



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

“ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO FÍSICO DE TRABAJO DE LA
OFICINA DE TESORERÍA DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
2019”

Presentado por:

Bach. Jose Edison Cornejo Quispe

Para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración

Asesor:

Dr. Jose Humberto Vega Centeno Villena

Cusco – Perú

2019



PRESENTACIÓN

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

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada “ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO FÍSICO DE TRABAJO DE LA OFICINA DE TESORERÍA DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO 2019”, con el objeto de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación aborda la situación problemática y realiza el proceso metodológico correspondiente.

Atentamente,

Bach. Cornejo Quispe, Jose Edison



AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios, por brindarme la fuerza y sabiduría necesaria para continuar con este proceso de conseguir mis deseos más anhelados.

A la Universidad Andina del Cusco, mi alma mater quien en sus aulas me ha cobijado y me ha formado como un hombre de bien, con conocimientos científico técnicos para cumplir mi propósito en la sociedad.

A mi asesor Dr. José Humberto Vega Centeno Villena, por su orientación y apoyo brindado en todo el proceso de elaboración de este trabajo, quien compartió conmigo sus conocimientos, que me permitieron aprender muchas más cosas y por su sincera amistad.

A mis dictaminantes Mg. Shirley Villafuerte Salazar y Mg. Ana Cecilia Chávez Chacón, por haberme apoyado en las correcciones y haberme brindado recomendaciones en todo el proceso de elaboración del presente trabajo de investigación.

A todos los profesores de la Universidad Andina del Cusco que compartieron sus conocimientos, experiencias y me apoyaron día a día, gracias a ellos pude crecer como persona y como profesional.



DEDICATORIA

A mis padres, José y Gregoria, por todo su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años de apoyo incondicional, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí.

A mis hermanos por estar siempre presentes todo el tiempo y por el apoyo moral que me brindan día a día a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito y en especial a la persona quien amo Estrella; quien es la que me motiva, me apoya incondicionalmente y es mi soporte emocional impulsándome a ser una mejor persona y un profesional a carta cabal.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN..... ii
AGRADECIMIENTO..... iii
DEDICATORIA iv
ÍNDICE v
ÍNDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE FIGURAS x
RESUMEN xi
ABSTRACT xii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema 1
1.2. Formulación del problema 3
 1.2.1. Problema general 3
 1.2.2. Problemas específicos 3
1.3. Objetivos de la investigación 4
 1.3.1. Objetivo general 4
 1.3.2. Objetivos específicos 4
1.4. Justificación de la investigación 4
 1.4.1. Relevancia social 4
 1.4.2. Implicancias prácticas 5
 1.4.3. Valor teórico 5
 1.4.4. Utilidad metodológica 5
 1.4.5. Viabilidad o factibilidad 5
1.5. Delimitación de la investigación 6



1.5.1. Delimitación Temporal 6
1.5.2. Delimitación Espacial 6
1.5.3. Delimitación Conceptual 6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación 7
 2.1.2. Antecedentes Nacionales 7
 2.1.3. Antecedentes Locales 11
2.2. Bases teóricas 12
 2.2.1. Organización del entorno físico 12
 2.2.1.1. Importancia de la organización de entorno físico..... 13
 2.2.1.2. Orden del entorno físico de trabajo 14
 2.2.1.3. Limpieza del entorno físico de trabajo 14
 2.2.1.4. Mantenimiento del entorno físico de trabajo 15
 2.2.1.5. Ubicación física de áreas de trabajo 15
 2.2.2. Condiciones de trabajo..... 15
 2.2.3. Teoría de los dos factores de Herzberg..... 16
 2.2.4. Higiene Industrial 18
 2.2.4.1. Importancia de la higiene industrial 18
 2.2.4.2. Objetivo de la higiene industrial 19
 2.2.4.3. Partes de la higiene industrial..... 20
 2.2.5. Seguridad en el trabajo 21
 2.2.6. Factores de riesgo laboral 23
 2.2.6.1. Factores de seguridad..... 23
 2.2.6.2. Factores derivados de las características del trabajo 23
 2.2.6.3. Factores derivados de la organización del trabajo..... 23



- 2.2.6.4. Factores de origen físico, químico o biológico 24
- 2.2.7. Dimensiones de la organización del entorno físico 24
 - 2.2.7.1. Condiciones medioambientales 24
 - 2.2.7.2. Disposición y tipo de materiales auxiliares..... 26
 - 2.2.7.3. Mobiliario..... 27
- 2.2.8. Recursos organizacionales 29
 - 2.2.8.1. Recursos físicos y materiales 30
- 2.3. Marco conceptual 30
- 2.4. Variable 31
 - 2.4.1. Variables 31
 - 2.4.2. Conceptualización de la variable..... 31
 - 2.4.3. Operacionalización de variables..... 32

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

- 3.1. Tipo de investigación 33
- 3.2. Enfoque de investigación..... 33
- 3.3. Diseño de la investigación 33
- 3.4. Alcance de la investigación 33
- 3.5. Población y muestra de la investigación..... 34
 - 3.5.1. Población..... 34
 - 3.5.2. Muestra 34
- 3.6. Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos 34
 - 3.6.1. Técnica(s)..... 34
 - 3.6.2. Instrumento(s) 34
- 3.7. Procesamiento de datos 34



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado..... 35

 4.1.1. Presentación del instrumento 35

 4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado 36

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable organización del entorno físico 37

 4.2.1. Condiciones medioambientales..... 37

 4.2.2. Disposición y tipo de materiales auxiliares..... 42

 4.2.3. Mobiliario..... 46

4.3. Resultado de la variable organización del entorno físico 51

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos 55

5.2. Comparación crítica con la literatura existente..... 55

5.3. Implicancias del estudio 57

CONCLUSIONES 58

RECOMENDACIONES 61

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 63

ANEXOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable 31

Tabla 2: Operacionalización de la variable 32

Tabla 3: Distribución de los ítems del cuestionario 35

Tabla 4: Descripción de la Baremación y escala de interpretación 36

Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad 36

Tabla 6: Indicadores de la dimensión condiciones medioambientales 37

Tabla 7: Condiciones medioambientales..... 39

Tabla 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión factores individuales..... 41

Tabla 9: Indicadores de la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares 42

Tabla 10: Disposición y tipo de materiales auxiliares 44

Tabla 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares 45

Tabla 12: Indicadores de la dimensión mobiliario 47

Tabla 13: Mobiliario 49

Tabla 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión mobiliario 50

Tabla 15: Organización del entorno físico 51

Tabla 16: Comparación promedio de las dimensiones de la variable organización del entorno físico 53



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indicadores de la dimensión condiciones medioambientales.....	38
Figura 2: Condiciones medioambientales	40
Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones medioambientales	41
Figura 4: Indicadores de la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares	43
Figura 5: Disposición y tipos de materiales auxiliares	44
Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares	46
Figura 7: Indicadores de la dimensión mobiliario	47
Figura 8: Mobiliario	49
Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión mobiliario.....	50
Figura 10: Organización del entorno físico.....	52
Figura 11: Comparación promedio de las dimensiones de la variable organización del entorno físico	53



RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019”, tiene como objetivo general conocer como es la organización del entorno físico de trabajo de dicha institución. El tipo de investigación que se realizó es básico, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo; la población de estudio estuvo conformado por 36 colaboradores, para la cual se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario, el cual fue elaborado específicamente para este trabajo; mediante la cual se recopiló los datos que finalmente se procesaron. La muestra, se toma al total de la población. Los resultados fueron procesados por los programas estadísticos SPSS y Excel los cuales se encuentran presentados en figuras y tablas. Al conocer los resultados de la variable se comprobó que la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019, es muy inadecuada con un promedio de 1.52 como se muestra con el resultado; en la dimensión condiciones medioambientales, los colaboradores de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco señalan que es muy inadecuada con un promedio de 1.69, en cuanto a la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares, los colaboradores afirman que es muy inadecuada con un promedio de 1.56, finalmente la dimensión mobiliario con un promedio de 1.31 es muy inadecuada.

Palabras clave: Organización del entorno físico.

**ABSTRACT**

The present research work "Organization of the physical working environment of the treasury office of the Regional Government of Cusco 2019", has as a general objective to know how is the organization of the physical working environment of said institution. The type of research that was carried out is basic, with a quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope; the study population consisted of 36 collaborators, for which the survey technique was used and the questionnaire instrument, which was developed specifically for this work; through which the data that was finally processed was collected. The sample is taken to the total population. The results were processed by the SPSS and Excel statistical programs, which are presented in figures and tables. When knowing the results of the variable it was proved that the organization of the physical working environment of the treasury office of the Regional Government of Cusco 2019, is very inadequate with an average of 1.52 as shown with the result; In the environmental conditions dimension, the collaborators of the treasury office of the Cusco Regional Government point out that it is very inadequate with an average of 1.69, in terms of the size and type of auxiliary materials, the collaborators say that it is very inadequate with a average of 1.56, finally the furniture dimension with an average of 1.31 is very inadequate.

Keywords: Organization of the physical environment.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

A inicios de la Revolución industrial se dieron los primeros inventos y descubrimientos tecnológicos y científicos los cuales contribuyeron en la mecanización de la industria, una de las maquinas que ayudo en la construcción y aceleración de este proceso fue la máquina de vapor por un lado y por el otro el spinning Jenny, una maquina desarrollada para la industria textil. Dando como inicio a las primeras industrias manufactureras, las que contaban con grandes extensiones de espacio para sus industrias, he ahí la organización de entorno físico, que permitió tener una adecuada distribución y disposición de maquinarias y equipos, fue parte fundamental para conseguir mayor eficiencia para maximizar la economía en el trabajo, al mismo tiempo generando mayor seguridad y satisfacción de los trabajadores.

Hoy en día las organizaciones a nivel mundial están en constante cambio, afrontando nuevos retos a raíz de la globalización por lo que ponen mayor énfasis en buscar mayor comodidad y seguridad en sus instalaciones y áreas de trabajo, con la finalidad de maximizar su rendimiento y ganancias, reduciendo costes en lo que refiere la creación de nuevas áreas de trabajo, reduciendo los espacios y distribuyendo de manera adecuada sus áreas de trabajo. La organización del entorno físico es muy importante, ya que esta nos permitirá tener mayor control del entorno de trabajo, la distribución adecuada, la comodidad, seguridad y mejor funcionamiento de áreas dentro de una organización.

A nivel nacional se vio un crecimiento considerable en lo que se refiere a empresas y organizaciones gubernamentales, las cuales han desarrollado diferentes métodos de organización del entorno físico de trabajo con la finalidad de brindar comodidad y seguridad a sus colaboradores y a la vez conseguir un mayor rendimiento en cada actividad que se desarrolla, teniendo en cuenta la buena distribución de equipos, espacios de trabajo y materiales.



Para Gonzalez Jimenez (2016) La organización del entorno físico es fundamental para el buen rendimiento, el funcionamiento y la mejora de las relaciones laborales. Influye de forma importante en aspectos tales como la interdependencia de sus integrantes con respecto a sus metas, la diferenciación de roles e incluso en la coordinación con otras áreas o unidades.

En la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco se observó una problemática en la organización del entorno físico de trabajo, en lo que se refiere a las condiciones medioambientales, la iluminación artificial y natural no tienen una correcta proporción dentro de la oficina, se observó luz insuficiente, la misma que genera fatiga visual y no les permite a los colaboradores realizar su actividades de una manera óptima, por otro lado constantemente existen ruidos molestos generados por vehículos que entran y salen de la institución los cuales causan malestar y distracción en los colaboradores. Así también se ve una decoración desordenada por la aglomeración diversos objetos y mobiliarios mal ubicados en la oficina, lo cual influye de manera negativa en los colaboradores.

En cuanto a la disposición y tipo de materiales auxiliares, en lo que refiere a elementos de distribución se observó que la distribución de departamentos es inadecuada, dentro de las instalaciones existen espacios de trabajo reducidos los cuales no les permite a los colaboradores desplazarse y desarrollar su actividades, también se observó un buen número de practicantes profesionales aglomerados en una solo espacio de trabajo lo que da lugar a oficinas turgurizadas y sobrepobladas, las mismas que no brindan el confort necesario a los colaboradores, en lo que refiere a los elementos de accesibilidad se observó que existen algunos desniveles en algunas partes de la oficina, las cuales generan tropiezos y hasta caídas de los colaboradores, el mobiliario mal ubicado y distribuido de la oficina no permite una movilidad efectiva de los colaboradores, lo que genera caminatas innecesarias, por otro lado, en lo que se refiere a los elementos de evacuación, los extintores y alarmas no están bien ubicados, las señalización de entradas y salidas no se encuentran bien visibles, lo cual no le permite a los colaboradores desplazarse por los puntos más seguros de las instalaciones de la oficina en casos de emergencia.

En lo que refiere a mobiliario se observó que las sillas y mesas no cumplen con los parámetros ergonómicos necesarios para preservar la salud de los colaboradores, los



cuales dificultan a los mismos desarrollar sus actividades de una manera óptima, al mismo tiempo deterioran la salud de los colaboradores, así mismo los demás muebles de la oficina no guardan simetría entre ambiente de trabajo y estructura, generando malestar en los colaboradores y visitantes, los mismos que también ya cumplieron con su ciclo de vida útil hace décadas atrás, motivo por el que no guardan seguridad necesaria para los archivos y documentos, por otro lado los equipos informáticos en gran parte se encuentran en malas condiciones e inoperativos, como es el caso de CPUs, monitores e impresoras que no son periódicamente revisadas bajo un criterio de mantenimiento periódico, por lo que a su vez se encuentran desactualizados y con algunos problemas de sistema, las cuales no le permiten a los colaboradores desarrollar sus actividades cotidianas.

Por lo dicho anteriormente, de continuar con esta situación descrita en párrafos anteriores, la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco verá afectado el funcionamiento adecuado de sus instalaciones, el rendimiento, relaciones laborales y salud de sus colaboradores. Por lo mismo que en la presente investigación se formulan las interrogantes siguientes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo son condiciones medioambientales de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019?

¿Cómo es la disposición y tipo de materiales auxiliares de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019?



¿Cómo es el mobiliario de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Conocer como es la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Conocer como son las condiciones medioambientales de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019.

Conocer como es la disposición y tipo de materiales auxiliares de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019.

Conocer como es el mobiliario de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

La investigación es relevante ya que su estudio abordó la problemática concerniente a la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019, la cual permitió dar conocer y entender objetivamente la variable principalmente a los colaboradores y a la institución, la cual le permitirá tener un funcionamiento adecuado de su entorno físico con la finalidad de lograr mayores resultados y satisfacción de sus colaboradores.



1.4.2. Implicancias prácticas

Los resultados de la presente investigación fueron de utilidad práctica para la oficina de tesorería del gobierno regional del Cusco. Ya que a través de este trabajo de investigación se proporcionó recomendaciones que ayudaran a superar la problemática de la organización del entorno físico de dicha organización pública.

1.4.3. Valor teórico

El presente trabajo de investigación tiene un valor teórico, ya que esta cuenta con un contenido apoyado por teorías sustentadas y comprobadas por los diferentes autores.

1.4.4. Utilidad metodológica

El presente trabajo de investigación posee utilidad metodológica, ya que esta recurre a métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos establecidos y confiables para el desarrollo de la investigación, que nos permitió conocer la organización del entorno físico de la oficina de tesorería del gobierno regional del Cusco.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

El presente trabajo de investigación se realizó gracias a que se contó con los recursos necesarios para la investigación, la disponibilidad de tiempo y acceso a la información requerida de la oficina de tesorería del gobierno regional del Cusco.



1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

La descripción y análisis del trabajo de investigación fue realizado en los meses de actividad de la institución tomándose en cuenta desde el mes de febrero al mes mayo de actividad de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco del año 2019

1.5.2. Delimitación Espacial

La investigación fue realizada en la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco.

1.5.3. Delimitación Conceptual

La presente investigación se delimita conceptualmente desde las bases teóricas de la variable organización del entorno físico hasta las bases teóricas de las dimensiones e indicadores. Las mismas que servirán de un soporte técnico científico a la presente investigación.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

- A. La investigación realizada por (Ocsa Mares & Huayra Huamani, 2017) de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, que lleva como título “Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017” Para optar Título Profesional de Licenciado en Administración en la cual los autores arribaron a las siguientes conclusiones:

Primero: “Se ha identificado tres condiciones medioambientales a las que están expuestos el personal del área de mantenimiento de la empresa DCR Minería y Construcción, la primera es la iluminación, al respecto podemos señalar que es inadecuada e insuficiente, lo que ocasiona fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso del trabajador y provoca deficiencias en la calidad de trabajo, la segunda condición es la temperatura ambiental, donde se ha determinado que no es la adecuada, perjudicando la ejecución de las actividades y por ultimo tenemos el ruido, que afecta directamente la salud de los trabajadores, debido a los equipos y maquinarias ruidosas además los trabajadores usan inadecuadamente los equipos de protección auditiva como orejeras o tapones”.

Segundo: “Con respecto a las condiciones de tiempo se concluye que las condiciones que son la jornada de trabajo, las horas extras, los tiempos de descanso de los trabajadores del área de mantenimiento, están sujetas a las normativas vigentes y por estar cumpliendo a cabalidad dicha norma lo cual no genera problemas para los trabajadores ni la empresa”.

Tercero: “Con respecto a las condiciones sociales, la relación entre compañeros es buena y esto permite que se dé un adecuado clima laboral



en el área de mantenimiento; sin embargo, las relaciones interpersonales con el jefe o supervisores no son las óptimas, generando que las críticas que da el jefe a los trabajadores sean mal interpretadas y el trabajador perciba que sus opiniones no son tomadas en cuenta, y la empresa les reste importancia, provoca en ellos malestar y un ambiente hostil en el área”.

Cuarto: “Respecto a las condiciones de trabajo, se puede inferir que las condiciones que más perjudican a los trabajadores en la ejecución de sus labores es la intensidad del ruido, inadecuada iluminación, la deficiente ventilación, la ropa inapropiada que no está acorde a las condiciones climáticas, la deficiente disponibilidad y uso de equipos de protección personal, por último en las condiciones sociales se evidencia que las relaciones entre jefe y trabajador no son las mejores y esto conlleva a que se tenga un ambiente laboral hostil siendo ello el principal limitante para el desempeño del personal que labora en el área de mantenimiento de la empresa DCR Minería y Construcción”.

Quinto: “Con relación a los aspectos positivos la empresa cumple con la normativa vigente en relación a la jornada de trabajo, tiempos de descanso y sobretiempos esto permite que el personal de mantenimiento tenga las condiciones de tiempo óptimas para su labor, reflejándose en su buen desempeño, por ende, repercutirá en elevar la productividad en la empresa sin dejar de mencionar que también se reducirá las enfermedades ocupacionales”.

“Dentro de los aspectos el más representante es la comunicación entre compañeros, es buena, además tienen predisposición a realizar el trabajo en equipo, esto conlleva que el ambiente laboral sea motivador y satisfactorio para el trabajador permitiendo que se realicen las labores de forma eficiente”.

- B. La investigación realizada por (La Rosa, 2017) de la Pontificia Universidad Católica del Perú, que lleva como título “Condiciones laborales de los docentes del nivel inicial: Un estudio sobre la percepción



de su salud y seguridad laboral.” Para optar el grado de Magister Educación con mención en Gestión Educativa, en la cual el autor arribo a las siguientes conclusiones:

En relación al primer objetivo específico de la investigación de identificar los problemas de salud y seguridad laboral, reportados por los docentes de una institución educativa privada del nivel inicial, podemos señalar que las docentes del caso estudiado expresan experimentar o haber experimentado problemas de salud y seguridad relacionados a su trabajo.

- Sobre su salud, y siguiendo la definición de salud de la OMS (salud física mental y social), las docentes expresan que su labor afecta su salud física presentando tres principales problemas: enfermedades y dolencias del aparato respiratorio; mayoritariamente disfonías y faringitis; a consecuencia del esfuerzo vocal que realizan. También presentan dolencias osteo-musculares debido a exigencias ergonómicas características de la profesión docente del nivel educativo inicial. Otro factor que afecta su salud física son las enfermedades infecto-contagiosas, al estar expuestas a contraer enfermedades que los niños traen, por su propia edad y por estar en contacto con sus secreciones al estar a su cuidado. En relación a su salud mental, las docentes expresan haber experimentado estrés laboral como consecuencia de la carga laboral dentro y fuera del horario escolar que les exige completar el trabajo en su tiempo familiar; así como por las relaciones sociales con los padres de familia (que pueden llegar a ser hostiles). En relación a su salud social, las docentes expresan que hay inequidad salarial lo que les genera un amplio sentimiento de insatisfacción laboral.
- Sobre la seguridad laboral, este es un elemento que no ha sido identificado de forma explícita por el propio docente; sin embargo, sus afirmaciones nos revelan que se siente expuesto a factores de riesgo que ponen en peligro su integridad (salud y seguridad). Los factores de riesgo identificados a través de las percepciones de los



docentes están relacionados a: condiciones generales de infraestructura, condiciones de seguridad, riesgos de contaminación, carga de trabajo y organización del trabajo.

En relación al segundo objetivo específico de la investigación, de describir y analizar las percepciones de los docentes sobre las condiciones laborales que intervienen negativamente en su salud y seguridad, en una institución educativa privada del nivel inicial, podemos señalar que:

- Hay ciertas condiciones laborales, características del trabajo como docentes del nivel educativo inicial, que intervienen negativamente en su salud, según la percepción de los propios docentes. En relación al tiempo de trabajo y descanso, no se respeta la jornada escolar, y los docentes deben realizar actividades extracurriculares fuera de los días de trabajo y cumpliendo horas extras que no son remuneradas. Además, señalan la carga laboral no les permite descansar en su tiempo libre, pues deben cumplir con trabajos pendientes dentro de su horario familiar. Asimismo, durante el horario escolar no cuentan con tiempos de descanso hasta el final de la jornada. Estas condiciones laborales afectan su salud física, mental y social.
- Las condiciones materiales es otro elemento que interviene negativamente en su salud, pues los docentes expresan que están expuestos a riesgos y accidentes debido a la infraestructura del centro, los materiales (mobiliario) y las exigencias ergonómicas de su labor. En relación a la infraestructura presentan preocupación ante los movimientos sísmicos, sobre el mobiliario expresan riesgos por accidentes y golpes, así como por exigencias ergonómicas de posturas no adecuadas que deben asumir ante la falta de mobiliario pensando para ellos (debido a que todo está condicionado para niños menores de 05 años). En relación a las exigencias ergonómicas presentan problemas físicos (osteo-musculares) como consecuencia de asumir posturas para trabajar a la altura de los niños.



- Las condiciones sociales de su labor son otro aspecto que señalan interviene negativamente en su salud, el aspecto que más interviene es el de la insatisfacción laboral. La salud social de los docentes se ve afectada por las bajas remuneraciones que reciben, por el desprestigio de la carrera y por la falta de reconocimiento y valor hacia su trabajo. Por otro lado, las condiciones laborales de salud son otro aspecto que les afecta. Todos los docentes del caso expresan el no poder hacer ejercicio de su derecho al descanso médico, pues los centros laborales y los empleadores lo impiden. Además, los docentes desconocen la existencia de políticas que velen por su salud y seguridad, por lo cual no las exigen.

2.1.2. Antecedentes Locales

La investigación realizada por (Hilario Soto, 2016) de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco “Condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal en el policlínico Santa Rosa de la Región de sanidad de la Policía Nacional del Perú - Cusco. 2016” Para optar Grado de Magister en Administración, mención en Gerencia de la Educación, en la cual el autor arribo a las siguientes conclusiones:

Primero: “Estadísticamente, si existe relación entre condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal policlínico del REGSAN de la PNP del Cusco, ya que, al someter las hipótesis a la prueba estadística no paramétrica de Pearson, cuyo valor fue 0.697, con un $P= 0,000 >0,05$, aceptando la hipótesis alternativa, lo que quiere decir que ambas variables son dependientes entre sí”.

Segundo: “Las condiciones de trabajo según la dimensión entorno físico en las que laboral el personal del policlínico del REGSAN de la PNP del Cusco, en su mayoría son condiciones inadecuadas, que no sintiéndose cómodo para realizar sus labores como profesional, así mismo no hay ambiente laboral que le brinde seguridad física, falta de un ambiente laboral con ventilación, temperatura y finalmente la infraestructura inadecuadas. Del mismo modo, la



dimensión de disponibilidad de recurso, tienen dificultades para el servicio de los usuarios. Y finalmente, con la dimensión beneficios laborales, suele presentarse con descontento y repercute directamente en el desempeño laboral del personal de la institución”.

Tercero: “En nivel de desempeño laboral del personal policlínico del REGSAN de la PNP del Cusco, es regular. La apreciación del personal policlínico es favorable respecto a la calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo, y compromiso institucional. En lo personal, es ordenado, responsable y se desenvuelve en forma ética. En la motivación fomenta la participación, expectativas y refuerza el interés en los servicios en la institución. El personal policlínico del REGSAN de la PNP del Cusco, brindan orientación a la forma como el colaborador cumple su rol en el trabajo cotidiano, motiva el trabajo en equipo, dialoga y aconseja a los demás trabajadores administrativos del personal policlínico”.

Cuarto: “La implementación de las acciones de condiciones de trabajo permitirá mejorar en el desempeño laboral del personal Policlínico Santa Rosa de la Región de Sanidad de la Policía Nacional del Perú – Cusco, debe ser basados con los objetivos de la organización y los agentes de la institución, influyendo positivamente en la condición de trabajo y por ende mejorar el desempeño laboral del personal policlínico, lo cual significa una adecuada valoración del personal policlínico para una participación proactiva en la Región de Sanidad de la Policía Nacional del Perú – Cusco”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Organización del entorno físico

(Gonzalez Jimenez, 2016) La organización del entorno físico es fundamental para el buen rendimiento, el funcionamiento y la mejora de las relaciones laborales. Influye de forma importante en aspectos tales como la interdependencia de sus integrantes con respecto a sus metas, la diferenciación de roles e incluso en la coordinación con otras áreas o unidades.



(Bartolome Perez, 2018) Para el correcto desarrollo de las tareas a desempeñar en un puesto de trabajo debe existir una organización del entorno físico de trabajo que lo facilite ya que además de una perfecta organización de las áreas funcionales existen otros factores que son beneficiosos para cumplir los objetivos de una organización empresarial.

(Torres Martin, 2015) El entorno físico de acogida está formado por el conjunto de dependencias, instalaciones, mobiliario y demás elementos auxiliares que entran en contacto con las personas que visitan la organización. El acondicionamiento de estas instalaciones influye en la imagen que los visitantes se llevan de la empresa.

2.2.1.1.Importancia de la organización de entorno físico

(Serrano, 2014) El entorno físico influye en el resultado mucho más de lo que pensamos. Principalmente lo hace de tres formas:

- a. Valor objetivo del inmueble: este sería el valor que se nos ocurre a todos.
- b. Imagen que proyecta: el entorno físico es potente transmisor de mensajes. Es una carta de presentación hacia los empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general. Debe ser coherente con la imagen de la empresa, por ejemplo, a través del marketing.
- c. Influencia en el desempeño y satisfacción: hay muchos estudios sobre ergonomía que demuestran como un entorno físico correcto, con las instalaciones adecuadas y bien diseñadas, contribuye en la salud y seguridad de los trabajadores. Constituye, por lo tanto, a reducir el absentismo, por ejemplo, motivados por dolores de espalda e incluso contagios (resfriados, gripes y otras enfermedades similares).



Lo más importante es tener en cuenta que no hay fórmulas que sirvan para todos. Cada empresa es diferente y por lo tanto su diseño debe ser adaptado a sus necesidades.

(Canton Hernandez, 2014) El entorno donde vivimos puede decir mucho de nosotros, de cómo somos, de nuestros gustos, de nuestros deseos. Por lo tanto, dependiendo de su organización, este va a influir en nuestro estado de ánimo o en nuestra sensación de confort.

Por ejemplo, un espacio desordenado puede ponernos nerviosos, un espacio sucio puede producirnos rechazo, un espacio en el que haga mucho frío o calor no nos permitirá estar relajados, un espacio en el que no podamos sentarnos junto a otras personas de forma cómoda no facilitara nuestra conversación con los demás, un espacio con barreras arquitectónicas no nos permitirá desplazarnos libremente, un espacio en el que no estén eliminadas las situaciones de peligro nos permitirá sentirnos seguros. Es necesario darle una importancia relevante a la organización del espacio para crear y potenciar ambientes adecuados, seguros e idóneos a los fines para los que están destinados.

2.2.1.2.Orden del entorno físico de trabajo

“Se debe garantizar la utilización sin obstáculos ni dificultades de las zonas de paso, salidas y vías de circulación, tanto las ordinarias como las de emergencia” (Rojo Franco, 2015).

2.2.1.3.Limpieza del entorno físico de trabajo

(Rojo Franco, 2015) Los lugares de trabajo se deben limpiar de forma periódica y siempre que sea necesario para mantenerlos en todo momento en las condiciones higiénicas adecuadas. Las características de los suelos, techos y paredes serán tales que permitan dicha limpieza y mantenimiento. Se eliminarán con rapidez los desperdicios, las manchas de grasa, los residuos de sustancias peligrosas y demás



productos residuales que puedan originar accidentes o contaminar el ambiente de trabajo. Las operaciones de limpieza no deberán constituir por sí mismas una fuente de riesgo para los trabajadores que las efectúen o para terceros, y se deberán realizar en los momentos, de la forma y con los medios más adecuados.

2.2.1.4. Mantenimiento del entorno físico de trabajo

(Rojo Franco, 2015) Los lugares de trabajo y sus instalaciones deben ser objeto de un mantenimiento periódico, de forma que sus condiciones de funcionamiento satisfagan siempre las especificaciones del proyecto, subsanándose con rapidez las deficiencias que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores. Si se utiliza una instalación de ventilación, se deberá mantener en buen estado de funcionamiento y un sistema de control que indique cualquier avería. En el caso de las instalaciones de protección, el mantenimiento incluirá el control de su funcionamiento.

2.2.1.5. Ubicación física de áreas de trabajo

“En cualquier organización es muy importante la forma en que se encuentran ubicadas sus distintas áreas de trabajo. La mejor o peor distribución de las mismas repercute en la mayor o menor productividad de sus empleados en sus respectivos puestos” (Herrero Domingo & Sanchez Estella, 2014).

2.2.2. Condiciones de trabajo

(Chiavenato, 2011) Comprenden las condiciones del ambiente en que se realiza el trabajo, si lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, o si exige del ocupante una sólida adaptación para mantener la productividad y el rendimiento en sus funciones. Evalúan el grado de adaptación de la persona al ambiente y al equipo de trabajo para facilitarle su desempeño.



(Baraza Sánchez, 2015) “Las condiciones de trabajo expresan las relaciones del trabajador con su medio de trabajo, definen una tarea concreta y el entorno en el que ésta se desempeña. Cuando estas variables definen las condiciones físicas, químicas o biológicas del medio de trabajo, hablamos del área de higiene industrial”.

(Hena Robledo, 2014) Las condiciones de trabajo son consustanciales con el proceso de trabajo y hacen referencia al conjunto de factores que actúan sobre el individuo en relación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias, tanto para el propio individuo, como para la empresa. Estos factores que constituyen las condiciones y el ambiente de trabajo, le son impuestas al trabajador, en y por su trabajo, de las siguientes maneras:

- ✓ Las condiciones de ejecución: cómo, con qué u en qué condiciones lo debe hacer.
- ✓ La naturaleza y el objeto de trabajo: las propiedades físicas, químicas y biológicas de los elementos que son convertidos en objetos de trabajo.
- ✓ Los niveles de producción y la intensidad de trabajo: determinan el consumo de la fuerza de trabajo que implican formas de desgaste del trabajador.

2.2.3. Teoría de los dos factores de Herzberg

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

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



tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en la gente. La expresión “higiene” refleja un carácter preventivo y profiláctico. Cuando estos factores son excelentes sólo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Sin embargo, cuando son precarios provocan insatisfacción. Por ello los llamados factores de insatisfacción incluyen:

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

Los factores higiénicos están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias.

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

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

Los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personales. Están relacionados con las necesidades secundarias.



2.2.4. Higiene Industrial

(Baraza Sánchez, 2015) “La higiene industrial es la ciencia y arte dedicados a la identificación, medida, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por el lugar de trabajo y que pueden ocasionar enfermedades, destruir la salud y el bienestar o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de la comunidad”.

Según la American Industrial Hygiene Association citado por (Herrick, 2014) La higiene industrial es la ciencia de la anticipación, la identificación, la evaluación y el control de los riesgos que se originan en el lugar de trabajo o en relación con él y que pueden poner en peligro la salud y el bienestar de los trabajadores, teniendo también en cuenta su posible repercusión en las comunidades vecinas y en el medio ambiente en general.

“La higiene industrial o higiene de trabajo puede entenderse como la serie de principios a seguirse para preservar la salud en las condiciones ambientales del trabajo”. (Menéndez Díez, 2009, pág. 272)

(Werther & Davis, 2008) La higiene en el trabajo abarca el ambiente laboral, es decir, las condiciones del lugar donde se trabaja. En otras palabras, es la relación que existe entre el medio de trabajo y los hábitos personales del trabajador.

Una enfermedad de trabajo se entiende como todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.

2.2.4.1. Importancia de la higiene industrial

(Floria, 2013) El objeto de la higiene industrial es la prevención de las enfermedades profesionales causadas por los contaminantes físicos, químicos o biológicos que actúan sobre los trabajadores. La



metodología de aplicación de la higiene industrial está basada en la identificación, medición, evaluación y control de los contaminantes presentes en el ambiente de trabajo.

Se trata, por tanto, de una técnica preventiva, no médica, encaminada a evitar las enfermedades profesionales, cuyas acciones han de llevarse a cabo con la antelación necesaria para aquellas no lleguen a manifestarse.

2.2.4.2. Objetivo de la higiene industrial

(Grau Rios & Grau Saenz, 2011) La higiene industrial puede considerarse como una parte de las Ciencias Ambientales, que se limita al ambiente exclusivamente de trabajo, con el objetivo particular de proteger adecuadamente a los trabajadores de los riesgos que pueden estar expuestos con la ocasión de su trabajo por la existencia de agentes físicos, químicos y biológicos.

Pero precisamente el ambiente de trabajo puede ser sumamente complejo por la naturaleza y variedad de agentes a los que pueden estar expuestos los trabajadores. Sin embargo, salvo excepciones, estas exposiciones no son continuadas sino intermitentes, es decir, repartidas en jornadas de 7 a 8 horas diarias y semanas de unas 40 horas, con descanso semanal.

(Chiavenato, 2011) La higiene en el trabajo o higiene industrial, es eminentemente preventiva, haya que se dirige a la salud y al bienestar del trabajador para evitar que éste se enferme o se ausente de manera temporal o definitiva del trabajo. Entre los objetivos principales de la higiene en el trabajo están:

- Eliminación de las causas de enfermedad profesional.
- Reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos.



- Prevención del empeoramiento de enfermedades y lesiones.
- Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad por medio del control del ambiente de trabajo.

La higiene en el trabajo implica el estudio y control de las condiciones de trabajo, variables situacionales que influyen de manera poderosa en el comportamiento humano.

2.2.4.3. Partes de la higiene industrial

(Grau Rios & Grau Saenz, 2011) Para llevar a cabo funciones y objetivos de la higiene industrial, la identificación, medida y control de los ambientes laborales con el fin de prevenir la aparición de enfermedades, la higiene industrial se estructura en cuatro ramas, a las que corresponden los siguientes objetivos y funciones.

- A. Higiene básica o teórica:** La más importante, ya que sienta las bases de actuación de las otras tres. Su objetivo fundamental es establecer la relación dosis-respuesta, poniendo valores límite de referencia para cada agente contaminante, por debajo de los cuales la mayoría de los trabajadores pueden estar expuestos sin sufrir ningún riesgo o alteración funcional a lo largo de su vida laboral.
- B. Higiene de campo:** Tiene como objetivo principal acometer el estudio de la situación higiénica del ambiente de trabajo concreto de cada caso. Para ellos se desarrollan diversas funciones tales como:
 - a. Análisis de los puestos de trabajo que incluyen el estudio del proceso tecnológico producción, inventario de materias primas, productos y subproductos empleados, trabajadores expuestos, tiempo de trabajo, etc.
 - b. Identificación cualitativa de contaminantes



- c. Valoración de la situación higiénica mediante técnicas de medida directa y toma de muestra para su análisis posterior.
- d. Recogida de cualquier tipo de información que se de interés para la evaluación final de la situación higiénica de los puestos de trabajo.

C. Higiene analítica: Tiene como objetivo fundamental la identificación y análisis cuantitativo de los agentes contaminantes presentes en el puesto de trabajo, bien mediante medidas “in situ” o bien sobre muestras representativas tomadas en el puesto de trabajo utilizando las técnicas adecuadas (Higiene de campo). Dado el gran número de agentes contaminantes posibles y las bajas concentraciones en que generalmente se encuentran en el ambiente, las técnicas analíticas deben ser lo suficientemente sensibles precisas y específicas. También la higiene analítica colabora con la medicina del trabajo en el análisis de muestras biológicas (sangre, orina, tejidos...) Asimismo colabora con la higiene teórica y con la toxicológica para el establecimiento y revisión de valores límites de referencia.

D. Higiene operativa: Persigue la corrección técnica y el control del ambiente y de los puestos de trabajo que presenten riesgos higiénicos para reducirlo a límites tolerables para la salud. Para conseguir este objetivo se debe actuar sobre algunos de los tres aspectos siguientes:

- a. La fuente o foco contaminante.
- b. El medio ambiente en el que se propaga.
- c. Sobre el sujeto receptor, en este caso el trabajador.

2.2.5. Seguridad en el trabajo

(Chiavenato, 2011) La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir



accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. Los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. La seguridad es una responsabilidad de línea y una función de staff. En otras palabras, cada jefe es responsable de los asuntos de seguridad de su área, aunque exista en la organización un organismo de seguridad para asesorar a todas las jefaturas con relación a este asunto. Un plan de seguridad implica los siguientes requisitos:

- a. La seguridad en sí misma es una responsabilidad de línea y una función de staff frente a su especialización.
- b. Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad, el tamaño, la localización de la empresa, etc., determinan los medios materiales preventivos.
- c. La seguridad no debe limitarse sólo al área de producción. Las oficinas, los depósitos, etc., también ofrecen riesgos, cuyas implicaciones afectan a toda la empresa.
- d. El plan de seguridad implica la adaptación del hombre al trabajo (selección de personal), adaptación del trabajo al hombre (racionalización del trabajo), además de los factores sociopsicológicos, razón por la cual ciertas organizaciones vinculan la seguridad al órgano de recursos humanos.
- e. La seguridad en el trabajo en ciertas organizaciones puede llegar a movilizar todos los elementos para el entrenamiento y preparación de técnicos y operarios.



2.2.6. Factores de riesgo laboral

(Cabaleiro Portela, 2010) Como consecuencia de las condiciones en las que se trabaja aparecen los llamados factores de riesgo laboral que dan lugar a diferentes tipos de accidentes, enfermedades profesionales y efectos para la salud, tales como fatiga, estrés, etc. Se clasifican en cuatro grupos:

2.2.6.1. Factores de seguridad

Se refieren a las condiciones materiales que influyen en los accidentes laborales como, por ejemplo, los pasillos y superficies de tránsito, los equipos y los aparatos de elevación, los vehículos de transporte, las maquinas, las herramientas, los espacios en los que se trabaja, las instalaciones eléctricas, etc. Entre las consecuencias más habituales que se producen por la existencia de este tipo de factores de riesgo encontramos las lesiones del trabajador originadas por los elementos móviles de las maquinas, golpes, atrapamientos, cortes, caídas de materiales, lesiones por herramientas manuales o mecánicas, lesiones oculares, esguinces, aplastamientos, caídas, vuelcos de la maquinaria, quemaduras, asfixia, paro respiratorio, contactos eléctricos, etc.

2.2.6.2. Factores derivados de las características del trabajo

Contemplan los esfuerzos, la manipulación de las cargas, las posturas de trabajo, los niveles de atención requerida, la carga mental, etc., asociadas a cada tipo de actividad. Las consecuencias pueden ser: irritabilidad, falta de energía y voluntad, depresión, dolores de cabeza, mareos, insomnio, problemas digestivos, etc.

2.2.6.3. Factores derivados de la organización del trabajo

Se incluyen las tareas el trabajo, los trabajadores asignados a ellas, los horarios, las relaciones jerárquicas, la velocidad de ejecución, etc. Las



consecuencias pueden ser: fatiga, insatisfacción, estrés, problemas psicológicos, etc.

2.2.6.4. Factores de origen físico, químico o biológico

Los factores de origen físico hacen referencia a contaminantes físicos como el ruido, las vibraciones, la iluminación, la temperatura, la humedad, las radiaciones.

Los factores de origen químico son los que están presentes en el medio ambiente de trabajo en forma de gases, vapores, nieblas, aerosoles, humos, polvo, etc., y que se combinan con el aire respirable.

Los contaminantes biológicos están constituidos por bacterias, virus, hongos, protozoos, etc., causantes de las enfermedades profesionales. Las consecuencias de su existencia pueden ser sordera, aumento de ritmo cardíaco, deshidratación, golpes de calor, quemadura, hemorragias, irritación, cataratas, conjuntivitis, destrucción de tejidos, irritación de las mucosas y la piel, alteración pulmonar, cáncer, malformaciones del feto, tétanos, tuberculosis, hepatitis, pie de atleta, etc.

2.2.7. Dimensiones de la organización del entorno físico

Según (Gonzalez Jimenez, 2016) las dimensiones de la organización del entorno físico se encuentran dividida de la siguiente manera:

2.2.7.1. Condiciones medioambientales

(Gonzalez Jimenez, 2016) Las condiciones ambientales y físicas en los puestos de trabajo, así como los componentes materiales, la ubicación del puesto de trabajo..., contribuyen a crear un ambiente laboral favorable. Para evitar que factores negativos influyan en este ambiente laboral favorable debemos tener en cuenta factores como: Una buena



iluminación, luz natural, los colores de la habitación, la temperatura de la sala y la insonorización.

Según (Guirao Cuesta, 2014) las condiciones se refieren a las que están establecidas en el puesto de trabajo, y que deben ser las adecuadas para desarrollar las tareas de forma efectiva y atender a las personas que vienen a la empresa de forma eficiente. Son las siguientes:

A. Iluminación adecuada: La iluminación debe ser uniforme, de tal forma que no se produzca fatiga por la iluminación insuficiente ni deslumbramientos debido a la posición inadecuada de los equipos de trabajo. No debe existir luces intermitentes que puedan impedir el correcto desarrollo de las tareas y en la medida de lo posible una correcta proporción entre la luz natural y la luz artificial que se reciba en el puesto de trabajo. Hay que tener en cuenta que el trabajador debe disfrutar de un confort visual que le permita realizar sus tareas en unas condiciones óptimas.

B. Temperatura idónea: La temperatura del entorno físico de trabajo debe ser adecuada para evitar que se produzcan situaciones en las cuales se produce fatiga y agotamiento, causando por ello que el trabajo a realizar no se ejecute en condiciones que permitan obtener mayor rendimiento. Aunque depende mucho del lugar de trabajo, una temperatura optima seria 20°.

C. Ausencia de ruidos: Los ruidos producidos en el exterior o interior de la oficina por el personal o diversos elementos de trabajo pueden hacer que el trabajo a desarrollar no sea el adecuado, pues provoca distracciones y faltas de concentración. La ausencia de este elemento en el entorno físico es primordial para poder desarrollar las tareas de forma eficiente.

D. Decoración y colores adecuados: Un entorno adecuado es aquel que además de los elementos indicados anteriormente, disponga de



colores y decoración que influyan de forma positiva en los sentidos y procesos del pensamiento de los trabajadores para realizar sus tareas de forma eficiente.

2.2.7.2. Disposición y tipo de materiales auxiliares

(Gonzalez Jimenez, 2016) Para una correcta disposición del espacio y materiales dentro de una oficina, debemos tener en cuenta los siguientes tipos de organización:

- Establecer un programa de organización del espacio.
- Si existe una organización ya establecida, planificar cambios que puedan favorecer una mejora del espacio y la comodidad de la persona.
- En el caso de ser un espacio de mucho tránsito, modificar los procedimientos de trabajo puede mejorar la efectividad en los resultados.
- Conocer la opinión de las personas que utilizan ese espacio. Son ellos los que mejor saben qué cambios hay que realizar.
- Aumentar o disminuir los puestos de trabajo de ese espacio.
- Renovar el mobiliario o reubicarlo.
- Modificar el espacio en función del cliente.
- En función del marco legal establecido, debemos reformar un espacio si la normativa nos marca luz, ventilación o distribución de ciertos aparatos.

“Las empresas deben organizar su espacio físico teniendo en cuenta tanto las disposiciones legales como las necesidades de las personas que laboran y acuden a ellas” (Ormeño, Sanz, & Valverde, 2018). Estos son los tres elementos principales que deben tenerse en cuenta:

- A. Elementos de distribución:** Contienen datos que pueden ser de interés tanto para las personas que acuden a la empresa como para el personal.



- ✓ Documentos normativos.
- ✓ Distribución de departamentos.
- ✓ Avisos.

B. Elementos de accesibilidad: Considerar posibles ampliaciones futuras de los espacios de trabajo a la hora de distribuir los componentes y materiales requeridos para llevar a cabo las actividades.

- ✓ Eliminación de desniveles.
- ✓ Mobiliario de oficina adaptado que permita una movilidad efectiva.
- ✓ Accesibilidad.

C. Elementos de evacuación: Están disponibles y accesibles en prevención de una situación de emergencia que requiera evacuar el edificio.

- ✓ Extintores.
- ✓ Señalizaciones que indican la dirección en la que se debe evacuar (escaleras y salida). Pueden ser textos breves o imágenes.
- ✓ En determinadas empresas son también necesarias las alarmas visuales y/o auditivas.

2.2.7.3. Mobiliario

(Gonzalez Jimenez, 2016) El mobiliario de las oficinas de trabajo se compone principalmente de mesas, sillas, estanterías, armarios, archivadores, etc. Existe una gran variedad de mobiliario de oficina, de diversos estilos. Dejando a un lado si los muebles son más o menos modernos, todos los que se instalen en una oficina deben ser cómodos, accesibles, funcionales y de diseño anatómico. Es importante destacar que las personas que trabajan en las oficinas pasan muchas horas dentro de ella realizando un trabajo intelectual y que su rendimiento será mayor si facilitamos el mobiliario que van a utilizar.



Dentro de este mobiliario se encuentran los distintos equipos, máquinas o instrumentos que se utilizan para realizar trabajos administrativos:

- Los equipos multifuncionales.
- Las máquinas para manipulación de documentos.
- Las máquinas y aparatos auxiliares.
- Los pequeños accesorios.
- Las máquinas y aparatos utilizados en las comunicaciones.

Para (Guirao Cuesta, 2014) “el mobiliario del entorno de trabajo está conformado por todos aquellos objetos que son necesarios para el desarrollo de tareas asignadas”. Está compuesto por:

A. Sillas y mesas: En las mesas es donde se realiza casi todo el trabajo administrativo. Contienen toda aquella documentación que se genera cada día, el ordenador a través del cual automatizamos las tareas y el material de oficina necesario para desarrollar el trabajo. La silla debe ser regulable en altura para evitar daños musculares producidos por malas posturas.

B. Archivadores: Son un elemento imprescindible del puesto de trabajo, pues contienen toda la información necesaria para la correcta gestión documental de la organización.

C. Estanterías: Elementos del mobiliario compuestos por baldas donde se coloca la documentación generada, generalmente en disposición horizontal. No es el mobiliario adecuado para la información importante de la empresa, pero si para la que se necesita consultar de forma más frecuente.

D. Armarios: Su disposición y poder ir provistos de cerraduras, les confieren la ventaja de una mejor protección de los documentos que en ellos se guarden.



E. Equipamiento informático: Ordenadores, impresoras, fotocopiadoras y cualquier objeto electrónico a través del cual se procesa y almacena información administrativa creada en la organización. La existencia de los ordenadores es de vital importancia para el desarrollo del trabajo de una forma eficiente y es necesario su mantenimiento de forma habitual.

2.2.8. Recursos organizacionales

(Chiavenato, 2011) Durante la era industrial predominó el concepto de que la organización es una empresa social por cuyo conducto se reúnen recursos diversos para lograr determinados objetivos; sin recursos no hay manera de alcanzarlos. Los recursos son los medios con que cuentan las organizaciones para realizar sus tareas y lograr sus objetivos, es decir, los bienes o servicios que se consumen para la realización de las actividades organizacionales. Pueden verse como los insumos necesarios para obtener el producto final o servicio prestado por la organización. Por lo general, cuando se habla de recursos surge la imagen simplificada de dinero, equipo, materiales y personas. Sin embargo, los recursos organizacionales son muy diversos y complejos.

La organización constituye el punto de convergencia de innumerables factores de producción, es decir, de recursos productivos que deben emplearse con eficiencia y eficacia. Tradicionalmente, los factores de producción considerados en todo proceso productivo son naturaleza, capital y trabajo. La naturaleza provee los materiales y las materias primas que se transforman en productos o servicios. El capital proporciona los medios de pago para la adquisición u obtención de los materiales y materias primas necesarias, y para la remuneración de la mano de obra. El trabajo representa la intervención humana o física en los materiales o materias primas para convertirlos en productos terminados o servicios prestados. Obviamente, esta presentación peca de simplicidad y superficialidad exageradas, pues el proceso productivo es mucho más complejo y comprende gran cantidad de variables. Además, esta presentación se centra en el proceso productivo sólo visto como sistema cerrado, mientras que en la realidad presenta características de un sistema abierto debido al intenso intercambio con el ambiente.



2.2.8.1. Recursos físicos y materiales

(Chiavenato, 2011) Son los recursos necesarios para las operaciones básicas de la organización, ya sea ofrecer servicios especializados o producir bienes y productos. Los recursos materiales están constituidos por el mismo espacio físico, tales como locales, edificios y terrenos, el proceso productivo, la tecnología que lo orienta, los métodos y procesos de trabajo encaminados a la producción de los bienes y de los servicios que ofrece la organización. Buena parte de lo que se verá sobre tecnología es aplicable al área de los recursos materiales y físicos de la organización; sin embargo, la tecnología no se limita sólo a éstos.

2.3. Marco conceptual

Enfermedad profesional

“Ésta se refiere a una reacción patológica provocada a una causa repetida durante largo tiempo, derivada como consecuencia del tipo de trabajo que la persona desempeña” (Alfaro Castellanos, 2012).

Ergonomía

“También de gran importancia, a través de esta disciplina se estudia la interrelación existente entre las máquinas, instrumentos, ambiente de trabajo y el hombre, y la repercusión de estos factores en su eficiencia” (Münch, 2007, pág. 26).

Medio ambiente de trabajo

(Menéndez Díez, 2009) El medio ambiente de trabajo se entiende como la parte del tiempo y espacio que el hombre va a dedicar a la actividad laboral y en la que realiza todas las funciones de interrelación de su organismo en un entorno laboral concreto.



Productividad

“El término productividad se refiere a la cantidad de bienes y servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar ese nivel de producción. Tanto las organizaciones como sus unidades de trabajo individuales desean ser productivas” (Robbins & Coulter, 2014, pág. 272)

Seguridad

Según (Instituto Nacional de Seguros Solidarios, 2012) Es el conjunto de técnicas encaminadas a evitar disminuir los accidentes de trabajo o con sus consecuencias y que según su forma de aplicación puede ser de dos tipos, técnicas de prevención que eviten el accidente o técnica de protección que evita o disminuyen sus defectos.

2.4.Variable

2.4.1. Variables

Organización del entorno físico

2.4.2. Conceptualización de la variable

Tabla 1

Conceptualización de variable

Variable
Organización del entorno físico: Según (Gonzalez Jimenez, 2016) La organización del entorno físico es fundamental para el buen rendimiento, el funcionamiento y la mejora de las relaciones laborales. Influye de forma importante en aspectos tales como la interdependencia de sus integrantes con respecto a sus metas, la diferenciación de roles e incluso en la coordinación con otras áreas o unidades.

Fuente: Elaboración propia



2.4.3. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Organización del entorno físico	Condiciones medioambientales	Iluminación adecuada
		Temperatura idónea
		Ausencia de ruidos
		Decoración y colores adecuados
	Disposición y tipo de materiales auxiliares	Elementos de distribución
		Elementos de accesibilidad
		Elementos de evacuación
	Mobiliario	Sillas y mesas
		Archivadores
		Estanterías
		Armarios
		Equipamientos informáticos

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigaciones es de tipo básica, dado que su propósito es llegar al conocimiento de la Organización del entorno físico en la oficina de tesorería del gobierno regional del Cusco, según (Carrasco Diaz, 2009) “La investigación básica es aquella que no tiene propósitos aplicativos inmediatos y solo busca ampliar y profundizar los conocimientos científicos existentes”

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, pues según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) “se utiliza la recolección y análisis de los datos, los cuales deben ser significativos para la investigación, para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes, en el proceso de interpretación”.

3.3. Diseño de la investigación

La presente investigación presenta un diseño no experimental porque, según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) “el estudio se realizará sin la manipulación deliberada de la variable y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

3.4. Alcance de la investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo, porque según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014), “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.



3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

La población de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco consta de 36 colaboradores.

3.5.2. Muestra

El estudio se realizó a la totalidad de colaboradores, considerando que la cantidad es razonable y está constituido por un total de 36 colaboradores de la oficina de tesorería del gobierno regional del Cusco,

3.6. Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos

3.6.1. Técnica(s)

La técnica que se utilizó en la recolección de datos en la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco fue la encuesta.

3.6.2. Instrumento(s)

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos en la oficina de tesorería del gobierno regional del Cusco fue el cuestionario.

3.7. Procesamiento de datos

Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados en hojas de Excel y por medio del programa estadístico informativo SPSS versión 25.0. Considerando las unidades de análisis correspondiente a la variable de estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019, se encuestó a 36 colaboradores, en el que se considera 22 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3
Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Organización de entorno físico	Condiciones medioambientales	Iluminación adecuada	1
		Temperatura idónea	2
		Ausencia de ruidos	3
		Decoración y colores adecuados	4, 5
	Disposición y tipo de materiales auxiliares	Elementos de distribución	6, 7, 8
		Elementos de accesibilidad	9, 10, 11
		Elementos de evacuación	12, 13, 14
	Mobiliario	Sillas y mesas	15, 16
		Archivadores	17
		Estanterías	18
Armarios		19	
Equipos informáticos		20, 21, 22	

Fuente: Elaboración propia

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

Tabla 4*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy inadecuado
1,81 – 2,60	Inadecuado
2,61 – 3,40	Ni adecuado ni inadecuado
3,41 – 4,20	Adecuado
4,21 – 5,00	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 5*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.829	22

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.829 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable organización del entorno físico

Para describir la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019, se describe las dimensiones de: condiciones medioambientales, disposición y tipo de materiales auxiliares y mobiliario. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Condiciones medioambientales

El objetivo es describir las condiciones medioambientales de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión condiciones medioambientales

Tabla 6

Indicadores de la dimensión condiciones medioambientales

	Iluminación adecuada		Temperatura idónea		Ausencia de ruidos		Decoración y colores adecuados	
	f	%	F	%	F	%	f	%
Muy inadecuado	24	66.7%	11	30.6%	20	55.6%	11	30.6%
Inadecuado	9	25.0%	13	36.1%	13	36.1%	18	50.0%
Ni adecuado ni inadecuado	3	8.3%	12	33.3%	3	8.3%	7	19.4%
Adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	36	100%	36	100%	36	100%	36	100%

Fuente: Elaboración propia

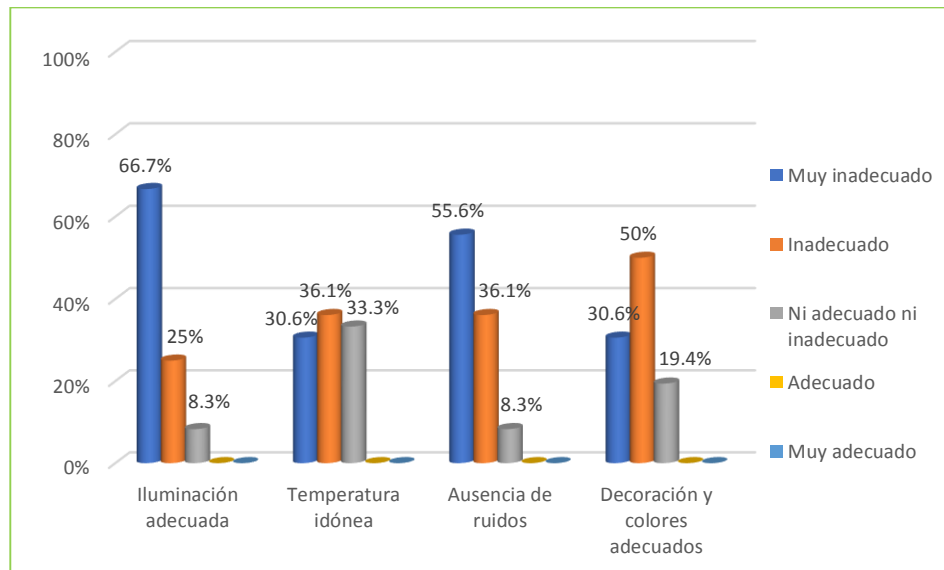


Figura 1: Indicadores de la dimensión condiciones medioambientales
Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- En la figura 1 se observa que el 66.7% de los colaboradores de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco considera que la iluminación es muy inadecuada, mientras que el 25 % afirma que es inadecuada, por otro lado, el 8.3 % señala que es ni adecuado ni inadecuado; por lo tanto, se puede afirmar que la iluminación dentro de la oficina de tesorería es insuficiente, esto se debe a la mayoría de los espacios por donde ingresa la luz natural han sido total o medianamente tapados por muebles, tales como archivadores o acervo documentario y diferentes afiches que obstruyen el ingreso de la luz natural, quedando únicamente espacios muy pequeños que no es suficiente, para una buena y correcta iluminación y esto permite recurrir a la luz artificial la misma que tampoco es suficientes y a su vez generan malestar y fatiga visual en los colaboradores de la oficina.
- En cuanto a la temperatura idónea en la figura 1 se observa que el 30.6% de los colaboradores de la oficina del Gobierno Regional del Cusco considera que es muy inadecuada, mientras que el 36.1% considera que es inadecuada, por otro lado, el 33.3% señala que es ni adecuado ni inadecuado; por lo tanto, se puede afirmar que la temperatura en la oficina es inadecuada, debido a los cambios climáticos con los que sufren nuestra ciudad del Cusco.



- La ausencia de ruidos en la figura 1 se observa que el 55.6% de los colaboradores de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco considera que es muy inadecuado, por otro lado el 36.1% afirma que es inadecuado, mientras que el 8.3% señala que es ni adecuado ni inadecuado; por lo tanto se puede afirmar que en la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco el ruido es constante por lo tanto es muy inadecuado, el cual es generado por los vehículos que entran y salen de la institución lo cual no les permite a los colaboradores tener una buena concentración para desarrollar sus actividades de una manera óptima.
- La decoración y colores en la figura 1 se observa que el 30.6% de colaboradores considera que la decoración y colores son muy inadecuados, mientras que el 50% afirma que es inadecuado, finalmente el 19.4% señala que es ni adecuado ni inadecuado; por lo tanto, se puede afirmar que la dentro de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco la decoración es inadecuada, debido a la mala ubicación de mobiliarios, afiches y hasta una mala combinación de colores, los cuales no influyen de manera positiva en los colaboradores.

B) Resultados de la dimensión condiciones medioambientales

Tabla 7

Condiciones medioambientales

	f	%
Muy inadecuado	21	58.3%
Inadecuado	14	38.9%
Ni adecuado ni inadecuado	1	2.8%
Adecuado	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%
Total	36	100%

Fuente: Elaboración propia

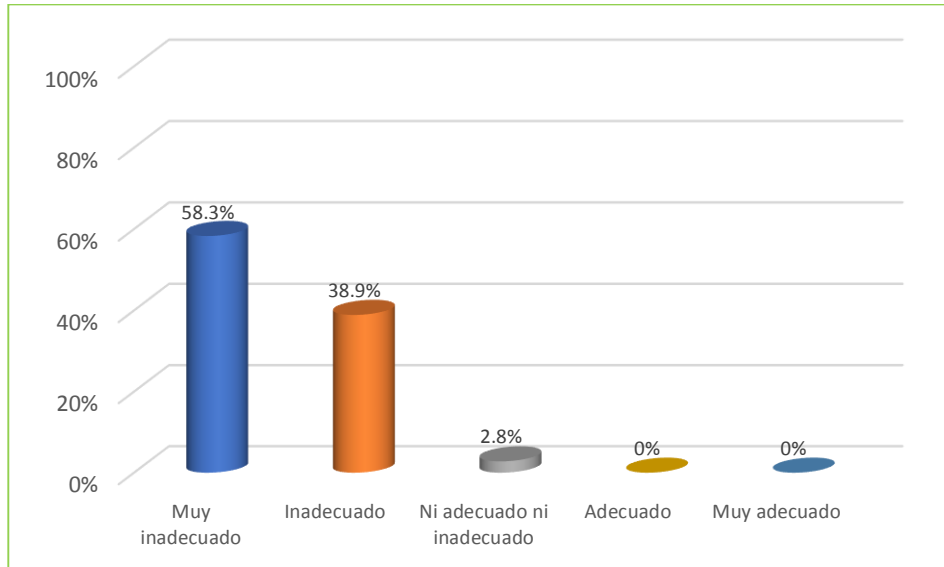


Figura 2: Condiciones medioambientales
Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo a los colaboradores encuestados la dimensión condiciones medioambientales con respecto a la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco - 2019, la figura 2 muestra que el 58.3% considera que es muy inadecuado, el 38.9% indica que es inadecuado, por otro lado 2.8% manifiesta que es ni adecuado ni inadecuado. Según los resultados obtenidos, un gran porcentaje de los colaboradores indican que, en la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco, la iluminación muy inadecuada, reflejándose así la existencia de muebles, afiches y acervo documentario que obstruye el ingreso de la luz natural, los ruidos son excesivos debido al ruido generado por vehículos que entran y salen de la institución, al encontrarse la oficina de tesorería justamente junto a la puerta de ingreso de vehículos, la decoración no es adecuada, debido a que existe una mala combinación de colores y muebles dentro de la oficina, los cuales no influye de manera positiva en los colaboradores, por otro lado el desorden y la inadecuada distribución de muebles dentro de la oficina y los diferentes espacios de trabajo, lo cual no permite a los colaboradores desempeñar o desarrollar sus actividades de una manera óptima.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones medioambientales

Tabla 8

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones medioambientales

	Promedio	Interpretación
Iluminación adecuada	1.42	Muy inadecuado
Temperatura idónea	2.03	Inadecuado
Ausencia de ruidos	1.53	Muy inadecuado
Decoración y colores adecuados	1.79	Muy inadecuado
Condiciones medioambientales	1.69	Muy inadecuado

Fuente: Elaboración propia

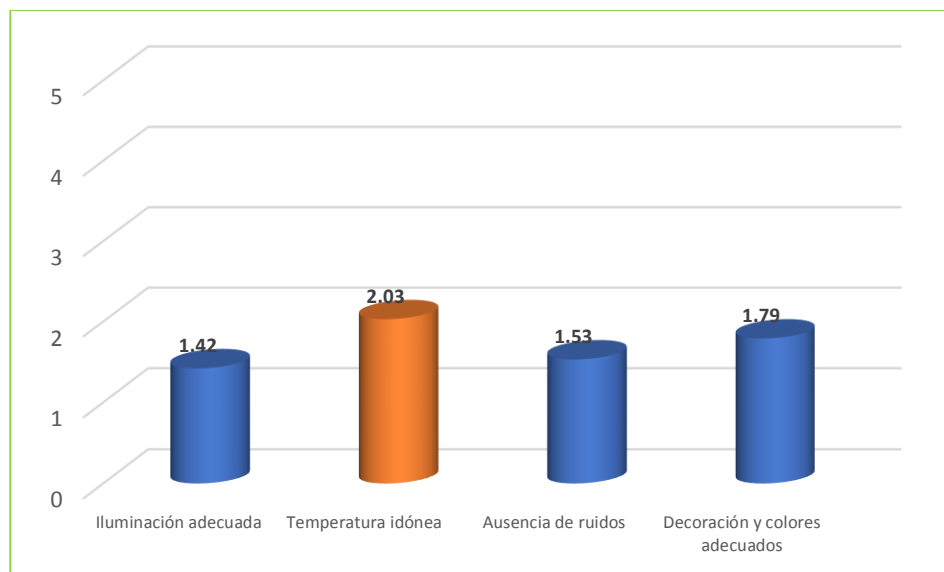


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión condiciones medioambientales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la figura 3 se observa que en los indicadores considerados para conocer las Condiciones medioambientales de la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco – 2019, el indicador iluminación adecuada con un promedio de 1.42 se encuentra muy inadecuado, afirmando que, los diferentes ambientes de la oficina no están bien

ambientadas con los sistemas de iluminación artificial y existe insuficiente luz natural, por otro lado el indicador temperatura idónea un promedio de 2.03 es inadecuado, indicando que la temperatura dentro de la oficina no es estable, debido a los cambios bruscos de temperatura que sufre la ciudad del Cusco, el indicador ausencia de ruidos con un promedio de 1.53 es muy inadecuado, lo cual indica que en las oficinas existe una excesiva cantidad de ruido generado por los carros que entran y salen de la institución, los cuales distraen a los colaboradores y no les permite desarrollar sus actividades de una manera óptima, finalmente el indicador decoración y colores adecuado con un promedio de 1.79 se encuentra muy inadecuado, por lo que podemos afirmar que la decoración y colores usados en la oficina de tesorería no son los más adecuados, debido a la mala combinación de colores, desordenada ubicación de decorativos con los que cuenta la oficina, lo cual incomodidad en los colaboradores.

4.2.2 Disposición y tipo de materiales auxiliares

El objetivo es describir la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares

Tabla 9

Indicadores de la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares

	Elementos de distribución		Elementos de accesibilidad		Elementos de evacuación	
	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	23	63.9%	30	83.3%	18	50.0%
Inadecuado	12	33.3%	6	16.7%	12	33.3%
Ni adecuado ni inadecuado	1	2.8%	0	0.0%	6	16.7%
Adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	36	100%	36	100%	36	100%

Fuente: Elaboración propia

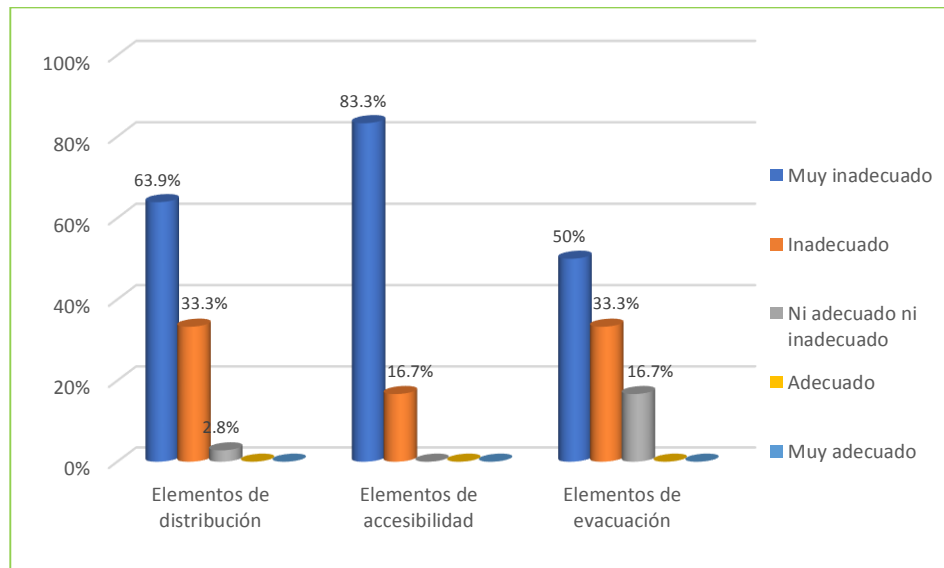


Figura 4: Indicadores de la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares
Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- En la figura 4 se observa que el 63.9% de los colaboradores de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco considera que los elementos de distribución son muy inadecuados, mientras que el 33.3% afirma que es inadecuada, por otro lado el 2.8% señala ni adecuado ni inadecuado; por lo tanto se puede afirmar que la distribución de departamentos es disparejo, se cuenta con oficinas y espacios de trabajo reducidos, impidiendo a los colaboradores realizar sus actividades de una manera cómoda, los documentos normativos y avisos no son bien distribuidos dentro de la oficina ni tampoco se encuentran en lugares visibles, lo cual no les permite a los colaboradores tener mayor conocimiento de estos.
- En cuanto a los elementos de accesibilidad en la figura 4 se observa que el 83.3% de los colaboradores de la oficina del Gobierno Regional del Cusco considera que son muy inadecuados, mientras que el 16.7% considera que es inadecuado; por lo tanto se puede afirmar que los elementos de accesibilidad son muy inadecuados, debido a que los pasadizos son muy estrechos, existe desniveles y grietas en los pisos, lo cuales no les permiten a los colaboradores y visitantes transitar de una manera rápida o segura, el mobiliario mal ubicado y distribuido dentro de la oficina la cual no permite acceder de una manera rápida y cómoda a los diferentes departamentos con los que se cuenta en la oficina de tesorería.

- Los elementos de evacuación en la figura 4 se observa que el 50% de los colaboradores de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco considera que son muy inadecuados, por otro lado el 33.3% afirma que son inadecuados, mientras que el 16.7% señala que son ni adecuados ni inadecuados; por lo tanto se puede afirmar que los elementos de evacuación de la oficina de tesorería son muy inadecuados, debido a la mala ubicación de extintores, señalizaciones y alarmas, las cuales no les permite a los colaboradores evacuar de una manera segura en caso de emergencia.

B) Resultados de la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares

Tabla 10

Disposición y tipo de materiales auxiliares

	f	%
Muy inadecuado	28	77.8%
Inadecuado	8	22.2%
Ni adecuado ni inadecuado	0	0.0%
Adecuado	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%
Total	36	100%

Fuente: Elaboración propia

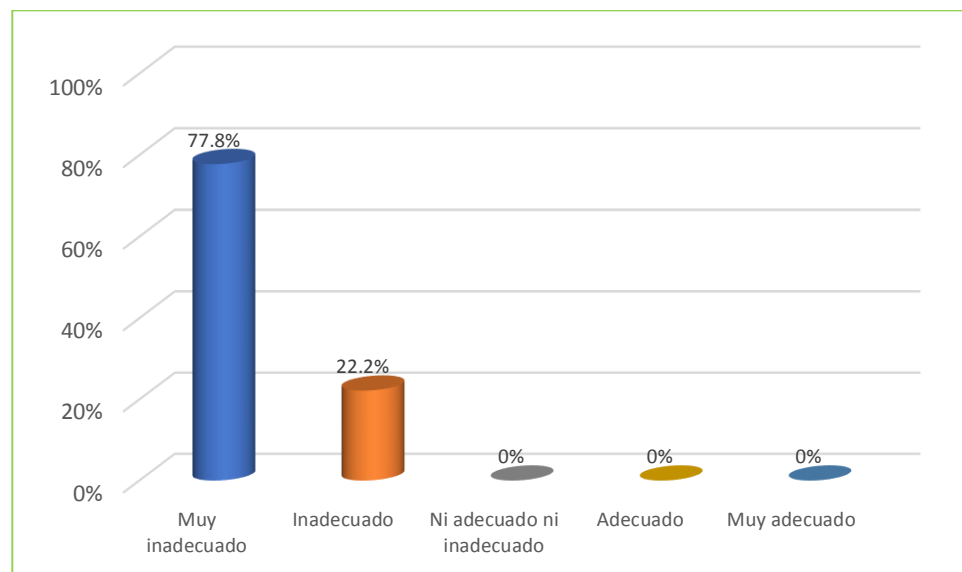


Figura 5: Disposición y tipos de materiales auxiliares

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo a los colaboradores encuestados la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares con respecto a la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco - 2019, la figura 5 muestra que el 77.8% considera que es muy inadecuado, el 22.2% indica que es inadecuado. Según los resultados obtenidos, un gran porcentaje de trabajadores indican que la disposición y tipo de materiales dentro de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco muy inadecuada, debido a una inadecuada distribución de departamentos, espacios de trabajo muy reducidos, pasadizos angostos, desniveles y grietas en los pasadizos, las cuales no brindan la comodidad y seguridad necesaria para los colaboradores, a su vez la mala ubicación de señalizaciones de emergencia, extintores y alarmas, que no permiten la evacuación segura en caso de emergencias.

**C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión
disposición y tipo de materiales auxiliares****Tabla 11**

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares

	Promedio	Interpretación
Elementos de distribución	1.66	Muy inadecuado
Elementos de accesibilidad	1.25	Muy inadecuado
Elementos de evacuación	1.78	Muy inadecuado
Disposición y tipo de materiales auxiliares	1.56	Muy inadecuado

Fuente: Elaboración propia

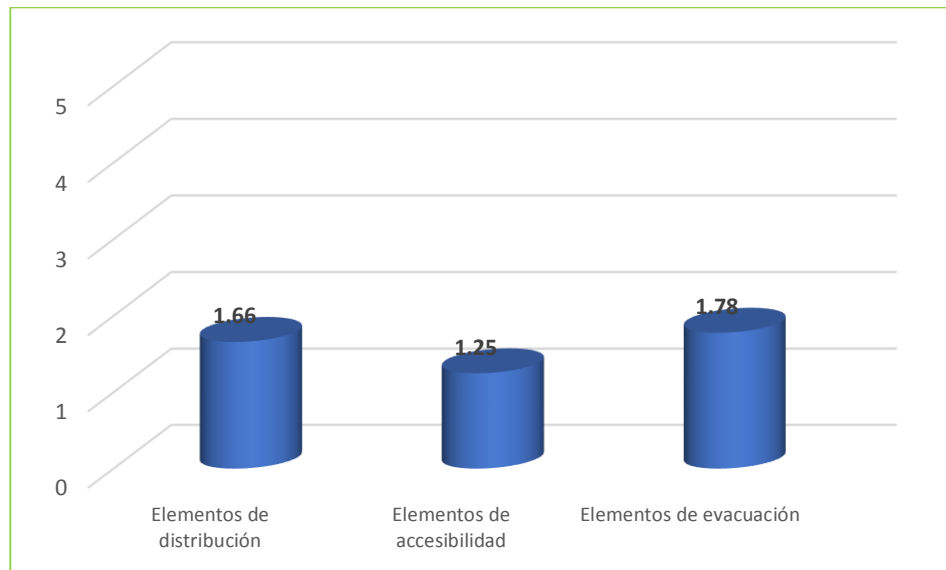


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la figura 6 se observa que en los indicadores considerados para conocer las la disposición y tipo de materiales auxiliares de la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco – 2019, el indicador elementos de distribución se encuentran muy inadecuados con un promedio de 1.66, afirmando que la distribución no es la más correcta, debido a la mala ubicación y proporción de los departamentos y espacios de trabajo con lo que cuenta la oficina, por otro lado el indicador elementos de accesibilidad se encuentran muy inadecuados con un promedio de 1.25, indicando que los pasadizos se encuentran con desniveles y grietas, la ubicación de mobiliario es desordenado, la accesibilidad a los diferentes departamentos es incomoda y de difícil acceso, finalmente el indicador elementos de evacuación se encuentra muy inadecuado con un promedio de 1.78, lo cual indica que los extintores, alarman y señalizaciones se encuentran mal ubicadas impidiendo a los colaboradores evacuar de manera segura en caso de alguna emergencia.

4.2.3 Mobiliario

El objetivo es describir el mobiliario de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión mobiliario

Tabla 12

Indicadores de la dimensión mobiliario

	Sillas y mesas		Archivadores		Estanterías		Armarios		Equipamiento informático	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	27	75.0%	28	77.8%	27	75.0%	28	77.8%	28	77.8%
Inadecuado	7	19.4%	5	13.9%	6	16.7%	6	16.7%	8	22.2%
Ni adecuado ni inadecuado	1	2.8%	3	8.3%	3	8.3%	2	5.6%	0	0.0%
Adecuado	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	36	100%	36	100%	36	100%	36	100%	36	100%

Fuente: Elaboración propia

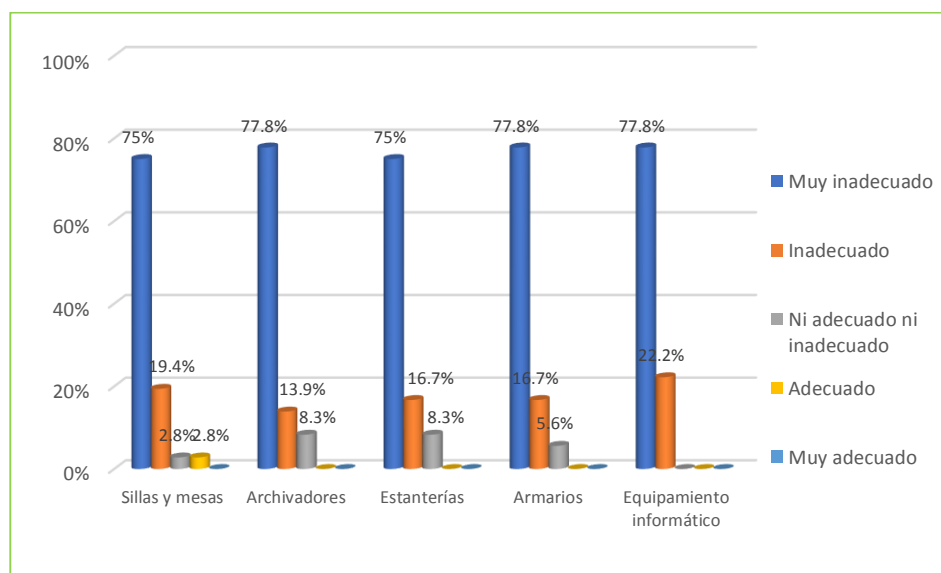


Figura 7: Indicadores de la dimensión mobiliario

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- En la figura 7 se observa que el 75% de los colaboradores de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco considera que las sillas y mesas son muy inadecuadas, mientras que el 19.4% afirma que son inadecuadas, por otro lado, el 2.8% señala que son ni adecuadas ni inadecuadas, el 2.8% restante considera que son adecuadas; por lo tanto, se puede afirmar que las sillas y mesas con las que cuenta la oficina de tesorería no cumplen con los parámetros ergonómicos necesarios, lo cual perjudica la salud de



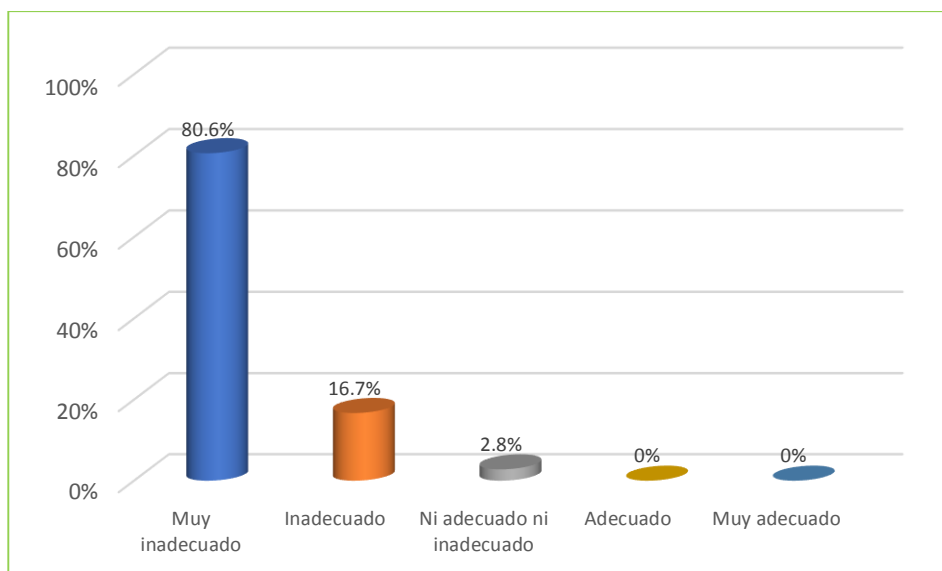
los colaboradores, también ya tienen un cumplieron su tiempo de vida útil y ya deberían ser renovados.

- En cuanto a los archivadores en la figura 7 se observa que el 77.8% de los colaboradores de la oficina del Gobierno Regional del Cusco considera que son muy inadecuados, mientras que el 13.9% señala que son inadecuados, por otro lado, el 8.3% afirma que son ni adecuadas ni inadecuadas; por lo tanto, se puede afirmar los archivadores con los que disponen los colaboradores, no les permiten una adecuada gestión documentaria.
- Las estanterías en la figura 7 se observa que el 75% de los colaboradores de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco considera que son muy inadecuadas, por otro lado, el 16.7% afirma que son inadecuadas, mientras que el 16.7% señala que son ni adecuados ni inadecuados, por otro lado, el 8.3% señala que son ni adecuadas ni inadecuadas; por lo tanto, se puede afirmar las estanterías con los que cuentan los colaboradores en su espacio de trabajo ya sobrepasaron su tiempo de vida útil, las cuales no les permiten a los colaboradores tener un adecuado orden y gestión documentaria.
- Los armarios en la figura 7 se observa que el 77.8 de los colaboradores consideran que son muy inadecuadas, por otro lado, 16.7% señala que son inadecuadas, mientras que el 5.6% afirma que son ni adecuadas ni inadecuadas; por lo tanto, se puede afirmar que los armarios con los que cuenta cada colaborador en su espacio de trabajo, ya cumplieron su tiempo de vida útil, las cuales no guardan la seguridad y resguardo necesario de documentos.
- El equipamiento informático en la figura 7 se observa que el 77.8% de los colaboradores de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco considera que son muy inadecuadas, por otro lado, el 22.2% afirma que son inadecuadas; por lo tanto, se puede afirmar las computadoras con las que cuentan los colaboradores para desarrollar sus actividades cotidianas se encuentran desfasadas de tiempo, no cuentan con softwares actualizados, sus sistemas operativos son antiguos e incompatibles con algunos programas y los CPUS, impresoras y fotocopadoras no tienen un mantenimiento periódico, lo cual afecta al correcto desarrollo de actividades y cumplimiento de metas de los colaboradores.

B) Resultados de la dimensión mobiliario**Tabla 13***Mobiliario*

	f	%
Muy inadecuado	29	80.6%
Inadecuado	6	16.7%
Ni adecuado ni inadecuado	1	2.8%
Adecuado	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%
Total	36	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8:** Mobiliario

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo a los colaboradores encuestados en la dimensión mobiliario con respecto a la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco - 2019, la figura 8 muestra que el 80.6% considera que es muy inadecuado, el 16.7% indica que es inadecuado, finalmente el 2.8% señala que es ni adecuado ni inadecuado. Según los resultados obtenidos, un gran porcentaje de colaboradores afirma que el mobiliario usado dentro de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco es muy inadecuado, debido a que las sillas y mesas no son ergonómicas,

y a su vez ya cumplieron su tiempo de vida útil, así también los equipos informáticos que son utilizados cotidianamente por los colaboradores.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión mobiliario

Tabla 14

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión mobiliario

	Promedio	Interpretación
Sillas y mesas	1.36	Muy inadecuado
Archivadores	1.31	Muy inadecuado
Estanterías	1.33	Muy inadecuado
Armarios	1.28	Muy inadecuado
Equipamiento informático	1.30	Muy inadecuado
Mobiliario	1.31	Muy inadecuado

Fuente: Elaboración propia

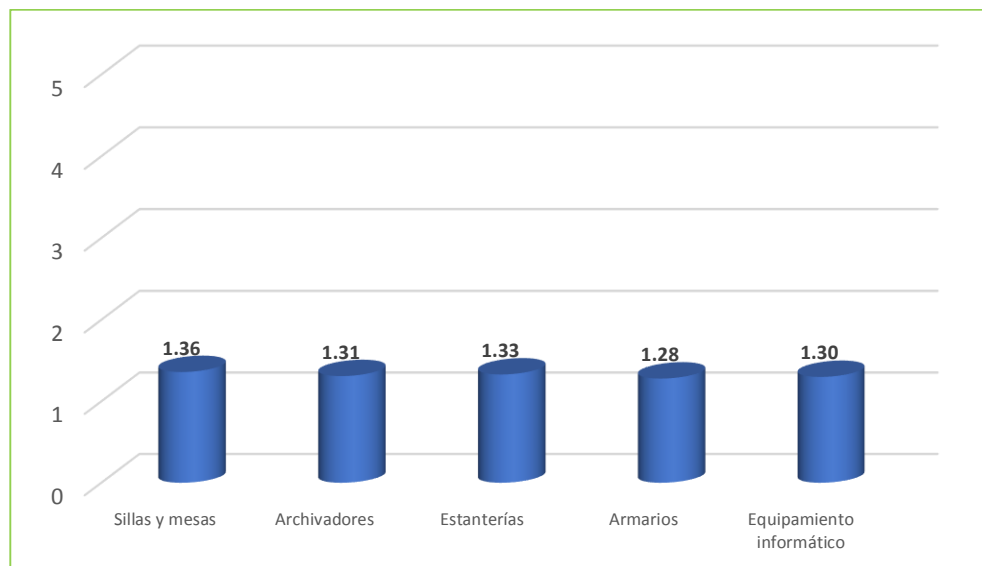


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión mobiliario

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la figura 9 se observa que en los indicadores considerados para conocer el mobiliario de la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco – 2019, el indicador sillas y mesas



se encuentra muy inadecuado con un promedio de 1.36, afirmando que las sillas y mesas no cumplen con la ergonomía necesaria, lo cual no les permiten desarrollar sus actividades de una manera óptima y a su vez deteriora la salud de los colaboradores, por otro lado, el indicador archivadores se encuentra muy inadecuada con un promedio de 1.31, indicando que estas no les permite tener una gestión adecuada de los documentos que los colaboradores manejan día a día en sus actividades cotidianas, debido a que los archivadores usados cotidianamente están deteriorados y ya cumplieron su tiempo de vida útil, el indicador estanterías se encuentra muy inadecuado con un promedio de 1.33, lo cual indica que los estantes usados por los colaboradores no están adecuados para tener un buen orden y control documentario, ya que esta viejos, deteriorados y ya cumplieron su tiempo de vida útil, el indicador armarios se encuentra muy inadecuado con un promedio de 1.28, lo cual indica que los armarios se encuentran en mal estado y ya cumplieron su tiempo de vida útil, finalmente el indicador equipamiento informático se encuentra muy inadecuado con un promedio de 1.30, por lo que podemos afirmar que las computadoras con las que cuentan los colaboradores para desarrollar sus actividades cotidianas se encuentran desfasadas de tiempo, no cuentan con softwares actualizados, sus sistemas operativos son antiguos e incompatibles con algunos programas y los CPUS, impresoras y fotocopiadoras no tienen un mantenimiento periódico, lo cual afecta al correcto desarrollo de actividades y cumplimiento de metas de los colaboradores.

4.3. Resultado de la variable organización del entorno físico

Tabla 15

Organización del entorno físico

	F	%
Muy inadecuado	33	91.7%
Inadecuado	2	5.6%
Ni adecuado ni inadecuado	1	2.8%
Adecuado	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%
Total	36	100%

Fuente: Elaboración propia

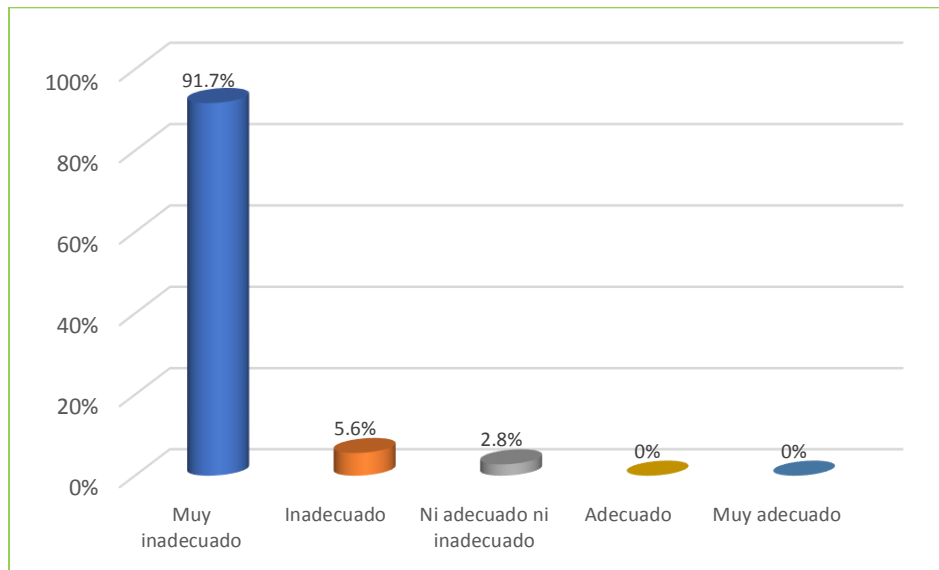


Figura 10: Organización del entorno físico
Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la figura 10 se observa que de acuerdo a los colaboradores encuestados, la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019, muestra que el 91.7% considera que la organización del entorno físico es muy inadecuada, por otro lado el 5.6% indica que inadecuado, finalmente el 2.8% señala que es ni adecuado ni inadecuado; de los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los colaboradores de la oficina de tesorería de la institución podemos afirmar que la organización del entorno físico que se tiene es muy inadecuada, la misma que no les permite a los colaboradores desempeñar sus actividades de una manera óptima y a su vez este entorno podría deteriorar la salud de los mismos ya que las condiciones medioambientales no son las más adecuadas, refiriéndose a la insuficiente iluminación, excesivos ruidos generados por vehículos que entran y salen de la institución, decoración desordenada y colores que no influyen de manera positiva en los colaboradores, en lo que se refiere a disposición y tipo de materiales auxiliares, los colaboradores afirman que existe una inadecuada distribución de departamentos, se cuentan con espacios de trabajo reducidos, pasadizo reducidos, desniveles y grietas en los pisos que producen tropiezos y caídas, los extintores y alarmas de emergencia mal ubicados, poca señalización en la oficina, las cuales no les permiten a los colaboradores y visitantes evacuar de manera segura en caso de emergencia, en cuanto al mobiliario, los colaboradores afirman que existe mal estado de mobiliario con los que se cuentan en la oficina, refiriéndose a las sillas, mesas,

armarios y estanterías, las cuales no cumplen con parámetros ergonómicos y a su vez ya cumplieron su tiempo de vida útil, también señalan que los equipos informáticos que son utilizados cotidianamente no se encuentran en óptimas condiciones, por falta de mantenimiento, actualización de sistemas operativos y software, lo cuales no les permite a los colaboradores desarrollar sus actividades de una manera óptima. En contraposición a lo manifestado por el 100% de encuestados, datos que se han evaluado y analizado se puede visualizar que existen las alternativas de adecuado y muy adecuado con un 0% ambas, lo que significa que la institución en estudio no hace esfuerzos por brindar condiciones laborales de calidad, por lo que se evidencia una insatisfacción plena de los colaboradores.

A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable organización del entorno físico

Tabla 16

Comparación promedio de las dimensiones de la variable organización del entorno físico

	Promedio	Interpretación
Condiciones medioambientales	1.69	Muy inadecuado
Disposición y tipo de materiales auxiliares	1.56	Muy inadecuado
Mobiliario	1.31	Muy inadecuado
Organización del entorno físico	1.52	Muy inadecuado

Fuente: Elaboración propia

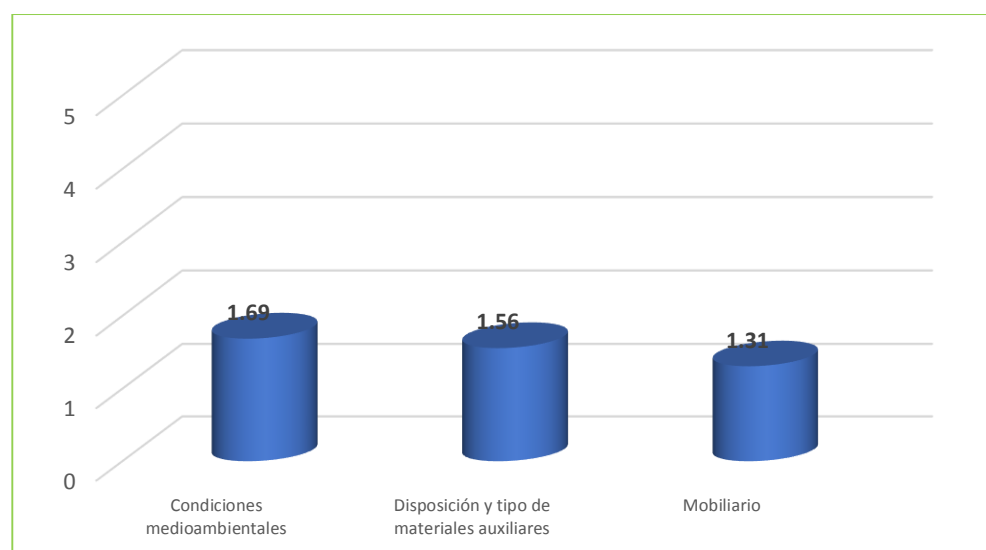


Figura 11: Comparación promedio de las dimensiones de la variable organización del entorno físico

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

En la figura 11 se observa que en las dimensiones consideradas para conocer la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019, la dimensión condiciones medioambientales es muy inadecuada con un promedio de 1.69 ya que los colaboradores afirman que la iluminación, temperatura, ausencia de ruidos y la decoración de la oficina son muy inadecuadas, debido a la insuficiente iluminación natural y artificial, temperatura muy cambiante, ruidos excesivos generados por carros que entran y salen de la institución, y la mala decoración y combinación de colores usados en la oficina; en cuanto a la dimensión disposición y tipo de materiales es muy inadecuado con un promedio de 1.56 ya que los colaboradores señalan que los elementos de distribución, los elementos de accesibilidad y los elementos de evacuación son muy inadecuados; por último la dimensión mobiliario es muy inadecuada con un promedio de 1.31 ya que los colaboradores afirman que las sillas no son adecuadas, las mesas con las que cuentan en sus espacio de trabajo no les permite realizar sus actividades de una manera cómoda, lo armarios y estantes se encuentran en pésimas condiciones, finalmente los equipos informáticos e impresoras no cuentan con el debido mantenimiento, y también son equipos desfasados.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo conocer como es la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco, en la cual se obtuvo la información a partir de la aplicación de la encuesta a los colaboradores de dicha oficina.

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Conforme al objetivo general de la investigación, los resultados obtenidos indican que la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco es considerada como muy inadecuada con un promedio de 1.52, por lo que se evidencia una insatisfacción plena de los colaboradores, debido a que el entorno físico no brinda condiciones laborales favorables.

En lo referente a los objetivos específicos de la investigación; la dimensión condiciones medioambientales se consideran como muy inadecuadas con un promedio de 1.69, por otro lado, la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares está catalogada por los colaboradores como muy inadecuado con un promedio de 1.56 y finalmente la dimensión mobiliario, es considerada como muy inadecuada con un promedio de 1.31. Por lo que se puede afirmar que todas las dimensiones son muy inadecuadas, lo que significa que la institución en estudio no hace esfuerzos por brindar condiciones laborales de calidad, por lo que se evidencia una insatisfacción plena de los colaboradores.

En lo referente a la dimensión condiciones ambientales, se evidenció que los colaboradores encuestados consideran que el indicador temperatura es inadecuado, esto debiéndose a la climatología cambiante que sufre la ciudad del Cusco, la cual no se consideró como problemática en el presente trabajo de investigación.

5.2. Comparación crítica con la literatura existente

En cuanto a la literatura existente, para Gonzalez Jimenez (2016) “La organización del entorno físico es fundamental para el buen rendimiento, el funcionamiento y la mejora de



las relaciones laborales. Influye de forma importante en aspectos tales como la interdependencia de sus integrantes con respecto a sus metas, la diferenciación de roles e incluso en la coordinación con otras áreas o unidades”. Por lo que las organizaciones e instituciones a nivel nacional y mundial ponen mayor énfasis en buscar mayor comodidad y seguridad en sus instalaciones y áreas de trabajo, con la finalidad de maximizar su rendimiento y ganancias, reduciendo costes en lo que refiere la creación de nuevas áreas de trabajo y distribuyendo de manera adecuada sus áreas de trabajo. Por lo tanto, el estudio confirma la relevancia de la organización del entorno físico.

Es así que en el trabajo de investigación realizado por (Ocsa Mares & Huayra Huamani, 2017) el cual lleva como título “Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017” los autores concluyen que se ha identificado tres condiciones medioambientales a las que están expuestos el personal del área de mantenimiento de la empresa DCR Minería y Construcción, la primera es la iluminación, al respecto podemos señalar que es inadecuada e insuficiente, lo que ocasiona fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso del trabajador y provoca deficiencias en la calidad de trabajo, la segunda condición es la temperatura ambiental, donde se ha determinado que no es la adecuada, perjudicando la ejecución de las actividades y por ultimo tenemos el ruido, que afecta directamente la salud de los trabajadores, debido a los equipos y maquinarias ruidosas además los trabajadores usan inadecuadamente los equipos de protección auditiva como orejeras o tapones.

Así mismo en el trabajo de investigación realizado por (Hilario Soto, 2016) que lleva como título “Condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal en el policlínico Santa Rosa de la Región de sanidad de la Policía Nacional del Perú - Cusco. 2016” en el cual concluye que, el entorno físico en las que labora el personal del policlínico del REGSAN de la PNP del Cusco, en su mayoría son condiciones inadecuadas, que no sintiéndose cómodo para realizar sus labores como profesional, así mismo no hay ambiente laboral que le brinde seguridad física, falta de un ambiente laboral con ventilación, temperatura y finalmente la infraestructura inadecuadas.

Por otro lado, realizando la comparación con los antecedentes nacionales y locales, podemos afirmar que, de igual manera en la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco, las condiciones medioambientales son consideradas muy inadecuadas, por lo



tanto, se observó que los colaboradores tienen las mismas condiciones de entorno y dificultades que el personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa y el personal del policlínico Santa Rosa de la Región de sanidad de la Policía Nacional del Perú, siendo resaltante, que algunas organizaciones e instituciones de nuestro país no realizan esfuerzos por brindar condiciones laborales favorables para sus colaboradores, siendo eso una de sus grandes debilidades.

5.3. Implicancias del estudio

El presente trabajo de investigación presenta las siguientes implicancias:

Se logró conocer y demostrar la importancia de la organización del entorno físico de trabajo, para el buen funcionamiento de las instalaciones y áreas de trabajo, la distribución adecuada de espacios de trabajo, la distribución ordenada de mobiliarios, disposición de materiales y elementos necesarios para la ejecución de actividades con la finalidad de maximizar el rendimiento del trabajo con condiciones de entorno adecuadas y favorables para sus colaboradores.

Por lo tanto, las recomendaciones brindadas en el presente trabajo de investigación deben ser tomadas en cuenta por la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco con la finalidad de mejorar la organización del entorno físico, que repercutirá de manera positiva en el rendimiento y satisfacción de sus colaboradores.

Así mismo los resultados del presente trabajo de investigación permitirán conocer de mejor forma la importancia del entorno físico de trabajo en una institución y a su vez servirá como antecedente para futuras investigaciones.

5.4. Limitaciones del estudio

En cuanto a las limitaciones del estudio:

No se pudo obtener investigaciones previas sobre el tema de estudio y antecedentes internacionales.



CONCLUSIONES

Después de haber aplicado la encuesta y de acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero: Al conocer como es la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019, se concluye que la variable es muy inadecuada con un promedio de 1.52, esto se debe a que, según manifiestan los trabajadores que las condiciones medioambientales son muy inadecuadas con un promedio de 1.69; de las misma manera la disposición y tipo de materiales auxiliares también arroja un promedio de 1.56 lo que significa que también esta dimensión es muy inadecuada, finalmente la dimensión mobiliario es catalogada por los encuestados como muy inadecuada con un promedio de 1.31, lo que significa que, en lo que refiere la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional de la ciudad del Cusco no se está tomando en cuenta algunos parámetros ergonómicos por dicha institución. Por lo que se refleja la incomodidad de los colaboradores.

Segundo: En cuanto a la dimensión condiciones medioambientales, a la encuesta realizada arroja una opinión mayoritaria con un promedio de 1.69, lo que significa que esta dimensión es muy inadecuada, así lo consideran los colaboradores, donde el indicador iluminación muestra un promedio de 1.42 considerado como muy inadecuado, debido a que esta produce fatiga visual, por lo mismo que es insuficiente, así mismo el ingreso de luz natural se encuentra obstruido por diferentes muebles, afiches y acervo documentario, también se evidencia deslumbramientos debido a la inadecuada posición de los equipos de trabajo, lo que impide al correcto desarrollo de las tareas que cumplen los colaboradores, ya que estos no disfrutan de un confort visual, siendo un descontento el no poseer condiciones óptimas de iluminación. También podemos indicar que la temperatura es totalmente natural a la realidad climatológica de la ciudad del Cusco, motivo por el que podemos indicar que esta dimensión es considerada como inadecuada con un promedio de 2.03, en cuanto se refiere a las condiciones medioambientales de ruidos los encuestados responden que también es muy inadecuado con un promedio de 1.53, debiéndose principalmente a que las oficinas se encuentran cerca de la puerta de ingreso de vehículos, pistas y avenidas nuestra ciudad, por lo que consecuentemente los vehículos a su paso hacen bastante ruido, motivando una total insatisfacción de los colaboradores en vista de que el malestar es constante y de todos los



días, finalmente las condiciones visuales de decoración y colores están considerado como muy inadecuado con un promedio de 1.79, esto se debe a que las decoraciones de paredes, muros, etc., no son las más correctas, así como los colores utilizados dentro de las oficinas, ya que estos son muchas veces color ófricos que dan la sensación de frigidez o colores muy intensos que llaman a la distracción de los colaboradores.

Tercero: Para la dimensión disposición y tipo de materiales auxiliares, se concluye que es muy inadecuada con un promedio de 1.56, donde el indicador elementos de distribución muestra un promedio de 1.66 considerado como muy inadecuado, por lo que afirmamos, que la distribución de espacios de trabajo no es la más correcta, debido a la mala ubicación y proporción de los departamentos y espacios de trabajo con lo que cuenta la oficina, impidiendo a los colaboradores un correcto ingreso a los diferentes espacios de trabajo con los que cuenta la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco; por otro lado el indicador elementos de accesibilidad muestra un promedio de 1.25 considerado muy inadecuado, indicando que los pasadizos se encuentran con desniveles y grietas, la ubicación de mobiliario es desordenado, la accesibilidad a los diferentes departamentos es incomoda y de difícil acceso y finalmente el indicador elementos de evacuación muestra un promedio de 1.78 considerado muy inadecuado, indicando que los extintores, alarmer y señalizaciones se encuentran mal ubicadas impidiendo ser visualizados por los colaboradores, lo cual no permite evacuar de manera segura en caso de alguna emergencia.

Cuarto: Para la dimensión mobiliario, se concluye que es muy inadecuado, así lo consideran los colaboradores con un promedio de 1.31, donde el indicador sillas y mesas muestra un promedio de 1.36 considerado como muy inadecuado, por lo que afirmamos, que las sillas y mesas no cumplen con la ergonomía necesaria, lo cual no les permiten desarrollar sus actividades de una manera óptima y a su vez deteriora la salud de los colaboradores; por otro lado el indicador archivadores muestra un promedio de 1.31 considerado muy inadecuado, indicando que estas no les permite a los colaboradores tener una gestión adecuada de los documentos, debido a que los archivadores usados cotidianamente están deteriorados y ya cumplieron su tiempo de vida útil; por otro lado el indicador estanterías muestra un promedio de 1.33 considerado muy inadecuado, lo cual indica que los estantes no están adecuados para tener un buen orden y control documentario, ya que esta viejos, deteriorados y ya cumplieron su tiempo de vida útil; por otro lado el indicador armarios muestra un promedio de 1.28 considerado muy inadecuado, indicando que los armarios se encuentran en mal estado y ya



cumplieron su tiempo de vida útil y finalmente el indicador equipamiento informático muestra un promedio de 1.30 considerado muy inadecuado, lo cual indica que las computadoras con las que cuentan los colaboradores para desarrollar sus actividades cotidianas se encuentran desfasadas de tiempo, no cuentan con softwares actualizados, sus sistemas operativos son antiguos e incompatibles con algunos programas y los CPUs, impresoras y fotocopiadoras no tienen un mantenimiento periódico.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones, se hacen las siguientes recomendaciones:

Primero: Se recomienda a la dirección de la oficina tesorería del Gobierno Regional del Cusco a que tenga que realizar un análisis, evaluación y tomar decisiones sobre mejorar y hacer gestión positiva en la organización del entorno físico de dicha oficina, para lo que también se recomienda presupuestar dentro de sus ejercicios económicos la mejora continua de dicho entorno físico, de tal forma que cree condiciones medioambientales aceptables y satisfactorias para sus colaboradores, así como también la disposición y tipo de materiales auxiliares que hagan posible una producción satisfactoria de los colaboradores y finalmente hacer un recambio total del mobiliario de tal forma que brinde condiciones ergonómicas y seguridad laboral pertinente. A su vez gestionar mejoras de los diferentes espacios de trabajo con los que cuenta la oficina de tesorería, instalaciones, pasadizos, iluminación y demás elementos necesarios en la oficina, con la finalidad de lograr instalaciones adecuadas y bien diseñadas, las cuales son necesarias para que los colaboradores desarrollen sus actividades de una manera óptima y a su vez lograr un mayor rendimiento de los mismos.

Segundo: Para las condiciones medioambientales, se recomienda a la dirección de la oficina de tesorería, solicitar el retiro o reubicación de los muebles y diferentes objetos que imposibilitan el libre ingreso de la luz natural a los diferentes espacios de trabajo de la oficina, cambiar los equipo de alumbrado y focos que se encuentran malogrados, también se recomienda uniformizar la luz artificial en todos los espacios de trabajo, lo cual creará un confort visual adecuado; por otro lado se recomienda a la Institución, implementar un sistema de aislamiento acústico, colocar materiales que absorban el ruido y paneles que separen las zonas ruidosas, las cuales no permitan el ingreso de ruidos excesivos provocados por los vehículos a la oficina, recomendar al encargado de la oficina y colaboradores reubicar o retirar los diferentes decorativos mal ubicados que generan incomodidad, plantear a la dirección de la oficina de tesorería una mejor decoración en los diferentes ambientes de la oficina y usar un color de pintura que influya de manera positiva en los colaboradores.

Tercero: Para la disposición y tipo de materiales auxiliares, se recomienda a la dirección de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco, gestionar la redistribución de los espacios de trabajo que son estrechos, aprovechar de mejor manera los espacios de trabajo



amplios, también recomendar la refacción de desniveles y grietas de los pasadizos, ubicar en espacios adecuados los diferentes muebles para que no se obstaculice el libre tránsito y accesibilidad a los diferentes espacios de trabajo, por otro lado, se recomienda a la Institución ubicar los extintores, alarmas de emergencia y señalizaciones en lugares visibles para que los colaboradores y visitantes puedan evacuar de manera segura en caso de emergencia. También recomendar a la dirección de tesorería y a los altos directivos del Gobierno Regional, elaborar un plan de evacuación en casos de emergencia, con la finalidad de lograr salvaguardar la salud e integridad de los colaboradores y visitantes en caso de emergencias.

Cuarto: Para el mobiliario, se recomienda a la dirección de la oficina de tesorería del Gobierno del Cusco, gestionar la renovación y cambio de las sillas de trabajo, estas deben ser regulables en altura y deben cumplir parámetros ergonómicos necesarios, lo que les permitirá a los colaboradores desempeñar sus actividades de manera más cómoda, a su vez evitará daños musculares producidos por malas posturas y daños negativos a su salud, también se recomienda renovar las mesas de trabajo, las cuales deben tener los tamaños y dimensiones adecuadas, donde pueda caber el equipo informático, impresora y los diferentes materiales que son de uso cotidiano, por otro lado se recomienda gestionar la renovación parcial de archivadores, armarios y estanterías de acuerdo a los requerimientos necesarios y al uso que se le dará, lo cual permitirá una gestión documental adecuada, así mismo se recomienda gestionar el mantenimiento de computadoras e impresoras y a su vez la actualización de los softwares y sistemas operativos de los equipos informáticos para que sean compatibles con las diferentes aplicaciones y programas, por lo que también se deben renovar los equipos que ya tuvieron su tiempo de vida útil.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro Castellanos, M. d. (2012). *Administración de Personal*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Baraza Sánchez, X. (2015). *Higiene Industrial*. Barcelona: berta UOC Publishing, SL.
- Bartolome Perez, S. (2018). *Organización Empresarial y de Recursos Humanos*. Madrid: CEP S.L.
- Cabaleiro Portela, V. M. (2010). *Prevención de Riesgos Laborales* (Tercera ed.). Vigo: Ideaspropias.
- Canton Hernandez, J. C. (2014). *Atención y Apoyo Psicosocial*. Madrid: Editex, S.A.
- Carrasco Diaz, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Floria, P. (2013). *Gestión de la Higiene Industrial en la Empresa*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Gonzalez Jimenez, A. B. (2016). *Técnicas Administrativas Básicas de Oficina*. España: Editorial MAD, S. L.
- Grau Rios, M., & Grau Saenz, M. (2011). *Riegos Ambientales en la Industria*. Madrid: UNED.
- Guirao Cuesta, M. J. (2014). *Técnicas Administrativas Básicas de Oficina*. Madrid: CEP S.L.
- Henao Robledo, F. (2014). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Herrero Domingo, R., & Sanchez Estella, O. (2014). *Técnicas Administrativas Básicas*. Madrid: Paraninfo, S.A.



- Herrick, R. (2014). *Enciclopedia de Salud Y Seguridad*. España: Chantal Dufresne, BA.
- Hilario Soto, H. E. (2016). Condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal en el policlinico Santa Rosa de la Region de sanidad de la Policia Nacional del Peru - Cusco. 2016. *Tesis de posgrado*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- Instituto Nacional de Seguros Solidarios. (2012). *Manual de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo*. Costa Rica: Instituto Nacional de Seguros Solidarios.
- La Rosa, M. (2017). Condiciones laborales de los docentes del nivel inicial:Un estudio sobre la percepción de su salud y seguridad. *Tesis de Postgrado*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Menéndez Díez, F. (2009). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. España: Lex Nova.
- Münch, L. (2007). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Oca Mares, C. M., & Huayra Huamani, Y. P. (2017). Condiciones de trabajo del personal del area de mantenimiento de la empresa DCR mineria y construcción de Arequipa 2017. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa, Arequipa.
- Ormeño, J., Sanz, L., & Valverde, M. (2018). *Archivo y Comunicación*. España: EDITEX.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rojo Franco, E. (2015). *Organización Empresarial y de Recursos Humanos*. España: Elearning S.L.
- Serrano, A. (2014). Elentorno fisico del trabajo. *Gestion practica de riesgos laborales*, 16.
- Torres Martin, J. C. (2015). *Habilidades de Comunicación Empresarial*. Madrid: CEP S.L.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana.



ANEXOS



Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>Problema General ¿Cómo es la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019?</p>	<p>Objetivo general Conocer como es la organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019.</p>	<p>Variable Organización n del entorno físico</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p>	<p>Población: 36 colaboradores</p> <p>Muestra: 36 colaboradores</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo son condiciones medioambientales de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019?</p> <p>¿Cómo es la disposición y tipo de materiales auxiliares de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019?</p> <p>¿Cómo es el mobiliario de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer como son las condiciones medioambientales de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019.</p> <p>Conocer como es la disposición y tipo de materiales auxiliares de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019.</p> <p>Conocer como es el mobiliario de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019.</p>	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones medioambientales • Disposición y tipo de materiales auxiliares • Mobiliario 	<p>Diseño de la investigación: No experimental Transversal</p> <p>Alcance de la investigación: Descriptivo</p>		



Anexo N° 2: Matriz del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Ítems	Reactivos	Criterios de evaluación
<p>Organización del entorno físico</p> <p>Según (Gonzalez Jimenez, 2016) La organización del entorno físico es fundamental para el buen rendimiento, el funcionamiento y la mejora de las relaciones laborales. Influye de forma importante en aspectos tales como la interdependencia de sus integrantes con respecto a sus metas, la diferenciación de roles e incluso en la coordinación con otras áreas o unidades.</p>	<p>Condiciones medioambientales</p> <p>Según (Guirao Cuesta, 2014) las condiciones se refieren a las que están establecidas en el puesto de trabajo, y que deben ser las adecuadas para desarrollar las tareas de forma efectiva y atender a las personas que vienen a la empresa de forma eficiente.</p>	<p>Iluminación adecuada</p> <p>(Guirao Cuesta, 2014) La iluminación debe ser uniforme, de tal forma que no se produzca fatiga por la iluminación insuficiente ni deslumbramientos debido a la posición inadecuada de los equipos de trabajo. No deben existir luces intermitentes que puedan impedir el correcto desarrollo de las tareas y en la medida de lo posible una correcta proporción entre la luz natural y la luz artificial que se reciba en el puesto de trabajo. Hay que tener en cuenta que el trabajador debe disfrutar de un confort visual que le permita realizar sus tareas en unas condiciones óptimas.</p> <p>Temperatura idónea</p> <p>(Guirao Cuesta, 2014) La temperatura del entorno físico de trabajo debe ser adecuada para evitar que se produzcan situaciones en las cuales se produce fatiga y agotamiento, causando por ello que el trabajo a realizar no se ejecute en condiciones que permitan obtener mayor rendimiento. Aunque depende mucho del lugar de trabajo, una temperatura optima sería 20°.</p> <p>Ausencia de ruidos</p> <p>(Guirao Cuesta, 2014) Los ruidos producidos en el exterior o interior de la oficina por el personal o diversos elementos de trabajo pueden hacer que el trabajo a desarrollar no sea el adecuado, pues provoca distracciones y faltas de concentración. La ausencia de este elemento en el entorno físico es primordial para poder desarrollar las tareas de forma eficiente.</p> <p>Decoración y colores adecuados</p> <p>(Guirao Cuesta, 2014) Un entorno adecuado es aquel que además de los elementos indicados anteriormente, disponga de colores y decoración que influyan de forma positiva en los sentidos y procesos del pensamiento de los trabajadores para realizar sus tareas de forma eficiente.</p>	22.72%	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. La iluminación en su espacio de trabajo; es: 2. La temperatura dentro de la oficina; es: 3. El ambiente con respecto a sonidos y ruidos en la oficina; es: 4. La decoración de la oficina; es: 5. El color de pintura de la oficina; es: 	<ol style="list-style-type: none"> a) Muy adecuado b) Adecuado c) Ni adecuado ni inadecuado d) Inadecuado e) Muy inadecuado



	<p>Disposición y tipo de materiales auxiliares “Las empresas deben organizar su espacio físico teniendo en cuenta tanto las disposiciones legales como las necesidades de las personas que laboran y acuden a ellas” (Ormeño, Sanz, & Valverde, 2018).</p> <p>Estos son los tres elementos principales que deben tenerse en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementos de distribución ✓ Elementos de accesibilidad ✓ Elementos de evacuación 	<p>Elementos de distribución “Contienen datos que pueden ser de interés tanto para las personas que acuden a la empresa como para el personal” (Ormeño, Sanz, & Valverde, 2018).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentos normativos ✓ Distribución de departamentos ✓ Avisos <p>Elementos de accesibilidad “Considerar posibles ampliaciones futuras de los espacios de trabajo a la hora de distribuir los componentes y materiales requeridos para llevar a cabo las actividades” (Ormeño, Sanz, & Valverde, 2018).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Eliminación de desniveles ✓ Mobiliario de oficina adaptado que permita una movilidad efectiva ✓ Accesibilidad <p>Elementos de evacuación “Están disponibles y accesibles en prevención de una situación de emergencia que requiera evacuar el edificio” (Ormeño, Sanz, & Valverde, 2018).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Extintores. ✓ Señalizaciones que indican la dirección en la que se debe evacuar (escaleras y salida). Pueden ser textos breves o imágenes. ✓ En determinadas empresas son también necesarias las alarmas visuales y/o auditivas. 	40.91%	9	<p>6. La difusión de documentos normativos dentro de la oficina; es:</p> <p>7. La distribución de los departamentos en la oficina; es:</p> <p>8. La difusión de avisos en la oficina; es:</p> <p>9. Los pisos y pasadizos en la oficina; son:</p> <p>10. La distribución de mobiliario dentro de la oficina; es:</p> <p>11. La accesibilidad a los diferentes departamentos de la oficina; es:</p> <p>12. La ubicación de los extintores en la oficina; es:</p> <p>13. La señalización en la oficina; es:</p> <p>14. La ubicación de las alarmas de emergencia en la oficina; es:</p>	<p>a) Muy adecuado b) Adecuado c) Ni adecuado ni inadecuado d) Inadecuado e) Muy inadecuado</p>
	<p>Mobiliario Para (Guirao Cuesta, 2014) el mobiliario del entorno de trabajo está conformado por todos aquellos objetos que son necesarios para el desarrollo de tareas asignadas. Está compuesto por: Sillas y mesas, archivadores, estanterías, armarios y equipamientos informáticos.</p>	<p>Sillas y mesas (Guirao Cuesta, 2014) En las mesas es donde se realiza casi todo el trabajo administrativo. Contienen toda aquella documentación que se genera cada día, el ordenador a través del cual automatizamos las tareas y el material de oficina necesario para desarrollar el trabajo. La silla debe ser regulable en altura para evitar daños musculares producidos por malas posturas.</p> <p>Archivadores “Son un elemento imprescindible del puesto de trabajo, pues contienen toda la información necesaria para la correcta gestión documental de la organización” (Guirao Cuesta, 2014).</p>	36.37%	8	<p>15. La silla en la que desempeña sus actividades cotidianas; es:</p> <p>16. La mesa de trabajo donde usted desempeña sus actividades; es:</p> <p>17. La gestión documentaria en los archivadores de la oficina; es:</p> <p>18. Las estanterías con las que cuenta en su espacio de trabajo; son:</p>	<p>a) Muy adecuado b) Adecuado c) Ni adecuado ni inadecuado d) Inadecuado e) Muy inadecuado</p>



		<p>Estanterías (Guirao Cuesta, 2014) Elementos del mobiliario compuestos por baldas donde se coloca la documentación generada, generalmente en disposición horizontal. No es el mobiliario adecuado para la información importante de la empresa, pero si para la que se necesita consultar de forma más frecuente.</p> <p>Armarios “Su disposición y poder i provistos de cerraduras, les confieren la ventaja de una mejor protección de los documentos que en ellos se guarden” (Guirao Cuesta, 2014).</p> <p>Equipamiento informático (Guirao Cuesta, 2014) Ordenadores, impresoras, fotocopiadoras y cualquier objeto electrónico a través del cual se procesa y almacena información administrativa creada en la organización. La existencia de los ordenadores es de vital importancia para el desarrollo del trabajo de una forma eficiente y es necesario su mantenimiento de forma habitual.</p>			<ol style="list-style-type: none">19. Los armarios con los que cuenta en su espacio de trabajo; son:20. Los sistemas operativos y software con los que cuentan los equipos informáticos de la oficina; son21. La computadora en la que desempeña sus actividades diarias; es:22. Las impresoras y fotocopiadoras con las que cuenta para desempeñar su trabajo; son:	
			100%	22		