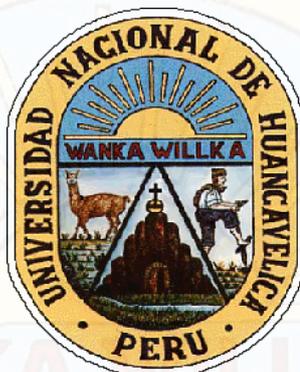


UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por ley N° 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“ERGONOMÍA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILPICHACA PROVINCIA HUAYTARÁ REGIÓN
HUANCAVELICA, PERIODO 2016”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

- ARONI HUAMAN ADRIAN ALBERTO
- CHAMPI QUISPE JHONY ALBERTO

HUANCAVELICA – 2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 22 DÍAS DEL MES DE Diciembre DEL AÑO 2017, A HORAS 11:00 am, SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Mg. Alberto Vergara Arnes.

SECRETARIO: Mg. Johnny Juana Quispe.

VOCAL: Lic. Mat. Oscar Manuel Barahona Cap.

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N° 883-2017-FCE-R-VN4. DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO:

"Ergonomía y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pichiza, Provincia de Huaytara, Región Huancavelica - Período 2016"

CUYO(AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S): Adhuan Alberto Araní Juaman.

BACHILLER (S): Johnny Alberto Champi Quispe.

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL SUSTENTANTE ABANDONAR EL RECINTO; Y LUEGO DE UNA AMPLIA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: Adhuan Alberto Araní Juaman.

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Aprobado.

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por Unanimitad

BACHILLER: Johnny Alberto Champi Quispe.

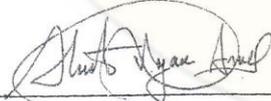
PRESIDENTE: Aprobado

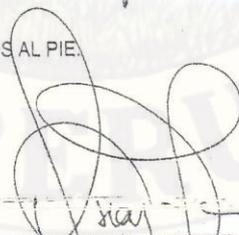
SECRETARIO: Aprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por Unanimitad

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE


PRESIDENTE


VOCAL


SECRETARIO

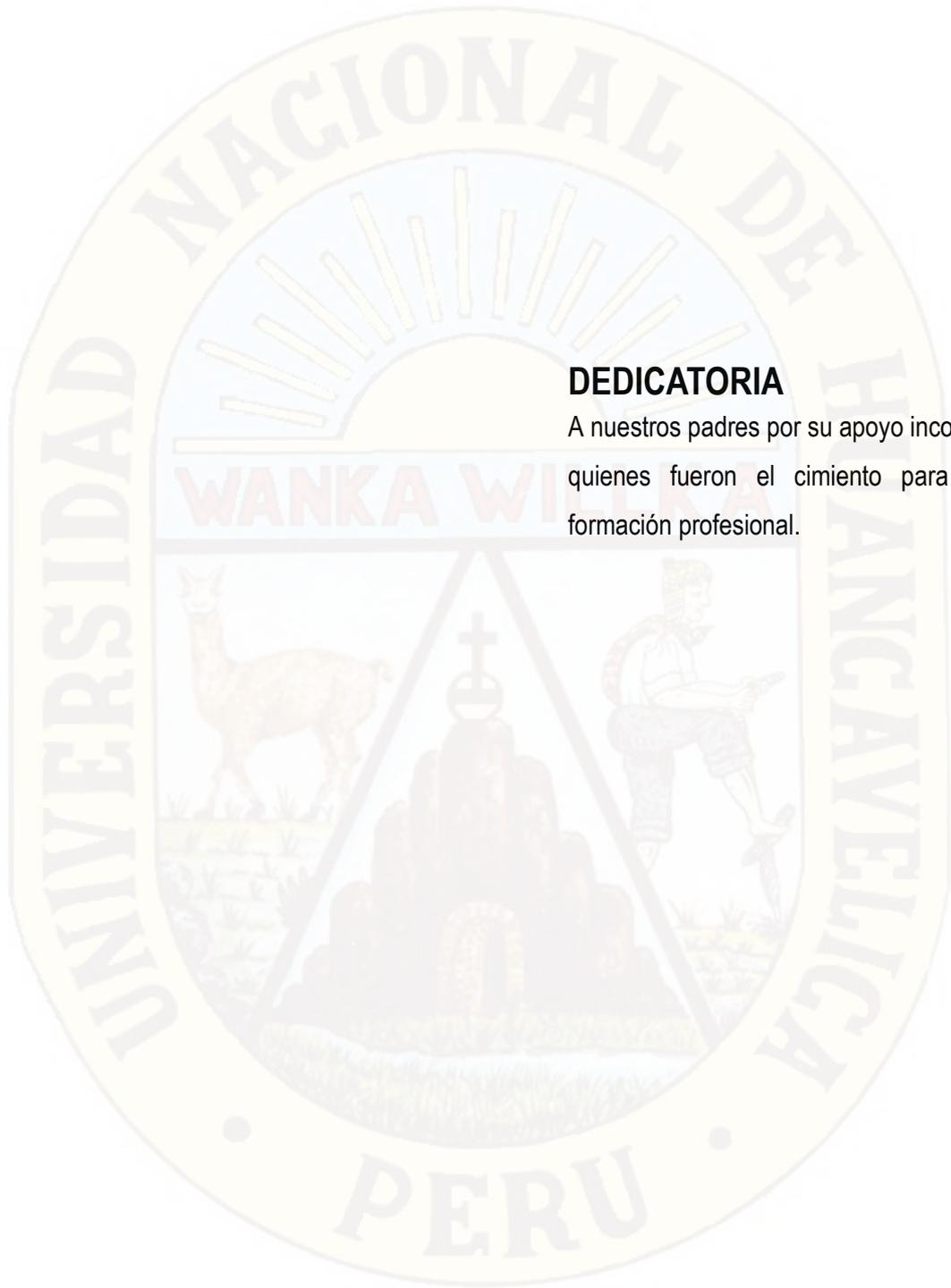
JURADOS:

**MAG. ALBERTO VERGARA AMES
PRESIDENTE**

**MAG. YOHNNY HUARAC QUISPE
SECRETARIO**

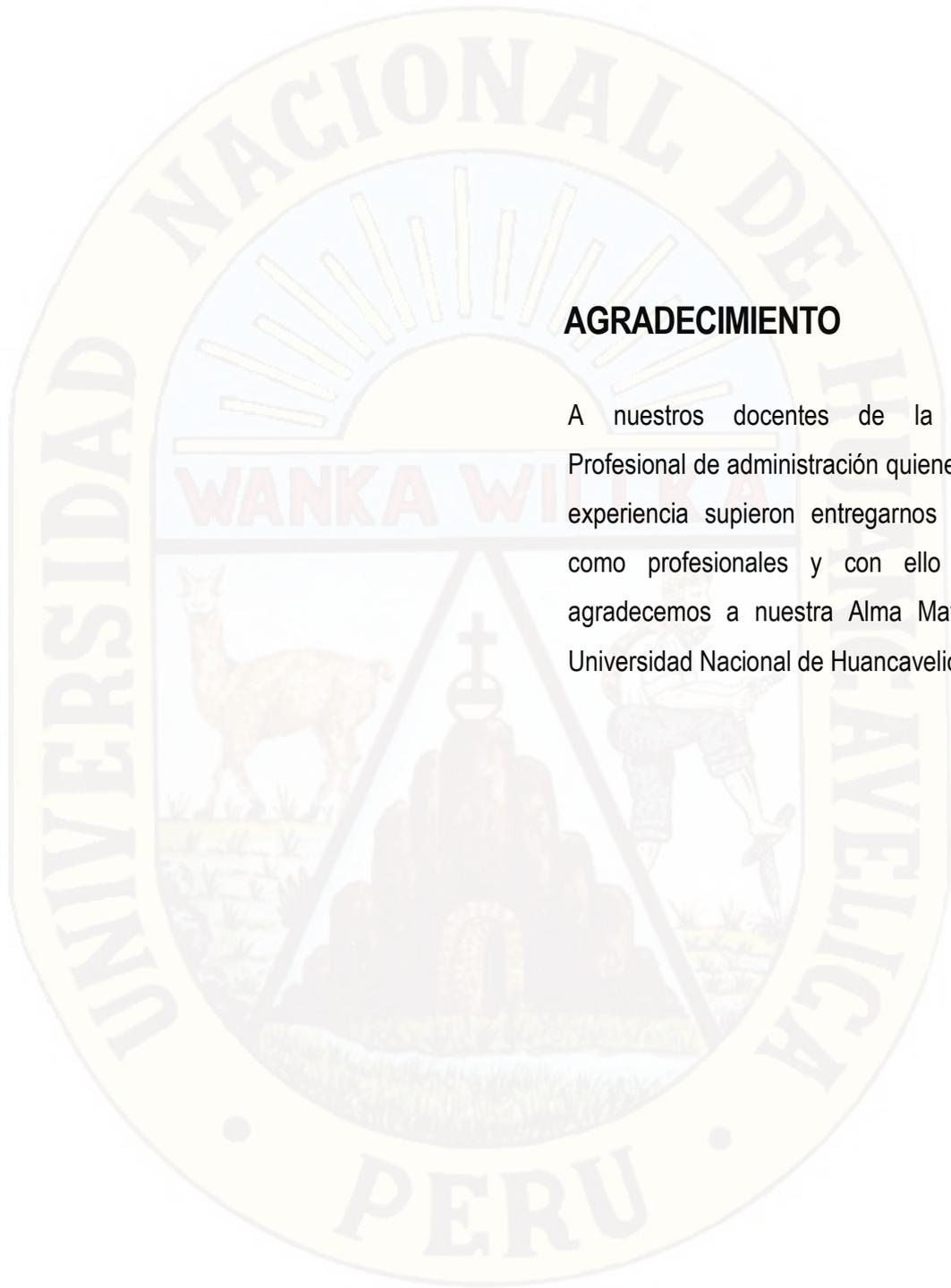
**LIC. MAT. OSCAR GARCIA CAJO
VOCAL**

**MAG. EDGAR SALINAS LOARTE
ASESOR**



DEDICATORIA

A nuestros padres por su apoyo incondicional quienes fueron el cimiento para nuestra formación profesional.



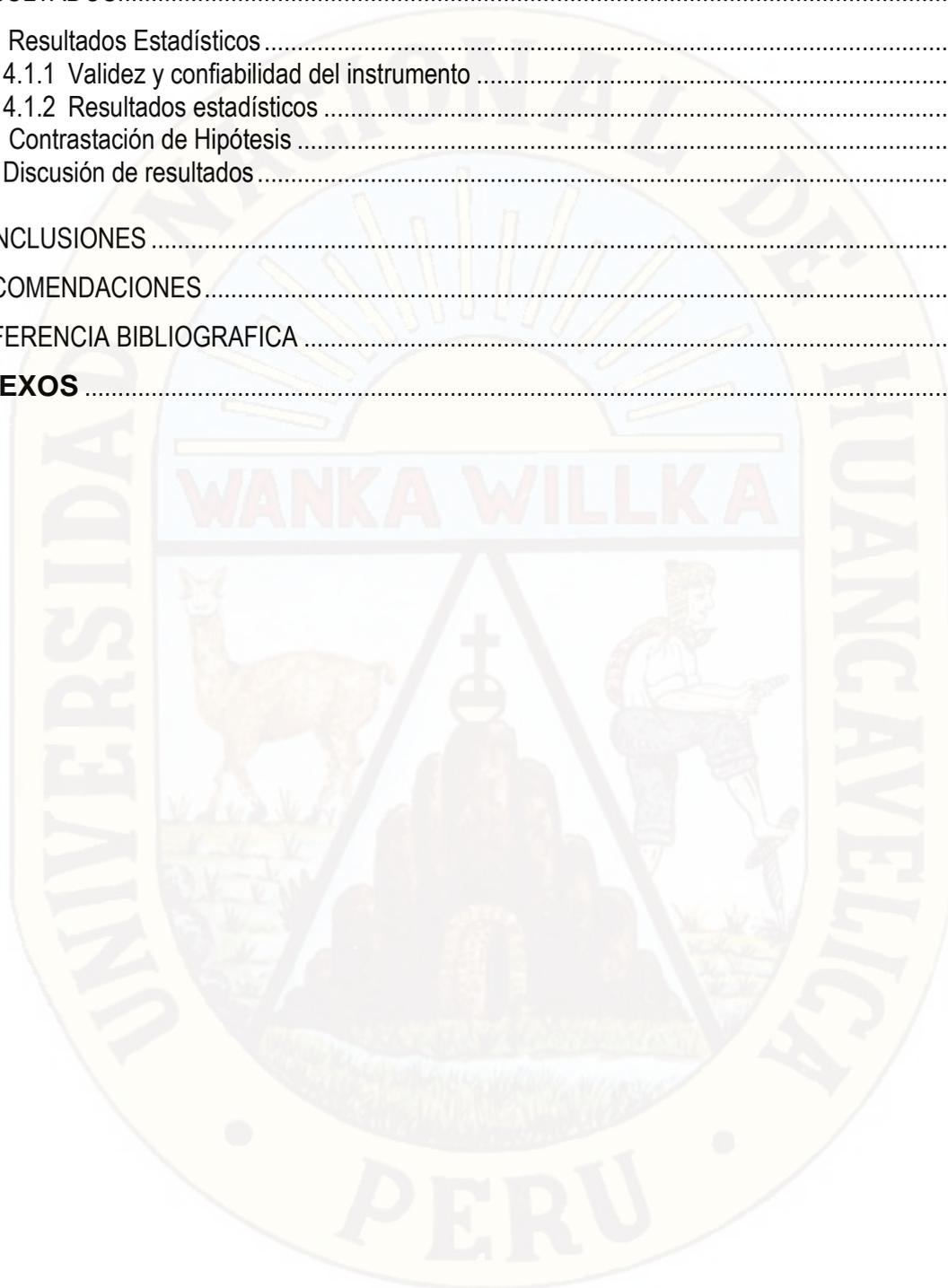
AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes de la Escuela Profesional de administración quienes con su experiencia supieron entregarnos lo mejor como profesionales y con ello también agradecemos a nuestra Alma Mater, a la Universidad Nacional de Huancavelica.

ÍNDICE

PORTADA	1
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE	VI
RESUMEN	VIII
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I	09
PROBLEMA	09
1.1. Planteamiento del Problema	09
1.2. Formulación del Problema	10
1.2.1. Problema General	10
1.2.2. Problemas Específicos	10
1.3. Formulación de Objetivos	10
1.3.1. Objetivo General	10
1.3.2. Objetivos Específicos	10
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
CAPÍTULO II	114
MARCO TEÓRICO	114
2.1. Definición de la Variable 1: Ergonomía	12
2.2. Definición de la Variable 2: Satisfacción Laboral.	16
2.3. Hipótesis	54
2.3.1. Hipótesis General	54
2.3.2. Hipótesis Específicas	54
2.4. Definición de Términos	54
2.5. Identificación De Variables	58
2.6. Operacionalización de Variables	58
CAPÍTULO III	60
MARCO METODOLÓGICO	60
3.1. Ámbito de Estudio	60
3.2. Tipo de Investigación	60
3.3. Nivel de Investigación	60
3.4. Método De Investigación	61
3.5. Diseño de Investigación	61
3.6. Población, Muestra, Muestreo	61
3.7. Procesamiento de Recolección de Datos	62
3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	68

CÁPITULO IV.....	64
RESULTADOS.....	64
4.1 Resultados Estadísticos	64
4.1.1 Validez y confiabilidad del instrumento	61
4.1.2 Resultados estadísticos	65
4.2. Contratación de Hipótesis	89
4.3. Discusión de resultados	93
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES.....	101
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	10104
ANEXOS	104



RESUMEN

El trabajo de Investigación tiene como objeto establecer la relación entre la Ergonomía y la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca de la Provincia de Huaytará, este trabajo responde a la modalidad de una investigación factible, desarrollados en la investigación básica y con la recolección de datos e información.

Para poder relacionar estas variables, se aplicó un instrumento que nos permitió conocer y analizar las variables en estudio, los cuestionarios realizados al personal de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca bajo una escala de valoración de Likert, el número de trabajadores administrativos fue de 26 que luego de la investigación se concluye: La ergonomía NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca Provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016. Consideremos los siguientes aspectos para la determinación de esta conclusión tales como, el nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza al 95% y que para este estudio se ha elegido es estadístico de prueba Tau b de Kendall a través del programa estadístico SPSS 24, por contener variables nativamente ordinales; teniendo así los siguientes valores $T_b = 0.0\%$, $p = 100\%$; el primer valor significa que no existe relación entre las variables y el segundo indica que existe un 100% de probabilidad de equivocarnos si eligiéramos la hipótesis de investigación.

Estos resultados no significan que definitivamente no haya un vínculo entre estas variables contraviniendo lo que la teoría indicaría, al contrario nos muestra en esta entidad en particular la ergonomía no es un factor determinante para la satisfacción laboral, existiendo otras variables que hoy por hoy cobran mayor importancia para el conjunto de trabajadores y que más bien esta investigación deberá ser tomada como línea de base para futuras investigaciones en las que se determine por ejemplo si la condicionante de ser una entidad rural tiene o no que ver en estos resultados o si es el desconocimiento de este factor (ergonomía) lo que lleva a pensar que para los trabajadores el factor ergonómico no es relevante en su satisfacción.

Palabras Claves: Ergonomía, satisfacción laboral, Entorno laboral, medio ambiente, satisfacción extrínseca, satisfacción intrínseca.

SUMMARY

The purpose of the research work is to establish the relationship between Ergonomics and Work Satisfaction in the District Municipality of Pilpichaca of the Province of Huaytará, this work responds to the modality of feasible research, developed in basic research and with the collection of data and information.

In order to relate these variables, an instrument was applied that allowed us to know and analyze the variables under study, the questionnaires made to the personnel of the District Municipality of Pilpichaca under a Likert rating scale, the number of administrative workers was 26 of the investigation concludes: Ergonomics is NOT significantly related to job satisfaction of workers in the District Municipality of Pilpichaca Province Huaytará Huancavelica region, 2016. Consider the following aspects for the determination of this conclusion such as, the level of significance of 5% and a level of confidence of 95% and that for this study has been chosen is the Tau b test of Kendall through the statistical program SPSS 24, because it contains natively ordinal variables; thus having the following values $T_b = 0.0\%$, $p = 100\%$; the first value means that there is no relationship between the variables and the second indicates that there is a 100% probability of being wrong if we chose the research hypothesis.

These results do not mean that there is definitely no link between these variables contravening what the theory would indicate, on the contrary it shows us in this particular entity ergonomics is not a determining factor for job satisfaction, there are other variables that nowadays are higher importance for all workers and that this research should be taken as a baseline for future research in which it is determined, for example, whether the condition of being a rural entity has or not to see in these results or if it is ignorance of this factor (ergonomics) which leads to think that for workers the ergonomic factor is not relevant to their satisfaction.

Key words: Ergonomics, job satisfaction, work environment, environment, extrinsic satisfaction, intrinsic satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se denomina “Ergonomía y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016”, y surgió como un análisis al entorno laboral del trabajador estatal y su implicancia en la eficiencia del mismo. En el marco de la eficiencia y productividad paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración es importante prestar atención a las necesidades de los trabajadores por tal motivo, es que los estudios de ergonomía y satisfacción laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y como se siente en ella; constituyendo así como un instrumento de indignación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran; es por ello que se invita a leer la presente investigación con resultados realmente interesantes para los administradores y gestores de entidades públicas. Para ello se considera cuatro capítulos los cuales son:

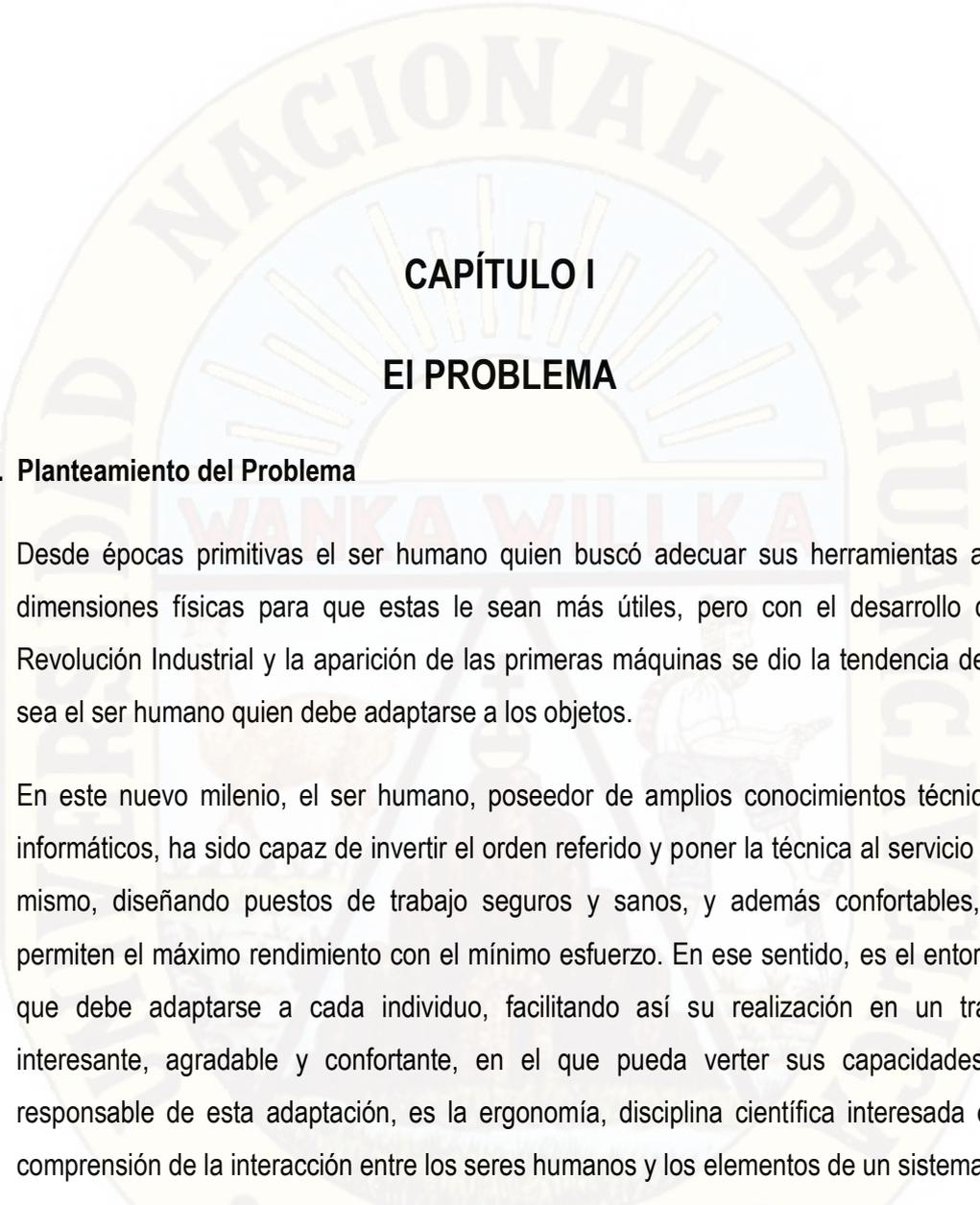
El Capítulo I: Planteamiento del Problema, que contiene el planteamiento del problema, así como la formulación del problema y la formulación de sus objetivos y sobre todo la justificación de la investigación.

El Capítulo II: Comprende el Marco Teórico Conceptual, que contiene los antecedentes nacionales e internacionales respecto al tema de investigación, los cuales consideramos muy importante porque a través de ellos se fundamentan en forma teórica y práctica el tema materia de estudio

El Capítulo III: Comprende la Metodología de la Investigación, donde se considera el tipo, nivel, método, diseño, población, muestra, procesamiento de los datos obtenidos.

Capitulo IV: Resultados, presentaremos los resultados obtenidos una vez realizados el procesamiento de datos, y tener un resultado final que nos permitirá evaluar y establecer mejoras en la estrategias para que exista una buena relación entre el trabajador y la organización.

Los autores



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Desde épocas primitivas el ser humano quien buscó adecuar sus herramientas a sus dimensiones físicas para que estas le sean más útiles, pero con el desarrollo de la Revolución Industrial y la aparición de las primeras máquinas se dio la tendencia de que sea el ser humano quien debe adaptarse a los objetos.

En este nuevo milenio, el ser humano, poseedor de amplios conocimientos técnicos e informáticos, ha sido capaz de invertir el orden referido y poner la técnica al servicio de sí mismo, diseñando puestos de trabajo seguros y sanos, y además confortables, que permiten el máximo rendimiento con el mínimo esfuerzo. En ese sentido, es el entorno el que debe adaptarse a cada individuo, facilitando así su realización en un trabajo interesante, agradable y confortante, en el que pueda verter sus capacidades. La responsable de esta adaptación, es la ergonomía, disciplina científica interesada en la comprensión de la interacción entre los seres humanos y los elementos de un sistema.

Desde el punto de vista de la gestión de recursos humanos, la salud y la seguridad de los empleados constituye uno de los principios de preservación de la fuerza laboral. De manera genérica, ergonomía constituye actividades orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de bienestar en los empleados (Persad, 2008).

Por otro lado, el recurso humano es reconocido como el activo vital de las organizaciones. Para Guillen (como se cita en Persad, 2008), una de las características comunes de las

organizaciones actuales es que se han convertido en fuente de satisfacción e insatisfacción para los miembros que la constituyen.

Para muchos de los empleadores de los países en desarrollo, como el nuestro, los problemas ergonómicos no figuran entre los problemas prioritarios en materia de salud y seguridad que deben resolver, pero el número grande, y cada vez mayor, de trabajadores a los que afecta un diseño mal concebido hace que las cuestiones ergonómicas tengan importancia e influyan sobre la satisfacción laboral de los trabajadores.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre Ergonomía y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre ergonomía y satisfacción intrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016?
- ¿Qué relación existe entre ergonomía y satisfacción extrínseca de los trabajadores en la en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016?

1.3. Formulación de Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Establecer como se relaciona la ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores en la en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer como se relaciona la ergonomía y satisfacción intrínseca de los trabajadores en la en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016.
- Establecer como se relaciona la ergonomía y satisfacción extrínseca de los trabajadores en la en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Con la investigación realizada en la en la Municipalidad Provincial de Huaytará, se podrá comprender la gran importancia que tiene para los trabajadores el cumplimiento de requerimientos ergonómicos y el impacto de esta situación en su salud y por tanto en la satisfacción laboral.

La aplicación de la ergonomía en el centro de trabajo redundará en muchos beneficios evidentes para el trabajador, pues mejora sus condiciones laborales, convirtiéndolas en más seguras y sanas, incrementando la satisfacción laboral y mejorando la calidad de vida, al lograr reducción de fatiga y estrés, de igual manera se busca la implementación de alternativas en el diseño del ambiente de trabajo de los colaboradores, que reduzcan el desgaste físico y mental del mismo, a fin de lograr el aumento de productividad en los trabajadores ediles.

El estudiar la satisfacción laboral, permitirá conocer el desarrollo de los trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y, finalmente, porque un empleado satisfecho presentará más conductas a favor de la organización que uno menos satisfecho tal como lo refiere Kalleberg (como se cita en Galaz, 2002).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

- Aravena. M. (2010). Tesina. **“Ergonomía: Impacto en la Productividad y Satisfacción en los Trabajadores de Empresas Industriales en la Ciudad de Valdivia”**, Tesina para optar el Grado de Licenciado en Administración, en la Universidad Austral de Chile. En la que dice: Esta investigación analiza el puesto de trabajo considerando aspectos básicos de ergonomía que toda empresa debe tener en cuenta para funcionar. La ergonomía es una ciencia poco instruida en las organizaciones en general, por lo cual se pretende descifrar cuanto conocen las empresas sobre esta ciencia, y cómo reaccionan los trabajadores frente a medidas ergonómicas aplicadas. El objetivo principal del estudio es observar, analizar, diagnosticar y evaluar las políticas ergonómicas aplicadas en medianas y pequeñas empresas industriales de la ciudad de Valdivia, mediante una investigación de carácter exploratorio y descriptivo, a fin de determinar factores ergonómico que influyen en la satisfacción y bienestar de los trabajadores, y a su vez el impacto que dicha satisfacción provoca sobre el rendimiento y la productividad. En muchos casos los operarios debido al diseño de la línea de producción, se ven imposibilitados de acceder a descansos dentro de la jornada, pero en compensación a esto cuentan con pausas activas programadas en las cuales se abstraen de su labor y disfrutan de un momento para distraerse y relajarse tanto mental como físicamente. Se concluye y reafirma que el tema ergonómico aún no es una prioridad para las empresas ya que no existen políticas ergonómicas que exijan soluciones expeditas a las demandas de los

trabajadores, quizás en el futuro cuando el tema tenga mayor relevancia y contingencia sea considerado como un elemento creador de valor ya que una mayor ergonomía es una contribución importante y real para la organización, beneficia el ambiente laboral, a los trabajadores y la empresa en general.

- Pérez. P., (2013) en su investigación “Ergonomía y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores del Departamento de Talento Humano de la Empresa Eléctrica Ambato S.A de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Ecuador”, para la obtención del Título de Psicólogo Industrial en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador; determinó la incidencia de las condiciones ergonómicas que ofrece la empresa en el desempeño laboral de los referidos colaboradores, quienes consideraron que la ergonomía del lugar no es adecuada, el autor propone medidas correctivas orientadas a optimizar el uso del espacio y materiales del puesto de trabajo con la finalidad de contribuir a mejorar el desempeño laboral del personal y evitar el surgimiento de enfermedades profesionales. Dicha investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando el primero para estudiar y comprender los elementos que componían la ergonomía de la empresa y analizar las causas que ocasionaron el decremento del desempeño laboral de los colaboradores, proponiendo herramientas que dan solución al objeto del estudio.
- Piters y Villareal (2011) realizaron la investigación: “Evaluación ergonómica en los puestos de trabajo en PepsiCola Venezuela, Agencia Maracibo Sur”, con la finalidad de dar a conocer las condiciones efectivas de trabajo para quienes laboran en esta empresa. La investigación fue de tipo descriptivo con diseño de campo transeccional, puesto que la recolección de datos fue a través de entrevista estructuradas, observación directa realizada en varios momentos para obtener datos confiables, también se utilizó la observación documental para fundamentar dicho estudio. La población considerada fue todo el personal que labora en las áreas operativas del almacén. Se establecieron las medidas antropométricas de los trabajadores de cada uno de los puestos de trabajo, con los percentiles 5, 50, 95 y 99%, medidas con las cuales se diseñaron los puestos de trabajo adecuados a las características de los trabajadores del almacén.

Asimismo, fue desarrollada una evaluación ergonómica de los puestos de trabajo, empleando los métodos REBA, LEST y NIOSH, dependiendo de las características y los riesgos a los que se encontraron expuestos los trabajadores en aras de minimizar estos riesgos. Los resultados de esta investigación permitieron obtener la carta antropométrica de los trabajadores que realizan actividades en el almacén, así como revelar oportunidades de mejora de todos los puestos de trabajo estudiados.

- De León. J. (2013), a través de su investigación “Ergonomía y su relación con la Satisfacción del Personal de una distribuidora automotriz de Guatemala”, para optar el título de Psicólogo industrial en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, determinó que no existe la relación entre satisfacción laboral que maneja ese grupo de mecánicos y la ergonomía, ya que el factor principal de satisfacción fue la edad de los colaboradores, para ello utilizó como unidad de análisis a 25 mecánicos entre las edades de 18 a 50 años de edad, aplicó un cuestionario para medir el índice de satisfacción laboral, que desplegó resultados sobre el nivel y dicotomía de factores que abordan los aspectos intrínsecos de las condiciones de trabajo. Por otro lado, se les aplicó un cuestionario para ver las condiciones de las áreas del taller mecánico, y determinar si contaban con todo el mobiliario y equipo necesario para poder desarrollar su trabajo, asimismo dicho cuestionario contenía preguntas sobre posturas e incomodidades como malestares o dolores musculares de los referidos mecánicos.
- Díaz. & Rodríguez (2011), realizaron una investigación sobre “Satisfacción Laboral en los empleados de la Unidad Médica ISSS San Miguel, El Salvador”, en ésta se determinó el Grado de Satisfacción según sus características Sociodemográficas así como según el Cargo que desempeñan y el Área de Trabajo a la que pertenecen. Conjuntamente se identificó el Grado de Satisfacción Laboral con los diferentes Factores Organizacionales que intervienen en la Satisfacción. La investigación es Descriptiva y Transversal, constituida por un universo de 465 empleados del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, donde se obtuvo una muestra de 262 participantes. El Factor

Organizacional con el que están más Satisfechos los empleados es con la “Satisfacción Intrínseca del Trabajo” que presenta un Grado de Bastante Satisfacción, lo que denota Satisfacción con lo que hacen y realización personal a través de su trabajo, la puntuación más baja y que corresponde estar Algo Satisfechos fue la “Satisfacción con las Prestaciones Recibidas” y “Satisfacción con el Ambiente Físico”.

Nacionales

- Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012), “Satisfacción Laboral y su Relación con algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades”, para obtener el grado de magister en la Universidad Católica del Perú, se realizó un estudio sobre satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades distritales de Lima y Callao, consistió en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación tuvo un método de tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Los principales resultados fueron que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.
- Silva (2009), realizó una investigación titulada “**Medición del Clima Laboral y Satisfacción de trabajadores docentes y no docentes de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de la Amazonía (UNAP)**”, en dicho estudio midió el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente (30 docentes y 20

administrativos). Utilizó una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada, obteniendo como resultados que dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativo mostraron satisfacción laboral. En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docente lo calificaron como positivo.

2.2 Bases Teóricas

Identificar el origen de la gestión pública es una de las primeras necesidades para estudiar su naturaleza teórica y práctica. Existen dos formas para intentar determinar su origen: por un lado, su origen histórico que como actividad existió en la antigüedad -objeto de estudio que se deriva de la Administración Pública- mezclada con otras actividades y, por otro lado, el concepto mismo que proviene de la voz management y que deriva de las tres traducciones más comunes al español: 1) Gerencia Pública; 2) Dirección Pública y 3) como Gestión Pública (Sánchez, 2001).

Intentar determinar el momento histórico del origen de la gestión pública resulta complejo. En parte, porque más que una disciplina académica se trata de un esfuerzo institucional reciente Bozeman (como se cita en Sánchez, 2001). Aunque no tiene una fecha histórica donde pueda localizarse, ya que su objeto de estudio le pertenece a la Administración Pública. Sin embargo, Peter Drucker (como se cita en Sanchez, 2001) realiza un hallazgo fundamental para la gestión pública: El secreto mejor mantenido en la gestión empresarial es que las primeras aplicaciones sistemáticas de la teoría empresarial y los primeros principios de la administración no tuvieron lugar en la empresa privada. Se desarrollaron en el sector público. La primera aplicación sistemática y deliberada de los principios de la gestión empresarial en Estados Unidos -emprendidos con plena conciencia de que era una aplicación del manejo administrativo- fue la reorganización del Ejército de Estados Unidos por parte de Elihu Root, el secretario de guerra de Teddy Roosevelt.

Desde un punto de vista teórico, el concepto de Gestión Pública debe diferenciarse de sus progenitores: el Public Management y la Gerencia Pública; así como describir su origen como campo de estudio y su pretendido carácter científico para considerarse como disciplina." Mientras que la administración pública es un concepto que nace con Woodrow

Wilson en 1887 y su objeto de estudio es tan antiguo como el gobierno mismo, por su parte, el concepto de gerencia es más reciente, por lo que nos parece extremo intentar sustituir una tradición por una moda. Esta confusión original muestra la complejidad de contar con una aproximación que nos permita definir de manera clara a la gestión pública, para diferenciarla de la gerencia pública y por supuesto de la administración pública. En realidad, el punto de partida es el uso del vocablo public management, que, al introducirse en Europa y América, se convierte primero en gerencia pública (con los franceses) y después en gestión pública (por los españoles) (Sánchez, 2001).

Por su parte, Uvalle (como se cita en Sánchez, 2010) sostiene que la gestión pública no es en sí una teoría del gobierno, aunque realiza aportaciones a su funcionamiento y operación cotidiana. Su ventaja reside en la creación de capacidades que se orientan para que los gobiernos sean más eficientes.

Asimismo, existen dos gestiones públicas rivales: la versión de la escuela de políticas públicas y la versión de la escuela comercial. A finales de los setenta surgieron casi al mismo tiempo dos enfoques considerablemente distintos de la gestión pública: uno de ellos provenía de la orientación de la escuela de políticas públicas (el enfoque P), mientras el otro estaba influido por las ideas de la escuela de comercio y los avances ocurridos en la administración pública (el enfoque B). (Barry Bozeman, 1998).

Por su parte, ambos enfoques tienen fundamentos institucionales y profesionales distintos. El enfoque P es mucho más manifiesto en la Association for Public Policy Analysis of Management (aunque también sobresale en la American Society for Public Administration). De manera similar, mientras la bibliografía más importante del enfoque P se encuentra en el Journal of Policy Analysis and Management, la literatura del enfoque B, un tanto más extensa suele hallarse en Academy of Management Review; Academy of Management Journal, Journal of Public Administration Research and Theory, y Public Administration Review. (Barry Bozeman, 1998).

Sin embargo, los enfoques P y Q tienen algunos puntos en común, y cada enfoque tiene sus puntos fuertes. Los puntos comunes incluyen los siguientes:

- La preocupación por algo más que la administración interna de las dependencias (un enfoque interorganizacional de la gestión externa);
- Respeto a la función de la política en la administración.
- Una orientación prescriptiva e interés por mejorar la eficiencia administrativa, y pese a estos puntos comunes, los méritos de los dos enfoques divergen considerablemente. Los puntos fuertes del enfoque P son:
 - Aprecio del aprendizaje por experiencia, como se refleja en el empleo de estudio de casos al enseñar la gestión pública. Pese a estos puntos comunes, los méritos de los dos enfoques divergen considerablemente. Los puntos fuertes del enfoque Q son:
 - Reconocimiento de la importancia de análisis de las políticas para la gestión pública;
 - Aprendizaje basado en la experiencia de los practicantes;
 - Preocupación del diálogo entre administradores experimentados o ejecutivos políticos y estudiosos de la gestión pública. (Barry Bozeman, 1998)

En cambio, el enfoque B tiene los siguientes puntos fuertes:

- Mayor orientación hacia la investigación y la teoría;
- Capacidad de adaptar y difundir métodos, técnicas y teorías de una variedad de disciplinas;
- Incorporación de comparaciones cada vez más desarrolladas, basadas en la experiencia de la gestión pública y la privada.
- Orientación hacia la gestión estratégica.
- Preocupación por cuestiones de proceso y;
- Mayor concentración en el administrador público de carrera que en el ejecutivo público. (Barry Bozeman, 1998)

Cabe precisar, que la mayor parte de las ventajas de los respectivos enfoques no son, en principio, mutuamente excluyentes. Podría ser factible una síntesis que tomará lo mejor de cada enfoque. La Maxwell School of Citizenship and Public Affairs se encuentra en posición particularmente favorable para llevar a cabo esa síntesis, ya que incluye a personas que se identificarían con cada enfoque y que tiene una orientación manifiesta hacia el análisis de las políticas. (Barry Bozeman, 1998).

Es importante reconocer que la gestión pública de nuestros días implica una dinámica muy superior a la conocida tradicionalmente bajo el término administración, lo que implica una mayor exigencia en la organización y dirección de las actividades, y un dominio de medios, métodos y técnicas modernas y avanzadas, sustentados en la creciente introducción de las innovaciones tecnológicas, y una constante y permanente superación del personal involucrado en la gestión.

Finalmente consideramos que la característica principal de la gestión pública y reconocida altamente por la sociedad, es la calidad y eficacia del servicio que se brinda a la población. Hay que tener en cuenta que aquella está sujeta a la continua y cotidiana supervisión de todo aquél que tiene que recurrir a los servicios del sector público o que está sujeto a sus regulaciones. De ahí la necesidad de introducir innovaciones en los métodos y procedimientos de trabajo que eleven la calidad del servicio y aumenten su eficacia en función de las expectativas de los ciudadanos, en consonancia con el carácter del proceso de construcción socialista.

2.2.1 Definición de la Variable 1: Ergonomía

La ergonomía como ciencia o disciplina integrada surgió hace algunos decenios: Sin embargo, empíricamente data de los tiempos de la sociedad primitiva tal como lo refiere Ramírez (como se cita en Ramos, 2007).

La primera aproximación al concepto de Ergonomía suele ser la etimológica, dado el evidente origen griego del término. Los dos vocablos, “ergon” (trabajo) y “nomos” (ley o norma), de que deriva, confiere a este término un significado específico que sigue siendo válido a pesar de las modificaciones que su contenido ha sufrido (Llaneza, 2009).

En el proceso evolutivo de la formación de la Ergonomía cabe destacar que los métodos habituales eran los del Análisis del Trabajo, es decir, procedimientos basados en la observación más o menos sistematizados que permiten adoptar decisiones de aplicación en función de una serie de reglas y recomendaciones empíricas basadas en una lógica natural (Llaneza, 2009).

Al respecto, la ergonomía comienza a configurarse como tal en la segunda mitad de este siglo, al final de la Segunda Guerra Mundial, en la que se utilizaron equipos más sofisticados, obligando a los ingenieros a tener en cuenta no sólo las características físicas sino también las capacidades mentales, sensoriales, psicológicas, del comportamiento humano bajo las diferentes situaciones y condiciones del medio. Es durante esta época cuando se produce un poderoso impulso a la investigación interdisciplinaria para alcanzar las condiciones óptimas. (Moreno, Peñacoba y Araujo).

Asimismo, en Europa esta nueva actividad se denomina "Ergonomía" y con la concepción actual se puede considerar que nace en 1949 por la acción del profesor K.F.H. MURRELL (como se cita en Llaneza, 2009), quien crea la primera Sociedad Nacional de Ergonomía, la "Ergonomics Research Society", una agrupación de médicos, psicólogos e ingenieros que se interesan por la adaptación del trabajo al hombre. De esta manera, en agosto de 1961, se celebró en Estocolmo el I Congreso Internacional de Ergonomía, en el que se trataron importantes problemas biotécnicos y biomecánicos del trabajo, tales como la rapidez de movimientos, los ambientes físicos, automatismos y la pérdida de capacidad laboral con la edad (Llaneza, 2009). Siendo Inglaterra, el país en donde se formuló la tesis del enfoque sistémico en la ergonomía, cuyo máximo representante fue W.Singleton tal como lo ha señalado Melo (como se cita en Ramos, 2007).

Cabe precisar, que la palabra ergonomía, propuesta por Murrell (como se cita en De León, 2013), fue en razón a que se puede traducir a cualquier idioma y, lo más importante, que no otorga preponderancia a ninguna especialidad en particular, lo que resalta su carácter multidisciplinario.

En ese sentido, varios autores han definido a la Ergonomía, señalando lo siguiente:

- Significa literalmente el estudio o la medida del trabajo (Singleton, 1999).
- Es el estudio del hombre en el trabajo, con el propósito de lograr un óptimo sistema hombre-tarea, en el cual pueda mantenerse un adecuado balance entre el trabajador y las condiciones laborales”. En otras palabras, tal como lo refiere Zander (como se cita en Apuh & Meyer, 2003), la ergonomía es una disciplina que actúa como un puente entre la biología humana y la ingeniería, poniendo a disposición de ésta última conocimientos de las capacidades y limitaciones humanas que deben ser utilizados para un buen diseño del trabajo.
- No es una ciencia, pero utiliza las ciencias como la Medicina, la Fisiología y las Matemáticas. Define el trabajo como la comunicación entre el hombre y la máquina, tomada ésta en el sentido más amplio. Siendo su objeto el sistema hombre- máquina, conjunto de variables que actúan entre sí y cuyo fin es común a todo el sistema (Rescalvo, 2004).
- Es la tecnología de las comunicaciones en el sistema hombre-máquina, tal como señala Montmollin (como se cita en Rescalvo, 2004).
- Es la interacción entre el hombre y las condiciones ambientales, tal como afirma Singleton, (como se cita en Rescalvo, 2004).
- Es el análisis de los procesos industriales, centrado en los hombres que aseguran su funcionamiento”, como refiere Cazamian (como se cita en Rescalvo, 2004).
- Es el análisis de las condiciones de trabajo que concierne al espacio físico del trabajo, ambiente térmico, ruidos, iluminación, vibraciones, postura de trabajo, desgaste energético, carga mental, fatiga nerviosa, carga de trabajo y todo aquello que pueda poner en peligro la salud de los trabajadores y su

equilibrio psicológico y nervioso, tal como lo ha definido Gueland F. y Cols (como se cita en Rescalvo, 2004).

- El conjunto de normas susceptibles de ser aplicadas al trabajo; normas móviles, completadas por cada progreso, modificadas e incluso reemplazadas cuando los precedentes han sido superados; normas que representan el fin a alcanzar, que suponen una constante aproximación a situaciones más idóneas y que exigen una investigación y metodología, tal como precisa Lavielle, A. como se cita en Rescalvo, 2004).
- Es aquel esfuerzo que busca acoplar a los seres humanos con la máquina de forma que la combinación resultante sea confortable, segura y más eficiente”, siendo precisado por McCormick (como se cita en Rescalvo, 2004).
- Es la técnica multidisciplinaria que estudia la relación entre la persona y el trabajo con el objetivo de adaptar y mejorar de las condiciones de trabajo a la persona, tanto en su aspecto físico, psíquico y social (Rescalvo, 2004).
- Es el estudio del trabajo en relación con el entorno en que se lleva a cabo (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (los trabajadores). Se utiliza para determinar cómo diseñar o adaptar el lugar de trabajo al trabajador a fin de evitar distintos problemas de salud y de aumentar la eficiencia (De León, 2013).
- Es una disciplina científico-técnica y de diseño que estudia integralmente al hombre (o grupos de hombres) en su marco de actuación relacionado con el manejo de equipos y máquinas, dentro de un ambiente laboral específico, y que busca la optimización de los tres sistemas (hombre-máquina entorno), para lo cual elabora métodos de estudio del individuo, de la técnica y de la organización del trabajo tal como señala Ramírez (como se cita en Ramos, 2007)
- Es una disciplina científica de carácter multidisciplinar, que estudia las relaciones entre el hombre, la actividad que realiza y los elementos del sistema en que se halla inmerso, con la finalidad de disminuir las cargas

físicas, mentales y psíquicas del individuo y de adecuar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios; buscando optimizar su eficacia, seguridad, confort y el rendimiento global del sistema, como ha precisado Ramírez (como se cita en Salvatierra, 2012)

- Es una combinación de fisiología, anatomía y medicina dentro de una rama; fisiología y psicología experimental en otra; y física e ingeniería en una tercera, como ha sido definido por Osborne (como se cita en Piters & Villareal, 2011).
- Es una ciencia multidisciplinar aplicada cuyo objeto es el trabajo humano y cuyo objetivo es la reforma concreta de las situaciones de trabajo inadaptadas al hombre, tal como lo ha referido Cazamian (como se cita en Llana, 2009).
- Es un método de objetivación de la inadaptación al trabajo, al servicio de las reivindicaciones de los hombres en su trabajo, y por este hecho se concibe clásicamente como una concesión a veces necesaria, a una demanda social de mejora de las condiciones de trabajo, como lo señala Hubault (como se cita en Llana, 2009).
- Sobre la definición es importante resaltar que una serie de organismos e instituciones de carácter internacional han definido lo que es la ergonomía, a continuación, citaremos las más relevantes:
 - Para la Organización Internacional del Trabajo, (OIT, como se cita en Rescalvo, 2004) es un método científico para adaptar el trabajo al hombre. También, se definió como una ciencia de amplio alcance que abarca las distintas condiciones laborales que pueden influir en la comodidad y la salud del trabajador, comprendidos factores como la iluminación, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el diseño del lugar en que se trabaja, el de las herramientas, el de las máquinas, el de los asientos y el del calzado y el del puesto de trabajo, incluidos elementos como

el trabajo en turnos, las pausas y los horarios de comidas (OIT, como se cita en De León, 2013).

- La Asociación Española de Ergonomía (como se cita en Persad, 2008) ha definido a la ergonomía como la ciencia aplicada, de carácter multidisciplinario, que tiene como finalidad la adecuación de los productos, sistemas y entornos artificiales a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios, para optimizar su eficacia, seguridad y confort.
- La Real Academia de la Lengua Española (Diccionario de la Real Academia Española, 2014), la definió como el estudio de los datos biológicos y tecnológicos aplicado a problemas de mutua adaptación entre el hombre y la máquina.
- Para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, en adelante, INSHT, la ergonomía es el conjunto de técnicas cuyo objetivo es la adecuación entre el trabajo y la persona (Vida, 2010)
- Asimismo, el Instituto de Biomecánica de Valencia ha definido a la ergonomía como el campo de conocimientos multidisciplinarios que estudia las características de los seres humanos, analizando aquellos aspectos que afectan el diseño de productos o de procesos de producción (Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México, 2012).
- Para efectos de la presente investigación consideramos pertinente que la definición más adecuada de ergonomía es la que ha sido realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT).

Principios de la Ergonomía

La ergonomía aplica principios de biología, psicología, anatomía y fisiología para suprimir del ámbito laboral las situaciones que pueden provocar en los trabajadores incomodidad, fatiga o mala salud. Si no se aplican los principios de

la ergonomía, a menudo los trabajadores se ven obligados a adaptarse a condiciones laborales deficientes (Pérez, 2013).

De acuerdo a lo considerado por Rescalvo (2004), los principales principios ergonómicos son los siguientes:

- Las condiciones de trabajo, tanto físicas como psicosociales afectan a la salud de la persona.
- La técnica debe adaptarse a la persona.
- El confort en el trabajo no es un lujo, es una necesidad.
- Unas buenas condiciones de trabajo favorecen un buen funcionamiento y mejoran la productividad.
- La organización del trabajo debe contemplar la necesidad de que los trabajadores participen.
- El trabajador es creador y debe facilitar su creatividad.
- El confort no es definible, es un punto de coincidencia entre una técnica concreta y un hombre concreto.
- Los grupos de población hay que tenerlos en cuenta con sus extremos y no como hombre medio.
- Es preciso cubrir necesidades primarias del trabajo para poder empezar con otras formas de organización.
- Las condiciones de trabajo afectan a la persona, no sólo en el trabajo, sino también en su vida personal y social (Rescalvo, 2004).
- Para Castillo y Anglés (2012), los principios de la ergonomía, son los siguientes:
- Los dispositivos técnicos deben adaptarse al hombre.

- El confort no es definible, es un punto de coincidencia entre una técnica concreta y un hombre concreto.
- El confort en el trabajo no es un lujo, es una necesidad.
- Los grupos de población hay que tenerlos en cuenta con sus extremos.
- Unas buenas condiciones de trabajo favorecen un buen funcionamiento.
- Las condiciones de trabajo son su contenido y las repercusiones que éste tiene en la salud y sobre la vida particular y social de la persona.
- La organización del trabajo debe contemplar la necesidad de participación de los individuos.
- El hombre es creador y hay que facilitar su creatividad.

Teorías aplicadas a la Ergonomía.

La Ergonomía representa una metateoría construida a partir del desarrollo de las ramas específicas que la componen. Algo así como lo fue en un tiempo ya remoto, la filosofía, es decir la ciencia de las ciencias (Almirall, 2000).

Teoría Modelo Datos Experimentales.

Los Modelos Teóricos son conceptos, símbolos, enunciados verbales, entre otras formas para representar un sistema de objeto que se modelan. En ésta categoría se encuentran la mayoría de los modelos utilizados para el análisis del trabajo, aspecto desarrollado en un próximo capítulo. En cambio, los Modelos Imaginarios representan el sistema real u objeto modelado en función no de sus propiedades o características empíricas sino en función de sus propiedades supuestas (Almirall, 2000).

La conformación de modelos adecuados para el análisis del trabajo y el estudio de sus efectos en una de las tareas más importantes para la Ergonomía Cognitiva. El Sistema Hombre-Máquina (H-M) como expresión básica del enfoque sistémico en Ergonomía Cognitiva. Inspirados en su aplicación inicial en

un enfoque mecanicista, típico de la ergonomía tradicional en que se consideraba un sujeto que se relacionaba linealmente con su instrumento de trabajo, los sistemas HM, representan la base metodológica y el punto de partida para la aplicación del enfoque ergonómico (Almirall, 2000).

Teoría de los Estados Funcionales del Hombre en la Actividad Laboral.

La finalidad de esta teoría es caracterizada por la efectividad de la conducta del hombre, sus potencialidades y su realidad, para poder cumplir una actividad concreta (Almirall, 2000).

A decir de Leonova y Medredev (1981) el término de Estado Funcional (EF) proviene de la fisiología y en los trabajos de Sechenov y col. se refería al análisis de las posibilidades de movilización y gasto energético de un organismo.

En la actualidad las investigaciones aplicadas consideran el término y la teoría de los EF en una dimensión mucho mayor, como expresión de la capacidad reactiva del hombre ante la realidad externa (Almirall, 2000).

Existen varias definiciones de lo que se considera el Estado Funcional del Hombre. Llin (como se cita en Leonova & Medredev, 1981), señala que es una respuesta cualitativa particular de los sistemas funcionales de diferentes niveles a las influencias externas e internas que surgen en la ejecución de una actividad significativa para el hombre.

Objetivos.

El objetivo de la ergonomía es elaborar, con el concurso de las diversas disciplinas científicas que la componen, un cuerpo de conocimientos que, en una perspectiva de aplicación, debe desembocar en una mejor adaptación al de los medios tecnológicos de producción y de los entornos de trabajo y vida (Rescalvo, 2004).

Para Pérez (2013), su objetivo consiste, a este respecto, en optimizar la eficacia, la seguridad y el confort. Refiriendo que en todas sus aplicaciones su objetivo es común: se trata de adaptar los productos, las tareas, las herramientas, los

espacios y el entorno en general a la capacidad y necesidades de las personas, de manera que mejore la eficiencia, seguridad y bienestar de los consumidores, usuarios o trabajadores.

Por otra parte, Singleton (1999) opina que el objetivo de la ergonomía es garantizar que el entorno de trabajo esté en armonía con las actividades que realiza el trabajador. Este objetivo es válido en sí mismo, pero su consecución no es fácil por una serie de razones. El operador humano es flexible y adaptable y aprende continuamente, pero las diferencias individuales pueden ser muy grandes. Algunas diferencias, tales como las de constitución física y fuerza, son evidentes, pero hay otras, como las diferencias culturales, de estilo o de habilidades que son más difíciles de identificar.

Importancia

La ergonomía es de gran importancia debido a que aporta criterios integrativos para el análisis y solución de los problemas que afectan al hombre en su trabajo. La ergonomía tiene un carácter “constructivo” que es fundamental para la incorporación de tecnologías “sanas”. Las labores correctivas, por lo general, son de alto costo y nunca permiten soluciones completamente satisfactorias (Apud y Meyer, 2003).

Apud y Meyer (2003), señalan que también es importante la disposición de las empresas para realizar intervenciones ergonómicas. Un mejor ambiente laboral, que ayude a mantener el estado de alerta y la motivación, como, por ejemplo, creando mayor variación en las tareas, haciendo el ambiente más estimulante e incorporando a los trabajadores en la toma de decisiones respecto a la mejor forma de realizar sus actividades, son elementos fundamentales en la búsqueda de sistemas de trabajo.

Lo antes referido, es todo un reto al llevarlo a la práctica, por diversas razones, la razón más importante es que no existe un especialista único capaz de entender y dar solución a los múltiples y diferentes problemas laborales en relacionados con la ergonomía.

En este contexto, es necesario hacer una diferenciación entre lo que podríamos denominar estudios básicos, estudios ergonómicos aplicados y aplicaciones propiamente tales. Si se considera que el diseño ergonómico del trabajo apunta al buen uso de las capacidades del hombre con respeto por sus limitaciones, es necesario investigar para conocer con la mayor certeza los límites humanos y así realizar acciones para evitar que el trabajo sobrepase la capacidad física y mental de los trabajadores (Apud & Meyer, 2003), pues cuando la ergonomía no es tomada en cuenta, las consecuencias para el ser humano pueden ser peligrosas, se pueden causar lesiones peligrosas y dolencias físicas (Vela, 2013).

Dimensiones de la Variable Ergonomía

Las dimensiones de la variable ergonomía consideradas en la presente investigación han sido tomadas de los estudios realizados por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (Vida, 2010) en el Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME, y están constituidas por dos aspectos básicos que son los relacionados al medio ambiente y los aspectos relacionados al entorno laboral.

Dichos aspectos cuentan con indicadores se encargan de medir lo relacionado al medio ambiente son: condiciones térmicas, ruido e iluminación, los mismos que si son inadecuadas, pueden repercutir negativamente en la salud de los trabajadores causándole sensación de incomodidad y los indicadores que miden los aspectos relacionados al entorno laboral son: diseño del puesto de trabajo, trabajo con pantallas de visualización, manipulación manual de cargas, posturas (repetitividad), fuerzas, carga mental y factores psicosociales, que implica que el trabajador pueda gozar de bienestar físico y mental.

Principales Métodos de Ergonomía.

Existen diferentes métodos analíticos empleados en Ergonomía, dichos métodos constituyen una herramienta que permite conocer las condiciones de trabajo y como estas pueden llegar a influir en la salud de los trabajadores.

Existe un buen número de metodologías dirigidas a la evaluación y análisis de las condiciones de trabajo, aunque algunos métodos involucren varios aspectos dentro de su evaluación, no hay un solo método que sea de aplicación general para todas las actividades. La selección del método de evaluación depende de factores que predominen y representen un mayor riesgo para quien realiza el trabajo, así como de la profundidad del análisis requerido en tiempo y de condiciones de análisis disponible (Ramos, 2007).

En forma general, la evaluación de condiciones de trabajo en alguna actividad específica por medio de estos métodos, representa grandes ventajas por ser sencillos y rápidos. En la mayoría de los casos, no requieren equipo sofisticado o que interfiera con la actividad del usuario, además de que permite evaluar la actividad en el sitio de trabajo sin tener que llevarla a cabo en un laboratorio con condiciones simuladas y controladas, que pueden ser diferentes a la situación real. Esto permite encontrar y conocer los factores críticos que se deben corregir para disminuir el nivel de riesgo. Sin embargo, es importante considerar que el resultado que proporcionan las evaluaciones ergonómicas con estos métodos, sólo representa una referencia o aproximación al nivel de riesgo al que se expone el usuario y en ningún caso es un medio absoluto (Ramos, 2007).

A continuación, citaremos los principales métodos conocidos:

- **Lista de revisión (checklist)**

Las listas de revisión comúnmente conocidas como “checklist” por su denominación en inglés, son el instrumento más común y primero que se utiliza para revisar las condiciones de riesgo ergonómico a los que se somete un usuario al desarrollar una actividad. Martínez de la Teja, (como se cita en Ramos, 2007) señala que las listas de revisión presentan la ventaja de que son rápidas y fáciles de utilizar, y proporcionan la información preliminar que permite identificar las principales áreas o condiciones de riesgo a evaluar con mayor detalle

Se utiliza para la evaluación rápida de riesgos asociados a movimientos repetitivos de los miembros superiores. Fue propuesto por los autores Colombini, Occhipinti y Grieco (como se cita en Salvatierra, 2012) y centra su estudio en los miembros superiores del cuerpo, permitiendo prevenir problemas tales como la tendinitis en el hombro, la tendinitis en la muñeca o el síndrome del túnel carpiano, descritos como los trastornos músculo-esqueléticos más frecuentes debidos a movimientos repetitivos, o de larga duración. Además, una de las principales características de este método es la obtención precisa de los impactos que se generan en cada puesto de trabajo permitiendo así adoptar medidas de prevención y rediseño según sea conveniente.

Existe una gran variedad de este tipo de listas desarrolladas por diferentes instituciones, universidades, empresas, aunque generalmente son listas de revisión de aplicación específica para una determinada actividad o aspectos relevantes de trabajo, como puede ser el movimiento manual de cargas, trabajo en terminales de computadora, diseño de estaciones de trabajo, etc.

En estos listados, el reconocimiento y la evaluación se califican cualitativamente en cada punto a tratar de la siguiente manera:

A=Adecuado; I= Inadecuado; C= Corregir inmediatamente.

Las áreas que se califican son las siguientes:

- Lugar de trabajo y accesorios.
- Demandas físicas.
- Indicadores, controles y manivelas.
- Ambiente laboral.
- Carga mental.
- Carga perceptual.

Bonilla (como se cita en Ramos, 2007), señala que estos puntos se dan en dos niveles, uno de los requerimientos del puesto de trabajo y de la tarea; el otro, cuando el trabajador está realizando las operaciones en el lugar de trabajo.

- **Método OWAS**

El método OWAS (Ovako Working Analysis System) fue propuesto por los autores finlandeses Osmo Karhu, Pekka Kansu y Liikka Kuorinka en 1977 bajo el título "*Correcting working postures in industry: A practical method for analysis*" (Salvatierra, 2012), para analizar las posturas de trabajo (Piters y Villareal, 2011), motivado por la alta incidencia de lesiones músculo-esqueléticas entre los trabajadores de la industria del acero. Este es un método de carga postural por excelencia, está basado en una simple y sistemática clasificación de las posturas de trabajo y en observaciones de la tarea. Para la elaboración de este método se seleccionaron posturas de las que se conoce la carga músculo-esquelética que causan, dando lugar a una clasificación de posturas excluyentes. Una característica específica de este método que lo diferencia de todos los demás, es el tipo de representación gráfica que utiliza para describir las posturas, se trata de un diagrama en el que cada parte del cuerpo se representa con un gráfico de líneas y círculos (Castillo & Anglés, 2012).

Martínez de la Teja (como se cita en Ramos, 2007), precisó que el objetivo del método es la identificación de las posturas que representen un riesgo para el trabajador, así como el tiempo que permanecen en ellas, para aplicar las medidas correctivas pertinentes en el diseño de la tarea y reducir el nivel de riesgo.

En este método, las posturas están agrupadas conforme a los procedimientos generales de las operaciones y se basaron en implementaciones con el enfoque ergonómico que requerían. Bonilla (como se cita en Ramos, 2007) señaló que las posturas se dividen en 4 clases operativas y son las siguientes:

- Postura normal, que con excepción no necesita atención
- Postura que deberá recibir atención, en la siguiente verificación regular del método de trabajo
- Postura que se deberá atender en un futuro muy cercano, por las características que se observaron en el proceso de trabajo.
- Postura que se requerirá de una atención inmediata, por las condiciones tan pobres que se observaron.

- **Método RULA**

El método de Evaluación Rápida para Miembros Superiores (RULA) (Rapid Upper Limb Assessment) es creación del Dr. Lynn McAtamney y el Profesor E. Nigel Corlett, desarrollado en 1993, en el Instituto de Ergonomía Ocupacional de Inglaterra y la Universidad de Nottingham en Inglaterra.

RULA fue desarrollado para entregar una evaluación rápida de los esfuerzos a los que son sometidos los miembros superiores del aparato musculoesquelético de los trabajadores debido a postura, función muscular y las fuerzas que ellos ejercen. Su criterio se destina en la valorización del puesto de trabajo en una escala del 1 al 7, siendo la primera la menos riesgosa (Salvatierra, 2012).

El método de evaluación RULA se basa en la observación y utiliza diagramas de posturas del cuerpo a las que asigna una puntuación que refleja la exposición a los factores de riesgo que evalúa el método; la clasificación y puntuación de cada parte evaluada se basa en estudios de diversos autores, así como guías y normas de salud. Principalmente se enfoca en el análisis de tareas que se realizan con los miembros superiores del cuerpo, aunque correcciones posteriores a la versión inicial incluyen algunos puntos de evaluación muy básica del apoyo y forma de distribución del peso sobre las piernas de quien realiza la tarea, tal como lo refiere Martínez de la Teja (como se cita en Ramos, 2007).

Este método de evaluación es ampliamente utilizado y aceptado porque permite la evaluación sin equipo especial por basarse en la observación personal, es sencillo y no interfiere con la actividad normal del trabajador (Ramos, 2007).

Fue desarrollado en tres fases: la primera fase consistió en determinar cómo registrar las posturas de trabajo, la segunda determinar el sistema de puntuación y la última, establecer la escala de niveles de intervención, lo que nos da una idea del nivel de riesgo de la situación y de la necesidad de intervención (Castillo & Anglés, 2012).

Los factores de riesgo que evalúa se enfocan principalmente al desarrollo de micro traumas acumulativos, por lo que evalúa el número de movimientos, el trabajo muscular estático, la fuerza que se aplica y la postura de trabajo, con el fin de detectar las posturas de trabajo o factores de riesgo de la actividad que requieren ser observados con mayor atención para disminuir la posibilidad de desarrollar micro traumatismos acumulativos (Ramos, 2007).

Los factores que influyen sobre una actividad en el ámbito laboral son de diversos tipos, incluyendo esfuerzos físicos, carga sensorial, aspectos psicosociológicos y ambientales, por lo que el desarrollo de algunos de los métodos de evaluación ergonómica se ha basado en el análisis global de todos estos posibles factores (Ramos, 2007).

- **Método REBA**

El método REBA (Rapid Entire Body Assessment) fue propuesto por Sue Hignett y Lynn McAtamney. El método es el resultado del trabajo conjunto de un equipo de ergónomos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales y enfermeras, que identificaron alrededor de 600 posturas para su elaboración. Este método permite el análisis conjunto de las posiciones adoptadas por los miembros superiores del cuerpo (brazo, antebrazo, muñeca), del tronco, del cuello y de las piernas (Salvatierra, 2012).

Este método fue desarrollado para dar respuesta a la necesidad de disponer de una herramienta que sea capaz de medir los aspectos referentes a la carga física de los trabajadores; el análisis puede realizarse antes o después de una intervención para demostrar que se ha rebajado el riesgo de padecer una lesión; da una valoración rápida y sistemática del riesgo postural del cuerpo entero que puede tener el trabajador debido a su trabajo (Castillo & Inglés, 2012).

Además, define otros factores que considera determinantes para la valoración final de la postura, como la carga o fuerza manejada, el tipo de agarre o el tipo de actividad muscular desarrollada por el trabajador. Permite evaluar tanto posturas estáticas como dinámicas, e incorpora como novedad la posibilidad de señalar la existencia de cambios bruscos de postura o posturas inestables. Cabe destacar la inclusión en el método de un nuevo factor que valora si la postura de los miembros superiores del cuerpo es adoptada a favor o en contra de la gravedad. Se considera que dicha circunstancia acentúa o atenúa, según sea una postura a favor o en contra de la gravedad, el riesgo asociado a la postura. Además, su evaluación describe una valorización en escala mayor al 11 (Salvatierra, 2012).

- **Método G- INSHT**

El método expuesto en la Guía fue desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, España), con la finalidad de facilitar el cumplimiento de la legislación vigente en España sobre prevención de riesgos laborales derivados de la manipulación manual de cargas (Real Decreto 487/1997- España).

El INSHT, como centro de referencia nacional en prevención de riesgos laborales (PRL), lleva años abordando la temática ergonómica y psicosocial. El INSHT, a lo largo de su existencia, no sólo ha centrado su atención en los riesgos más vinculados a las áreas de la Seguridad o la Higiene, sino que su punto de mira también se ha detenido en factores psicosociales, aunque bien

es cierto que es en los últimos años cuando más se está hablando de ellos (Lara, 2013).

El método se fundamenta no sólo en las disposiciones sobre seguridad y salud relativas a manipulación de cargas, sino que completa sus recomendaciones con las indicaciones que al respecto recogen el Comité Europeo de Normalización (Norma CEN - prEN1005 - 2) y la “International Standardization Organization” (Norma ISO – ISO/CD 11228) entre otras (Siza, 2012).

Este método trata de determinar el grado de exposición del trabajador al realizar el levantamiento o transporte de la carga, indicando en cada caso si dicho riesgo cumple con las disposiciones mínimas de seguridad y salud reconocidas como básicas por la legislación vigente, las entidades anteriormente referidas y por la mayoría de especialistas en la materia (Salvatierra, 2012). Por tanto, si al realizar la evaluación aparecen dudas, o existen situaciones que no se encuentran recogidas en el Método, debería realizarse una evaluación más detallada (Oviedo, 2014).

El INSHT también cuenta con algunas herramientas más de evaluación, que, aunque no son específicas, sí contemplan este tipo de riesgos. Veamos dos ejemplos. El “Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME”, editado por el INSHT y el Instituto de Biomecánica de Valencia, es un sencillo procedimiento de evaluación que consta de dos partes: 1- listas de identificación inicial de riesgos (que no son una herramienta de evaluación en sí); 2- métodos de evaluación. En las listas de identificación se contemplan aspectos sobre carga mental y factores psicosociales, y en los métodos de evaluación se precisa más sobre aspectos relativos a demandas de la tarea, control sobre el trabajo, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador, relaciones personales, trabajo a turnos y nocturno. Por su parte, la “Metodología Práctica para la Evaluación de las Condiciones de Trabajo en Pequeñas y Medianas Empresas”, permite

evaluar aspectos relacionados con la carga mental, los factores de organización y el trabajo a turnos (Lara, 2013).

Gómez Cano (como se cita en Moreno, Peñacoba & Araujo), señala que la metodología propuesta por el INSHT propone en un primer momento comenzar por la identificación del riesgo y continuar por la evaluación de su probabilidad para posteriormente gestionar su control e intervención. El INSHT como garante del método ha supuesto un aval de referencia importante.

2.2.2 Definición de la Variable 2: Satisfacción Laboral.

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983).

A continuación, señalaremos el concepto de satisfacción con el trabajo o satisfacción laboral, por parte de los diferentes autores.

La primera teoría sobre satisfacción laboral fue esbozada por Frederick Herzberg, esta se denominó la "Teoría de los dos factores", señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (llamados "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (llamados "factores higiénicos"). La distinción entre los factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, pues existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores. Asimismo, Herzberg planteó el concepto de "enriquecimiento del puesto", implicando que los sujetos se sentirían satisfechos si se desempeñaban en trabajos que les permitieran desarrollarse mental y psicológicamente, así como experimentar mayor responsabilidad. Como consecuencia de ello, en la década de los sesenta y setenta se popularizó rápidamente un método de mejora del trabajo, consistente en su enriquecimiento, con la esperanza de mejorar tanto la moral como el

desempeño de los individuos. Herzberg (como se cita en Parra y Paravic, 2012). Al respecto, muchos autores han intentado comprobar, como rebatir la validez de esta teoría (Dessler, 1987).

Por otra parte, Locke (como se cita en Rocco, 2009) definió la satisfacción laboral como el “estado emocional agradable que resulta de la evaluación del propio trabajo como el logro de o un facilitador de los valores del trabajo”.

La satisfacción laboral es la actitud general de un individuo hacia su puesto; específicamente se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, la relación con la vida en general. Los puestos requieren de la interacción con los compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo que frecuentemente son menos que ideales. De esta manera, en el trabajo ideal influyen factores del propio empleado como: sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades. En ocasiones estos factores se ven afectados por aspectos del empleo como: comparaciones con otros empleados, condiciones favorables de trabajo, empleos anteriores, grupos de referencia, identidad y significación de la tarea; y características del puesto: satisfacción con el salario, condiciones de trabajo, supervisión, autonomía, compañeros, contenido del puesto, recompensas, seguridad en el empleo y promociones. Asimismo, consideró que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad- puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación (Robbins, 1996).

La satisfacción laboral es “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas” (Muñoz Adanez, 1990).

Asimismo, Loitegui (como se cita en Hannoun, 2011) definió a la satisfacción laboral como un constructo pluridimensional, que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general.

Para Kreitner y Kinicki (como se cita en Caballero, Fernández y García, 2003) la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño.

Hoppock (como se cita en Parra & Paravic, 2012), manifiesta que existen numerosos factores que podrían influenciar la satisfacción laboral, entre ellos la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (como se cita en Hannoun, 2011), la satisfacción laboral es “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”. En esta definición los autores consideran a la satisfacción laboral como una actitud, con un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo.

La satisfacción laboral” es el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo” (Fernández, 1999).

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003) definen a la satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”.

La satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo (Wright y Bonett, 2007).

En cambio, para Sikula (como se cita en Morillo, 2006), la satisfacción en el trabajo "es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado".

Para, Blum y Nayles (como se cita en Morillo, 2006) La satisfacción en el trabajo "es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general".

Otra definición interesante es la de Bracho (como se cita en Morillo, 2006), para quien, la satisfacción laboral se refiere a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos.

Para Spector (como se cita en Gamboa, 2010), la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo.

Asimismo, para Koontz y O' Donell (como se cita en Morillo, 2006), la satisfacción laboral se refiere al "bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo".

Andresen, Domsch y Cascorbi (como se cita en Gamboa, 2011), definieron a la satisfacción laboral es "un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo".

Morillo (2006), define a la satisfacción laboral como "la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con

respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

Resulta interesante, la multiplicidad de definiciones sobre satisfacción laboral citadas por María Margarita Chiang Vega, al plantear dos tendencias marcadas, en primer lugar, la satisfacción laboral vista como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas, entre los autores que coinciden con este concepto se encuentran: Smith, Kendall y Hulin (sentimientos o respuestas afectivas referidas, a facetas específicas de la situación laboral), Locke (estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona), Mueller y Mc Closkey (una orientación afectiva positiva hacia el empleo), Muchinsky (una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo) y Newstrom y Davis (un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo); y por otra parte, un segundo grupo considera que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales; bajo este análisis la satisfacción laboral es una actitud generalizada ante el trabajo, coinciden con este punto de vista los siguientes autores: Porter (La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida), Beer (Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo), Schneider y Snyder (Una actitud generalizada ante el trabajo), Blum (Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general), Salancik & Pfeffer (Una actitud generalizada ante el trabajo), Harpaz (Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral), Griffin y Bateman (Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización), Newstrom y Davis (Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este

constructo), Garmendia y Parra Luna (La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas: de remuneración, de afiliación, logro y autorrealización. Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea), Bravo, Peiro y Rodríguez (Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ser referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo), Brief y Weiss (Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición [pensamiento]. Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas) y Robbins (La define como la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas).

Chiavenato (2007), utiliza el concepto de Herzberg, considerando a la satisfacción laboral como "la actitud general que resulta cuando los sujetos mediante el desarrollo de su actividad laboral logran el cumplimiento de sus expectativas y que es generado por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos".

Otros autores, han eludido definir la satisfacción (Zubieta y Susinos, 1992), pero señalan, a partir de los aportes de Lucas Marín, algunas conclusiones siguientes: "La satisfacción es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral" (Teoría de las necesidades sociales). "La satisfacción laboral es función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evolución del mundo y para su definición de la realidad social" (Teoría del grupo de referencia social).

Para nuestra investigación utilizaremos la definición de Chiavenato (2007), quien utiliza el concepto de Herzberg, pues consideramos que es la más acertada y por tanto constituye el sustento de la presente investigación.

Modelos Teóricos que explican la Satisfacción Laboral.

- **Teoría de Higiene-Motivacional.**

Esta teoría llamada también Teoría de los dos Factores o Teoría Bifactorial; demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral como se demuestra en el estudio de Herzberg (como se cita en Alfaro et al, 2012). La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes (Chiavenato, 2003).

En consecuencia, según Herzberg (como se cita en Alfaro et al, 2012) existen dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

Esta agrupación diferenciada de los aspectos laborales llevó a Herzberg y sus colaboradores a la conclusión de que son diferentes los factores que controlan la satisfacción laboral de los que controlan la insatisfacción. Concluyeron que había factores que sistemáticamente eran determinantes de sentimientos de satisfacción, mientras otros acontecimientos o circunstancias eran habitualmente los responsables de los sentimientos de insatisfacción.

Luego, mejorando los factores higiénicos el sujeto pasaría de una situación de insatisfacción a un estado neutro en el que las necesidades básicas de supervivencia dejan de resultarle un problema. Si se desarrollan los factores motivadores, el individuo pasaría de la situación neutra a sentirse satisfecho. (Chiang, Martín y Nuñez, 2010)

- **Teoría del Ajuste en el trabajo.**

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador tal como señala Dawes (como se cita en Alfaro et al, 2012). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. En conclusión, esta teoría tiene en cuenta el ajuste entre las habilidades personales y las demandas del trabajo, así como los valores del individuo y los refuerzos ambientales.

El ajuste entre el individuo y su ambiente laboral depende de dos tipos de correspondencia, la primera es el grado en que las personas poseen habilidades y destrezas para cubrir las demandas del puesto, lo que daría resultados a nivel laboral, y la segunda hace referencia al grado en que el contexto laboral satisface las necesidades del empleado, lo que brindaría satisfacción a nivel personal (Ortiz, 2013).

El ajuste persona- ambiente o correspondencia es un constructo común y extendido, el mismo que es utilizado entre las teorías del desarrollo vocacional y ha dado lugar a un buen número de investigaciones: Zytowski y Borgen (1983), Borgen (1986), Betz, Fitzgerald y Hill (1989) y Chartrand (1991)

- **Teoría de la discrepancia.**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales; y la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales según señala Locke (como se cita en Alfaro et al, 2012).

La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo (Alfaro et al, 2012).

Para Calvancante, (como se cita en Ortiz, 2013), existen dos grupos básicos de necesidades, las físicas y las psicológicas y define como valores a aquellos aspectos que el individuo considera buenos o beneficiosos y quiere obtener o mantener. Los valores de una persona están ordenados según su importancia y cada individuo posee su propia jerarquía de dichos valores. Locke hace referencia a las dimensiones de trabajo y presenta tres elementos en su teoría. El primer elemento es la satisfacción con las dimensiones del trabajo, que es la evaluación afectiva de cada una de las dimensiones del puesto. El segundo elemento es la descripción de las dimensiones, donde se presentan las percepciones no afectivas localizadas en las especificidades del trabajo. El tercer elemento es la relevancia de las dimensiones, donde el individuo da cierto grado de importancia o valor a las dimensiones.

- **Teoría de la satisfacción por facetas.**

El modelo de satisfacción por facetas, también conocido como teoría del equilibrio, fue desarrollado por Lawler en su libro "Motivation of work" en el año de 1973, partiendo de las diferentes facetas y aspectos del trabajo. Para este autor, la relación entre satisfacción y rendimiento está mediada por las recompensas que se obtienen y por la equidad que se percibe respecto a las recompensas (Ortiz, 2013).

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto tal como lo ha señalado, Lawler (como se cita en Alfaro et al, 2012). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

- **Teoría de los eventos situacionales.**

Para Quarstein, McAfee, y Glassman (como se cita en Alfaro et al, 2012), a través de esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales.

Según Alfaro et al (2012), las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los

trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

Cavalcante (como se cita en Ortiz, 2013) explica que las características situacionales pueden ser analizadas por el empleado antes de que este acepte desempeñar el puesto. Una vez iniciado el desempeño del puesto, el empleado verifica los eventos situacionales, donde puede encontrar tanto situaciones que le sean favorables como desfavorables.

Métodos para medir la Satisfacción Laboral

Medir la satisfacción laboral de los empleados es de gran importancia para los administradores de la organización, pues esto ayudará a prevenir y modificar aspectos que estén influyendo negativamente en el individuo (Ortiz, 2013).

Para la medición de la satisfacción laboral existen un gran número de métodos, según señala Medina (como se cita en Ortiz, 2013), se pueden clasificar por su grado de especificidad en dos tipos: los que evalúan la satisfacción laboral global y los que evalúan facetas específicas en relación con diferentes dimensiones del trabajo.

- **Escala global única**

Este método consiste en nada más pedir a los individuos que respondan una pregunta semejante a esta: "Considerando todo, ¿cuán satisfecho están con tu trabajo?". Entonces los participantes contestan encerrando un número entre uno y cinco, que corresponden a las respuestas desde "altamente satisfecho" hasta "altamente insatisfecho" (Gavilanes, 2009).

- **Calificación de la suma**

El otro método, suma de las facetas del trabajo, es más complejo. Este identifica los elementos clave en un trabajo y pregunta a los empleados acerca de sus sentimientos sobre cada uno. Los factores típicos que estarían incluidos son la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario

actual, las oportunidades de ascenso y las relaciones con los compañeros de trabajo. Estos factores se estiman sobre una escala estandarizada y luego se suman para crear una calificación total sobre la satisfacción en el trabajo (Gavilanes, 2009).

Por otro lado, Harpaz (como se cita en Ortiz, 2013) divide los métodos para medir la satisfacción en el trabajo en directos e indirectos.

- **Métodos directos**

En ellos el sujeto conoce el fin del instrumento que se le aplica. Entre los métodos directos está el cuestionario, en el que el individuo puede responder escogiendo alguna de las alternativas, también se encuentran en esta categoría las entrevistas, las escalas de diferenciadores semánticos, el método de los incidentes críticos y, la comparación.

- **Métodos indirectos**

En este tipo de método, la persona desconoce que está revelando información sobre su satisfacción laboral. La ventaja de los métodos indirectos es que se obtiene información más precisa y verdadera acerca de las actitudes de los empleados, aunque son difíciles de cuantificar y propensos a la subjetividad.

Entre los métodos indirectos más utilizados se pueden encontrar técnicas proyectivas, tales como la interpretación de dibujos, las escalas de rostro de las personas y el método de completar frases, donde el individuo sin saberlo, revela sus actitudes.

Según la necesidad de cada organización, el experto puede optar por buscar un instrumento, previamente elaborado, que se adapte a sus necesidades, o bien, diseñar un instrumento adaptándolo a las especificidades de la organización (Ortiz, 2013).

Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral.

Para que se dé la satisfacción en el puesto existen varios factores importantes que son mencionados por Stephen Robbins (como se cita en Díaz y Rodríguez, 2011), siendo los siguientes:

- Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental: los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidades de utilizar sus habilidades y capacidad, que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están desempeñando. Los puestos que implican muy pocos desafíos causan aburrimiento, pero demasiado desafío crea frustración y sentimiento de fracaso.
- Recompensas equitativas: los empleados desean sistemas de salarios y políticas de ascenso que les parezcan justos, definidos y acordes con sus expectativas. Cuando el pago se visualiza como justo a partir de las demandas del puesto, el nivel de habilidades individuales y los niveles de sueldos en la comunidad, es probable que haya satisfacción. La clave al vincular el pago con la satisfacción no es el monto absoluto que el trabajador recibe; más bien es la percepción de equidad.
- Condiciones de trabajo que constituyen un respaldo: los empleados se preocupan por su ambiente de trabajo, tanto por la comodidad personal como el que se facilite un buen desempeño. Dentro de las condiciones se toma en cuenta los factores físicos que conforman el ambiente de trabajo, la ubicación de la organización con respecto a la vivienda del trabajador, la cultura de la empresa y otros.
- Colegas que apoyen: los trabajadores reciben más de su trabajo que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también llena la necesidad de interacción social.
- Por tanto, no es de sorprender que tener compañeros amigables de trabajo y que apoyen conduce a una mayor satisfacción en el puesto. El comportamiento del jefe es un determinante principal de la satisfacción.

Por otra parte, se destaca entre las variables que inciden en la satisfacción de los empleados, las siguientes: el salario, la relación con los superiores y compañeros y las oportunidades de promoción, tal como señala Leal (como se cita en Gargallo), mientras que Puchol (como se cita en Gargallo) recoge las relaciones interpersonales, la naturaleza y las condiciones físicas del trabajo, la promoción y las posibilidades de mejora, la retribución y la seguridad.

La consultora HayGroup (como se cita en Gargallo) hace hincapié en cuestiones relaciones con el impacto en la sociedad y el interés del trabajo, entre otras cuestiones. Por su parte, O' Reilly (como se cita en Gargallo), señaló que la satisfacción y el compromiso iniciales de un empleado hacia su trabajo están asociados con las características intrínsecas del trabajo, así como las preferencias internas.

Reiner y Zhao (como se cita en Gargallo) analizan niveles de satisfacción laboral a través del estudio de diferencias clasificadas en dos categorías: las características personales de los empleados y las características propias del puesto de trabajo.

Gazioglu (como se cita en Gargallo) utiliza cuatro medidas de satisfacción laboral son: satisfacción con influencia sobre el trabajo, con la retribución, con el sentido logro y con respecto a los supervisores.

Para el caso español, Melia y Piero (como se cita en Gargallo) recogen como factores separados la satisfacción con la supervisión y la satisfacción con la participación, además de la satisfacción con el ambiente físico, la satisfacción con las prestaciones y la satisfacción intrínseca.

García- Bernal (como se cita en Gargallo,), obtienen cuatro factores, relacionados con la realización personal en el empleo, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y los aspectos económicos.

Korman (como se cita en Gargallo) incluye dentro de las variables ambientales y del entorno, el contenido del puesto, un tipo de liderazgo

participativo, la retribución y las oportunidades promoción y sus interrelaciones, el nivel profesional y en los grupos de trabajo, la aceptación por los miembros y el reconocimiento.

Piero y Prieto (como se cita en Gargallo), distinguen entre las características del contenido del puesto y las características del ambiente, así como de los aspectos personales del individuo como determinante de la satisfacción laboral.

Davis y Newstron (como se cita en Gargallo) señalan que se agrupan diversos factores distinguiendo entre aquellos que están directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral, esto es, el ambiente de trabajo, los compañeros, etc.

Fernández-Ríos (1999), considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández- Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo-

Para Gibson (como se cita en Hannoun, 2011), son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales". Siguiendo las indicaciones del mismo autor, destacamos:

- Paga: la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: la existencia de oportunidades para ascender.

- Jefe: la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Para Loitegui (como se cita en Hannoun, 2011) la satisfacción laboral es “un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse”.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (como se cita en Chiavenato, 2002), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, que postula la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos.

Estos dos factores han sido tomados como dimensiones de nuestra investigación por considerarlos los más adecuados, en consecuencia, tenemos a la satisfacción intrínseca y a la satisfacción extrínseca (Chiavenato, 2002).

En relación a la satisfacción intrínseca, está generada por los factores intrínsecos llamados "factores motivadores", los mismos que están relacionados con el contenido del cargo y de la naturaleza de las tareas que ejecuta el individuo, ya que se refiere a lo que hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentidos de crecimiento individual,

reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» (Atalaya, 1999).

Para medir la mencionada satisfacción intrínseca, se han considerado los siguientes indicadores: independencia en el trabajo, variedad de tareas, oportunidad de promoción en el trabajo y el reconocimiento por la labor realizada.

Por otro lado, la satisfacción extrínseca se encuentra relacionada con los factores extrínsecos o factores higiénicos, llamados así porque alteran el medio ambiente de trabajo y abarcan las condiciones en que los trabajadores desempeñan su trabajo, siendo los indicadores que medirán la satisfacción extrínseca los siguientes: compensación económica, entorno físico, seguridad en el puesto, gerencia institucional, calidad de relación interpersonales, capacitación y perfeccionamiento.

Herzberg (como se cita en Chiavenato, 2002) menciona que estos factores apenas si se tomaban en cuenta para motivar a los empleados, debiendo tener en cuenta que los deterioros en estos factores causarían insatisfacción. Estas condiciones son administradas por la empresa y por lo mismo es quien toma la decisión.

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en

términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores (Pérez y Fidalgo).

En consecuencia, como ya se ha mencionado para efectos de esta investigación se tomará las dimensiones de la satisfacción laboral señalados por Chiavenato, en tanto que consideramos que incluye elementos que recogen lo fundamental de la satisfacción laboral.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

La ergonomía se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- La ergonomía se relaciona significativamente con la satisfacción intrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016.
- La ergonomía se relaciona significativamente con la satisfacción extrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016.

2.4 Definición de Términos

Controles Administrativos: Procedimientos y métodos, definidos por el empleador, que reducen significativamente la exposición a factores de riesgo mediante modificaciones a la forma en que se desempeñan las tareas; ej.: rotación de puestos, ampliación del ámbito de la tarea, ajustes al ritmo de trabajo.

Distrés: Estrés negativo, podríamos definir el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la carga. Va acompañado siempre de desorden fisiológico.

Entorno laboral: Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta, la satisfacción y la productividad. Está relacionado con el «saber hacer» del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Eficacia: indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado.

Eficiencia: indicador de menor costo de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto del costo de producir esos resultados.

Entorno laboral saludable: Son aquellos centros de trabajo en los que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral. Todos estos factores están interrelacionados dinámicamente.

Ergonomía: Estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, una máquina, un vehículo.

Ergonomía Cognitiva: La ergonomía cognitiva (o también llamada 'cognoscitiva') se interesa en los procesos mentales, tales como percepción, memoria, razonamiento, y respuesta motora, en la medida que estas afectan las interacciones entre los seres humanos y los otros elementos componentes de un sistema. Los asuntos que le resultan relevantes incluyen carga de trabajo mental, la toma de decisiones, el funcionamiento experto, la interacción humano-computadora, la confiabilidad humana, el stress laboral y el entrenamiento y la capacitación, en la medida en que estos factores pueden relacionarse con el diseño de la interacción humano-sistema.

Ergonomía Física: La ergonomía física se preocupa de las características anatómicas, antropométricas, fisiológicas y biomecánicas humanas en tanto que se relacionan con la actividad física. Sus temas más relevantes incluyen las posturas de trabajo, manejo manual de materiales, movimientos repetidos, lesiones músculo-tendinosas (LMT) de origen laboral, diseño de puestos de trabajo, seguridad y salud ocupacional.

Ergonomía Organizacional: La ergonomía organizacional se interesa en la optimización de sistemas sociotécnicos, incluyendo estructura organizacional, políticas, y procesos. Son temas relevantes a este dominio los aspectos de la comunicación, la gerencia de recursos humanos, el diseño de tareas, el diseño de horas laborables y trabajo en turnos, el trabajo en equipo, el diseño participativo, la ergonomía comunitaria, el trabajo cooperativo, los nuevos paradigmas del trabajo, las organizaciones virtuales, el teletrabajo y el aseguramiento de la calidad.

Ergonomista (o también, ergómona/ergónomo): Los/las ergonomistas contribuyen al diseño y evaluación de tareas, trabajos, productos, ambientes y sistemas en orden de hacerlos compatibles con las necesidades, habilidades y limitaciones de las personas.

Estrés laboral: Desde una perspectiva integradora, el estrés laboral puede definirse como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante ciertos aspectos nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.

Euestrés: Estrés positivo, lucha por obtener algo importante y valiosos para uno mismo, en el esfuerzo por alcanzar una meta satisfactoria, en el trajo en el que alguien se implica y compromete.

Factor de Riesgo por desajuste ergonómico: Acción, atributo o elemento de la tarea, equipo o ambiente de trabajo, o una combinación de los anteriores, que determina un aumento en la probabilidad de desarrollar la enfermedad o lesión. Existen abundantes estudios, en que se ha reconocido diversidad de tareas y puestos de trabajo poniendo especial foco sobre las lesiones músculo tendinosas.

Factores Humanos: Término usado como sinónimo de ergonomía, que se usa - en general - para referirse a la rama que se desarrolló en los EE.UU. enfocada en los fenómenos de rendimiento cognitivo de las personas.

Fuerza: Cantidad de esfuerzo muscular requerido para desarrollar una tarea. Generalmente, a mayor necesidad de fuerza, mayor es el grado de riesgo. Un alto uso de fuerza se relaciona con desarrollo de lesiones músculo-tendinosas en cuello, hombro, espalda, antebrazo, muñeca y mano.

Lesión laboral: Cualquier daño que sufra un trabajador, ya sea un corte, fractura, desgarró, amputación, etc., el cual deriva de un evento relacionado al trabajo o a partir de una exposición (aguda o crónica) en el entorno laboral.

La motivación extrínseca: Se produce cuando lo que estimula que llevemos a cabo un determinado comportamiento es externo al mismo. Es decir, el factor motivador no es una consecuencia natural de la tarea.

La motivación intrínseca: Implica la participación en el comportamiento, ya que es gratificante. Es decir, la motivación intrínseca implica la realización de una actividad por sí misma y no el deseo de una recompensa externa.

OSHA - Occupational Safety and Health Administration La Administración de Salud y Seguridad Ocupacional, dependiente de la Secretaría del Trabajo de los EE.UU. tiene la misión de salvar vidas, prevenir lesiones y de proteger la salud de los trabajadores.

Posturas forzadas: La postura es la posición que adquiere el cuerpo al desarrollar las actividades del trabajo. Una postura forzada está asociada a un mayor riesgo de lesión. Se entiende que mientras más se desvía una articulación de su posición neutral (natural), mayor será el riesgo de lesión.

Salud Laboral: Promoción y mantenimiento en el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; la prevención entre los trabajadores de enfermedades ocupacionales causadas por sus condiciones de trabajo; la protección de los trabajadores en sus labores, de los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y conservación de los trabajadores en ambientes ocupacionales adaptados a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

Satisfacción Laboral: Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Triada Ergonómica: Grupo de tres elementos o seres que tienen un vínculo particular.

2.5 Identificación De Variables

Variable 01 (X)

La ergonomía.

Variable 02 (Y)

La satisfacción laboral

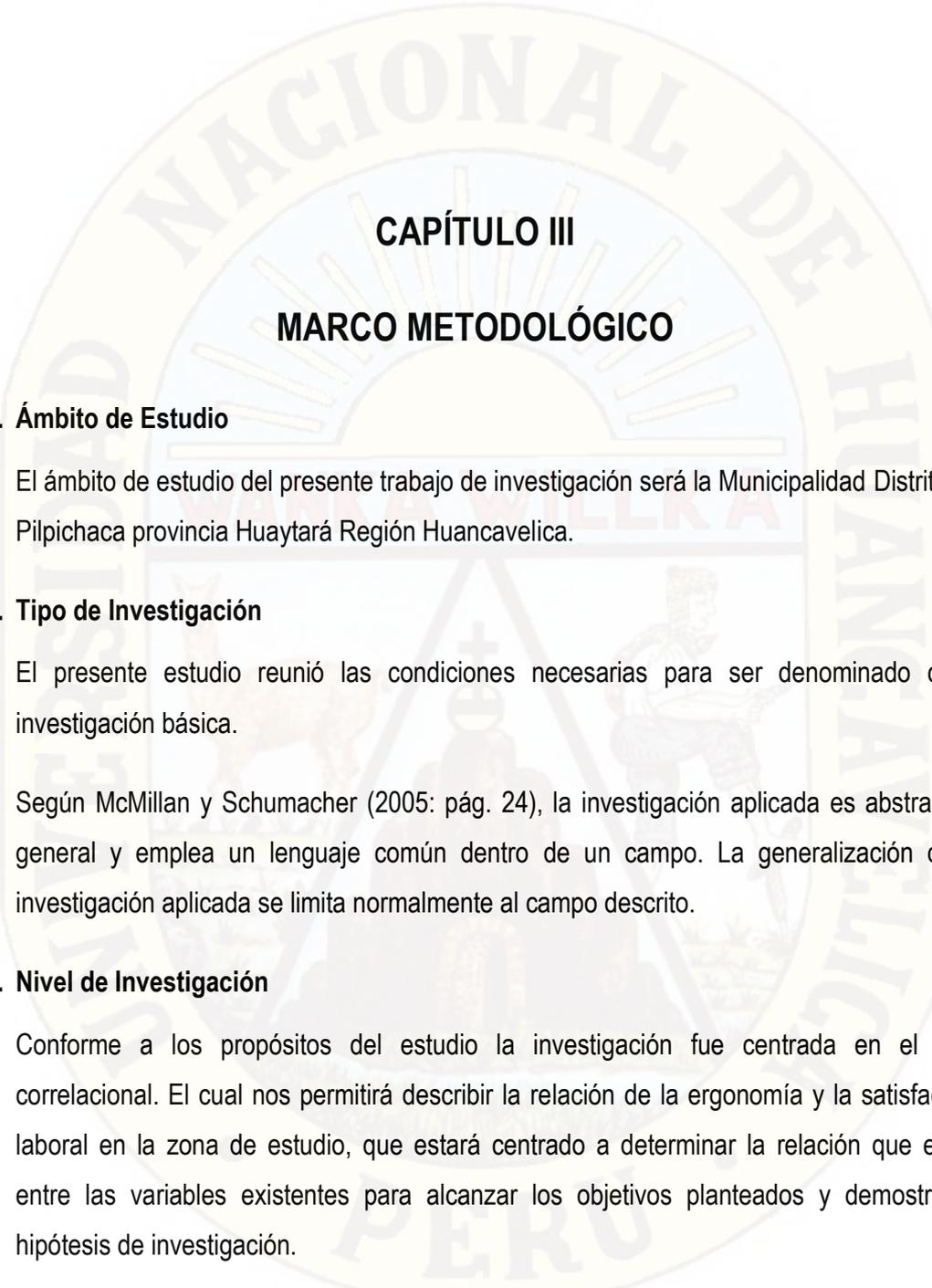
2.6 Operacionalización de Variables

MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE ERGONOMÍA			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
1. Aspectos relacionados al Medio Ambiente	-Condiciones Térmicas	1, 2, 3	NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)
	-Ruido	4, 5, 6, 7	
	-Iluminación	8,9,10,11	
	-Calidad del ambiente interior	12,13	
2. Aspectos relacionados al Entorno Laboral	-Diseño del puesto de trabajo	14,15,16,17,18,19,20	NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)
	-Trabajo con pantallas de visualización	21,22,23,24,25,26,27,28	
	-Manipulación manual de cargas	29,30,31,32	
	-Posturas/ Repetitividad	33,34,35,36	
	-Fuerzas	37,38	
	-Carga mental	39,40,41,42	
	-Factores psicosociales	43,44,45,46,47,48,49,50	

MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
1. Satisfacción intrínseca	- Independencia en el trabajo	1, 2, 3, 4	NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3)
	- Variedad de tareas	5,6,7,8	
	- Oportunidad de promoción en el trabajo	9,10	
	- Reconocimiento por la labor realizada	11,12	
2. Satisfacción extrínseca	- Compensación económica	13,14	A VECES (3)
	- Entorno físico	15,16	

	- Seguridad en el puesto	17,18	CASI SIEMPRE (4)
	- Gerencia institucional	19,20,21	
	- Calidad de relación interpersonal	22, 23	SIEMPRE (5)
	- Capacitación y perfeccionamiento	24,25,26	





CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ámbito de Estudio

El ámbito de estudio del presente trabajo de investigación será la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica.

3.2. Tipo de Investigación

El presente estudio reunió las condiciones necesarias para ser denominado como investigación básica.

Según McMillan y Schumacher (2005: pág. 24), la investigación aplicada es abstracta y general y emplea un lenguaje común dentro de un campo. La generalización de la investigación aplicada se limita normalmente al campo descrito.

3.3. Nivel de Investigación

Conforme a los propósitos del estudio la investigación fue centrada en el nivel correlacional. El cual nos permitirá describir la relación de la ergonomía y la satisfacción laboral en la zona de estudio, que estará centrado a determinar la relación que existe entre las variables existentes para alcanzar los objetivos planteados y demostrar la hipótesis de investigación.

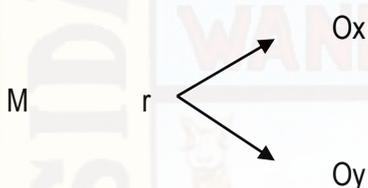
Según Hernández Sampieri (2004: pág. 46-47), menciona que un estudio descriptivo fundamenta las investigaciones correlacionales, pues describen situaciones y eventos. Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables.

3.4. Método De Investigación

En el presente estudio se utiliza el método Descriptivo, esto quiere decir que no se manipularán las variables, solo se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para posteriormente analizarlos en aquellas situaciones, ya que la relación de los datos se realiza en un solo momento, en un tiempo único, realizando un corte específico en un tiempo determinado; es descriptivo por tanto busca precisar, la incidencia del fenómeno en las variables y las relaciones existentes entre las variables Ergonomía y la Satisfacción Laboral.

3.5. Diseño de Investigación

Será el correlacional.



Donde:

M: Muestra de observación.

Ox: Ergonomía

Oy: Satisfacción Laboral

r: Relación entre Variables.

3.6. Población, Muestra, Muestreo

Población

Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, según Selitz (1974).

La población de estudio está conformada por 26 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca.

Muestra

Suele ser definida como un sub grupo de la población de acuerdo al concepto que menciona Sudman (1974).

Por tanto, se tomará como muestra el total de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca.

Muestreo

El muestreo que se llegará a utilizar será el Muestreo NO Probabilístico, pues en muchos casos son los únicos que pueden obtener información básica e importante para cumplir los objetivos de la investigación (Darío Bellido pág. 181.)

3.7. Procesamiento de Recolección de Datos

Se aplicarán técnicas e instrumentos en el marco metodológico de la investigación propuesta, tales como encuestas, cuestionarios, fichas de observación, fichas de registro, fichas de entrevistas.

Procesamiento de Información

- Distribución de frecuencia.
- Representación gráfica, mediante histogramas.
- Medidas de tendencia Central.
- Medidas de dispersión.
- Aplicación de Estadística Descriptiva.
- Prueba de estadística de "r" de Pearson.
- Paquete estadístico.
- Fuentes para recolección de información.

- Fuentes primarias: Recopilación directa de los datos empleando. Observación, encuestas, cuestionarios, entrevistas y sondeos.
- Fuentes secundarias: Información escrita que serán recopiladas y escritas de los libros, textos, revistas, documentos, prensa y otros.

3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos para luego realizar los análisis estadísticos en el paquete SPSS versión 21.0 (ver anexo de la base de datos), realizando lo siguiente:

- Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas
- Construcción de tablas para cada percepción según grupos referentes
- Elaboración de gráficos por cada percepción estudiada para la presentación de resultados.

CÁPITULO IV

RESULTADOS

Para la obtención de los resultados acerca de la incidencia de Ergonomía y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca, provincia de Huaytará, región Huancavelica período 2016; se ha realizado las respectivas mediciones a través de los correspondientes instrumentos, se ha procedido a codificar la información obtenida y general el respectivo modelado de datos para obtener las respectivas conclusiones del trabajo de investigación. Se procederá a realizar el estudio teniendo en cuenta el respetivo diseño de la investigación, además se hará uso de las técnicas de la estadística descriptiva tales como tablas de frecuencia simple, gráfico de barras, así como las técnicas de la estadística inferencial para la respectiva contrastación de la significancia estadística de la hipótesis, mediante el estadístico de prueba Tau b de Kendall. Por otro lado, el presente trabajo de investigación tuvo como unidades de análisis a 26 trabajadores de la citada municipalidad.

4.1 Resultados Estadísticos

4.1.1 Validez y confiabilidad del instrumento

Procedemos a evaluar nuestros instrumentos con el alfa de cronbach, utilizando la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total, a través del programa estadístico SPSS 24. Para la confiabilidad del instrumento se tiene en cuenta la siguiente escala:

Escala puntaje	
✓ Muy baja	0
✓ Baja	0,01 – 0,49
✓ Regular	0,5 – 0,59
✓ Aceptable	0,6 – 0,89
✓ Elevada	0,9 – 1

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	26	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	43

Para este instrumento el análisis de la varianza nos mide el promedio de la diferencia elevada al cuadrado de cada dato respecto a la media. Por tanto debemos tener presente que entre más alta sea la varianza, menos es la dispersión de los datos frente a la media. En este caso particular la varianza es igual a cero, por tanto, podemos decir que cada dato es igual al promedio.

Decisión:

Según la escala nuestro instrumento tiene una confiabilidad de 0,809; es decir, el nivel de confiabilidad del instrumento es aceptable. Por lo tanto, proseguimos a constatar nuestra hipótesis con esa confiabilidad.

4.1.2 Resultados estadísticos

4.1.2.1 Resultados por ítems

Tabla 3

Ud., considera que las condiciones térmicas que le permiten iniciar un buen trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	11,5	11,5	11,5
	Ocasionalmente	10	38,5	38,5	50,0
	Algunas veces	9	34,6	34,6	84,6
	Frecuentemente	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 3, nos muestra que para los trabajadores las condiciones térmicas tienen los siguientes valores, nunca 11,5%, ocasionalmente 38,5%, algunas veces 34,6%, frecuentemente 15,4%. Nótese que el rubro "siempre" no se muestra.

Tabla 4*La temperatura en su centro de labores es la adecuada durante la jornada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	23,1	23,1	23,1
	Ocasionalmente	8	30,8	30,8	53,8
	Algunas veces	9	34,6	34,6	88,5
	Frecuentemente	2	7,7	7,7	96,2
	Siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 4, nos muestra que para los trabajadores la temperatura en su centro de labores tiene los siguientes valores, nunca 23.1%, ocasionalmente 30.8%, algunas veces 34.6%, frecuentemente 7.7% y siempre 3.8%.

Tabla 5*Considera Ud., si hay ruido molesto en su centro de labores que no le permite concentrarse*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19,2	19,2	19,2
	Ocasionalmente	12	46,2	46,2	65,4
	Algunas veces	6	23,1	23,1	88,5
	Frecuentemente	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 5, nos muestra que para los trabajadores los ruidos molestos tienen los siguientes valores, nunca 19.2%, ocasionalmente 46.2%, algunas veces 23.1%, frecuentemente 11.5%. Nótese que “siempre” no se ve reflejado en estos resultados.

Tabla 6*Para Ud., el trabajo desarrollado implica altos niveles de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	10	38,5	38,5	38,5
	Algunas veces	6	23,1	23,1	61,5
	Frecuentemente	3	11,5	11,5	73,1
	Siempre	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 6, nos muestra que los siguientes valores para el nivel de atención en las labores que realizan, ocasionalmente 38,5%, algunas veces 23.1%, frecuentemente 11.5% y siempre 26,9%. Nótese que “nunca” no se ve reflejado en estos resultados.

Tabla 7

Para Ud., el trabajo desarrollado implica tareas mentales o manuales de alta complejidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	19,2
	Algunas veces	12	46,2	46,2	65,4
	Frecuentemente	7	26,9	26,9	92,3
	Siempre	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 7, nos muestra el valor de la complejidad en sus trabajos de los servidores siendo los siguientes 3.8%, ocasionalmente 15,4%, algunas veces 46.2%, frecuentemente 26.9% y siempre 7.7%.

Tabla 8

Considera Ud., que el público usuario genera ruidos innecesarios para su debida atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	30,8	30,8	30,8
	Ocasionalmente	9	34,6	34,6	65,4
	Algunas veces	9	34,6	34,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 8, nos muestra el valor de los ruidos innecesarios del público siendo los siguientes, nunca 30.8%, ocasionalmente 34.6%, algunas veces 34.6%. Nótese que no figura la escala de valoración “Frecuentemente” y “siempre”.

Tabla 9

Para Ud., la oficina en la que trabaja tiene la iluminación suficiente como para desarrollar sus actividades con normalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	23,1
	Algunas veces	4	15,4	15,4	38,5
	Frecuentemente	12	46,2	46,2	84,6
	Siempre	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 9, nos muestra el valor que tiene la iluminación en los servidores públicos, siendo los siguientes, nunca 7.7%, ocasionalmente 15.4%, algunas veces 15.4%, frecuentemente 46.2% y siempre 15.4%.

Tabla 10

Cree Ud., que le hace falta la luz natural en su centro de labores mantienen y que ello permitiría un mejor desenvolvimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	11,5	11,5	11,5
	Ocasionalmente	7	26,9	26,9	38,5
	Algunas veces	9	34,6	34,6	73,1
	Frecuentemente	6	23,1	23,1	96,2
	Siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 10, nos muestra el valor que tiene sobre si le hace falta la luz natural en los servidores públicos, siendo los siguientes, nunca 11,5%, ocasionalmente 26,9%, algunas veces 34,6%, frecuentemente 43,1% y siempre 3,8%.

Tabla 11

Cree Ud., que las instalaciones en su centro de labores mantienen la pulcritud necesaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Ocasionalmente	7	26,9	26,9	34,6
	Algunas veces	11	42,3	42,3	76,9
	Frecuentemente	4	15,4	15,4	92,3
	Siempre	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 11, nos muestra el valor que tiene la pulcritud en los servidores públicos, siendo los siguientes, nunca 7.7%, ocasionalmente 26,9%, algunas veces 42,3%, frecuentemente 15,4% y siempre 7,7%.

Tabla 12

Para Ud., la institución donde labora es un lugar acogedor para los trabajadores y para el público usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	11,5	11,5	11,5
	Ocasionalmente	6	23,1	23,1	34,6
	Algunas veces	9	34,6	34,6	69,2
	Frecuentemente	6	23,1	23,1	92,3
	Siempre	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 12, nos muestra si para los trabajadores su centro de labores es un lugar acogedor, siendo como sigue: nunca 11.5%, ocasionalmente 23,1%, algunas veces 34.6%, frecuentemente 23.1% y siempre 7,7%.

Tabla 13

Considera Ud., que la infraestructura de la institución esta adecuada a los servicios que se ofrece al público

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15,4	15,4	15,4
	Ocasionalmente	8	30,8	30,8	46,2
	Algunas veces	6	23,1	23,1	69,2
	Frecuentemente	5	19,2	19,2	88,5
	Siempre	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 13, nos muestra el valor de la infraestructura para los trabajadores su centro de labores es un lugar acogedor, siendo como sigue: nunca 15,4%, ocasionalmente 30,8%, algunas veces 23.1%, frecuentemente 19.2% y siempre 11.5%.

Tabla 14

Cree Ud., que se necesitan realizar refacciones relevantes en la infraestructura de su institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15,4	15,4	15,4
	Ocasionalmente	9	34,6	34,6	50,0
	Algunas veces	4	15,4	15,4	65,4
	Frecuentemente	4	15,4	15,4	80,8
	Siempre	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 14, nos muestra la necesidad de realizar refacciones en la infraestructura para los trabajadores, siendo como sigue: nunca 15,4%, ocasionalmente 34,6%, algunas veces 15,4%, frecuentemente 15,4% y siempre 19,2%.

Tabla 15

Para Ud., en la institución donde labora los puestos se encuentran debidamente estructurados y diseñados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	26,9	26,9	26,9
	Ocasionalmente	8	30,8	30,8	57,7
	Algunas veces	11	42,3	42,3	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 15, nos muestra el valor de la estructuración y diseños de puestos, siendo como sigue: nunca 26,9%, ocasionalmente 30,8%, algunas veces 42,3%. Nótese, que los valores “frecuentemente” y “siempre”; no figuran en los resultados.

Tabla 16

Considera Ud., que las pantallas de visualización (computadores) se encuentran debidamente instalados en los muebles correspondientes a fin de evitar trastornos físicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	11,5	11,5	11,5
	Ocasionalmente	13	50,0	50,0	61,5
	Algunas veces	7	26,9	26,9	88,5
	Frecuentemente	1	3,8	3,8	92,3
	Siempre	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 16, nos muestra el valor de la debida instalación de los computadores siendo como sigue: nunca 11,5%, ocasionalmente 50%, algunas veces 26.9%, frecuentemente 3,8% y siempre 7.7%.

Tabla 17

Para Ud., existe un programa de mantenimiento periódico de equipos o instalaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	11,5	11,5	11,5
	Ocasionalmente	13	50,0	50,0	61,5
	Algunas veces	8	30,8	30,8	92,3
	Frecuentemente	1	3,8	3,8	96,2
	Siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total		26	100,0	100,0

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 17, nos muestra el valor sobre el programa de mantenimientos de los equipos: nunca 11,5%, ocasionalmente 50%, algunas veces 30.8%, frecuentemente 3,8% y siempre 3.8%.

Tabla 18

Para Ud., en su centro de labores existe alguna capacitación para manipular cargas, que incluye el levantamiento, empuje desplazamiento o tracción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	30,8	30,8	30,8
	Ocasionalmente	10	38,5	38,5	69,2
	Algunas veces	5	19,2	19,2	88,5
	Frecuentemente	2	7,7	7,7	96,2
	Siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total		26	100,0	100,0

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 18, nos muestra el valor sobre las capacitaciones para manipular cargas, siendo como sigue: nunca 30,8%, ocasionalmente 38.5%, algunas veces 19.2%, frecuentemente 7.7% y siempre 3.8%.

Tabla 19

Sabia Ud., que las labores repetitivas causan algunas de las lesiones y enfermedades como gastritis, tendinitis migraña y osteoporosis.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	23,1	23,1	23,1
	Ocasionalmente	8	30,8	30,8	53,8
	Algunas veces	7	26,9	26,9	80,8
	Frecuentemente	2	7,7	7,7	88,5
	Siempre	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 19, nos muestra el valor sobre las labores repetitivas y las causas de lesiones siendo lo siguientes: nunca 23.1%, ocasionalmente 30.8%, algunas veces 26.9%, frecuentemente 7.7% y siempre 11.5%.

Tabla 20

En su centro de labores se sabe que: hay que colocar a los trabajadores y el equipo de manera tal que los trabajadores puedan desempeñar sus tareas teniendo los antebrazos pegados al cuerpo y con las muñecas rectas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19,2	19,2	19,2
	Ocasionalmente	8	30,8	30,8	50,0
	Algunas veces	7	26,9	26,9	76,9
	Frecuentemente	2	7,7	7,7	84,6
	Siempre	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 20, nos muestra el valor sobre las recomendaciones para un mejor desempeño laboral siendo los siguientes: nunca 19,2%, ocasionalmente 30.8%, algunas veces 26.9%, frecuentemente 7.7% y siempre 15.4%.

Tabla 21

Durante la jornada de trabajo hay presencia de tareas que requieren empujar o arrastrar algún objeto sin ruedas, ni gufas o rodillo en postura de pie.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	26,9	26,9	26,9
	Ocasionalmente	9	34,6	34,6	61,5
	Algunas veces	5	19,2	19,2	80,8
	Frecuentemente	2	7,7	7,7	88,5
	Siempre	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 21, nos muestra el valor sobre si existen tareas para empujar con gufas o rodillos siendo los resultados los siguientes: nunca 26.9%, ocasionalmente 34.6%, algunas veces 19.2%, frecuentemente 7.7% y siempre 11.5%.

Tabla 22

Se muestra Ud., con irritabilidad depresión, falta de energía y de voluntad para trabajar, salud más frágil y dolores de cabeza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19,2	19,2	19,2
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	34,6
	Algunas veces	16	61,5	61,5	96,2
	Siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 22, sobre los niveles de depresión y falta de energía en los trabajadores, siendo los resultados lo siguientes: nunca 19.2%, ocasionalmente 15.4%, algunas veces 61.5%, siempre 3.8%. Nótese que la valoración “frecuentemente” no figura en nuestros resultados.

Tabla 23

Ha experimentado tensión con sus compañeros de trabajo o superiores que le provocan sentimientos de inestabilidad en el empleo haciendo su trabajo con miedo a equivocarse y muy presionado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19,2	19,2	19,2
	Ocasionalmente	8	30,8	30,8	50,0
	Algunas veces	10	38,5	38,5	88,5
	Frecuentemente	1	3,8	3,8	92,3
	Siempre	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 23, muestran los resultados sobre los niveles de tensión en los trabajadores, siendo como sigue: nunca 19.2%, ocasionalmente 30.8%, algunas veces 38.5%, frecuentemente 3.8% y siempre 7.7%.

Tabla 24

Puede Ud., realizar su trabajo de forma independiente o necesita monitoreo o supervisión permanente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15,4	15,4	15,4
	Ocasionalmente	7	26,9	26,9	42,3
	Algunas veces	11	42,3	42,3	84,6
	Frecuentemente	2	7,7	7,7	92,3
	Siempre	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 24, muestran los resultados sobre la necesidad de monitorear el trabajo de los servidores, siendo como sigue: nunca 15.4%, ocasionalmente 26.9%, algunas veces 42.3%, frecuentemente 7.7% y siempre 7.7%.

Tabla 25

Considera Ud., que su trabajo está bien organizado en su dependencia u oficina y de ser así cualquier otro trabajador podría entender y/o ubicar informaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Ocasionalmente	7	26,9	26,9	34,6
	Algunas veces	8	30,8	30,8	65,4
	Frecuentemente	6	23,1	23,1	88,5
	Siempre	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 25, muestran los resultados el orden que cada servidor mantiene en su trabajo, siendo como sigue: nunca 7.7%, ocasionalmente 26.9%, algunas veces 30.8%, frecuentemente 23.1% y siempre 11.5%.

Tabla 26

Considera Ud., que sus responsabilidades se encuentran bien definidas y sabe lo que esperan de Ud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Ocasionalmente	5	19,2	19,2	23,1
	Algunas veces	8	30,8	30,8	53,8
	Frecuentemente	7	26,9	26,9	80,8

Siempre	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 26, muestran los resultados sobre si su responsabilidad está bien definida y si sabe lo que se espera de cada trabajador. Siendo como sigue: nunca 3.8%, ocasionalmente 19.2%, algunas veces 30.8%, frecuentemente 26.9% y siempre 19.9%.

Tabla 27

Para Ud., las tareas en su dependencia u oficina se encuentran correctamente distribuidas y se siente con la suficiente libertad en tiempo para realizarlas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Ocasionalmente	7	26,9	26,9	30,8
	Algunas veces	12	46,2	46,2	76,9
	Frecuentemente	2	7,7	7,7	84,6
	Siempre	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 27, muestran los resultados sobre la correcta distribución de las tareas y sobre la percepción de libertad en tiempo, siendo los siguientes los resultados. Nunca 3.8%, ocasionalmente 26.9%, algunas veces 46.2%, frecuentemente 7.7.%, y siempre 15.4%.

Tabla 28

Para Ud., su trabajo le permite desarrollar sus habilidades personales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Ocasionalmente	6	23,1	23,1	26,9
	Algunas veces	11	42,3	42,3	69,2
	Frecuentemente	4	15,4	15,4	84,6
	Siempre	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 28, muestran los resultados sobre la percepción del desarrollo de los trabajadores, siendo estos los resultados: nunca 3.8%, ocasionalmente 23.1%, algunas veces 42.3%, frecuentemente 15.4%, y siempre 15.4%.

Tabla 29

Considera Ud., que la institución le permite oportunidades para aprender y crecer.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Ocasionalmente	6	23,1	23,1	30,8
	Algunas veces	8	30,8	30,8	61,5
	Frecuentemente	3	11,5	11,5	73,1
	Siempre	7	26,9	26,9	100,0
Total		26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 29, muestran los resultados sobre la percepción sobre las oportunidades para aprender y crecer, siendo estos los resultados: nunca 7.7%, ocasionalmente 23.1%, algunas veces 30.8%, frecuentemente 11.5%, y siempre 26.9%.

Tabla 30

En los últimos seis meses alguien le hablo sobre su progreso y/o mejora en alguna actividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19,2	19,2	19,2
	Ocasionalmente	7	26,9	26,9	46,2
	Algunas veces	8	30,8	30,8	76,9
	Frecuentemente	4	15,4	15,4	92,3
	Siempre	2	7,7	7,7	100,0
Total		26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 30, muestran los resultados de conversaciones de progreso y mejora, siendo estos los resultados: nunca 19.2%, ocasionalmente 26.9%, algunas veces 30.8%, frecuentemente 15.4%, y siempre 7.7%.

Tabla 31

Considera Ud., que ha introducido o realizado alguna mejora en las tareas, actividades o procesos de su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Ocasionalmente	6	23,1	23,1	26,9
	Algunas veces	10	38,5	38,5	65,4
	Frecuentemente	9	34,6	34,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 31, muestran los resultados sobre si los trabajadores han realizado alguna mejora en sus actividades y tareas, siendo estos los resultados: nunca 3.8%, ocasionalmente 23.1%, algunas veces 38.5% y frecuentemente 34.6%. Nótese que el valor de siempre no figura en este ítem.

Tabla 32

El nombre y el prestigio de su institución es gratificante para Ud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Ocasionalmente	8	30,8	30,8	38,5
	Algunas veces	7	26,9	26,9	65,4
	Frecuentemente	5	19,2	19,2	84,6
	Siempre	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 32, muestran los resultados de valor para los trabajadores en cuanto al prestigio de la institución siendo los resultados, los siguientes: nunca 7.7%, ocasionalmente 30.8%, algunas veces 26.9%, frecuentemente 19.2% y siempre 15.4%.

Tabla 33

Considera Ud., que el sistema de remuneraciones, premios e incentivos económicos, son los suficientes conforme a su esfuerzo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	38,5	38,5	38,5
	Ocasionalmente	8	30,8	30,8	69,2
	Algunas veces	4	15,4	15,4	84,6
	Frecuentemente	2	7,7	7,7	92,3
	Siempre	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 33, muestran el valor que los trabajadores le otorgan a los premios e incentivos económicos por sus esfuerzos siendo los resultados: nunca 38.5%, ocasionalmente 30.8%, algunas veces 15.4%, frecuentemente 7.7% y siempre 7.7%.

Tabla 34

Para Ud., las condiciones de trabajo en su oficina o dependencia son seguras, es decir, no representan riesgos para la salud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15,4	15,4	15,4
	Ocasionalmente	7	26,9	26,9	42,3
	Algunas veces	13	50,0	50,0	92,3
	Siempre	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 34, muestran el valor que los trabajadores le otorgan a las condiciones de trabajo, siendo los resultados: nunca 15.4%, ocasionalmente 26.9%, algunas veces 50%, frecuentemente 7.7% y siempre 7.7%.

Tabla 35

Las condiciones laborales ambientales tales como la climatización iluminación, decoración, y ruidos facilitan mi actividad diaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15,4	15,4	15,4
	Ocasionalmente	5	19,2	19,2	34,6
	Algunas veces	13	50,0	50,0	84,6
	Frecuentemente	3	11,5	11,5	96,2
	Siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 35, muestran el valor que los trabajadores le otorgan a las condiciones ambientales en el trabajo, siendo los resultados: nunca 15.4%, ocasionalmente 19.2%, algunas veces 50%, frecuentemente 11.5% y siempre 3.8%.

Tabla 36

Considera Ud., que cuenta con los equipos informáticos necesarios para realizar de manera óptima su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	11,5	11,5	11,5
	Ocasionalmente	5	19,2	19,2	30,8
	Algunas veces	14	53,8	53,8	84,6
	Frecuentemente	3	11,5	11,5	96,2
	Siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 36, muestran el valor que los trabajadores le otorgan a la dotación de equipos informáticos, siendo los resultados: nunca 11.5%,

ocasionalmente 19.2%, algunas veces 53.8%, frecuentemente 11.5% y siempre 3.8%.

Tabla 37

Tiene Ud., la capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	8	30,8	30,8	30,8
	Algunas veces	7	26,9	26,9	57,7
	Frecuentemente	5	19,2	19,2	76,9
	Siempre	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 37, muestran el valor que los trabajadores tienen frente a la capacidad de decidir automáticamente, siendo los resultados: ocasionalmente 30.8%, algunas veces 26.9%, frecuentemente 19.2% y siempre 23.1%. Nótese que el valor nunca no figura en los resultados.

Tabla 38

Para Ud., que su participación en las decisiones de su oficina o su dependencia son consideradas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Ocasionalmente	9	34,6	34,6	38,5
	Algunas veces	8	30,8	30,8	69,2
	Frecuentemente	5	19,2	19,2	88,5
	Siempre	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 38, muestran el valor que los trabajadores tienen frente su grado de participación en las decisiones de su oficina, siendo los resultados: nunca 3.8%, ocasionalmente 34.6%, algunas veces 30.8%, frecuentemente 19.2% y siempre 11.5%.

Tabla 39

Participa Ud., en la elaboración de objetivos y políticas de su oficina y/o institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Ocasionalmente	6	23,1	23,1	30,8
	Algunas veces	14	53,8	53,8	84,6
	Frecuentemente	2	7,7	7,7	92,3
	Siempre	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 39, muestran el valor que los trabajadores tienen frente a su participación en los objetivos y políticas de su oficina, siendo los resultados: nunca 7.7%, ocasionalmente 23.1%, algunas veces 53.8%, frecuentemente 7.7% y siempre 7.7%.

Tabla 40

Considera Ud., que el responsable de su oficina demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Ocasionalmente	2	7,7	7,7	11,5
	Algunas veces	10	38,5	38,5	50,0
	Frecuentemente	7	26,9	26,9	76,9
	Siempre	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 40, muestran el valor que los trabajadores tienen frente al responsable de su oficina, siendo los resultados: nunca 3.8%, ocasionalmente 7.7%, algunas veces 38.5%, frecuentemente 26.9% y siempre 23.1%.

Tabla 41

Para Ud., el responsable de su oficina o dependencia delega eficazmente funciones de responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	8	30,8	30,8	30,8
	Algunas veces	7	26,9	26,9	57,7
	Frecuentemente	7	26,9	26,9	84,6
	Siempre	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 41, muestran el valor que los trabajadores tienen frente a la delegación de responsabilidades, siendo los resultados: ocasionalmente 30.8%, algunas veces 26.9%, frecuentemente 26.9% y siempre 15.4%. Nótese que el valor nunca no figura en estos resultados.

Tabla 42

Considera Ud., se siente parte de un equipo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Ocasionalmente	5	19,2	19,2	23,1
	Algunas veces	12	46,2	46,2	69,2
	Frecuentemente	4	15,4	15,4	84,6
	Siempre	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 42, muestran el valor que los trabajadores tienen frente al sentimiento de pertenencia, siendo los resultados: nunca 3.8%, ocasionalmente 19.2%, algunas veces 46.2%, frecuentemente 15.4% y siempre 15.4%.

Tabla 43

Para Ud., se siente parte de un equipo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Ocasionalmente	7	26,9	26,9	30,8
	Algunas veces	8	30,8	30,8	61,5
	Frecuentemente	2	7,7	7,7	69,2
	Siempre	8	30,8	30,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 43, muestran el nivel de pertenencia a un equipo de trabajo, siendo los resultados: nunca 3.8%, ocasionalmente 26.9%, algunas veces 30.8%, frecuentemente 7.7% y siempre 30.8%.

Tabla 44

Considera Ud., que recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Ocasionalmente	5	19,2	19,2	23,1
	Algunas veces	8	30,8	30,8	53,8

Frecuentemente	6	23,1	23,1	76,9
Siempre	6	23,1	23,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 44, muestran la percepción que tienen los trabajadores frente a su a formación para desempeñar su trabajo, siendo los resultados: nunca 3.8%, ocasionalmente 19.2%, algunas veces 30.8%, frecuentemente 23.1% y siempre 23.1%.

Tabla 45

Para Ud., las necesidades con respecto a su formación han sido atendidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Ocasionalmente	8	30,8	30,8	38,5
	Algunas veces	8	30,8	30,8	69,2
	Frecuentemente	7	26,9	26,9	96,2
	Siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Los resultados de la tabla 45, muestran la percepción sobre la atención a sus necesidades de los trabajadores, siendo los resultados: nunca 7.7%, ocasionalmente 30.8%, algunas veces 30.8%, frecuentemente 26.9% y siempre 3.8%.

4.1.2 Resultados por Dimensiones de la Variable 1

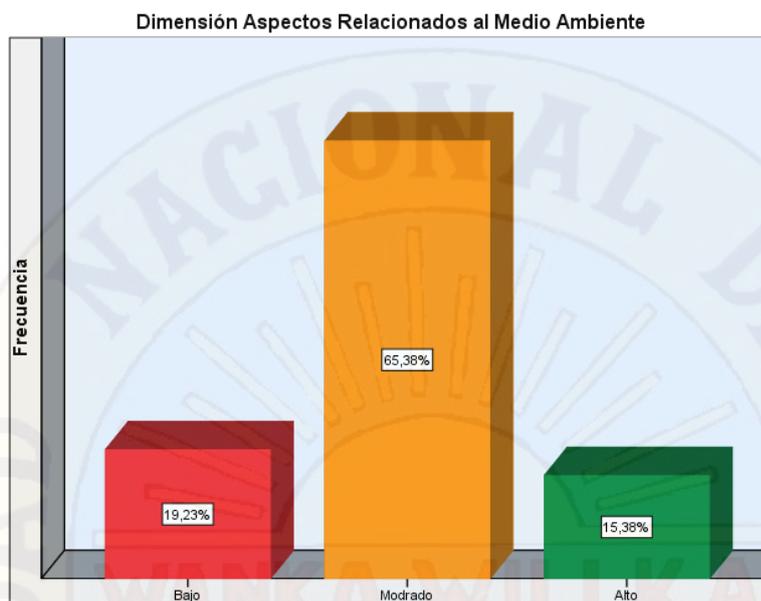
Tabla 46

Dimensión Aspectos Relacionados al Medio Ambiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	19,2	19,2	19,2
	Moderado	17	65,4	65,4	84,6
	Alto	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Gráfico 1



Fuente: Tabla 46

Los resultados de la tabla 46 y del gráfico 1, muestran el valor de la dimensión Aspectos Relacionados al Medio Ambiente, dimensión que pertenece a la variable Ergonomía, teniendo los siguientes resultados: para el 19.2% de los trabajadores consideran como bajo a esta dimensión, el 65.4% lo consideran como moderado y el 15.4% lo consideran como alto. Es decir, que para la mayoría de los trabajadores el espacio o ambiente donde laboran se encuentran en un rango moderado en el que medianamente afectan a sus tareas, recordemos que la falta de evaluación de este aspecto podría ocasionar riesgos derivados de las condiciones del entorno de trabajo y en este caso en específico los trabajadores nos indican que esta dimensión se encuentra en niveles aceptables.

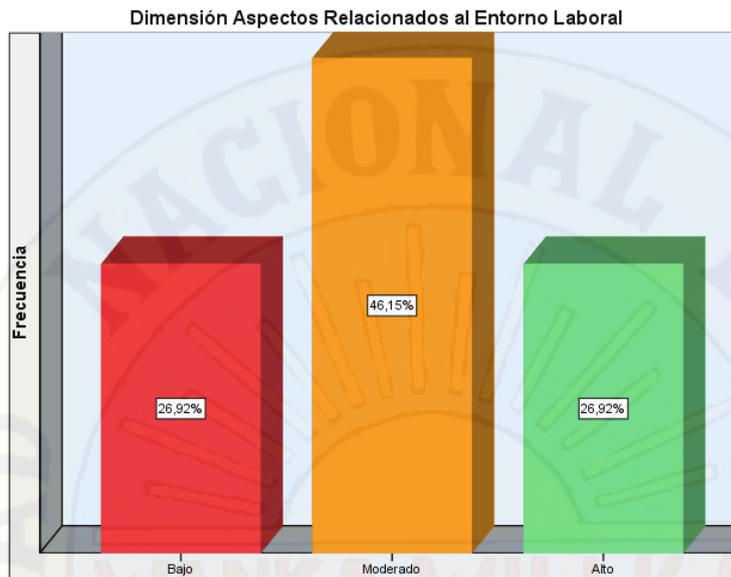
Tabla 47

Dimensión Aspectos Relacionados al Entorno Laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	26,9	26,9	26,9
	Moderado	12	46,2	46,2	73,1
	Alto	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Gráfico 2



Fuente: Tabla 47

Los resultados de la tabla 47 y del gráfico 2, muestran el valor de la dimensión Aspectos Relacionados al Entorno Laboral, dimensión que pertenece a la variable Ergonomía, teniendo los siguientes resultados: para el 26.9% de los trabajadores consideran como bajo a esta dimensión, el 46.2% lo consideran como moderado y el 26.9% lo consideran como alto. Recordemos que la ergonomía tiene en consideración factores físico, cognitivos, sociales, organizacionales y ambientales, pero, bajo un enfoque holístico, estos factores no deben ser analizados aisladamente, es así que dentro del entorno laboral hemos considerado, el diseño de puestos del trabajador y su carga mental todo ello en función a la actitud de la institución frente a interés por estos temas. Por ello, observamos a través de los resultados estadísticos que en esta dimensión se ha incrementado la valoración para esta dimensión en el valor de alto, sin embargo, para la mayoría este aspecto es valorado solo en un nivel moderado.

4.1.2.1 Resultados Variable 1 – agrupado

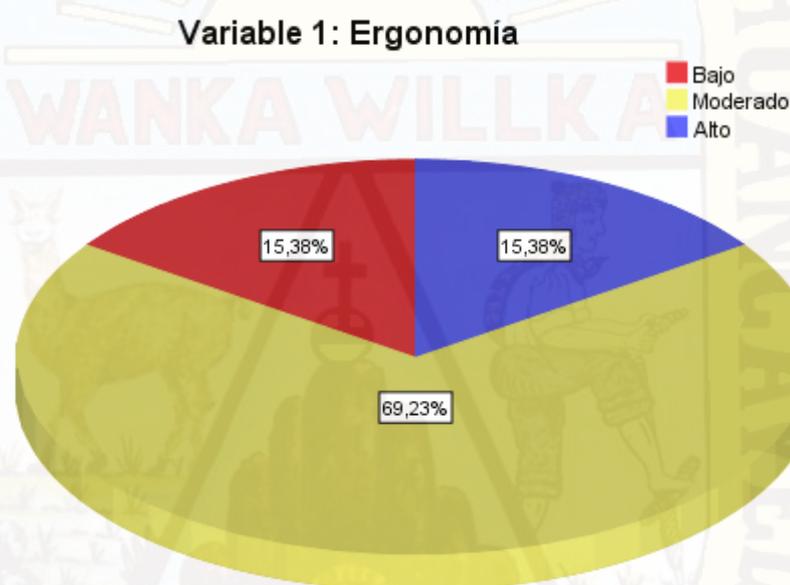
Tabla 48

Resultados de la Variable 1 - Ergonomía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	15,4	15,4	15,4
	Moderado	18	69,2	69,2	84,6
	Alto	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Gráfico 3



Fuente: Tabla 48

Los resultados de la tabla 48 y del gráfico 3, muestran el valor agrupado de la variable Ergonomía en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca, siendo los resultados: el 15.4% considera como bajo, el 69.2% como moderado y tan sólo un 15.4% considera como alto. Considerando que la ergonomía es el estudio del trabajo en relación con el entorno en que se lleva a cabo y con quienes se realiza (es decir, la ergonomía no sólo estudia el lugar sino también a las personas), en otras palabras, la ergonomía busca que el trabajo se adapte a la persona y no esta hacia el trabajo, con la finalidad de evitar diferentes problemas de salud y de aumentar los niveles de productividad. Y como podemos observar en el gráfico y en la tabla solo el

15% considera como buenos a esta variable, porcentaje que debe alertar sobre la implementación de esta variable.

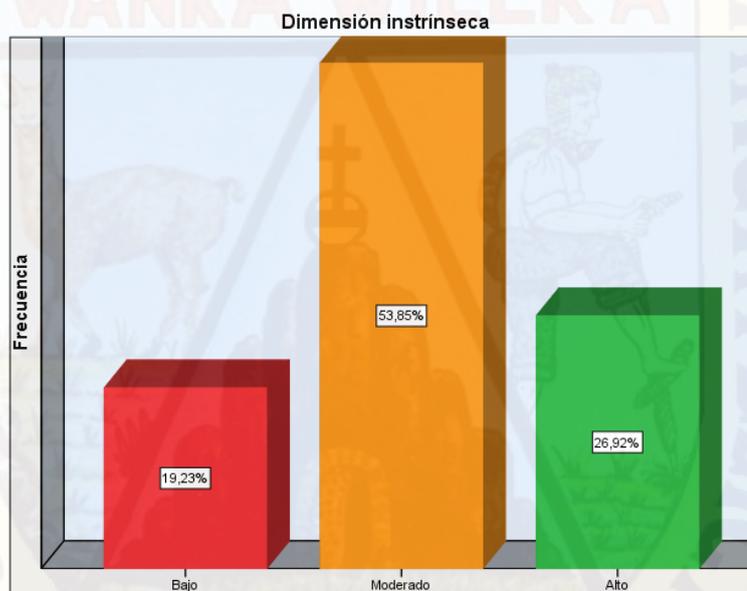
4.1.2.2 Resultados por Dimensiones de la Variable 2

Tabla 49
Dimensión intrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	19,2	19,2	19,2
	Moderado	14	53,8	53,8	73,1
	Alto	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Gráfico 4



Fuente: Tabla 49

Los resultados de la tabla 49 y del gráfico 4, muestran el valor agrupado de la dimensión Intrínseca, dimensión que corresponde a la variable satisfacción laboral, teniendo los siguientes resultados: el 19.2% de los trabajadores considera como bajo a esta dimensión, el 53.8% como moderado y únicamente el 26.9% de los trabajadores considera estos valores como altos. Recordemos que los factores intrínseco o motivadores, son la realización, el reconocimiento y otros que permitan la estimulación del trabajador y la generación de su responsabilidad y como vemos al

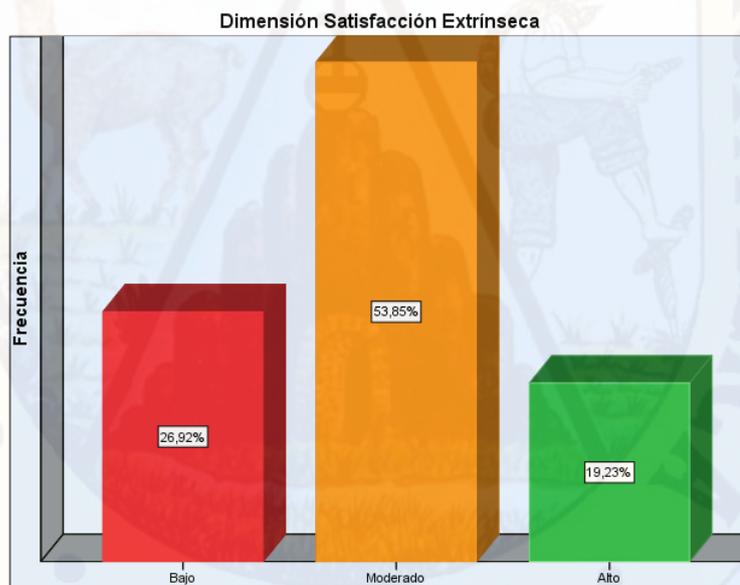
parecer esta motivación no se encuentra fuertemente instaurada en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca, es decir, que a priori a la contrastación de hipótesis podemos indicar que existe una fuerte necesidad de hacer sentir al trabajador que se le retribuye con recompensas importantes, incentivos valiosos o que le sirvan para satisfacer sus expectativas, asumiendo que son individuos peculiares y diferentes entre sí.

Tabla 50
Dimensión Satisfacción Extrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	26,9	26,9	26,9
	Moderado	14	53,8	53,8	80,8
	Alto	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Gráfico 5



Fuente: Tabla 50

Los resultados de la tabla 50 y del gráfico 5, muestran el valor agrupado de la dimensión extrínseca, que corresponde a la variable satisfacción laboral, teniendo los siguientes resultados: el 26.92% de los trabajadores considera como bajo a esta dimensión, el 53.8% como moderado y el 19.2% de los trabajadores considera como alto.

Considerando que los factores extrínsecos son aquellos que se encuentran fuera de la decisión de las personas, es decir, depende de la institución y se puede materializar a través de políticas, formas de administración, relaciones interpersonales, sueldo y condiciones de trabajo bajo estas consideraciones, como investigadores y a priori a la contrastación de hipótesis que en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca que existe insatisfacción de los empleados ocasionando problemas adyacentes con el compromiso y con la productividad y que debe existir una seria preocupación por los directivos de la municipalidad para revertir estas cifras ya que los factores extrínsecos corresponden a las actividades propias de los directivos y de quienes lideran esta institución.

4.1.2.3 Resultados Variable 2 – agrupado

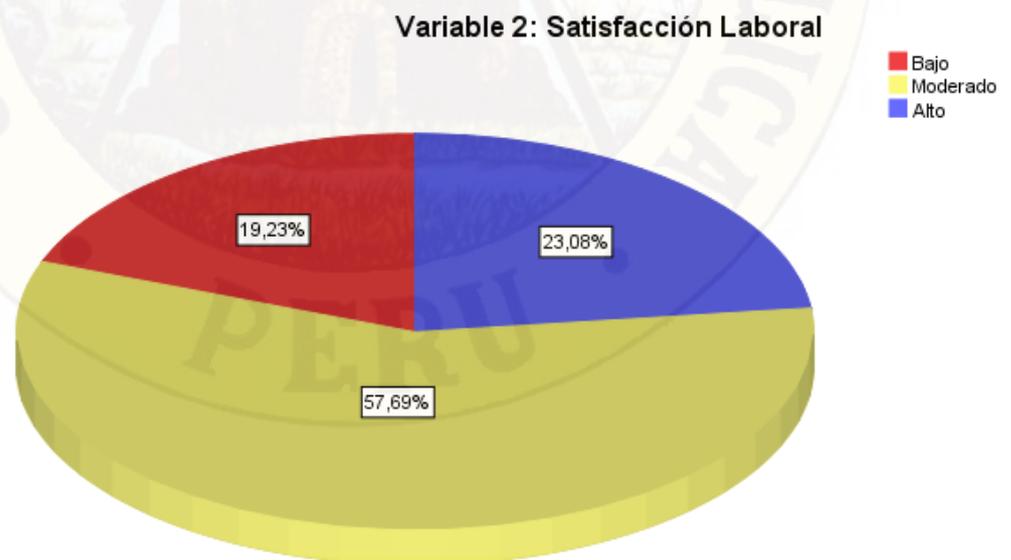
Tabla 51.

Variable 2: Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	19,2	19,2	19,2
	Moderado	15	57,7	57,7	76,9
	Alto	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

Gráfico 6



Fuente: Tabla 51

Los resultados de la tabla 51 y del gráfico 6, muestran el valor agrupado de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca, siendo los siguientes: 19.2% considera como bajo, el 57.7% como moderado y el 23.1% como alto. Con estos resultados podemos observar que los trabajadores de la municipalidad no se encuentran del todo satisfechos con sus labores, consideremos que para la comunidad científica, la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimiento, estados de ánimos y comportamientos; bajo estas características observamos que los trabajadores no tienen una actitud totalmente positiva y si lo están fácilmente puede tender hacia la inestabilidad, por ello será preciso prestar mayor atención al trabajador ya que tiene de él depende el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos a nivel institucional.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Para contrastar la hipótesis se utilizará el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, esta prueba estadística además de ser un coeficiente es una prueba de hipótesis, puesto que los datos son nativamente ordinales.

Hipótesis General

Hipótesis Nula (H₀):

La ergonomía NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016.

Hipótesis Alterna (H_a):

La ergonomía se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016.

Tabla 52

Correlaciones Tau b de Kendall

			Variable 1: Ergonomía	Variable 2: Satisfacción Laboral
Tau_b de Kendall	Variable 1: Ergonomía	Coefficiente de correlación	1,000	,000
		Sig. (bilateral)	.	1,000
		N	26	26
	Variable 2: Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	1,000	.
		N	26	26

Fuente: Base de Datos

Para esta investigación, hemos considerado los siguientes valores en cuanto a nivel de significancia y nivel de confianza:

Nivel de significancia: $(\alpha) = 0,05$ (5%) (Nivel máximo de error que estamos dispuestos de aceptar la hipótesis de investigación)

Nivel de confianza: $(\gamma) = 0,95$ (95%)

Lectura del p-valor

Cálculo de P valor calculado es: $p = 1,0$;

Por lo tanto:

$$P \leq \alpha$$

Reemplazando:

$$1.0 > 0.05$$

Análisis

Como $P > \alpha$, es decir, $1.000 > 0.05$, se RECHAZA la hipótesis de investigación, al 5% de significancia estadística y al 95% de nivel de confianza.

De los resultados obtenidos en la tabla 52, observamos el grado de correlación entre las variables determinadas por el Tao b de Kendall = 0.000 , que significa que NO existe una correlación significativa entre las variable de investigación, además conforme a la lectura del p valor y su análisis tenemos que este es mayor al 5%, por lo que rechazamos la hipótesis de investigación y aceptamos la hipótesis nula; concluyendo que:

La ergonomía NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca Provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016.

Hipótesis Específica 1

Hipótesis Nula (Ho):

La ergonomía NO se relaciona significativamente con la satisfacción intrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016.

Hipótesis Alterna (Ha):

La ergonomía se relaciona significativamente con la satisfacción intrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016.

Tabla 53
Correlaciones Tau b de Kendall

		Variable 1: Ergonomía	Dimensión intrínseca
Tau_b de Kendall	Variable 1: Ergonomía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	26
	Dimensión intrínseca	Coeficiente de correlación	,189
		Sig. (bilateral)	,305
		N	26

Fuente: Base de Datos

Nivel de significancia: $(\alpha) = 0,05$ (5%)

Nivel de confianza: $(\gamma) = 0,95$ (95%)

Lectura del p-valor

Cálculo de P valor calculado es: $p = 0,305$

Por lo tanto:

$$P \leq \alpha$$

Reemplazando:

0,305 > 0.05

Análisis

Como $P > \alpha$, es decir, $0,305 > 0.05$, se RECHAZA la hipótesis de investigación, al 5% de significancia estadística y al 95% de nivel de confianza.

De los resultados obtenidos en la tabla 53, observamos el grado de correlación entre las variables determinadas por el $Tau\ b$ de Kendall = 0.189, que significa que existe una correlación **baja** entre las variable de investigación, además conforme a la lectura del p valor y su análisis tenemos que este es mayor al 5%, por lo que rechazamos la hipótesis de investigación y aceptamos la hipótesis nula; concluyendo que: La ergonomía NO se relaciona significativamente con la satisfacción intrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016.

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Nula (Ho):

La ergonomía NO se relaciona significativamente con la satisfacción extrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016.

Hipótesis Alterna (Ha):

La ergonomía se relaciona significativamente con la satisfacción extrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016.

Tabla 54

Correlaciones Tau b de Kendall

			Variable 1: Ergonomía	Dimensión Satisfacción Extrínseca
Tau_b de Kendall	Variable 1: Ergonomía	Coeficiente de correlación	1,000	,000
		Sig. (bilateral)	.	1,000
		N	26	26
	Dimensión	Coeficiente de correlación	,000	1,000

Satisfacción Extrínseca	Sig. (bilateral) N	1,000 26	.
----------------------------	-----------------------	-------------	---

Fuente: Base de Datos

Nivel de significancia: $(\alpha) = 0,05$ (5%)

Nivel de confianza: $(\gamma) = 0,95$ (95%)

Lectura del p-valor

Cálculo de P valor calculado es: $p = 1,000$

Por lo tanto:

$$P \leq \alpha$$

Reemplazando:

$$1,000 > 0.05$$

Análisis

Como $P > \alpha$, es decir, $1,00 > 0.05$, se RECHAZA la hipótesis de investigación, al 5% de significancia estadística y al 95% de nivel de confianza.

De los resultados obtenidos en la tabla 54, observamos el grado de correlación entre las variables determinadas por el $Tao b$ de Kendall = 0.000, que significa que no existe una correlación entre las variable de investigación, además conforme a la lectura del p valor y su análisis tenemos que este es mayor al 5%, por lo que rechazamos la hipótesis de investigación y aceptamos la hipótesis nula; concluyendo que: La ergonomía NO se relaciona significativamente con la satisfacción extrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016.

4.3 Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo establecer si existe relación entre la ergonomía y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca, con una muestra de 26 trabajadores administrativos siendo las dimensiones evaluadas fueron

Aspectos relacionados con el medio ambiente, aspectos relacionados con el Entorno Laboral, satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca.

Conforme a los resultados estadísticos tenemos que el estadístico de prueba de Tau b de Kendall tiene el siguiente valor $T_b = 0.000$, lo que indicaría que a nivel estadístico no existiría correlación entre las variables de estudio ya el nivel de correlación del Tau b de Kendall es de 0%, así mismo, por la lectura del p valor tenemos que éste sobrepasa el 5% de margen de error teniendo un valor del 100%, en otras palabras, el estadístico de prueba nos dice que existe un 100% de posibilidad de equivocarnos al aceptar la hipótesis de investigación, por lo que tomamos la hipótesis nula quedando como sigue: *La ergonomía NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca Provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016.*

Estos resultados concuerdan con León. J. (2013), en su investigación, *“Ergonomía y su relación con la Satisfacción del Personal de una distribuidora automotriz de Guatemala”*, quien determinó que no existe la relación entre satisfacción laboral y la ergonomía; así por ejemplo indica que la satisfacción laboral, está estrechamente relacionado con el clima organizacional, con la identificación de la empresa e indica que la edad en su estudio, es un factor determinante en la satisfacción laboral y que además en su estudio observo que los niveles ergonomía se encontraban en un 15.12 sobre 20, o sea, se encontraba en niveles de moderado a buenos y que los mecánicos de este centro de distribución automotriz se encuentran satisfechos laboralmente por factores internos y ajenos a la ergonomía; ya que para ello no juego un papel esencial o en estrecha relación con la satisfacción laboral que manejan cotidianamente por diversas causas en su desempeño laboral por factores internos y ajenos a la ergonomía. Esta manera el presente trabajo de investigación coincide en los resultados de Leon, ya que consideramos que existen otros elementos más determinantes para la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca.

Por otro lado, estos resultados no coinciden con el Pérez (2013), en su investigación *“Ergonomía y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores del Departamento de Talento Humano de la Empresa Eléctrica Ambato S.A de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Ecuador”*, quien menciona que la condiciones

ergonómicas que ofrece la empresa incide en el desempeño laboral. Consideremos que la ergonomía entre otros permite precisamente cumplir eficazmente con los trabajos y que tomando en consideración que las empresas que alberga mano de obra es necesario tener una buena implementación de equipos y materiales acorde con los trabajos a realizar en ese sentido en este mismo trabajo se descubrió que lo que los colaboradores de esta empresa manifiesta que no cuentan con los medios ni las herramientas ergonómicas para desenvolverse en su ambiente de trabajo lo que les limita en su accionar y productividad en las diferentes áreas y departamentos.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación coincide con la Tesis de Aravena. M., (2010). Ergonomía: Impacto en la Productividad y Satisfacción en los Trabajadores de Empresas Industriales en la Ciudad de Valdivia, quien concluye que el tema ergonómico aún no es una prioridad para las empresas ya que no existen políticas ergonómicas que exijan soluciones expeditas a las demandas de los trabajadores, quizás en el futuro cuando el tema tenga mayor relevancia y contingencia sea considerado como un elemento creador de valor ya que una mayor ergonomía es una contribución importante y real para la organización, beneficia el ambiente laboral, a los trabajadores y la empresa en general.

De lo anterior, y considerando a Singleton (1999) opina que el objetivo de la ergonomía es garantizar que el entorno de trabajo esté en armonía con las actividades que el trabajador realiza; esta variable vendría a ser una responsabilidad propia de los directivos y/o empresarios, es decir, que formaría parte de las actividades y/o tareas de los gerentes para obtener los resultados que ellos desean en sus organizaciones; pero que a pasera de ser su obligación este no sería un factor determinante para la satisfacción laboral, ya que como Gibson, menciona, la satisfacción laboral es *“una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”*; por tanto esta actitud es más una respuesta interna de cada trabajador que un consenso y que esta actitud se forma por diversos componentes y entre ellos el factor ergonómico; pero que en esta oportunidad y conforme a nuestros resultados estadísticos, no son relevantes para la satisfacción laboral; estos resultados obviamente invitan a realizar nuevas investigaciones en función a la nuestra, ya que sería preciso determinar la causa precisa del porque la ergonomía no sería determinante, ya que caben dos posibilidades la primera que se trata de trabajos nada pesados y netamente administrativos, y la segunda que los trabajadores tiene poco conocimiento acerca de

tema y que por ello su conocimiento y perspectiva frente a ello es limitada. Nosotros como investigadores nos encontramos realmente entusiasmados con estos resultados ya que servirán de bases para nuevas investigaciones, las mismas que puedan poner a prueba las diferentes teorías ya planteadas y que tal vez tengan que ser adaptadas a diferentes realidades tal como es la peruana y en especial la zona de sierra, ya que como indica la tabla 46 se muestra los niveles de la dimensión Aspectos Relacionados al Medio Ambiente, en el que para la mayoría de los trabajadores el espacio o ambiente donde laboran se encuentran en un rango moderado, es decir, que hay pocas cosas externas que afecten inmediatamente a sus tareas; decimos esto último que se trata de una institución que funciona en la zona rural de la Ciudad capital Hancavelica y de su misma capital de Huaytará; o sea, podríamos inferir a priori que las entidades públicas cuyo funcionamiento se realiza en las zonas rurales son propensas a no tener mayores dificultades ergonómicas en cuanto a los aspectos relacionados con el medio ambiente, debido tal vez a su poca carga laboral y pocas atenciones al público usuario.

Del mismo modo, la dimensión Ergonómica aspectos Relacionados al Entorno Laboral, conforme a la tabla 47, nos indica el 46.2% de los trabajadores considera como moderados a esta dimensión, recordemos que esta dimensión tiene que ver con las decisiones a nivel gerencial – técnico que toman para el buen funcionamiento de la organización.

Y bajo este mismo análisis tenemos a la tabla 48 quien nos muestra los resultados de la variable ergonomía, en el que se observa que para el 69.2% se encuentra este factor en una posición moderada y que para una reducción 15.4% se encuentra como bajo y con igual cifra se calcula como alto. Volvamos a la teoría, en la que nos indica que lo que la ergonomía busca es evitar problemas de salud a fin de incrementar los niveles de productividad; es así que para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca esta variable se encuentra de manera moderada dando a indicar que no existen mayores problemas o conflictos con este factor, como ya lo dijimos anteriormente habría ahora que determinar el porqué de este comportamiento, pero ello será fruto una siguiente investigación. Y respecto a los resultados sobre la variable satisfacción laboral, se observa en la tabla 51, que para el 57.7% de los trabajadores esta desarrolla de manera moderada con posibilidades a mejorar ya que existe un alentador 23% de los trabajadores que

considera a esta variable como alto; y que correspondería a la labor de los funcionarios seguir mejorando ello.

Finalmente, de los resultados decimos que esta investigación a mostrado resultados interesantes frente a estas variables de estudio, mostrándonos que en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca, a nivel estadístico, no existe relación entre la ergonomía y la satisfacción laboral, a ello quiero aclarar que estos resultados no significan que definitivamente no haya un vínculo entre estas variables contraviniendo lo que la teoría indicaría, al contrario nos muestra en esta entidad en particular la ergonomía no es un factor determinante para la satisfacción laboral, existiendo otras variables que hoy por hoy cobran mayor importancia para el conjunto de trabajadores y que más bien esta investigación deberá ser tomada como línea de base para futuras investigaciones en las que se determine por ejemplo si la condicionante de ser una entidad rural tiene o no que ver en estos resultados o si es el desconocimiento de este factor (ergonomía) lo que lleva a pensar que para los trabajadores el factor ergonómico no es relevante en su satisfacción.

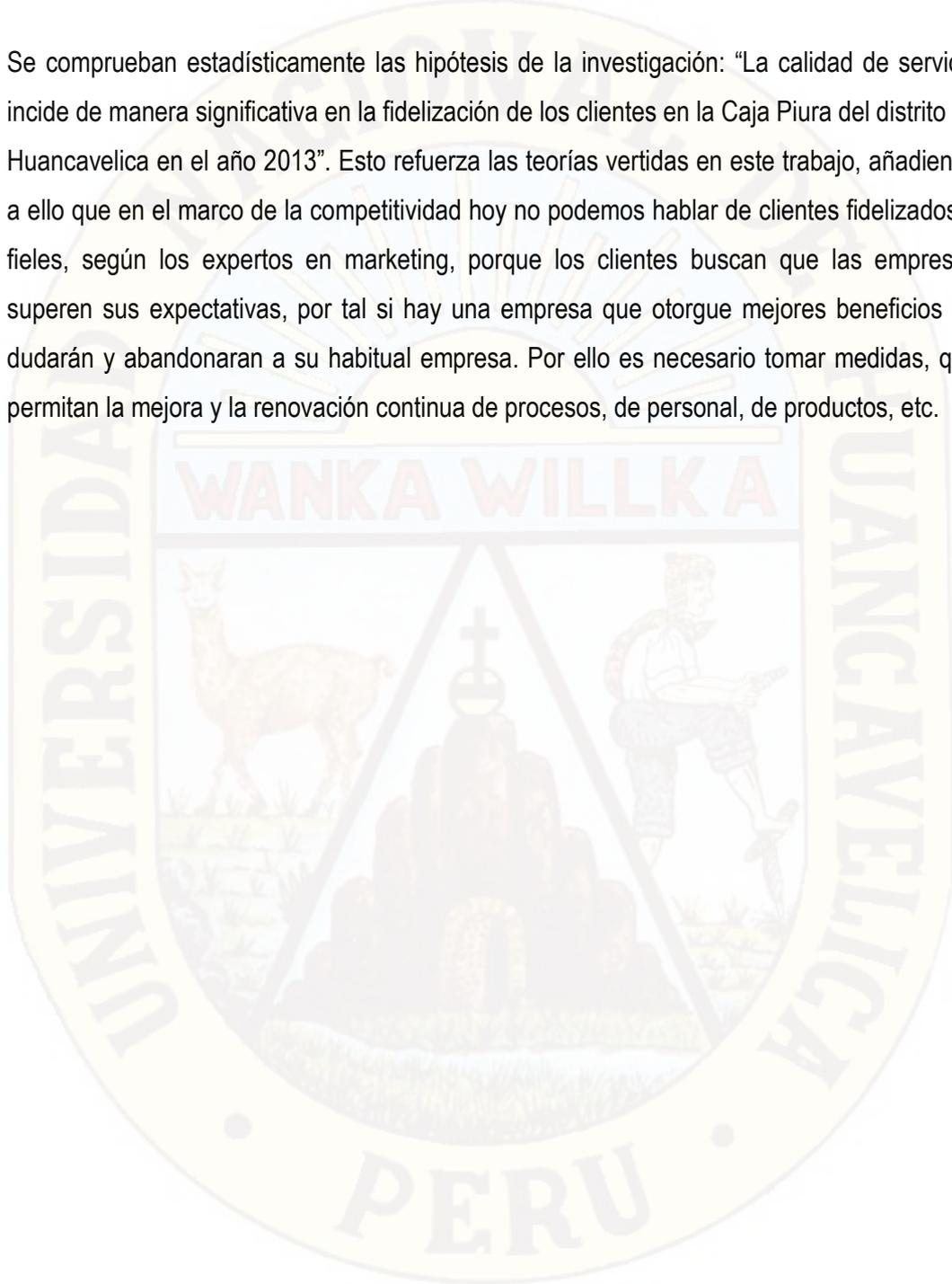
CONCLUSIONES

1. En relación a la hipótesis general, se concluye que: La ergonomía NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca Provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016. Consideremos los siguientes aspectos para la determinación de esta conclusión tales como, que nuestro instrumento tiene un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza al 95% y que para este estudio se ha elegido es estadístico de prueba Tau b de Kendall a través del programa estadístico SPSS 22, por contener variables nativamente ordinales; teniendo así los siguientes valores $T_b = 0.0\%$, $p = 100\%$; el primer valor significa que no existe relación entre las variables y el segundo indica que existe un 100% de probabilidad de equivocarnos si eligiéramos la hipótesis de investigación.
2. En relación a la hipótesis de específica 1, se concluye: La ergonomía NO se relaciona significativamente con la satisfacción intrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016. Estos resultados se basan en la tabla 53, observamos el grado de correlación entre las variables determinadas por el Tao b de Kendall = 0.189, que significa que existe una correlación baja entre las variable de investigación, además conforme a la lectura del p valor y su análisis tenemos que este es mayor al 5%, por lo que rechazamos la hipótesis de investigación y aceptamos la hipótesis nula.
3. En relación a la hipótesis específica 2, se concluye: la ergonomía NO se relaciona significativamente con la satisfacción extrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016. Estos resultaos se basan en la tabla 54, observamos el grado de correlación entre las variables determinadas por el Tao b de Kendall = 0.000, que significa que no existe una correlación entre las variable de investigación, además conforme a la lectura del p valor y su análisis tenemos que este es mayor al 5%, por lo que rechazamos la hipótesis de investigación y aceptamos la hipótesis nula

4. Conforme a los resultados estadísticos se establece que la dimensión negocio de la variable independiente que mide el servicio, el crecimiento y la rentabilidad; es considerado como regular conforme a la tabla N° 01. Es decir que el 60% de los empleados considera que aún queda por expandirse institucionalmente en el distrito de Huancavelica, es decir, que se necesitaría implementar planes de mejora que permitan entre otros el crecimiento de la rentabilidad de la Caja Piura.
5. En la tabla N° 02, se muestra que para el 40% de los empleados de la Caja Piura la especialización en las labores desempeñadas son malas y que para un 30% son buenas con otro similar como regular. O sea, los estándares de desempeño laboral no son del todo buenos, que falta mejorar la capacitación a los empleados, así como sería necesario un mejor sistema de evaluación y de reconocimiento; todo ello como indicadores de la dimensión especialización.
6. Se encontró, conforme a la tabla N° 03, que los niveles de valores y principios como indicadores de la dimensión cultural se consideran como regular, puesto que el 40% de los empleados de la Caja Piura, así lo registro en las encuestas realizadas. Por los que concluimos que efectivamente esta institución financiera necesita implementar planes de mejora en cuanto al desempeño laboral, puesto que estos se ven reflejados en el rendimiento y en el conocimiento que se tiene de las funciones a realizar los mismos que se verán reflejados en una óptima atención al cliente.
7. Por tanto, respecto a la variable calidad de servicio concluimos que este es valorado como regular, puesto que el 45% de los empleados así lo registraron en sus encuestas. Lo que ratifica nuestras conclusiones anteriores, que a esta institución financiera le falta expandirse en el mercado a través de planes de mejora en diferentes ámbitos haciendo énfasis en los niveles de calidad de servicio ya que como veremos adelante estos repercuten en la fidelización de los clientes.
8. Se visualiza conforme a la tabla N° 05. Que la fidelización de los clientes medido por su satisfacción y su lealtad hacia esta institución financiera se valora como regular con un 41.2%, y que el 31.4% valora como bueno, es decir, se les consideraría como clientes fidelizados, y un 27.5% valora como malo a los indicadores de las dimensiones satisfacción y lealtad que en suma reflejan el nivel de confianza de los clientes hacia la institución.

Estadísticamente podemos interpretar estos datos de la siguiente manera: que mayor énfasis en la calidad de los servicios mayor será la fidelización de los clientes.

9. Se comprueban estadísticamente las hipótesis de la investigación: “La calidad de servicio incide de manera significativa en la fidelización de los clientes en la Caja Piura del distrito de Huancavelica en el año 2013”. Esto refuerza las teorías vertidas en este trabajo, añadiendo a ello que en el marco de la competitividad hoy no podemos hablar de clientes fidelizados o fieles, según los expertos en marketing, porque los clientes buscan que las empresas superen sus expectativas, por tal si hay una empresa que otorgue mejores beneficios no dudarán y abandonaran a su habitual empresa. Por ello es necesario tomar medidas, que permitan la mejora y la renovación continua de procesos, de personal, de productos, etc.



RECOMENDACIONES

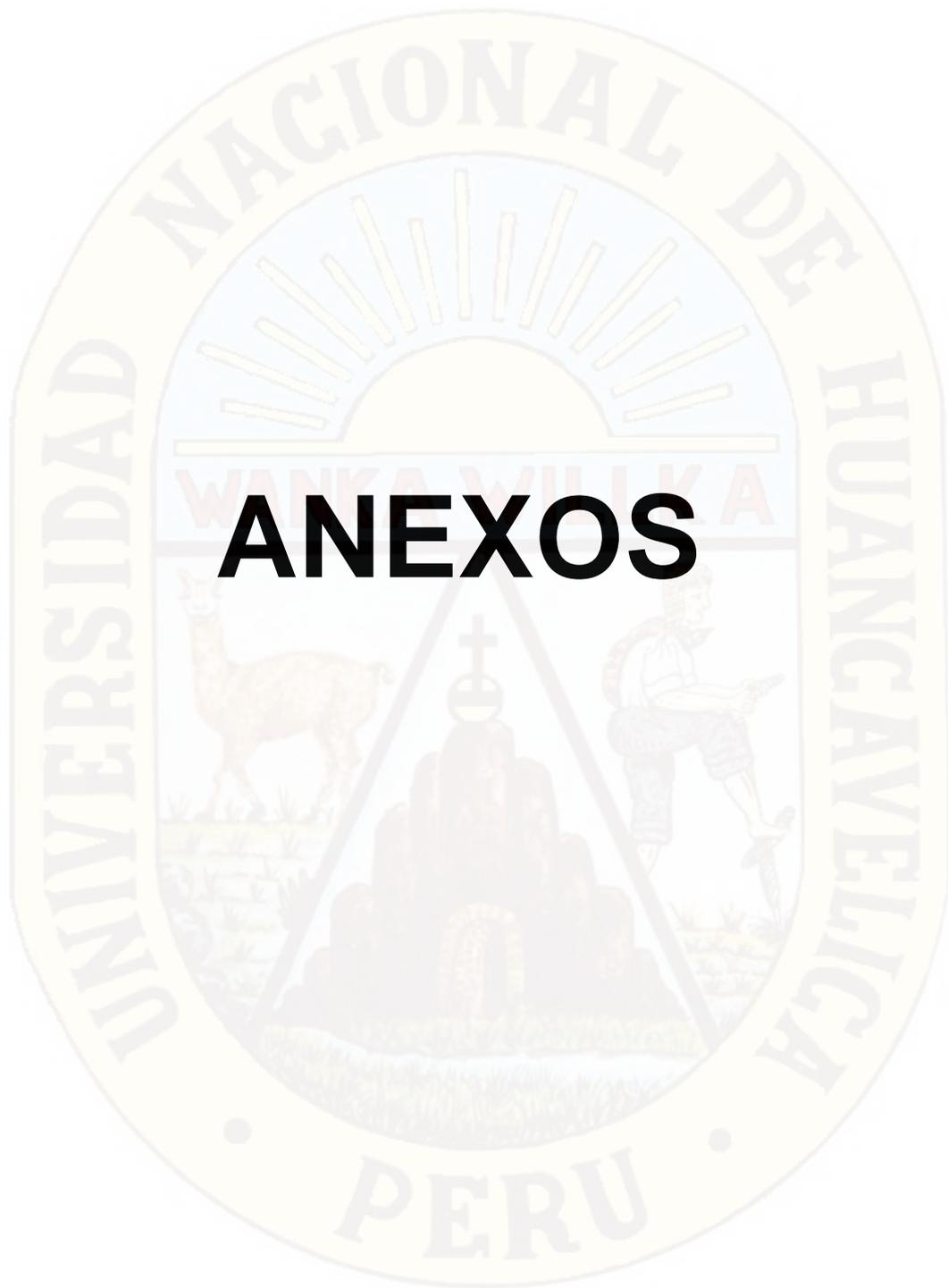
1. A las Municipalidad Distrital de Pilpichaca se le recomienda desarrollar un plan de capacitación y adiestramiento en cuanto a trabajos ergonómicos generales que le ayudarán en su desempeño laboral, a fin de tener mayor conocimiento sobre el tema y que esto no le resulte extraño al trabajador.
2. Del mismo modo se le recomienda mejorar en el diseño de puestos de trabajo, a fin de tener en cuenta características del equipo como de las personas, buscando siempre la mejor adecuación entre ellas y dentro del marco normativo; y plasmarlo en un documento rector que permita la consecución de estos lineamientos de forma permanente.
3. Establecer convenios con los centros de salud, más cercanos, con instituciones vinculadas a la SUNAFIL y otros con la finalidad de identificar los riesgos laborales y prevenirlos.
4. Se recomienda mantener y/o mejorar los resultados de satisfacción laboral de los trabajadores con la aplicación de acciones de identificación institucional y otros que permitan sentirse parte de un equipo de trabajo.

REFERENCIA

- ✓ Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Saenz, I. (2012) *“Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”* (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- ✓ Apud, E. & Meyer, F. (2003). La importancia de la ergonomía para los profesionales de la salud. *Revista Ciencia y Enfermería*. 9(1) 15-20.
- ✓ Bozeman, B. (1998). Problemas para la creación de una teoría de la Gestión Pública. En Fondo de Cultura Económica. *La Gestión Pública, su situación actual*. Fondo de la Cultura Económica. México.
- ✓ De León, J. L. (2013). *“La ergonomía y la relación con la satisfacción del personal de la Distribuidora Automotriz de la ciudad capital”* (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- ✓ Díaz, N.M. & Rodríguez, R. A. (2011) *“Satisfacción Laboral de los empleados de la Unidad Médica del Instituto Salvadoreño de Seguridad Social, San Miguel, junio- agosto, 2011”* (Tesis de Maestría) Universidad de El Salvador. El Salvador.
- ✓ Galaz, J. F. (2002). *“La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal: La realidad bajo la lente del profesorado”*, *Perfiles Educativos*, 24(96) 47-72.
- ✓ Pérez, P.G. (2013). *“La ergonomía y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores del Departamento de Talento Humano de la empresa eléctrica Ambato S.A de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua”* (Tesis de Grado), Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- ✓ Persad, E. & Carrasquero, E. (2008). *Ergonomía y Satisfacción laboral en los funcionarios públicos del Sector Penitenciario, del Municipio Maracaibo del Estado Zulia*, *Revista de*

Investigación Forum Humanes, 1(1) 1-18 Recuperado de URL
www.publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/.../1224

- ✓ Piters, M. & Villareal, J.(2011). "Evaluación ergonómica en los puestos de trabajo en PepsiCola Venezuela, Agencia Maracibo Sur" (Tesis de Grado) Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.
- ✓ Ramos, A. C. (2007) "Estudio de factores de riesgo ergonómico que afectan el desempeño laboral de usuarios de equipo de cómputo en una Institución Educativa" (Tesis de Maestría) Instituto Politécnico Nacional. México.
- ✓ Rescalvo, F. (2004) Conceptos y objetivos de la ergonomía. Junta de Castilla y León. Consejería de Economía y Empleo. Ergonomía y Salud. Junta de Castilla. España.
- ✓ Sánchez, J.J. (2001). De la Gestión Pública a la Nueva Gestión Pública. En Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.e. Gestión Pública y Governance. México.
- ✓ Salvatierra, M. A. (2012). "Evaluación y propuesta de mejoras ergonómicas y de salud ocupacional para el proceso de fabricación de un montón de acero simple sin accesorio" (Tesis de Grado) Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- ✓ Silva, H. M. (2009). "Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Trabajadores docentes de la Facultad de Medicina UNAP-2009" (Tesis PhD) Universidad Nacional de la Amazonía. Perú.
- ✓ Vida, J. (2006). Manual para la formación en prevención de Riesgos Laborales: Programa formativo para el desempeño de funciones de nivel básico. 4ta ed. LEX NOVA.
- ✓ CUNILL, Nuria, Los posibles fundamentos de la participación ciudadana, en Gaceta Mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal, Número 58, diciembre 1997 (México D.F., 1998).



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del Proyecto: “Ergonomía y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca Provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016”

Responsable: Bach. ARONI HUAMÁN, Adrián Alberto

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre Ergonomía y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>✓ ¿Qué relación existe entre ergonomía y satisfacción intrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016?</p> <p>✓ ¿Qué relación existe entre ergonomía y satisfacción extrínseca de los trabajadores en la en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016?</p>	<p>Objetivo General Establecer cómo se relaciona la ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores en la en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>✓ Establecer como se relaciona la ergonomía y satisfacción intrínseca de los trabajadores en la en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016</p> <p>✓ Establecer como se relaciona la ergonomía y satisfacción extrínseca de los trabajadores en la en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016</p>	<p>Hipótesis General La ergonomía se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>✓ La ergonomía se relaciona significativamente con la satisfacción intrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016.</p> <p>✓ La ergonomía se relaciona significativamente con la satisfacción extrínseca de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará región Huancavelica, periodo 2016</p>	<p>Variable 01</p> <p>Ergonomía</p> <p>Variable 02</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Aspectos relacionados al medio ambiente</p> <p>Aspectos relacionados al entorno laboral</p> <p>Satisfacción Intrínseca</p> <p>Satisfacción Extrínseca</p>	<p>Condiciones térmicas Ruido Iluminación Calidad del ambiente interior</p> <p>Diseño del puesto de trabajo Trabajo con pantallas de visualización Manipulación manual de Cargas Posturas/repetitividad Fuerzas Carga mental</p> <p>Independencia en el trabajo Variedad de tareas Oportunidad de promoción en el trabajo Reconocimiento por la labor realizada</p> <p>Compensación económica Entorno físico Seguridad en el puesto Gerencia Institucional Calidad de relación interpersonal Capacitación y perfeccionamiento</p>	<p>Tipo de Investigación Investigación Básica</p> <p>Nivel de Investigación Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación No Experimental Transeccional Correlacional</p> <p>Población y Muestra La población está determinada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca en número de 26</p> <p>Muestreo Por ser un muestreo no probabilístico, se considerará al total de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca</p>

Questionario de Investigación

Estimado funcionario, el presente cuestionario es parte de la investigación "Ergonomía y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca provincia Huaytará Región Huancavelica, Periodo 2016", su finalidad es la obtención de información para determinar si existe o no relación entre las variables de investigación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

- **Marque con un aspa (x) el número que mejor le identifica.**

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre

VARIABLE 01: Ergonomía

DIMENSIÓN: Aspectos relacionados con el medio ambiente

Proposición	Valoración				
	1	2	3	4	5
1. Ud., considera que las condiciones térmicas le permiten iniciar un buen trabajo.					
2. La temperatura ambiental, en su centro de labores, es la adecuada durante la jornada.					
3. Considera Ud., si hay ruido molesto en su centro de labores que no le permite concentrarse					
4. Para Ud., el trabajo desarrollado implica altos niveles de atención.					
5. Para Ud., el trabajo desarrollado implica tareas mentales o manuales de alta complejidad					
6. Considera Ud., que el público usuario genera ruidos innecesarios para su debida atención.					
7. Para Ud., la oficina en la que trabaja tiene la iluminación suficiente como para desarrollar sus actividades con normalidad					
8. Cree Ud., que le hace falta la luz natural en el su centro de labores y que ello permitiría un mejor desenvolvimiento.					
9. Cree Ud., que las instalaciones de su centro de labores mantienen la pulcritud necesaria.					
10. Para Ud., la Institución donde labora es un lugar acogedor para los trabajadores y para el público usuario.					
11. Considera Ud., que la infraestructura de la institución esta adecuada a los servicios que se ofrece al público.					
12. Cree Ud., que se necesitan realizar refacciones relevantes en la infraestructura de su institución.					

DIMENSIÓN: Aspectos relacionados al Entorno Laboral

Proposición	Valoración				
	1	2	3	4	5
13. Para Ud., en la Institución donde labora los puestos se encuentran debidamente estructurados y diseñados.					
14. Considera Ud., que las pantallas de visualización (computadores) se encuentran debidamente instalados en los muebles correspondientes a fin de evitar trastornos físicos.					
15. Para Ud., existe un programa de mantenimiento periódico de equipos o instalaciones.					
16. Para Ud., en su centro de labores existe alguna capacitación para manipular cargas, que incluye el levantamiento, empuje, desplazamiento o tracción.					
17. Sabia Ud., que las labores repetitivas causan algunas de las lesiones y enfermedades como gastritis, tendinitis, migraña y osteoporosis.					
18. En su centro de labores se sabe que: hay que colocar a los trabajadores y el equipo de manera tal que los trabajadores puedan desempeñar sus tareas teniendo los antebrazos pegados al cuerpo y con las muñecas rectas.					

19. Durante la jornada de trabajo hay presencia de tareas que requieren empujar o arrastras algún objeto sin ruedas, ni gufas o rodillos en postura de pie.	1	2	3	4	5
20. Se muestra Ud., con irritabilidad, depresión, falta de energía y de voluntad para trabajar, salud más frágil y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5
21. Ha experimentado tensión con sus compañeros de trabajo o superiores que le provocan sentimientos de inestabilidad en el empleo haciendo su trabajo con miedo a equivocarse y muy presionado.	1	2	3	4	5

VARIABLE 02: Satisfacción Laboral
DIMENSION: Satisfacción intrínseca

Proposición	Valoración				
22. Puede Ud., realizar su trabajo de forma independiente o necesita monitoreo o supervisión permanente.	1	2	3	4	5
23. Considera Ud, que su trabajo está bien organizado en su dependencia u oficina y que de ser así cualquier otro trabajador podría entender y/o ubicar informaciones.	1	2	3	4	5
24. Considera Ud., que sus responsabilidades se encuentran bien definidas y sabe lo que esperan de Ud.	1	2	3	4	5
25. Para Ud., las tareas en su dependencia u oficina se encuentran correctamente distribuidas y se siente con la suficiente libertad en tiempo para realizarlas.	1	2	3	4	5
26. Para Ud, su trabajo le permite desarrollar sus habilidades personales.	1	2	3	4	5
27. Considera Ud., que la institución le permite oportunidades para aprender y crecer.	1	2	3	4	5
28. En los últimos seis meses alguien le hablo sobre su progreso y/o mejora en alguna actividad.	1	2	3	4	5
29. Considera Ud., que ha introducido o realizado alguna mejora en las tareas, actividades o procesos de su trabajo.	1	2	3	4	5
30. El nombre y el prestigio de su Institución es gratificante para Ud.	1	2	3	4	5

DIMENSION: Satisfacción extrínseca

Proposición	Valoración				
31. Considera Ud., que el sistema de remuneraciones, premios e incentivos económicos, son los suficientes conforme a su esfuerzo.	1	2	3	4	5
32. Para Ud., las condiciones de trabajo en su oficina o dependencia son seguras, es decir, no representan riesgos para la salud.	1	2	3	4	5
33. Las condiciones laborales ambientales tales como la climatización, iluminación. Decoración y ruidos facilitan mi actividad diaria.	1	2	3	4	5
34. Considera Ud., que cuenta con los equipos informáticos necesarios para realizar de manera óptima su trabajo	1	2	3	4	5
35. Tiene Ud., la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5
36. Para Ud., que su participación en las decisiones de su oficina o su dependencia son consideradas.	1	2	3	4	5
37. Participa Ud., en la elaboración de objetivos y políticas de su oficina y/o su institución.	1	2	3	4	5
38. Considera Ud., que el responsable de su oficina demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	1	2	3	4	5
39. Para Ud. El responsable de su oficina o dependencia delega eficazmente funciones de responsabilidad.	1	2	3	4	5
40. Considera Ud., que en su oficina es fácil expresar sus opiniones.	1	2	3	4	5
41. Para Ud., se siente parte de un equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
42. Considera Ud., que recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo.	1	2	3	4	5
43. Para Ud., las necesidades con respecto a su formación han sido atendidas.	1	2	3	4	5