-Chimbote, concluyendo: que las condiciones laborales no contribuyen al buen desempeño de los colaboradores de la organización, las relaciones interpersonal en la empresa

no son favorables y existe poca confianza entre los compañeros, la empresa promueve poca la comunicación en la financiera, el riesgo de tener algún tipo de accidente en el trabajo es muy riesgoso, el nivel de estrés en el trabajo es alto y muy pocas veces se reconoce un trabajo bien hecho, lo cual no contribuye al buen desempeño de los colaboradores ni de la empresa.

El 2.56% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, manifiesta que las condiciones de trabajo son de nivel bajo, mientras el 89.74% que es intermedio, finalmente el 7.69% que es alto, resultados que indican que las condiciones del entorno, de riesgo, de los servicios del centro de trabajo y horaria, que les brinda la referida institución están a nivel medio. Resultado parecido encontró (Mendoza, 2016), quien estudió las condiciones laborales y estado de salud en trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Ate, concluyendo: se logró identificar el nivel de las condiciones laborales y el estado de salud de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Ate, concluyendo que las condiciones laborales de los trabajadores se encuentran en un nivel adecuado (81,1%), y el estado de salud en un nivel regular (82,1%).

El 51.28% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, manifiesta que el desempeño laboral es de nivel intermedio, mientras que el 48.72% manifiesta que es alto, resultados que indican que la productividad de los trabajadores, el nivel de satisfacción del trabajo, el trabajo en equipo y el conocimiento del trabajo, están en su gran mayoría a un nivel intermedio. Resultado distinto obtuvo (Enriquez, 2014), quien estudió la motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México, realizado en la ciudad de México DF, concluyendo: que el grado de

motivación tiene una influencia positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores a su vez se afirma que mientras más alto sea el grado de motivación mejor o mayor será el desempeño laboral de los trabajadores.

Hay una correlación negativa muy baja (-0.104) y no significativa (0.530) entre las condiciones del entorno y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis no se confirma, resultado que indica, que los espacios para realizar su trabajo, la iluminación, los equipos informáticos, de protección contra incendios y de riesgos de sismo, que cuenta la citada entidad pública, no son las adecuadas para que los trabajadores logren una relación significativa con el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvo (Mercado, 2015), quien estudió las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción en el trabajador, concluyendo: las condiciones laborales no satisfacen totalmente al trabajador, ya que monetariamente puede satisfacerle y, sin embargo, el medio ambiente o la relación con el jefe directo puede no ser acorde con lo esperado.

Hay una correlación positiva muy baja (0.154) y no significativa (0.530) entre las condiciones de riesgo y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis no se confirma, resultado que indica, que la citada entidad está expuesta a la contaminación del aire, a permanentes riesgos eléctricos, de incendio y explosión, no brinda las condiciones adecuadas para controlar las temperaturas extremas, motivos suficientes para que los trabajadores no logren una relación positiva con el desempeño laboral. Resultado distinto obtuvo (Reyes, 2016), quien investigó las “Condiciones laborales y la

satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016", concluyendo: existe relación significativa positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - Oficina Zonal de Tarapoto, año 2016.

Hay una correlación positiva muy baja (0.095) y no significativa (0.565) entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis no se confirma, resultado que indica que la, entidad no cuenta con los servicios higiénicos separados para hombres y mujeres, tampoco cuenta con un botiquín que permita cubrir acciones de primeros auxilios, con mobiliarios adecuados y vías de evacuación, que permitan lograr un desempeño laboral efectivo. Resultado distinto obtuvo (Coello, 2014), quien estudió las 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), concluyendo: queda en evidencia que hay altos niveles de insatisfacción en sus condiciones internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales.

Hay una correlación positiva baja (0.358) y significativa (0.565) entre las condiciones de horario y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis se confirma, lo que indica que la entidad cuenta con un reglamento de asistencia y permanencia

de los trabajadores, que contempla como jornada máxima de trabajo ocho horas diarias, no contempla el trabajo fuera de la jornada diaria, otorga descanso vacacional de acuerdo a la normatividad vigente, sienten que la entidad les otorga una posición social respetable, por ello es que han logrado una relación significativa con su desempeño. Resultado parecido obtuvieron (Estrada & Ramos, 2016), quienes estudiaron, el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Orion Supermercados, concluyendo: el coeficiente de correlación de Pearson (r) que resulta para determinar la relación que existe entre las variables desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral es de 0.624, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas y además que esa relación es directamente proporcional y significativo en el nivel de 0.000 (bilateral), es decir, un incremento en el nivel de desempeño de los trabajadores, observa una tendencia moderada de aumentar el nivel de satisfacción laboral y viceversa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva baja (0.267) y no significativa (0.100) entre las condiciones del trabajo y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, resultados que indican, mientras se mantenga las condiciones del entorno, de riesgo, de los servicios del centro de trabajo y horaria, en ese nivel, será imposible lograr una relación significativa con el desempeño laboral.

2. El 2.56% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, manifiesta que las condiciones de trabajo son de nivel bajo, mientras el 89.74% que es intermedio, finalmente el 7.69% que es alto, resultados que indican que las condiciones del entorno, de riesgo, de los servicios del centro de trabajo y horaria, que les brinda la referida institución están a nivel medio.

3. El 51.28% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, manifiesta que el desempeño laboral es de nivel intermedio, mientras que el 48.72% manifiesta que es alto, resultados que indican que la productividad de los trabajadores, el nivel de satisfacción del trabajo, el trabajo en equipo y el conocimiento del trabajo, están en su gran mayoría a un nivel intermedio.

4. Hay una correlación negativa muy baja (-0.104) y no significativa (0.530) entre las condiciones del entorno y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis no se confirma, resultado que indica, que los espacios para realizar su trabajo, la iluminación, los equipos informáticos, de protección contra incendios y de riesgos de sismo, que cuenta la citada entidad pública, no son las adecuadas para que los trabajadores logren una relación significativa con el desempeño laboral.

5. Hay una correlación positiva muy baja (0.154) y no significativa (0.530) entre las condiciones de riesgo y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis no se confirma, resultado que indica, que la citada entidad está expuesta a la contaminación del aire, a permanentes riesgos eléctricos, de incendio y explosión, no brinda las condiciones adecuadas para controlar las temperaturas extremas, motivos suficientes para que los trabajadores no logren una relación positiva con el desempeño laboral.

6. Hay una correlación positiva muy baja (0.095) y no significativa (0.565) entre las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis no se confirma, resultado que indica que la, entidad no cuenta con los servicios higiénicos separados para hombres y mujeres, tampoco cuenta con un botiquín

que permita cubrir acciones de primeros auxilios, con mobiliarios adecuados y vías de evacuación, que permitan lograr un desempeño laboral efectivo.

7. Hay una correlación positiva baja (0.358) y significativa (0.565) entre las condiciones de horario y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018, entonces la hipótesis se confirma, lo que indica que la entidad cuenta con un reglamento de asistencia y permanencia de los trabajadores, que contempla como jornada máxima de trabajo ocho horas diarias, no contempla el trabajo fuera de la jornada diaria, otorga descanso vacacional de acuerdo a la normatividad vigente, sienten que la entidad les otorga una posición social respetable, por ello es que han logrado una relación significativa con su desempeño.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Los resultados de la investigación deben hacerse de conocimiento de los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, para que conozcan de primera mano, de la verdadera situación en que se encuentra las condiciones del entorno, de riesgo, de los servicios del centro de trabajo y horaria, y le den la importancia necesaria en las diferentes actividades que vienen desarrollando.

2. Los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, deben priorizar en sus documentos de gestión, como los planes

estratégicos, planes operativos, entre otros documentos, el mejoramiento de las condiciones de sus condiciones laborales, con el propósito de realizar revertir el nivel medio en la que se encuentra.

3. Los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, deben realizar reuniones periódicas con los trabajadores, para incentivarles a mejorar la productividad, el nivel de satisfacción del trabajo, fomentar el trabajo en equipo y capacitarlos para fortalecer su conocimiento en el trabajo, para mejorar el desempeño de sus trabajadores.

4. Los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, deben realizar las gestiones necesarias para que cuenten con sus instalaciones propias y de esta manera brindar a los trabajadores, los espacios adecuados, la iluminación de acuerdos a las exigencias de las normas vigentes, la implementación de los equipos informáticos, de protección contra incendios y de riesgos de sismo, con el propósito de lograr una relación significativa con el desempeño laboral.

5. Los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, deben implementar acciones de emergencia, para tratar de crear las condiciones necesarias para mitigar la contaminación del aire en la que se encuentran los trabajadores, para prevenir los riesgos eléctricos, de incendio y explosión, y darle la seguridad necesaria a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral.

6. Los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, deben tratar de crear las condiciones necearías para mejorar los servicios del centro de trabajo, implementando con mejores servicios higiénicos, con un botiquín equipado que permita cubrir acciones de primeros auxilios, mejores mobiliarios y otros servicios como vías de evacuación, para mejorar el desempeño de los trabajadores.

7. Los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, deben tomar como referencia los resultados de la condición horaria, para mejorar las demás dimensiones, toda vez que es la única que se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Abogados. (2017). *Teoría del Vínculo ¿Cuándo un contrato es laboral ordinario? ¿Cuándo es de Alta Dirección? ¿Cuándo es mercantil? Evolución en tiempos de crisis*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018, de https://www.ilpabogados.com/teoria-del-vinculo-contrato-laboral-ordinario-mercantil-alta-direccion/

Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Recuperado el 10 de Junio de 2018, de https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral

Agua Eden. (2015). *Los diferentes tipos de reconocimiento laboral*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2018, de https://www.aguaeden.es/blog/los-diferentes-tipos-de-reconocimiento-laboral

Aiteco.com. (2016). *Teoria X y Teoria Y de McGregor*. Recuperado el 21 de Agosto de 2018, de http:/www.aiteco.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor/+&cd=10&ct-clnk&gl=pe

Aradas, A. (23 de mayo de 2016). *Qué se consideran horas extraordinarias*. Recuperado el 2018, de https://www.cuestioneslaborales.es/que-se-consideran-horas-extraordinarias/

Augusto. (2012). *Cuente con las 4 C que le brinda la administración de personal*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de https://www.outsourcingdenomina.com/blog/2154/cuente-con-las-4-c-que-le-brinda-la-administracion-de-personal

Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). *La teoría de las demandas y los recursos laborales*. Recuperado el 19 de Agosto de 2018, de http://jwop.elsevier.es/es/la-teoria-las-demandas-los/articulo/S1576596213700161/#.W4fzcM70

Benlloch, M. C., & Ureña, Y. (2014). *Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el 14 de Agosto de 2018, de http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741761/BENLLOCH+LOPEZ++Mari+Cruz%3B%20URE%C3%91A+URE%C3%91A++Yolanda++2014+.+El+Trabajo+y+la+Salud++los+riesgos+profesionales.+Factores+de+riesgo/d232ee00-4aaf-4a80-afc4-3d47f9f9992e

Calle, I. (2013). *Las relaciones interpersonales*. Recuperado el 24 de Agosto de 2018, de https://www.farodevigo.es/opinion/2013/11/20/relaciones-interpersonales/917593.html

Calvo, J., Pelegrín , A., & Gil , M. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. Recuperado el 24 de Agosto de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006

Cantillo, P. (2018). *Ganan más y producen menos: la realidad de los trabajadores del sector público*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2018, de https://www.dineroenimagen.com/actualidad/ganan-mas-y-producen-menos-la-realidad-de-los-trabajadores-del-sector-publico/103697

Castillo, N. (2018). *BID: ¿Por qué la productividad se ha estancado en el Perú?* Recuperado el 29 de Noviembre de 2018, de https://elcomercio.pe/economia/peru/bid-productividad-estancado-peru-noticia-534584

Cayetano Saldaña, P. J. (2014). *Condiciones Laborales y el Desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar -Chimbote 2014.* Recuperado el 04 de agosto de 2018, de Condiciones Laborales y el Desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar - Chimbote 2014: http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/960

Coello, V. (2014). *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) (Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, Ecuador).* Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf

Contenidosdigitales.ulp.edu.ar. (2014). *¿Qué es el descanso?* Recuperado el 2018, de http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/legislacion/qu_es_el_descanso.html

Contraloria General de la República. (2018). *Conozca los principales riesgos identificados en la infraestructura escolar*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2018, de

http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/cab28c50-0eea-4989-befb-8db99154721b/BOLET%C3%8DN+EXTERNO+%233.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=cab28c50-0eea-4989-befb-8db99154721b

Contreras, Y., & Roa, M. (25 de 04 de 2015). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado el 17 de 04 de 2017, de Técnicas e instrumentos de http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.pe/2015/04/bienvenidos-nuestro-blogger.html?spref=fb

DanielGrifol.es. (2015). Recuperado el Agosto de 2018, de http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/

Darío, G. (2014). *Investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2018, de http://bpocentrodecomercio.blogspot.com/2014/10/investigacion-exploratoria-descriptiva.html

De la Cruz , M. (2017). *El desempeño laboral y su relación con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perù)*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12350/De%20La%20Cruz_UML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Descubriendo el mundo cuantitativo. (08 de 08 de 2013). *La encuesta como estrategia de investigación social*. Recuperado el 10 de 04 de 2017, de http://patmedi92.blogspot.com/2013/08/la-encuesta-como-estrategia-de.html

Diego. (2015). *Definición y objetivos de la Organización del Trabajo*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2018, de https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html

Dorado, J. (05 de abril de 2018). *hispantv*. Obtenido de https://www.hispantv.com/noticias/francia/373256/protestas-precariedad-trabajadores-educacion-macron

El insignia. (2017). *La importancia de la ventilación en el trabajo*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2018, de https://blog.elinsignia.com/2017/11/08/la-importancia-de-la-ventilacion-en-el-trabajo/

Enriquez. (2014). *motivacion y desempeño laboral de los trabajadores de la direccion regional de educacion del callao en el año 2016.* Recuperado el 15 de Agosto de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8520/Castro_APC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estrada , M., & Ramos , A. (2016). *Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Orion Supermercados (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú)*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2265/253T20160269_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Farides, M. (2013). *Evaluan del desempeño laboral*. Recuperado el 24 de Agosto de 2018, de http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/

Flamengo, K. (2015). *David McClelland Teoría de la Motivación*. Recuperado el 21 de Agosto de 2018, de http://prezi.com/mcmfcspm4n9l/david mcclelland-teoria-de-la-motivacion/

Garcia, J. (2017). *Motivación y satisfacción laboral*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2018, de http://prevencionar.com/2017/11/22/motivacion-satisfaccion-laboral/

Gestion.org. (2018). *Las condiciones de trabajo y factores de riesgo en el trabajo*. Recuperado el 16 de agosto de 2018, de https://www.gestion.org/las-condiciones-de-trabajo-y-factores-de-riesgo-en-el-trabajo/

Istas. (2014). *Peligros y riesgos laborales*. Recuperado el 22 de Agosto de 2018, de http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=189

Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la MunicipalidadProvincial de San Román – Juliaca 2014 (Tesis de maestría, Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez, Juliaca-Perú)*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4ULQv4v9nSkJ:repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=7&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Llamas, M. (2017). *Funcionarios poco productivos, demasiados y caros*. Recuperado el 03 de Julio de 2019, de https://eldebatedehoy.es/economia/funcionarios/

Magisterio. (03 de marzo de 2018). *Magisterio*. Obtenido de : https://www.magisterio.com.co/articulo/analisis-de-los-factores-de-riesgo-ocupacional-en-los-docentes-de-colombia

Martín, J. (2018). *Teoría de fijación de metas*. Recuperado el 20 de Agosto de 2018, de https://www.cerem.pe/blog/tener-metas-te-hara-mas-feliz

Mendoza , M. (2016). *Condiciones laborales y estado de salud en trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Ate*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/965/Mendoza%20Mamani%20Madeleyni%20Elizabeth_%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mercado, S. (2015). *"las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción en el trabajador (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México)*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/57936/TESIS%20SANDRA%20%20J%20MERCADO%20ROSANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nicolaci, M. (2008). *Condiciones y medio ambiente de trabajo*. Recuperado el 22 de Agosto de 2018, de http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/591/hologramatica08_v2pp3_48.pdf

Norkysyusley. (2014). *Toma de decisiones*. Recuperado el 24 de Agosto de 2018, de http://norkysyusley.blogspot.es/

Paritarios.cl. (2015). *Riesgo Eléctrico*. Recuperado el 2018, de http://www.paritarios.cl/prevencion_de_riesgos_Riesgo_Electrico.html

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Rendimiento Laboral*. Recuperado el 24 de Agosto de 2018, de https://definicion.de/rendimiento-laboral/

Reyes , A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto-Perú)*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1

Riquelme, M. (2018). *Trabajo En Equipo (Definición E Importancia)*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2018, de https://www.webyempresas.com/trabajo-en-equipo/

Rivera, R. (2014). *Teoría Motivación -Higiene Herzberg*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2018, de http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/96/1/Rivera_Rosa_Trabajo_de_Investigacion_2014.pdf

Sanchez, P. (2017). *Albert Bandura y su teoría de aprendizaje social (TAS). Implicaciones educativas*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de https://blog.cognifit.com/es/albert-bandura-teoria-de-aprendizaje-social-timplicaciones-educativas/

Torres, A. (2017). *¿En qué consisten las condiciones de trabajo?* Recuperado el 02 de Diciembre de 2018, de

https://gestion.pe/gestion-tv/trabajo-accion/consisten-condiciones-136993

Torres, J. (2013). *El entorno empresarial y su importancia*. Recuperado el 22 de Agosto de 2018, de http://organizaciones4to.blogspot.com/2011/04/el-entorno-empresarial-y-su-importancia.html

Universia México. (2017). *Teoría de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018, de http://noticias.universia.net.mx/educacion/noticia/2017/09/07/1155577/teoria-necesidades-humanas-abraham-maslow.html

Velasquez , K. (2017). *El desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la Institución Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú)*. (J. Barrionuevo, Editor) Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20293/Velasquez_SKF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villar , J. (2015). *Modelo de Ajuste Persona-Ambiente (French, Caplan y Harrison)*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/31776/Tesis.Jos%C3%A9Ignacio%20Villar%20Navarro.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wordpress. (2013). *Beneficios sociales*. Recuperado el 19 de enero de 2017, de https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/planes-de-beneficios-sociales/

Yaco, M. (2017). *Diseño de investigacion*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018, de http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/274/1/Yaco-Quispe-Marleny.pdf

ANEXO

ANEXO 1

INSTRUMENTO SOBRE CONDICIONES LABORALES

Reciba nuestro cordial saludo, para que se sirva responder el presente cuestionario, referente a las condiciones laborales que brinda la Dirección Regional de Educación de Ucayali, datos que facilitará el desarrollo de esta investigación.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Los espacios de los puestos de trabajo en la Dirección Regional de Educación de Ucayali están distribuidos de manera adecuada					
02	El espacio de trabajo que ocupa en la Dirección Regional de Educación de Ucayali te parece cómodo y agradable					
03	La iluminación que te ofrece la Dirección Regional de Educación de Ucayali, te permite realizar tu trabajo en condiciones normales					
04	El equipo informático que te asignó la Dirección Regional de Educación de Ucayali te facilita realizar el trabajo en condiciones normales					
05	La Dirección Regional de Educación de Ucayali cuenta con los equipos de protección contra incendios y riesgos de sismo					
06	La Dirección Regional de Educación Ucayali está expuesta a la contaminación del aire en forma permanente					
07	Las instalaciones eléctricas de la Dirección Regional de Educación de Ucayali significan un riesgo permanente					
08	Ante la temperatura alta del medio la Dirección Regional de Educación de Ucayali te brinda las condiciones adecuadas para contrarrestar dicha incomodidad					
09	Las instalaciones de la Dirección Regional de Educación de Ucayali están expuesta al riesgo de incendio					

10	Las instalaciones de la Dirección Regional de Educación Ucayali están expuestas a ruidos permanentes internos y externos					
11	La Dirección Regional de Educación de Ucayali cuenta con baños separados tanto de hombres y mujeres					
12	La Dirección Regional de Educación de Ucayali cuenta con un botiquín equipado para contrarrestar casos de emergencias					
13	El mobiliario que te ofrece la Dirección Regional de Educación de Ucayali son los adecuados y se adaptan a tus necesidades.					
14	La Dirección Regional de Educación de Ucayali cuenta con un plan de evacuación en caso de la ocurrencia de riesgos naturales					
15	La Dirección Regional de Educación de Ucayali cuenta con la señalización de evacuación en caso de la ocurrencia de un riesgo					
16	La Dirección Regional de Educación de Ucayali cuenta con Reglamento de asistencia y permanencia de los trabajadores					
17	La Dirección Regional de Educación de Ucayali contempla como jornada máxima de trabajo ocho horas diarias					
18	La Dirección Regional de Educación de Ucayali contempla el trabajo fuera de la jornada diaria (horas extras o algo parecido)					
19	La Dirección Regional de Educación de Ucayali otorga descanso vacacional de acuerdo a la normatividad vigente.					
20	El trabajar en la Dirección Regional de Educación de Ucayali le otorga una posición social respetable					

ANEXO 2

INSTRUMENTO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Reciba nuestro cordial saludo, para que se sirva responder el presente cuestionario, referente al desempeño laboral que realiza en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, datos que facilitará el desarrollo de esta investigación.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Las funciones que realizas en la Dirección Regional de Educación de Ucayali guarda relación con la cantidad de trabajo que te asignan					
02	El trabajo que realizas en Dirección Regional de Educación de Ucayali responde al cumplimiento de metas establecidas					
03	La Dirección Regional de Educación de Ucayali tiene establecido metas importantes en un periodo establecido					
04	La Dirección Regional de Educación de Ucayali cuenta con recursos limitados, sin embargo, logras tus resultados esperados antes de lo programado					
05	La Dirección Regional de Educación de Ucayali cuenta con recursos limitados, sin embargo, logras tus resultados esperados en el momento programado					
06	La remuneración que percibes en la Dirección Regional de Educación de Ucayali permite cubrir todas las necesidades básicas					
07	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, cuenta con política de reconocimiento laboral distinto al remunerativo					
08	El trabajo que realizas en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, merece un reconocimiento fuera de lo					

	remunerativo					
09	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, cuenta con un manual que garantice la seguridad laboral de los trabajadores					
10	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, te brinda todos los beneficios laborales que te corresponde de acuerdo a Ley					
11	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, mantiene buenas relaciones interpersonales entre trabajadores, para el éxito del trabajo en equipo					
12	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, practica una comunicación efectiva entre trabajadores, para el éxito del trabajo en equipo					
13	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, los trabajadores se hacen responsables de sus errores.					
14	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, existe un conocimiento y respeto de las fortalezas y debilidades entre trabajadores					
15	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, está presente el respeto mutuo entre trabajadores durante el desarrollo del trabajo en equipo.					
16	Comprendes las tareas, procedimientos y técnicas del trabajo que desarrolla la Dirección Regional de Educación de Ucayali					
17	Participas en la toma de decisiones y solución de problemas que desarrolla la Dirección Regional de Educación de Ucayali					
18	Conoces las normas, procedimientos e instructivos propios del puesto de trabajo que realizas en la Dirección					

	Regional de Educación de Ucayali					
19	Muestra cortesía, prontitud y esmero para atender al público de los servicios que realizas en la Dirección Regional de Educación de Ucayali					
20	Muestra una adecuada apariencia personal para presentarse en el puesto de trabajo que te asignaron en la Dirección Regional de Educación de Ucayali					

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CONDICIONES DEL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema general: ¿Cómo las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018? **Problemas específicos:** a) ¿Cómo las condiciones del entorno se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018? b) ¿Cómo las condiciones de riesgo se relacionan con el desempeño laboral de	**Objetivo general:** Evaluar cómo las condiciones del trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018 **Objetivos específicos:** a) Evaluar cómo las condiciones del entorno se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018. b) Analizar cómo las condiciones de riesgo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la	**Hipótesis general:** Las condiciones del trabajo y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018. **Hipótesis específicas:** a) Las condiciones del entorno y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018. b) Las condiciones de riesgo y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la	**Condiciones laborales**	Condiciones del Entorno	Espacios para realizar su trabajo
					Iluminación
					Equipos informáticos
					Protección contra incendios y riesgos de sismo
				Condiciones de Riesgo	Contaminación del aire
					Riesgos eléctricos
					Temperaturas extremas
					Incendio y explosión
				Condiciones sobre los Servicios del Centro de Trabajo	Servicios higiénicos
					Botiquines
					Mobiliario
					Vías de evacuación
				Condiciones de Tiempo	Duración de la jornada
					Horas extras
					Periodos de descanso
					Status
			Desempeño Laboral	Productividad	Nivel de producción del personal
					Cumplimiento de las metas del trabajador
					Eficiencia del trabajador.
					Eficacia del trabajador.
				Satisfacción De Trabajo	Remuneración salarial
					Reconocimiento laboral
					Seguridad laboral
					Beneficios laborales
				Trabajo En Equipo	Relaciones

los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018? c) ¿Cómo las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018? d) ¿Cómo la condición horaria se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018?	Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018. c) Calificar cómo las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018. d) Precisar cómo la condición horaria se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018.	Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018. c) Las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, el 2018. d) La condición horaria y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2018.			interpersonales
					Comunicación
					Cooperación
					Respeto
				Conocimiento Del Trabajo	Comprensión de tareas, procedimientos y técnicas del trabajo
					Toma de decisiones y solución de problemas
					Conoce normas, procedimientos e instructivos propios del puesto de trabajo
					Agradece y reconoce a tus clientes