

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



T E S I S

**Entorno de trabajo saludable y la satisfacción laboral de los
servidores públicos en la municipalidad distrital de Yanacancha,**

2016

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Rocio Gisela ANDAMAYO POPE

Bach. Mabel Dalia GUTIERREZ TRINIDAD

Asesor:

Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEON

Cerro de Pasco – Perú – 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



T E S I S

**Entorno de trabajo saludable y la satisfacción laboral de los
servidores públicos en la municipalidad distrital de Yanacancha,
2016**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. César Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE

Ms. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO

Lic. Adm. Irmer H. PALACIOS PANEZ
MIEMBRO

DEDICATORIA

A mis padres, por su tiempo paciencia
y haberme dedicado parte de su
vida, por ello mi eterna gratitud.

Rocio Gisela

A Dios y a los seres más preciados:
mis padres, por su gran apoyo, a
ustedes mi eterno agradecimiento.

Mabel Dalía

AGRADECIMIENTO

Brindamos nuestra eterna gratitud a nuestra Universidad “Nacional Daniel Alcides Carrión”, a los señores docentes de la Escuela de Formación Profesional de Administración, por haber impartido sus sabios conocimientos, sus experiencias y habernos guiado para culminar nuestros estudios profesionales.

Así mismo agradecemos al Dr. Alcides ESPINOZA LEÓN, al habernos impulsado y orientado para desarrollar nuestro trabajo de investigación y no desmayar en el intento.

Es importante agradecer a nuestros familiares y amistades por sus palabras de aliento y sobre todo por sus exigencias, la misma que perdurara en nuestros corazones.

Las Autoras

RESUMEN

El trabajo de investigación aborda temas relacionados al entorno laboral y que éste sea dentro del marco de un ambiente agradable para mejorar la eficiencia en el servicio a los pobladores o usuarios de la entidad. El distrito de Yanacancha, ubicado en la provincia de Pasco es uno de los trece distritos que la integran pero es el de mayor densidad poblacional, por ello, los servicios que presta son de casi similitud con los que atiende un municipio provincial, razón por ello que se le conoce como Distrito Metropolitano, por ello es importante que un servidor público trabaje en un entorno de trabajo saludable y de entera satisfacción, con ello la atención será más eficiente.

Éste estudio ha comprendido desde, cómo se aplican las normas, reglamentos y directivas que se han emitido, así como la inserción de las nuevas tecnologías y la dotación de medios y materiales que la comuna pone a su disposición, como parte de su obligación de la entidad empleadora, siempre teniendo en cuenta las exigencias del usuario que cada día es más exigente. Tiene en consideración también la situación presupuestal que asigna el estado para la construcción y/o remodelación de los servicios básicos, así como la instalación de áreas verdes en los parques, la construcción de zonas recreativas, reparación de pistas, veredas y sobre todo, el cuidado del medio ambiente específicamente en el trabajo de limpieza de las calles y el recojo de los residuos sólidos, como servicios primordiales que brinda la municipalidad.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, trabajo saludable, entorno agradable.

ABSTRACT

The research work addresses issues related to the work environment and that this is within the framework of a pleasant environment to improve efficiency in the service to the residents or users of the entity. The district of Yanacancha, located in the province of Pasco, is one of the thirteen districts that make it up, but it is the one with the highest population density, therefore, the services it provides are almost similar to those served by a provincial municipality, which is why which is known as the Metropolitan District, for this reason it is important that a public servant works in a healthy work environment and full satisfaction, thus the attention will be more efficient.

This study has included how the rules, regulations and directives that have been issued are applied, as well as the insertion of new technologies and the endowment of means and materials that the commune makes available to them, as part of their obligation to employing entity, always taking into account the demands of the user who is more demanding every day. It also takes into account the budget situation assigned by the state for the construction and/or remodeling of basic services, as well as the installation of green areas in parks, the construction of recreational areas, repair of tracks, sidewalks and above all, caring for the environment, specifically in the work of cleaning the streets and the collection of solid waste, as essential services provided by the municipality.

Keywords: Job Satisfaction, healthy work, pleasant environment.

INTRODUCCION

Nos llena de mucho orgullo presentar y poner a la consideración el trabajo de investigación “ENTORNO DE TRABAJO SALUDABLE Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA, 2016”, se origina, el trabajo teniendo en cuenta las actuales necesidades que tienen los pobladores del distrito de Yanacancha, entre otros la falta de construcción de pistas y veredas, parques de recreación para los niños, la presencia de montículos de desechos sólidos y la inseguridad ciudadana, los mismos que no contribuyen en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Sabemos que los servidores son el capital más importante de una organización, es la razón que nos motiva para conocer cómo se relaciona el entorno de trabajo saludable con la satisfacción laboral en el Distrito de Yanacancha.

El desarrollo del contenido de la investigación está dividido capítulos de acuerdo a detalle que explicamos a continuación:

El **Capítulo I, Problema de investigación**, hemos considerado la descripción de la realidad, delimitación de la investigación, formulación de los problemas y objetivos, justificación de la investigación y limitaciones de la investigación.

En el **Capítulo II, Marco Teórico**, en este capítulo detallamos los antecedentes del estudio, las bases teóricas - científicas relacionados a entorno de trabajo saludable y satisfacción laboral, terminando con la definición de términos básicos.

En el **Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación**, en esta parte tratamos sobre el tipo y nivel de investigación, el método de investigación, el universo y la muestra, formulación de las hipótesis, identificación y operacionalización de variables, terminando con las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el **Capítulo IV, Resultados y Discusión**, presentamos la descripción del trabajo de campo, el análisis e interpretación de los resultados en base al SPSS 22, y concluimos con la contratación de las hipótesis.

LAS AUTORAS

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
INDICE	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema general	3
1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4. Formulación de objetivos.....	3
1.4.1. Objetivo general	3
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. Justificación de la investigación.....	4
1.6. Limitaciones de la investigación	4

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del estudio	5
2.2. Bases teóricas – científicas	16
2.3. Definición de términos básicos	28
2.4. Formulación de hipótesis.....	30
2.4.1. Hipótesis General	30
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	30
2.5. Identificación de variables	30

2.6.	Operacionalización de variables e indicadores	32
------	-----------------------------------------------------	----

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de Investigación	33
3.2.	Nivel de Investigación.....	33
3.3.	Métodos de investigación.....	33
3.4.	Diseño de investigación.....	33
3.5.	Población y muestra.....	34
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación...	35
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	35
3.9.	Tratamiento estadístico.	35
3.10.	Orientación ética, filosófica y epistémica	36

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	37
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	37
4.3.	Prueba de hipótesis.....	52
4.4.	Discusión de resultados	55

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La Municipalidad de Yanacancha, mediante los órganos de Alta Dirección que están comprendidos por el Concejo Municipal, Alcandía y Gerencia Municipal, formulan y controlan las políticas y objetivos de desarrollo, en tanto los servidores públicos desarrollan funciones de apoyo y asesoramiento, así mismo los órganos de línea ejecutan la Misión de la Municipalidad, considerando entre ellos los servicios públicos locales, los servicios sociales, desarrollo urbano y social, buscando elevar la calidad de vida de los pobladores.

La organización¹ de la municipalidad está orientada a brindar servicios públicos de calidad, para ello busca la simplificación y la optimización de los procesos desarrollados al interior de la Municipalidad.

Conforme lo precisa el Artículo 73° de la Ley Orgánica de Municipalidades, las competencias de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, son:

- Organización del espacio físico y uso del suelo

¹ Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Yanacancha

- Servicios públicos locales
- Protección y conservación del medio ambiente
- Desarrollo y economía local
- Participación vecinal
- Servicios sociales locales
- Seguridad ciudadana

Los servidores públicos, son trabajadores que ejecutan las políticas y hacen que sea posible el logro de los objetivos formulados por los Órganos de la Alta Dirección, para cumplir deben contar con el entorno de trabajo saludable, es decir un ambiente agradable, cordial, ameno que permita contar con un clima organizacional adecuado.

Las condiciones del entorno de trabajo saludable están constituidas por los factores socio – técnicos, organizacionales, de riesgo ambiental y la combinación de estos elementos genera una carga global de trabajo, que están pueden ser de efectos positivos o negativos sobre la vida, la salud física, síquica y mental de los trabajadores, afectando los niveles de trabajo de eficiencia y eficacia en la labor encomendada.

Por estas consideraciones planteamos el problema ¿Cómo se relaciona el entorno de trabajo saludable con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016?

El entorno saludable de trabajo permite mejorar el bienestar, haciéndoles sentir cada vez más operativos, participativos y menos estresados, logrando de esta forma la satisfacción laboral de los servidores públicos Municipalidad Distrital de Yanacancha.

1.2. Delimitación de la investigación

Considerando el problema, entorno de trabajo saludable y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad de Yanacancha, consideramos pertinente presentar la delimitación siguiente:

Delimitación espacial

El espacio geográfico que comprendió nuestra investigación fue considerado el Distrito de Yanacancha, provincia y departamento de Pasco.

Delimitación temporal

El periodo de estudio está comprendido entre los meses de agosto a diciembre del 2016.

Delimitación social

Se ha considerado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, de acuerdo al Cuadro de Asignación de Personal.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo el entorno de trabajo saludable se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo el ambiente físico se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?.
- b) ¿Cómo la organización del trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?
- c) ¿Cómo la cultura laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer la relación del entorno de trabajo saludable con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación del ambiente físico con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.
- b) Determinar la relación de la organización del trabajo con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.
- c) Determinar la relación de la cultura laboral con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación se enfocará en estudiar el entorno de trabajo saludable y su influencia en la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, debido a que es importante conocer cómo influyen los elementos del entorno de trabajo en la satisfacción de los servidores.

La importancia de la investigación cobra relevancia a nivel social, propiamente en la satisfacción que tiene los pobladores y usuarios de la Municipalidad, por los servicios que se brindan y que estos deben garantizar el bienestar de la colectividad.

La utilidad de la investigación permitirá conocer con mayor amplitud el marco teórico del entorno de trabajo saludable y la satisfacción laboral, siendo la información de útil para las entidades públicas o privadas, investigadores, alumnos y personas interesadas.

1.6. Limitaciones de la investigación

La falta de publicación de los documentos de gestión tanto en la página web de la Municipalidad de Yanacancha y del portal de servicios al ciudadano y empresas de la Presidencia de Consejo de Ministros <http://www.serviciosalciudadano.gob.pe/>.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del estudio

Consideramos en los antecedentes de estudio las investigaciones realizadas por los siguientes autores:

- a) Acosta, Lasso y Pulido (2015).** En su tesis “Condiciones de entorno físico del trabajo y su relación con el estrés en empleados públicos del sector educativo en algunas instituciones Colombianas”, concluyen: Una de las principales conclusiones de este estudio y que da respuesta a su objetivo general, refiere que los altos niveles de estrés presentados en los docentes de estas trece instituciones no tiene relación directa con las condiciones del entorno físico del trabajo, por lo tanto se concluye que las actuales condiciones físicas en las que trabajan estos docentes no se relacionan con la presencia de estrés; Como complemento a esta conclusión y teniendo claro que no hay relación entre el estrés y las condiciones del entorno físico, es importante anotar que no solo se deben evaluar agentes externos “asociados” al estrés, sino que también se deben tener presente los factores internos relacionados con las características personales, tales como la individualidad, el sentir, el interés, la personalidad

y las actitudes, que en desequilibrio con las nuevas exigencias del trabajo moderno (inestabilidad laboral, extenuantes jornadas laborales, sobrecarga laboral y precarias condiciones laborales) a las que se exponen los docentes en un mundo globalizado y competitivo para ser más eficientes y eficaces, pueden relacionarse con la presencia de estrés en estos empleados, pues no todas las personas reaccionan de la misma manera ante los mismos estresores, es decir, que así como las condiciones precarias del entorno físico pueden ser relevantes para unas personas, para otras son mucho más relevantes factores intrínsecos tales como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, el ascenso y el crecimiento; La gestión pública Colombiana trae consigo una serie de cambios como consecuencia de los fenómenos de globalización y aplicación de políticas de eficiencia y calidad que favorecen la reducción en el gasto público, pero que podrían atender contra la calidad de vida del personal docente. En contra partida, se observa como las dos últimas décadas los gobiernos han implementado planes decenales encaminados al fortalecimiento de las instituciones educativas mediante la remodelación, construcción, adecuación y dotación de las diferentes sedes académicas, que aunque dichos planes para el mejoramiento físico son fundamentales para ser consideradas por la organización, estas acciones no representan un beneficio directo en las condiciones laborales, en la calidad de vida y en la satisfacción que experimentan los docentes. Sin desconocer la importancia que simboliza para cualquier trabajador un espacio agradable, aseado y con las herramientas necesarias para ejecutar su labor, definitivamente emergen otros aspectos de la vida laboral que generan mayor satisfacción o insatisfacción que repercuten en el bienestar de la población docente y a su vez esta realidad del docente repercute en la vida de la comunidad educativa en general; En este sentido se permitió

evidenciar que las actuales condiciones del entorno físico del trabajo son percibidas como no suficientes para su desempeño laboral. Dados los avances tecnológicos y el afán del Estado por modernizar el contexto educativo, además de las medidas direccionadas a prevenir y combatir los riesgos psicosociales implementadas por entidades como la OIT, la OMS, el Ministerio de la Protección Social en Colombia y el peso que los diferentes teóricos e investigadores desde el área de la salud ocupacional le han dado a factores: químicos, físicos, biológicos y ergonómicos como aspectos que vulneran o causan en el individuo estrés o una serie de males ocupacionales, se esperaría que mencionadas condiciones con las que cuentan los docentes de estas instituciones se encuentren en óptimas condiciones, por lo que se puede afirmar que las estrategias implementadas desde las diferentes esferas de salud laboral no han dado el resultado esperado, pese a que el gran interés recae en factores higiénicos y no psicosociales; por tanto considerar reducir las diferentes enfermedades profesionales no es posible mientras las instituciones desconozcan la importancia de darle cumplimiento y aplicación a valores que atienden las condiciones laborales como estrategia para mantener la salud en el trabajador y la productividad en la organización; Al evaluar la percepción de los docentes de acuerdo al tipo de contratación respecto a las condiciones del entorno físico se encontró que dicha percepción es diferente, es decir, las mismas condiciones de infraestructura, equipamiento, y recursos tecnológicos son evaluadas como aceptables o buenas de acuerdo al tipo de contratación; en este caso los docentes de contrato permanente resultaron ser más críticos que los docentes provisionales, lo que da pie a profundizar en aspectos relacionados no las condiciones objetivas del trabajo, sino con aspectos subjetivos que se originan en el docente según el tipo de contratación; más claramente con

el contrato psicológico que se gesta en el docente cuando establece un vínculo con la institución donde entran en juego sus motivaciones, actitudes, intereses, valores que terminan subjetivando lo que les ofrece el contexto laboral. Es así, que la percepción de incumplimiento de las instituciones frente a las políticas de riesgos psicosociales no solo depende de la voluntad de la organización para alcanzarlas si no de la capacidad de los líderes en ahondar en aquellos aspectos del trabajador que no se ven a simple vista; Por último, se pudo determinar que el nivel de Estrés evidenciado en esta población es alto, lo que confirma lo expuesto en la literatura e investigaciones consultadas, que además de ser el Estrés la enfermedad con mayor prevalencia, los docentes son muy susceptibles o tienen mayor tendencia a presentar patologías relacionadas con los factores psicosociales, provocando en muchas ocasiones enfermedades o trastornos como el estrés o el síndrome de Burnout. Lo anterior no solo se relaciona a aspectos físicos o a las actuales condiciones laborales, sino a otras causas como al manejo de las relaciones interpersonales, estilos de liderazgo, exigencias cognitivas, entre otras.

- b)** Zelada **Rosales**, (2015). Tesis “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja 2014”, habiendo planteado los Objetivos. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28. La técnica que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Resultados. 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a

condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Llega a las conclusiones: El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

- c) **Alva Zapata y Juárez Morales**, Tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo 2014” Perú, (2014), en su investigación concluyen: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad; Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas; Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados,

el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente; Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

- d) Leal y Rojas (2012).** En su tesis “Condiciones de trabajo saludables. Análisis de los estudios realizados en Colombia y Europa en el Periodo 2002 -2012”. Llegan a las conclusiones: con respecto a las investigaciones sobre condiciones de trabajo realizadas en la Unión Europea durante período 2002 – 2012; se identifican dos grandes estudios nacionales: la cuarta encuesta europea sobre condiciones de trabajo, efectuada en 2005 y la encuesta nacional de condiciones de trabajo de España (ENCT), realizada en 2007. Estas encuestas, presentan sus resultados en términos de mano de obra cambiante, tiempo de trabajo, capacidades y formación, organización del trabajo, salud y seguridad del trabajo, violencia - acoso moral - hostigamiento, efectos sobre la salud relacionados con el trabajo, salario y satisfacción en el trabajo. Entre las conclusiones obtenidas en estos estudios vale destacar: la satisfacción general de los trabajadores en cuanto a: las oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo profesional, la seguridad en el trabajo y la percepción de una atmosfera laboral positiva, a pesar de encontrarse un aumento de las personas sometidas a ritmos elevados y plazos ajustados de trabajo. Por otra parte es de resalta como hallazgo importante el incremento de oportunidades de posicionamiento de las mujeres en cargos directivos; Otras investigaciones realizadas en cohortes de personas que trabajan en sectores específicos en la Unión Europea entre los años 2002 y 2012, presentan asociaciones de: algunas condiciones de trabajo

relacionadas con factores psicosociales, como los principales riesgos para la salud y el bienestar de los profesores en España; el estrés en el trabajo con el dolor lumbar, en trabajadores de diferentes sectores de Francia; los problemas de salud mental con la calidad del liderazgo y la colaboración con los compañeros de trabajo, en trabajadores de limpieza en Noruega; la asociación entre la presencia de factores psicosociales (fatiga, estrés e insatisfacción laboral) y percepción de entorno laboral más adverso, en trabajadores de diferentes sectores (educativo, administración, banca, correos, telégrafos, sanidad y defensa) de España; asociación entre la satisfacción general, las condiciones psicosociales del trabajo y la ausencia de enfermedad, además de la asociación entre la toma de decisiones y la responsabilidad con la confusión de vida laboral y privada, como factor de riesgo psicosocial, en trabajadores de servicio público de Dinamarca; las políticas dirigidas a la reducción de las exigencias psicológicas, tales como las demandas del trabajo y el control bajo, con respecto al compromiso laboral por parte de los trabajadores en personal médico de Helsinki, Finlandia; así como, el mayor riesgo de baja por enfermedad después haber estado expuestos a problemas en su relación con un superior o compañeros de trabajo, en trabajadores diferentes sectores (fabricación, atención de salud y el trabajo de oficina) de Suecia; Colombia no dispone de estudios sobre las condiciones de trabajo representativos a nivel nacional durante el período 2002 – 2012, sin embargo se resalta la importancia de la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales, como una primera aproximación al tema, resaltando a manera de resultados: El predominio de los factores ergonómicos y psicosociales como principales riesgos identificados en los centros de trabajo investigados, Se catalogo la construcción como la actividad que

presenta mayor tasa de accidentalidad en el trabajo, Actividades como: servicios comunitarios, sociales y comercio presentan las mayores tasas de letalidad.

- e) **Acuña y Cortes** (2012). En su tesis "Promoción de Estilos de vida saludable área de Salud Esparza", llegan a la conclusión siguiente: Las enfermedades crónicas como Diabetes e Hipertensión dislipidemia se caracterizaban por debutar a los 40 - 45 años En años recientes la edad de inicio es incluso menor de 35 años posiblemente debido al incremento de la obesidad, por lo que en el presente estudio se considera tomar en cuenta la población adulta de 20 a 49 años , población en la que se puede intervenir a tiempo con el fin de promover estilos de vida saludable y evitar el diagnóstico temprano de dichas patologías con la complicaciones propias de las mismas; en el cuestionario realizado el 70.6% del total de la población no padecen de ninguna enfermedad, por lo que demuestra que es el momento oportuno para instaurar programas de promoción; en cuanto al ejercicio físico es importante promover el mismo evitando así el sedentarismo que afecta al 46 % de la población estudiada, sin embargo del 54% que si realiza ejercicio físico regular la gran mayoría lo practica con la frecuencia y duración recomendada. Según la OMS, promover el aumento de la actividad física no es sólo un problema individual, sino que exige, por parte de las instituciones, un acercamiento a toda la población de carácter multisectorial, multidisciplinario y socialmente relevante; Los gobiernos nacionales, regionales y locales han de trabajar con todos los agentes sociales para favorecer que la gente reduzca su sedentarismo y sea más activa. A su vez, es responsabilidad de cada persona volver a revisar y evaluar sus prioridades, para conseguir llevar un estilo de vida que incluya más actividades físicas al día; de la población encuestada un 57 % considera que su alimentación es balanceada, percepción que

consideramos errada y cuya causa probable sea la falta de información, esto se demuestra en los datos obtenidos observamos como la población no consume fibra, frutas, hortalizas con la frecuencia recomendada, el consumo de gaseosas es alarmante, y el inadecuado hábito de consumir comidas rápidas empieza a desplazar la comida saludable de las mesas costarricenses; el 63% de la población considera tener estrés y de ellos el 23 % niveles altos que generan sintomatología que afecta el rendimiento y la productividad del individuo, sin embargo la gran mayoría posee un horario del sueño bastante aceptable; el 8 % de la población en el Área de Salud de Esparza entrevistada son tabaquistas activos menor a la estadística nacional de un 15 %, es de conocimiento de la población que el tabaco es dañino para la salud, sin embargo algunos desconocen los efectos causados por el mismo concretamente. Así como las estrategias para dejar de fumar o ingerir bebidas alcohólicas; en relación a la consulta preventiva más del 60 % de la población asiste a control odontológico, médico, realización de laboratorios y registro de presiones arteriales así que es responsabilidad de los profesionales en salud aprovechar dicha afluencia y brindar la educación correspondiente.

- f) **Fuentes Navarro**, tesis “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenanco), (2012), el resultado es el siguiente: Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad; Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que

generalmente se siente satisfecho; Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos; Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado; Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

- g) Sánchez Florencia, (2011).** Tesis “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera”. Llega a las conclusiones siguientes: en cuanto al primer objetivo específico identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. Como dice Martínez Selva (2004), el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas, que aquí podemos señalar como relevante y relacionada a la nuestra muestra, la distribución temporal del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo

nocturno o el trabajo por turnos; En cuanto a la identificación y análisis de los estresores , se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional; Otro de los objetivos se refiere a explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. En general se destaca un promedio alto y satisfactorio en relaciones con los supervisores, higiene y espacio del lugar de trabajo, pero menos satisfecho en la frecuencia en que los supervisan y apoyan y en con el cumplimiento de la empresa sobre normas legales. Con respecto a la falta de apoyo de superiores la imposibilidad de recurrir a los supervisores frente a posibles dificultades, se vincula con la intención de abandonar el trabajo (Ito, Eisen, Sederer, Yamada & Tachimori, 2001; Lee & Wang, 2002). En este sentido, Arnetz (2001) destaca diferencias debidas al género, ya que las mujeres parecen recibir información de sus supervisores inmediatos con mayor frecuencia que los varones; también a identificado las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados. La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con su superiores y algunas dimensiones del bienestar tales como los vínculos con los demás, de cómo se llevan, si les caen bien o si

cuentan con ayuda de los demás, la capacidad de empatía y afectiva y la aceptación de sí mismo, incluyendo lo bueno y lo malo. Esto se da en ambos sexos. Resultados que muestra que más allá de las diferencias culturales hay aspectos de la vida laboral que trascienden los contextos sociales y políticos regionales.

h) Yanes Gallardo, (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, el autor, evaluó el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. Primero, construyó una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo y se aplicó a 209 trabajadores de un hospital. Un análisis factorial obtuvo una adecuada solución de dos factores y una adecuada consistencia interna de los ítems. Posteriormente, aplicó la escala a 321 trabajadores de 7 centros de salud. Utilizando una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas. Finalmente, se discute como aumentar el nivel de satisfacción laboral.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Entorno de trabajo saludable

2.2.1.1. Definición de entorno laboral saludable

OMS²: define como “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad.

La Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS define de la manera siguiente: “Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar un visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a

² Organización Mundial de la Salud

todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices.

Definición del Instituto Nacional Americano para la Salud y Seguridad Ocupacionales (NIOSH), “Tiene la visión de que existan espacios de trabajo libres de peligros previamente reconocidos, con políticas sustentables, programas y prácticas de promoción de la salud; y empleados con franco acceso a programas y servicios efectivos que protejan su salud, seguridad y bienestar.

La revista Health Canadá, GS Lowe, hace una diferencia entre “Entorno de Trabajo Saludable” y “Organización Saludable”. Él ve el término entorno de trabajo saludable como un énfasis en el bienestar físico y mental de los trabajadores, mientras que una organización saludable considera “... supeditar la salud y el bienestar del trabajador a la manera en que la organización opera para lograr sus objetivos estratégicos”.

Para la OMS, existen tres elementos claros dentro de esta pequeña muestra de definiciones de entorno de trabajo saludable, y que aparecen también en otras definiciones:

1. La salud del empleado se incorpora generalmente a la definición de salud (física, mental y social) de la OMS y va más allá de la ausencia de afectación física;
2. Un entorno de trabajo saludable, en el sentido extenso del término es también una organización próspera desde el punto de vista de su funcionamiento y de cómo consigue sus objetivos. La salud de la empresa y la del empleado están estrechamente vinculadas.

3. Un entorno de trabajo saludable debe incluir protección a la salud y promoción de la salud

2.2.1.2. Cómo el trabajo afecta la salud de los trabajadores

Los efectos del trabajo sobre la salud y seguridad física de los efectos del trabajo sobre la salud y seguridad mental, siguiendo con una discusión acerca de la interacción entre ambas. Esto se hace para resaltar ambos grupos de evidencia, frecuentemente separados, y también para enfatizar el hecho de que el entorno laboral contiene tanto peligros físicos como psicosociales. Pero en muchos sentidos esta es una división muy artificial. Mente y cuerpo son uno y lo que afecta a uno, inevitablemente afecta al otro. Otra forma de organizar este capítulo podría haber sido separar los efectos en la seguridad de los efectos en la salud, pero esa división es igualmente artificial. Por lo tanto, pedimos al lector que disculpe el traslape y la duplicación aparente de la página (http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf).

2.2.1.3. El trabajo afecta la salud mental y el bienestar

Desde hace algún tiempo se ha hecho un señalamiento general de que las enfermedades mentales entre los trabajadores pueden impactar negativamente en el desempeño del trabajo, y entre los empleadores más consientes, incluso el reconocimiento de que el espacio de trabajo es un escenario que puede ayudar a la identificación de la enfermedad mental, y facilitación del tratamiento adecuado. Pero existe poca comprensión de como el trabajo impacta en la salud mental o posiblemente contribuya al desarrollo de enfermedades o desórdenes mentales, de la página (http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf).

La mayoría de las enfermedades mentales tienen múltiples causas, incluyendo la historia familiar, hábitos de salud, género, genética, historia personal y experiencias, acceso a apoyos, y

habilidades de afrontamiento.¹⁴¹ Joti Samra y sus colegas en el Consorcio para la Salud Organizacional y el Cuidado de la Salud Mental¹⁴² (un colectivo de investigadores en salud mental, consultores y especialistas de la Universidad Simón Fraser en Canadá) revisaron la literatura acerca de este tema. Ellos concluyeron que “Los factores del espacio laboral pueden incrementar la posibilidad de ocurrencia de un desorden mental, empeorar un desorden mental.pueden contribuir directamente al distrés mental (desmoralización, humor depresivo, ansiedad, burnout, etc.) El distrés mental puede no llegar a niveles diagnosticables como desorden mental y aun así ser una fuente de sufrimiento considerable para el empleado, (http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf).

La OMS ha publicado una guía y un sitio web dedicados a la Gestión de Riesgos Psicosociales. Nuevamente, la extensa investigación identificó que los siguientes factores psicosociales representan un grave riesgo para la salud de los trabajadores:

- **Contenido de la tarea:** falta de variedad, ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o sin sentido, desaprovechamiento de habilidades, incertidumbre.
- **Carga y ritmo de trabajo:** la sobrecarga o poca carga de trabajo, ritmo mecánico, presión de tiempo.
- **Horario de trabajo:** cambios de turno, trabajo nocturno, horarios inflexibles, horario indefinido, jornadas extensas u horarios no sociables.
- **Control:** poca participación en la toma de decisiones, falta de control en la sobrecarga de trabajo, ritmo de trabajo y horarios.

- **Entorno y equipo:** equipo insuficiente, inapropiado sin mantenimiento, pobres condiciones del entorno como falta de espacio o luz, ruido excesivo.
- **Cultura y función Organizacional:** pobre comunicación, falta de soporte para resolver problemas y para desarrollo personal.
- **Relaciones interpersonales en el trabajo:** aislamiento social o físico, conflictos interpersonales, pobre relación con supervisores o compañeros, falta de soporte social.
- **Rol en la organización:** Ambigüedad de rol, conflicto de rol, ser responsable de personas.
- **Relación del trabajo con el hogar:** demandas conflictivas en el trabajo y el hogar, poco apoyo en el hogar, problemas por doble carrera.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Origen de la satisfacción laboral

Uno de los mayores preludeos del estudio de la satisfacción laboral fue realizado en Hawthorne. Estos estudios (1924 – 1933), primeramente acreditados a Elton Mayo de la Escuela de Negocios de Harvard, buscó encontrar los efectos de varias condiciones (la más notable era la iluminación) en la productividad de los empleados. Estos estudios últimamente mostraron que cambios nuevos en las condiciones laborales temporalmente incrementa la productividad (lo que se conoce como el Efecto Hawthorne). Luego se encontró que el incremento resultaba, no de las nuevas condiciones, si no del hecho de que los trabajadores eran observados. Estos descubrimientos proveyeron una fuerte evidencia de que la gente trabaja por otros propósitos aparte de la paga, lo que pavimentó el camino para los

investigadores a encontrar otros factores que influyeran en la satisfacción laboral (Mayo E. 1924- 1933).

La administración científica (o Taylorismo) también ha tenido un impacto significativo en la satisfacción laboral. El libro de Frederick Winslow Taylor, publicado en 1911 (“Principios de la Administración Científica”), argumentaba que había una sola mejor manera de desempeñar cualquier tarea encomendada. Este libro contribuye al cambio de las filosofías de la producción industrial, causando un cambio desde la mano de obra calificada y el trabajo a destajo hasta las modernas líneas de ensamblaje y el pago por horas de labor. El uso inicial de la administración científica por las industrias incrementó grandemente la productividad por que los empleados fueron forzados a trabajar en un ritmo mucho más rápido. Sin embargo, los trabajadores llegaron a sentirse exhaustos e insatisfechos, dejando a los investigadores con muchas nuevas interrogantes a responder en cuanto a la satisfacción laboral.

2.2.2.2. Satisfacción laboral

Los trabajadores con altos niveles de satisfacción laboral tienen un sentimiento positivo en relación a su actividad laboral y hacia la institución, sin embargo, aquellos trabajadores que poseen bajos niveles de satisfacción o sea que se encuentran insatisfechos tendrán sentimientos negativos y presentarán diferentes tipos de comportamientos no productivos y que resultan muy perjudiciales para las empresas (Côté y Heslin, 2003).

De acuerdo a Liou (1990), la satisfacción laboral ayuda a incrementar el desempeño de los trabajadores, en otras palabras, activa la buena voluntad y disposición de cada uno de ellos en pro de su institución; los trabajadores satisfechos son fácilmente motivados y

alegres con su trabajo, inclusive hacen su entorno más productivo con su pensamiento positivo. Cuando el trabajo llega a ser interesante para el empleado, obtiene placer al trabajar y definitivamente si el trabajador realiza su labor con interés, obtiene satisfacción psicológica. De la misma manera McFarlane (1989) comenta que la satisfacción laboral puede ser influenciada por muchos factores, por ejemplo la calidad de relación entre uno mismo y su superior; la calidad del ambiente físico donde se labora, el grado en que se siente desarrollado personal y profesionalmente en su trabajo, etc.

2.2.2.3. Teorías de la satisfacción laboral

La Teoría de los dos factores es una teoría formulada por Frederick Herzberg para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo (<https://sociologiaempresa09.wordpress.com>).

Según la teoría de la motivación e higiene, de 1959, las personas están influenciadas por dos factores:

- La satisfacción resultado de los factores de motivación, que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción resultado de los factores de higiene que, si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Es decir, los factores de higiene, aunque no motivan propiamente, deben ser tratados para “limpiar” el entorno de trabajo o la situación del trabajador de forma que no se desmotive, mientras que los factores de motivación sí que aumentan tu motivación y ganas por cumplir un objetivo. En esta teoría, lo contrario de satisfacción es no satisfacción y el opuesto de insatisfacción es no insatisfacción, es decir,

los factores que favorecen la satisfacción son independientes y distintos de los que producen insatisfacción.

Veamos cuáles son estos dos factores:

a) Los factores de higiene: engloban a todas las condiciones del ambiente en el cual se mueve la persona. Apunta a las variables del contexto donde desempeña tareas el trabajador. Son:

- o Sueldo y beneficios
- o Política de empresa y organización
- o Relación laboral
- o Ambiente físico
- o Supervisión
- o Status
- o Seguridad laboral

b) Los factores de motivación: se encuentran vinculados con aspectos más profundos respecto del puesto específico que posee el individuo. La **motivación** que brinda su atención es sustentable en el tiempo y a largo plazo, permitiendo una filiación de la persona para con la empresa de magnitud significativa. Son:

- o Logros
- o Reconocimiento
- o Independencia laboral
- o Responsabilidad
- o Promoción
- o Crecimiento
- o Madurez
- o Consolidación

La propuesta de Herzberg para la motivación radica en lo que él denominó “enriquecimiento de tareas”. El trabajo rutinario y no

desafiante no sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo.

Los consejos de Herzberg para el enriquecimiento de tareas son:

- Suprimir algunos controles manteniendo la responsabilidad del manejo.
- Aumentar la responsabilidad del trabajador respecto a su trabajo.
- Delegar un área de trabajo cerrada en sí misma.
- Conceder mayor autoridad y mayor libertad.
- Informar al trabajador sobre los resultados mensuales.
- Reparto de tareas nuevas y más difíciles.
- Asignación de tareas especiales, que permitan al trabajador. mejorar profesionalmente.

2.2.2.4. Factores que influyen en la satisfacción laboral

De acuerdo a Bisen (2010) los tres mayores factores que influyen la satisfacción laboral son:

a) Factores relacionados a los trabajadores

- Edad:** los trabajadores con más edad están más satisfechos que los más jóvenes. Porque ellos tienen ahora su vida determinada y estable y ya han alcanzado aproximadamente todo lo que deseaban en comparación a los trabajadores jóvenes.
- Género:** Generalmente las mujeres tienen relativamente expectativas y aspiraciones más bajas que los varones. Por lo tanto, ellas se satisfacen con sus trabajos más fácilmente. Una de las razones para estar satisfechas es que ellas llevan menor carga o responsabilidad económica en comparación con los varones.

- **Tiempo de servicio:** Este también es otro factor determinante que influencia el nivel de satisfacción individual. Los trabajadores en etapas iniciales experimentan más satisfacción de sus trabajos, pero cuando llegan a la edad de 45 a 55 el nivel de satisfacción en el trabajo baja y será una vez más alta después de atravesar esta etapa.
- **Personalidad:** Los trabajadores quienes se adecúan o adaptan a sus superiores, colegas y familia, así también con el empleador o administrador, experimentan mayor satisfacción en comparación con aquellos que no logran adecuarse.
- **Dependientes:** cuando el número de dependientes en una familia es muy alto, por ejemplo cinco personas dependiendo de un solo trabajador, habrá más insatisfacción en el trabajo actual en comparación a un trabajador del cual dependan sólo dos personas.
- **Ambiciones:** Cuando el desempeño y la ambición del trabajador no se ve realizado o motivado en el trabajo actual, resultará en insatisfacción.
- **Habilidad mental:** Si el trabajador tiene más habilidad mental en comparación al nivel de requerimiento de su labor actual, desencadenará en insatisfacción. Sentirán que no son tratados de acuerdo a sus habilidades.

b) Factores relacionados a los empleadores

- **Salario:** El salario incrementa la satisfacción de los grupos de los niveles económicos. Los grupos de niveles económicos altos y bajos están más satisfechos en comparación de los que se encuentran en el medio. A pesar de todo, el grupo de nivel económico bajo tiene la satisfacción más alta. La razón detrás de esto es que el grupo económico de nivel bajo tiene la habilidad mental y el estándar de

vida más bajo en comparación con los otros grupos. Por lo tanto, ellos esperan mucho menos de sus salarios.

- **Promociones:** Si los empleados no están siendo promocionados por su desempeño y capacidad, esto los conducirá hacia una actitud desfavorable en contra de la administración, lo que a su vez se desencadenará en frustración y finalmente en insatisfacción. Aunque la promoción se otorgue a destiempo, el empleado estará insatisfecho.
- **Seguridad:** Si los trabajadores tienen seguridad social, económica y psicológica por parte de su trabajo, esto conducirá a la máxima satisfacción entre ellos.
- **Supervisor:** Si el supervisor brinda apoyo o respalda, es equitativo y experto, ayudará a aumentar la satisfacción entre los empleados. Los trabajadores muestran lealtad y sinceridad hacia sus supervisores. La actitud total hacia el trabajo cambiará si el supervisor es bueno.

c) Factores relacionados con el trabajo

- **Condiciones laborales:** Cuando las condiciones son las adecuadas, los trabajadores amarán su trabajo y darán lo máximo de sus esfuerzos. Luz apropiada, ventilación, humedad, temperatura, limpieza, ubicación y otros más están positivamente relacionados a la satisfacción laboral.
- **Ubicación:** Si la empresa está ubicada en un lugar de fácil acceso a: escuelas, mercados, establecimientos de salud, servicios de transporte, lugares de entretenimiento entre otras, esto ayudará a aumentar la satisfacción laboral entre los empleados.
- **Habilidad:** Los trabajos cualificados aumentan la satisfacción entre los trabajadores. El carácter, estatus y la responsabilidad son

influenciados por la habilidad que el trabajo requiere. Mientras más trabaje el empleado en un trabajo cualificado más satisfecho se sentirá.

- **Relación con sus pares:** Mientras más se relacionen los trabajadores con sus pares desarrollarán una fuerte relación social y personal lo cual contribuirá a la sensación de satisfacción.
- **El mismo trabajo:** si los trabajos son rotativos, los trabajadores tienen muchas variedades de tareas que realizar o simplemente si cambios son introducidos en el trabajo conducirá a la satisfacción en contra del trabajo rutinario.

2.2.2.5. Consecuencias de la satisfacción / Insatisfacción laboral

Marquina Vergara (2013), explica, que cuando los trabajadores se encuentren satisfechos o insatisfechos laboralmente presentan muchos tipos de comportamientos que pueden ser beneficiosos o disruptivos dentro de las organizaciones, a manera de ejemplo detallamos lo más relevante:

a. En el desempeño laboral: El ambiente de trabajo, la relación con los pares, superiores y administradores ayudan a hacer de los empleados más eficientes y debido a esto a satisfacerse más fácilmente en comparación con los demás. Toda su satisfacción está reflejada en su buen desempeño laboral.

b. Con el absentismo / rotación: Existe una correlación positiva entre el absentismo /rotación y la satisfacción. Si los trabajadores están satisfechos entonces el rango de absentismo / rotación se disminuye en la empresa.

c. En la motivación: si los trabajadores están satisfechos de sus trabajos pueden ser fácilmente motivados a realizar diversas actividades.

d. En los conflictos: El trabajador que está psicológicamente satisfecho reduce las oportunidades de conflictos con los administradores, pares y hasta con sus propios conflictos personales.

e. En la actitud: Los trabajadores satisfechos tienen una actitud positiva hacia el trabajo. Están más comprometidos hacia la administración y hacia sus propios trabajos. Ayudan en mantener un ambiente laboral saludable.

f. Riesgo de accidentes: Los trabajadores insatisfechos son más propensos a los accidentes en comparación con quienes se encuentran satisfechos. Hay muchas razones que incrementa la frecuencia de los accidentes; como la falta de concentración, salud deficiente, estrés, etc.

2.3. Definición de términos básicos

Ambiente físico

Es el ámbito que comprende los componentes no vivos del ecosistema (clima, geomorfología, hidrología, atmósfera, suelo) y sus procesos, ya sean naturales o inducidos por el hombre. (<http://www.ambiente-ecologico.com>).

Cultura laboral

La cultura laboral es la forma en la que realizamos nuestro trabajo, el desempeño con el cual lo realizamos, teniendo en cuenta que debemos hacer, nuestro trabajo, con estricto apego a valores y reglas establecidas por la empresa, así como también respetando nuestros propios principios y valores, destacando los practicados en el centro laboral, (www.gestiopolis.com).

Entorno de trabajo saludable

Un lugar de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo, teniendo en cuenta las

siguientes consideraciones establecidas sobre la base de las necesidades previamente determinadas: temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo; temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral; recursos de salud personal en el lugar de trabajo, y maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y otros miembros de la comunidad (<http://marcia871124.blogspot.pe/>)

Horario de trabajo

La jornada representa el "número de horas que el trabajador debe prestar su servicio" (https://es.wikipedia.org/wiki/Jornada_de_trabajo).

Iniciativa

Proposición o idea que sirve para iniciar alguna cosa

Organización del trabajo

Son las funciones que se deben cumplir de acuerdo con los planes establecidos, son la base de la organización. Las funciones se dividen luego en tareas claramente definidas y dan origen a que el trabajo sea dividido ya sea por su cantidad o por su grado de especialización (www.banrepcultural.org/.../el...organizacion-del-trabajo/desarrollo3.htm).

Ruido

Sonido inarticulado, sin ritmo ni armonía y confuso

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las

condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la organización a investigar) o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren (<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

El entorno de trabajo saludable se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016

2.4.2. Hipótesis Específicas

a) El ambiente físico se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

b) La organización del trabajo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha

c) La cultura laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

2.5. Identificación de variables

La identificación de variables para el presente estudio se da de la siguiente manera:

Hipótesis General

Variable Independiente

X = Entorno de trabajo saludable

Variable Dependiente

Y = Satisfacción laboral

Hipótesis Específica a)

Variable Independiente

Ambiente físico

Variable dependiente

Satisfacción laboral

Hipótesis Específica b)

Variable Independiente

Organización del trabajo

Variable Dependiente

Satisfacción laboral

Hipótesis Específica c)

Variable Independiente

Cultura laboral

Variable Dependiente

Satisfacción laboral

2.6. Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. Entorno de trabajo saludable	Se ajusta a lo que establece la OMS ³ "Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad"	Ambiente físico	Ruido, falta de agua, higiene en las instalaciones, riesgos relacionados con energía,
		Organización del trabajo	Espacio físico del trabajo, carga de trabajo, presión de tiempo, horario de trabajo, equipo, división de tareas, iniciativa,
		Cultura laboral	Confianza, honestidad, equidad, relación con los gerentes, apoyo en el hogar, comunicación.
V.D. Satisfacción laboral	Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto"	Satisfacción con la organización	Muy satisfecho, Satisfecho, neutral, insatisfecho, muy insatisfecho

³ Organización Mundial de la Salud, disponible en:

http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

En atención a los objetivos, el problema formulado la investigación se considera de tipo básica, teniendo como finalidad la obtención y recopilación de la información relacionadas a entorno de trabajo saludable y satisfacción laboral.

3.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo, correlativo, es una investigación social, que tiene por objetivo medir el grado de relación que existe entre las dos variables.

3.3. Métodos de investigación

El método aplicado para la investigación es deductivo, las conclusiones son las premisas, para inferir lo observado.

3.4. Diseño de investigación

El diseño que se aplico fue transversal descriptivo, cuyo objetivo es la recolección de datos para describir la característica individual de cada variable:

De acuerdo al siguiente esquema:

$$M = OXrOY$$

Donde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas en cada una de las variables

X : Entorno de trabajo saludable

Y : Satisfacción laboral

r : Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

El universo de estudio para la investigación ha quedado comprendido por los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

3.5.2. Unidad de Análisis

La unidad de análisis para el trabajo de investigación se estableció a la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

3.5.3. Muestra de la Investigación

El tipo de muestreo que se ha utilizado es probabilística sistemático de acuerdo al Cuadro de Asignación de Personal de la Municipalidad Distrital de Yanacancha seleccionando a los trabajadores para la muestra en forma aleatoria, de acuerdo a la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, Z = (1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.50 igual al 50%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés ($1 - 0.5 = 0.50$) = 50%

N = Tamaño de la población ($N = 133$ servidores públicos⁴)

Entonces $n = 99$

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se ha utilizado, las: encuestas y análisis documental.

3.6.2. Instrumentos

Para la investigación se ha utilizado los instrumentos siguientes: el cuestionario y guía de análisis documental.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Para el efecto se ha utilizado la opinión y juicio de expertos en el tema, los mismos que por su trayectoria profesional han contribuido a la obtención de los resultados que presentamos en el presente trabajo de investigación, por ello es que, los resultados obtenidos son altamente confiables y que pueden servir para estudios posteriores del tema tratado.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica que se ha empleado para procesar los datos fueron las estadísticas descriptivas y probabilísticas.

3.9. Tratamiento estadístico.

Toda la información recogida a través de los instrumentos de investigación, los mismos que se han obtenido para desarrollar la investigación se han tabulado en softwares especializado, llámense el Excel de Microsoft Office y el SPSS, para obtener resultados confiables en materia de estadísticas.

⁴ Para la determinación del tamaño de la población no se considera a los cargos de confianza, tampoco al Alcalde

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado teniendo en cuenta las necesidades de información para el desarrollo de la carrera. Se ha teniendo en consideración la discreción en el manejo de los datos obtenidos en el desarrollo de la misma; asimismo buscamos respetar los derechos de los encuestados y todo lo actuado se enmarca dentro del respeto a la privacidad y más derechos que tiene la persona humana.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Con la finalidad de ejecutar el trabajo de campo hemos realizado la encuesta a los servidores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, de la provincia de Pasco.

Los datos recabados se procesaron con el software SPSS 22, en tres etapas, se hizo la presentación en tablas y gráficos analizando cada pregunta, luego se aplicó la prueba de Hipótesis utilizando chi cuadrado.

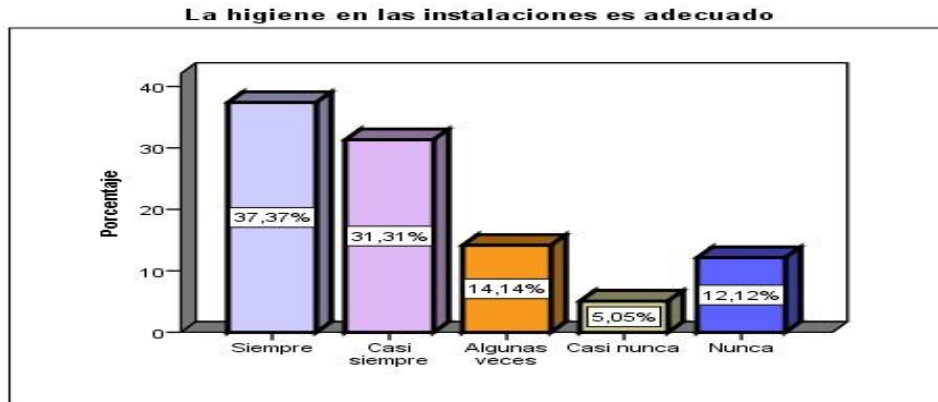
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1 La higiene en las instalaciones es adecuada

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	37	37,4	37,4	37,4
Casi siempre	31	31,3	31,3	68,7
Algunas veces	14	14,1	14,1	82,8
Casi nunca	5	5,1	5,1	87,9
Nunca	12	12,1	12,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 1



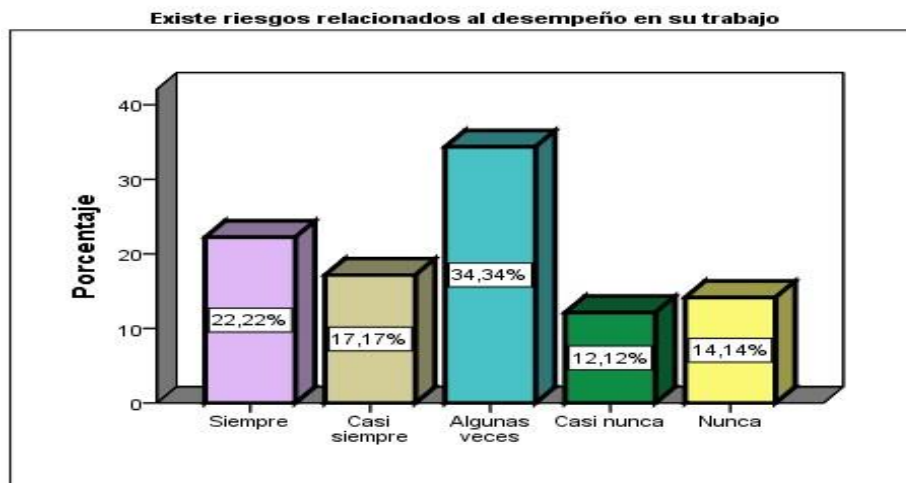
Interpretación: los resultados reflejan que el 37% de los encuestados consideran que siempre la higiene en las instalaciones es adecuada, algunas veces 14% y nunca 12%. La higiene es un elemento importante para el adecuado desenvolvimiento de las actividades de los trabajadores.

Tabla 2 *Existe riesgos relacionados al desempeño en su trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	22	22,2	22,2	22,2
Casi siempre	17	17,2	17,2	39,4
Algunas veces	34	34,3	34,3	73,7
Casi nunca	12	12,1	12,1	85,9
Nunca	14	14,1	14,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 2



Interpretación: los resultados reflejan que el 34% de los encuestados consideran que algunas veces existen riesgos relacionados al desempeño en su trabajo, siempre 22% y nunca 14%. Los riesgos a tener en consideración son para evitar accidentes laborales y en otros casos sobre despidos inesperados.

Tabla 3 El espacio físico le permite trabajar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	13	13,1	13,1	13,1
Casi siempre	19	19,2	19,2	32,3
Algunas veces	35	35,4	35,4	67,7
Casi nunca	10	10,1	10,1	77,8
Nunca	22	22,2	22,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 3



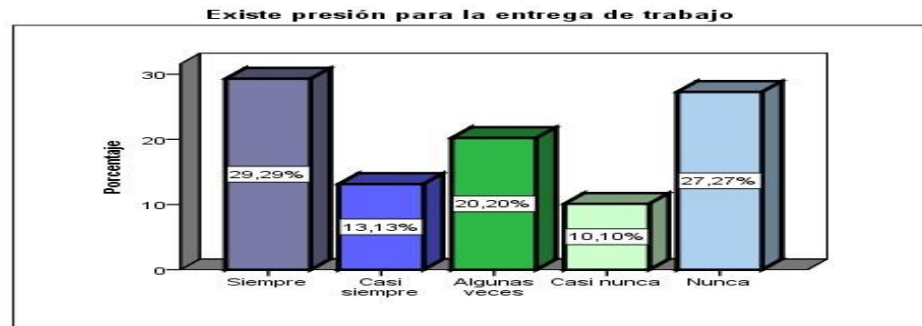
Interpretación: los resultados reflejan que el 35% de los encuestados consideran que algunas veces el espacio físico le permite trabajar, nunca 22% y siempre 13%. Se aprecia que existe hacinamiento en las oficinas lo cual dificulta realizar una adecuada labor

Tabla 4 Existe presión para la entrega de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	29	29,3	29,3	29,3
Casi siempre	13	13,1	13,1	42,4
Algunas veces	20	20,2	20,2	62,6
Casi nunca	10	10,1	10,1	72,7
Nunca	27	27,3	27,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 4



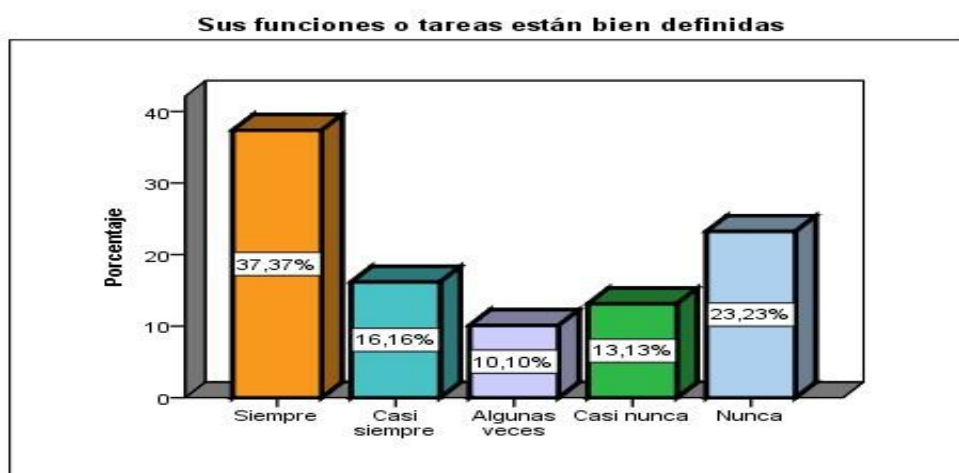
Interpretación: los resultados reflejan que el 29% de los encuestados consideran que siempre existe presión para la entrega de trabajo, algunas veces 20% y nunca 27%. Bajo este aspecto los servidores cumplen su labor tensionados, dejando de lado la creatividad y sobre todo la participación.

Tabla 5 Sus funciones o tareas están bien definidas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	37	37,4	37,4	37,4
Casi siempre	16	16,2	16,2	53,5
Algunas veces	10	10,1	10,1	63,6
Casi nunca	13	13,1	13,1	76,8
Nunca	23	23,2	23,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 5



Interpretación: los resultados reflejan que el 37% de los encuestados consideran que siempre sus funciones o tareas están bien definidas, nunca 23%, algunas veces 10%. Cuando las tareas están definidas los servidores

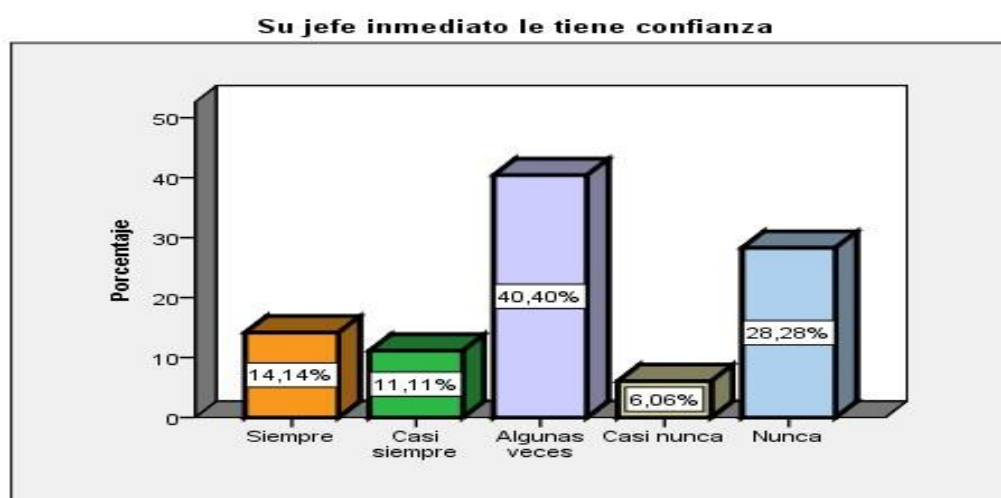
logran los objetivos y esto sin duda ayuda al logro de lo previsto en los planes de desarrollo

Tabla 6 *Su jefe inmediato le tiene confianza*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	14	14,1	14,1	14,1
Casi siempre	11	11,1	11,1	25,3
Algunas veces	40	40,4	40,4	65,7
Casi nunca	6	6,1	6,1	71,7
Nunca	28	28,3	28,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 6



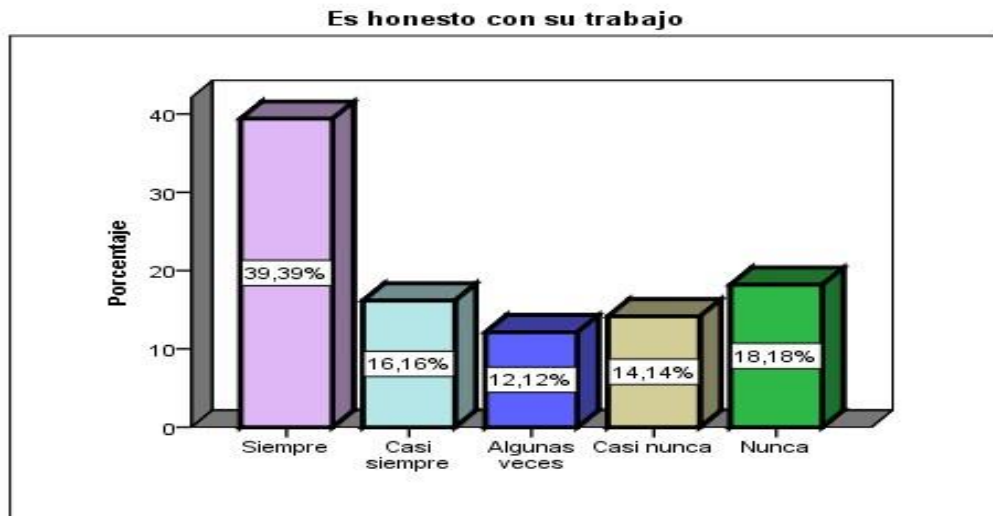
Interpretación: los resultados reflejan que el 40% de los encuestados consideran que algunas veces su jefe inmediato le tiene confianza, nunca 28% y siempre 14%. Que si bien es cierto la confianza se gana, en este caso es difícil la delegación de funciones debido a la desconfianza que existe.

Tabla 7 *Es honesto con su trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	39	39,4	39,4	39,4
Casi siempre	16	16,2	16,2	55,6
Algunas veces	12	12,1	12,1	67,7
Casi nunca	14	14,1	14,1	81,8
Nunca	18	18,2	18,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 7



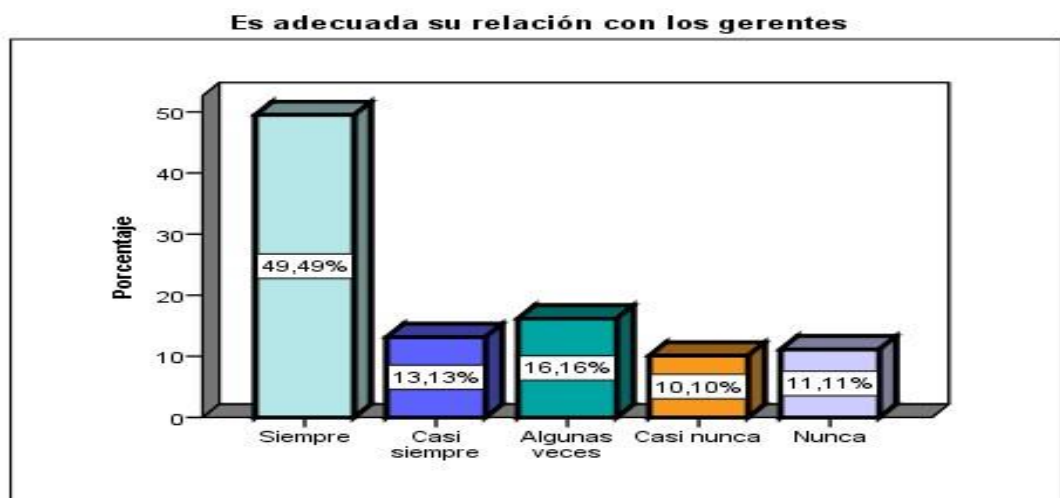
Interpretación: los resultados reflejan que el 39% de los encuestados consideran que siempre es honesto con su trabajo, nunca 18%, y algunas veces 12%. Los trabajadores cumplen adecuadamente su labor en las funciones encomendadas, siendo un gran valor y aporte para la organización

Tabla 8 *Es adecuada su relación con los gerentes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	49	49,5	49,5	49,5
Casi siempre	13	13,1	13,1	62,6
Algunas veces	16	16,2	16,2	78,8
Casi nunca	10	10,1	10,1	88,9
Nunca	11	11,1	11,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 8



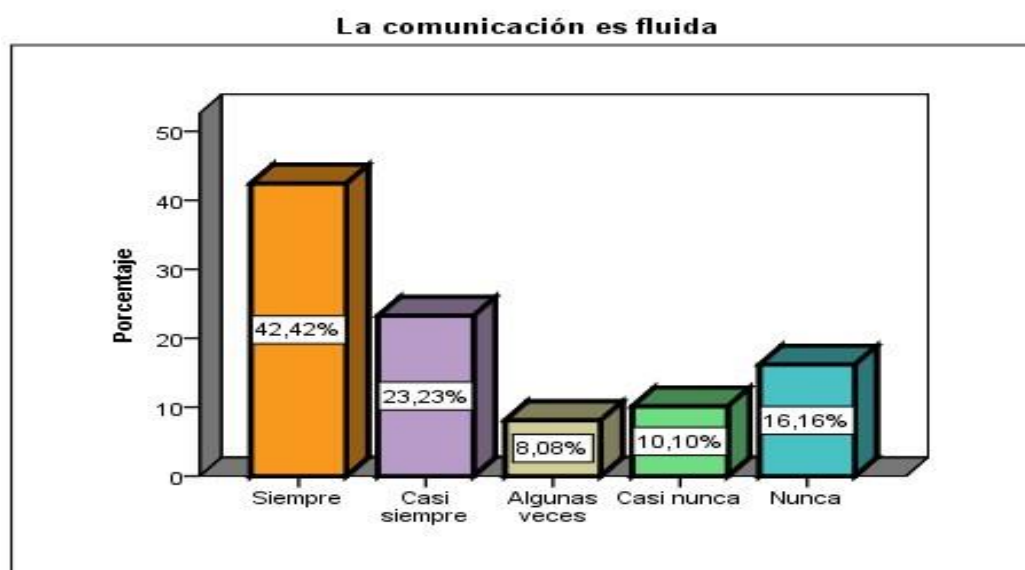
Interpretación: los resultados reflejan que el 49% de los encuestados consideran que siempre es adecuada su relación con los gerentes, algunas veces 16% y nunca 11%. La relación en el ambiente de trabajo genera cordialidad, un ambiente agradable y se trabaja mejor.

Tabla 9 *La comunicación es fluida*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	42	42,4	42,4	42,4
Casi siempre	23	23,2	23,2	65,7
Algunas veces	8	8,1	8,1	73,7
Casi nunca	10	10,1	10,1	83,8
Nunca	16	16,2	16,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 9



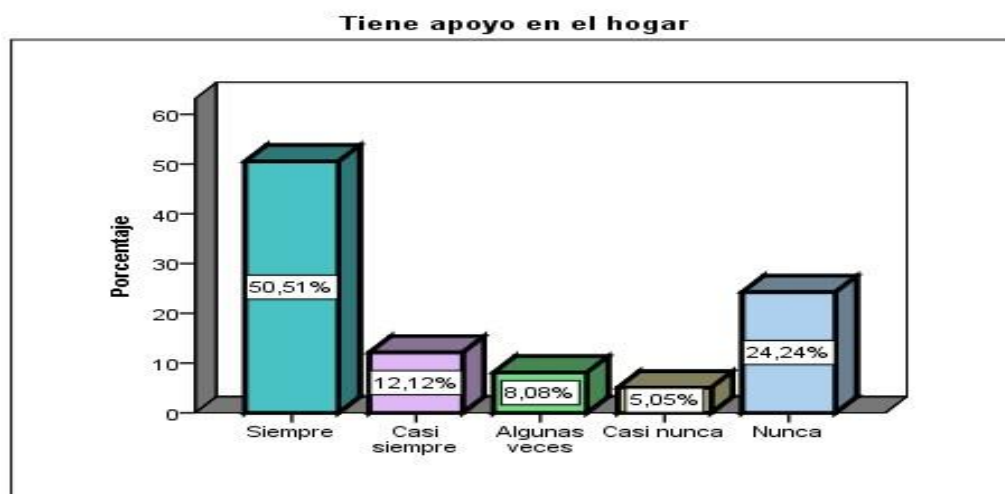
Interpretación: los resultados reflejan que el 42% de los encuestados consideran que siempre la comunicación es fluida, nunca 16%, y algunas veces 8%. La comunicación tanto escrita, como hablada y los gestos son las expresiones que sirven para entenderse y de esta forma realizar una mejor labor en la organización.

Tabla 10 Tiene apoyo en el hogar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	50	50,5	50,5	50,5
Casi siempre	12	12,1	12,1	62,6
Algunas veces	8	8,1	8,1	70,7
Casi nunca	5	5,1	5,1	75,8
Nunca	24	24,2	24,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 10



Interpretación: los resultados reflejan que el 51% de los encuestados consideran que siempre tienen apoyo en el hogar, nunca 24%, y algunas veces 8%. El apoyo en el hogar implica la comprensión de la familia cuando el servidor tiene que laborar más allá de su jornada de trabajo en algunos casos y en otros en fechas festivas

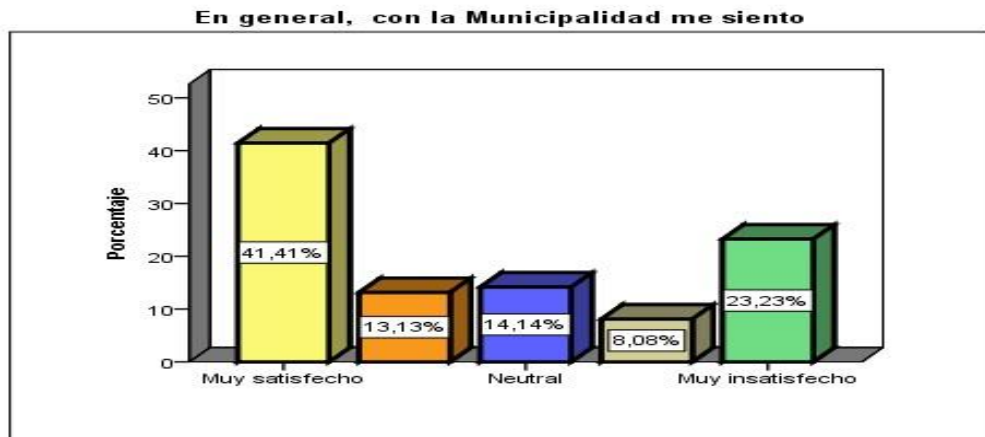
II. Respecto a satisfacción laboral

Tabla 11 En general, con la Municipalidad me siento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy satisfecho	41	41,4	41,4	41,4
Satisfecho	13	13,1	13,1	54,5
Neutral	14	14,1	14,1	68,7
Insatisfecho	8	8,1	8,1	76,8
Muy insatisfecho	23	23,2	23,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 11



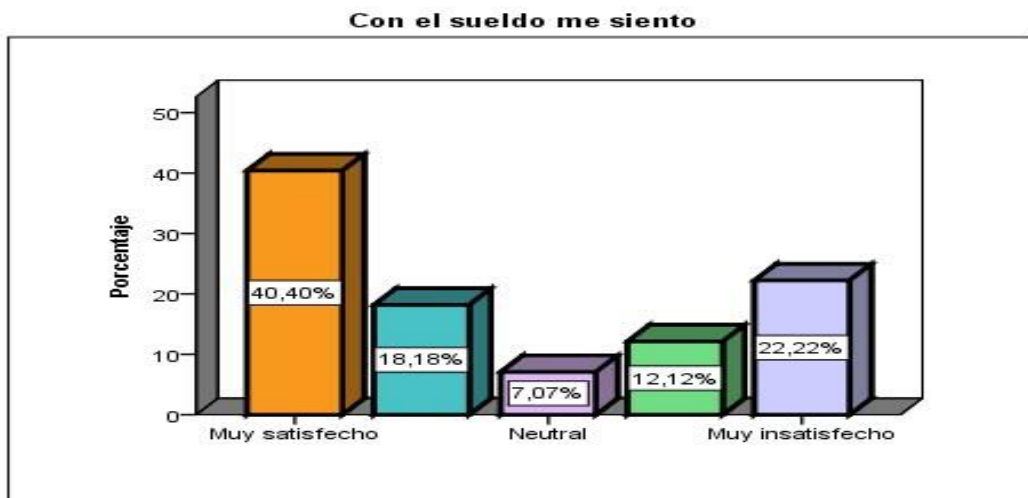
Interpretación: los resultados reflejan que el 41% de los encuestados consideran que están muy satisfecho con la municipalidad, muy insatisfecho 23% y neutral 14%. La satisfacción con la municipalidad implica que los trabajadores tienen un bienestar o placer con su centro de trabajo

Tabla 12 Con el sueldo me siento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy satisfecho	40	40,4	40,4	40,4
Satisfecho	18	18,2	18,2	58,6
Neutral	7	7,1	7,1	65,7
Insatisfecho	12	12,1	12,1	77,8
Muy insatisfecho	22	22,2	22,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 12



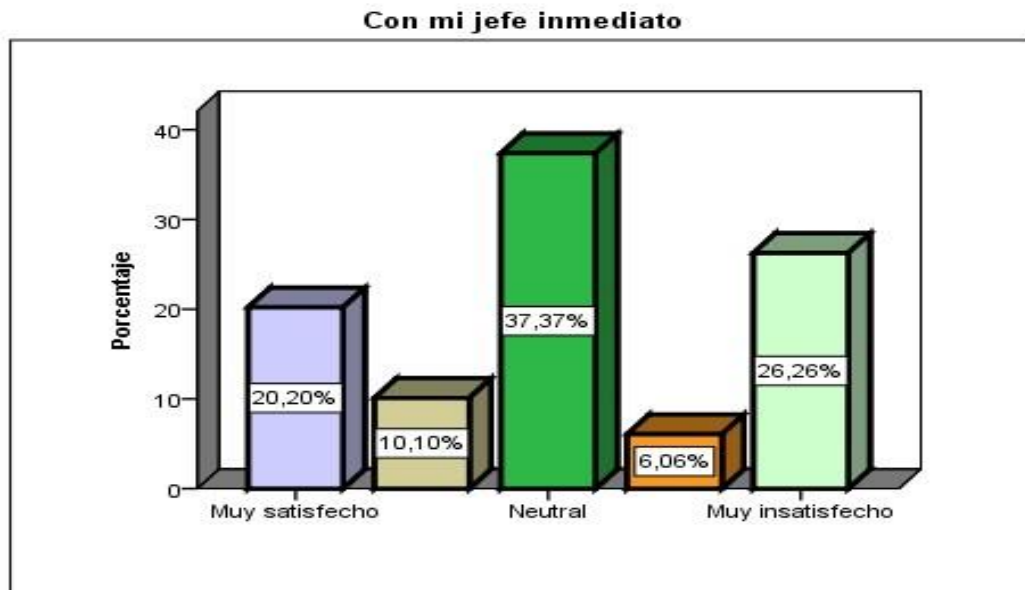
Interpretación: los resultados reflejan que el 40% de los encuestados consideran que están muy satisfecho con el sueldo que perciben, muy insatisfecho 22% y neutral 7%. Debemos considerar que el ingreso es importante para poder desarrollarse como persona y familia, y los trabajadores consideran que sus sueldos son muy razonables para crecer.

Tabla 13 Con mi jefe inmediato

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy satisfecho	20	20,2	20,2	20,2
Satisfecho	10	10,1	10,1	30,3
Neutral	37	37,4	37,4	67,7
Insatisfecho	6	6,1	6,1	73,7
Muy insatisfecho	26	26,3	26,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 13



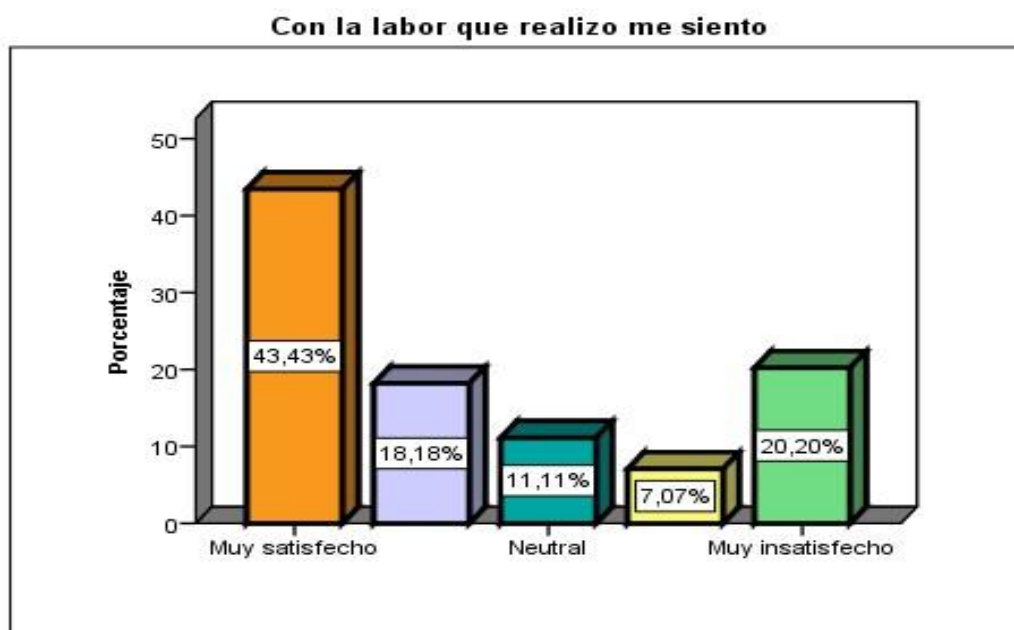
Interpretación: los resultados reflejan que el 37% de los encuestados consideran que no están ni satisfecho ni insatisfecho con su jefe inmediato, muy insatisfecho 26% y muy satisfecho 20%. En cuanto a la satisfacción con el jefe inmediato se refleja en el trabajo armonioso, en la creación de un ambiente agradable, consecuentemente permitirá lograr los objetivos.

Tabla 14 Con la labor que realizo me siento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy satisfecho	43	43,4	43,4	43,4
Satisfecho	18	18,2	18,2	61,6
Neutral	11	11,1	11,1	72,7
Insatisfecho	7	7,1	7,1	79,8
Muy insatisfecho	20	20,2	20,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 14



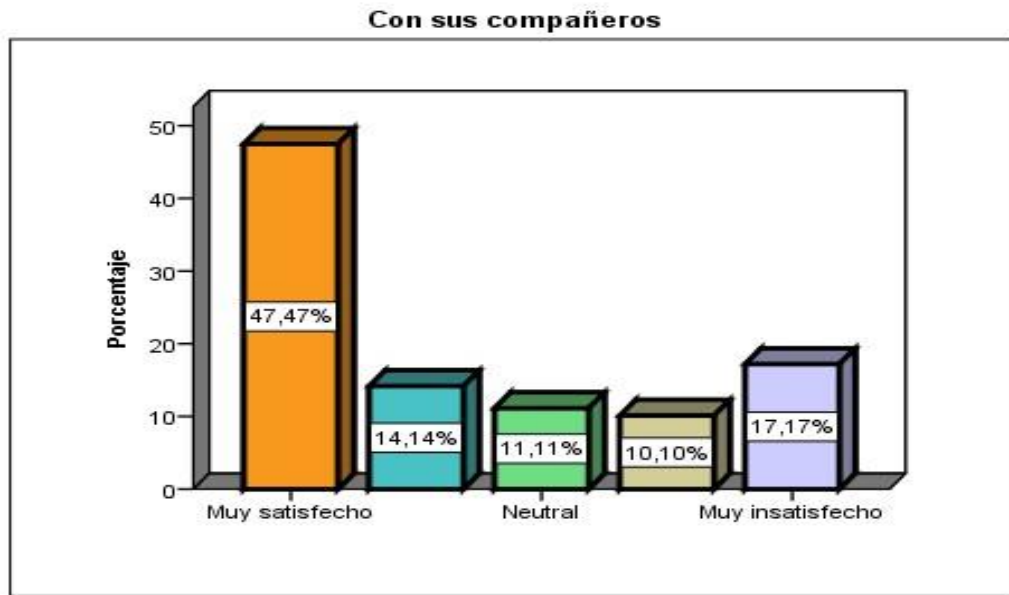
Interpretación: los resultados reflejan que el 43% de los encuestados consideran que están muy satisfecho con la labor que realizan, muy insatisfecho 20% y neutral 11%. Cuando el trabajador desarrolla actividades que le agradan se siente cómodo y desarrolla su talento.

Tabla 15 Con sus compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy satisfecho	47	47,5	47,5	47,5
Satisfecho	14	14,1	14,1	61,6
Neutral	11	11,1	11,1	72,7
Insatisfecho	10	10,1	10,1	82,8
Muy insatisfecho	17	17,2	17,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 15



Interpretación: los resultados reflejan que el 48% de los encuestados consideran que están muy satisfecho con sus compañeros, muy insatisfecho 17% y neutral 11%. Una relación armoniosa con los compañeros de trabajo refleja un clima laboral agradable.

Tabla 16 Con la organización en su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy satisfecho	47	47,5	47,5	47,5
Satisfecho	15	15,2	15,2	62,6
Neutral	8	8,1	8,1	70,7
Insatisfecho	9	9,1	9,1	79,8
Muy insatisfecho	20	20,2	20,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 16



Interpretación: los resultados reflejan que el 48% de los encuestados consideran que están muy satisfecho con la organización en su trabajo, muy insatisfecho 20% y neutral 8%. La organización en el trabajo, conlleva a realizar actividades y tareas en forma ordenada y planificada.

Tabla 17 Con la promoción en su puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy satisfecho	18	18,2	18,2	18,2
Satisfecho	14	14,1	14,1	32,3
Neutral	36	36,4	36,4	68,7
Insatisfecho	11	11,1	11,1	79,8
Muy insatisfecho	20	20,2	20,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 17



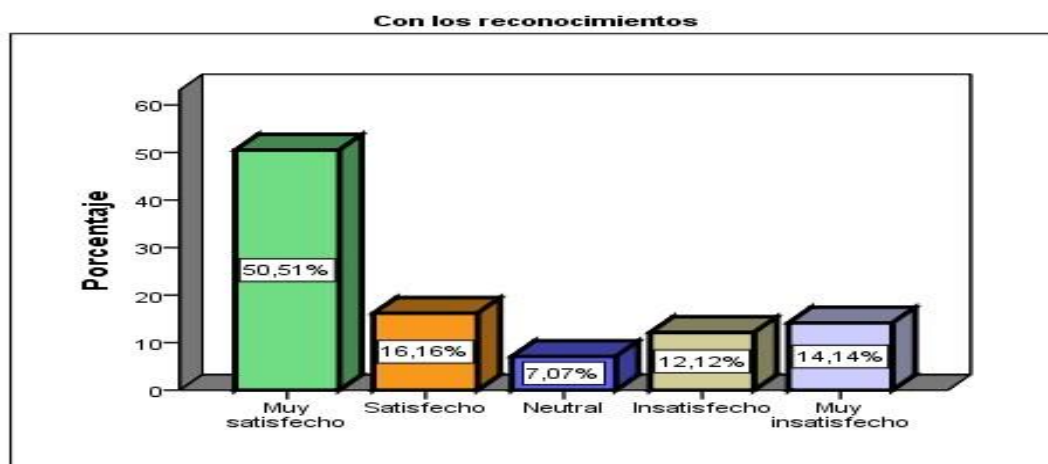
Interpretación: los resultados reflejan que el 37% de los encuestados consideran que se sienten neutral, muy insatisfecho 20% y muy satisfecho 18%. Se aprecia que es escaso la promoción en el puesto de trabajo y por lo tanto el servidor solo no se siente motivado para brindar todo su potencial.

Tabla 18 Con los reconocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy satisfecho	50	50,5	50,5	50,5
Satisfecho	16	16,2	16,2	66,7
Neutral	7	7,1	7,1	73,7
Insatisfecho	12	12,1	12,1	85,9
Muy insatisfecho	14	14,1	14,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 18



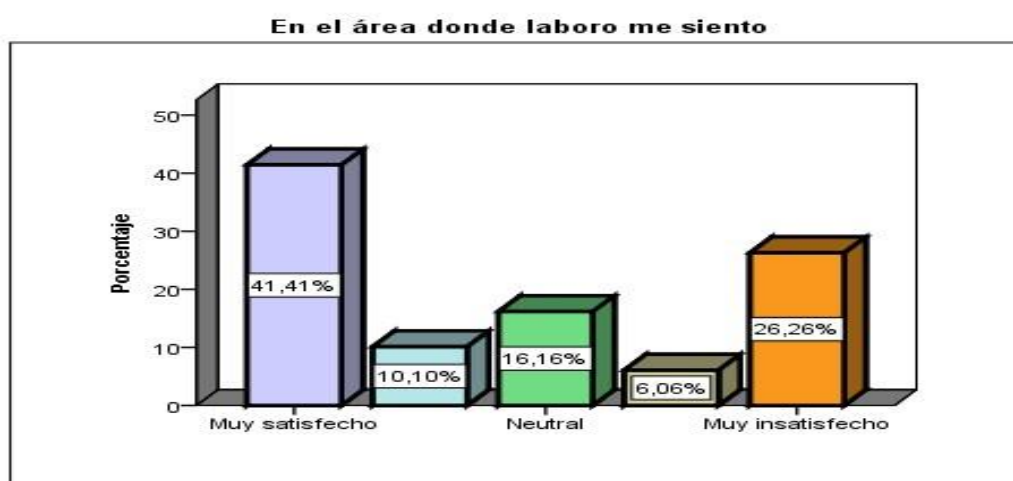
Interpretación: los resultados reflejan que el 51% de los encuestados consideran que están muy satisfecho con los reconocimientos, muy insatisfecho 14% y neutral 7%. Los reconocimientos por la labor desempeñada sirven de estímulo para motivar a los servidores.

Tabla 19 En el área donde laboro me siento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy satisfecho	41	41,4	41,4	41,4
Satisfecho	10	10,1	10,1	51,5
Neutral	16	16,2	16,2	67,7
Insatisfecho	6	6,1	6,1	73,7
Muy insatisfecho	26	26,3	26,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 19



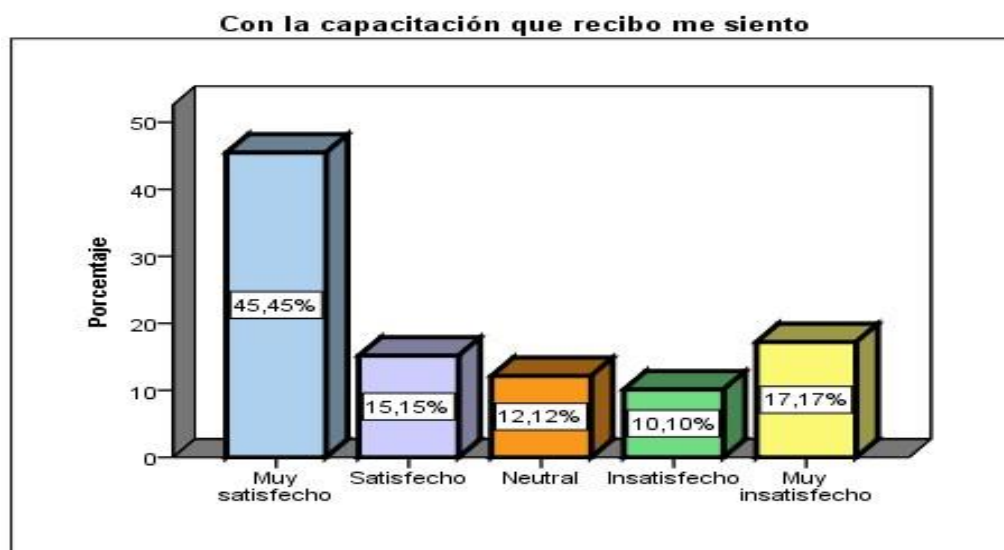
Interpretación: los resultados reflejan que el 41% de los encuestados consideran que están muy satisfecho en el área donde laboral, muy insatisfecho 26% y neutral 16%. Los trabajadores muestran su apego a la labor que realizan y esto contribuye a un buen ambiente de trabajo.

Tabla 20 Con la capacitación que recibo me siento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy satisfecho	45	45,5	45,5	45,5
Satisfecho	15	15,2	15,2	60,6
Neutral	12	12,1	12,1	72,7
Insatisfecho	10	10,1	10,1	82,8
Muy insatisfecho	17	17,2	17,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 20



Interpretación: los resultados reflejan que el 46% de los encuestados consideran que están muy satisfecho con la capacitación que reciben, muy insatisfecho 17% y neutral 12%. La capacitación es una forma de desarrollar y buscar el crecimiento personal, siendo importante para cumplir la labor en las funciones encomendadas

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1 Contratación para probar la independencia de las variables

Para contrastar las hipótesis planteadas, hemos empleado la chi Cuadrada, prueba no paramétrica adecuada para nuestro nivel de investigación. La hipótesis general “El entorno de trabajo saludable se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2016”.

Para demostrar la Hipótesis General, realizamos la prueba de cada una de las hipótesis específicas, conforme lo detallamos a continuación:

HIPÓTESIS A:

H₀: El ambiente físico NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

H₁: El ambiente físico se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H₁

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H₁.

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	31,857 ^a	16	,010
Razón de verosimilitud	37,109	16	,002
Asociación lineal por lineal	3,048	1	,081
N de casos válidos	99		

a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

Encontrado el p-valor igual a 0.01 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H1.

Conclusión

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre el ambiente físico y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

HIPÓTESIS B:

H₀: La organización del trabajo NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

H₁: La organización del trabajo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H_1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H_1

4 Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	47,659 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	53,260	16	,000
Asociación lineal por lineal	,395	1	,530

a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,81.

Encontrado el p-valor igual a 0.000 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1 .

Conclusión

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre la organización del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

HIPÓTESIS C:

H_0 : La cultura laboral NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

H_1 : La cultura laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica(2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	215,992 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	171,323	16	,000
Asociación lineal por lineal	45,831	1	,000
N de casos válidos	99		

a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,85.

Encontrado el p-valor igual a 0.000 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H1.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre la cultura laboral y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

4.4. Discusión de resultados

Luego de haber concluido con el estudio, se han evidenciado que conforme podemos apreciar en nuestra primera conclusión relacionada a la Hipótesis 1 es que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de

significancia de 0.05, lo que permite determinar que existe relación significativa entre el ambiente físico y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

En lo referente al resultado obtenido con la tabulación de los datos de la Hipótesis 2 podemos afirmar que también existen evidencias estadísticas con un nivel de significancia de 0.05, lo que nos demuestra que existe relación entre la organización del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Finalmente, los resultados del proceso de análisis de la Hipotesis 3 demuestran que las evidencias estadísticas se manifiestan a un nivel de significancia de 0.05, concluyendo así que existe relación significativa entre la cultura laboral y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

CONCLUSIONES

1. Los trabajadores consideran en un 37% que la higiene en las instalaciones es adecuada, también consideran que algunas veces existen riesgos relacionados al desempeño en su labor, en consecuencia podemos determinar que existe relación entre el ambiente físico y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, a un nivel de significancia de 0.05.
2. Que si bien el espacio físico presenta dificultades; también los trabajadores consideran que existe presión para la entrega de los trabajos; en tanto siempre las funciones están bien definidas; entonces podemos precisar que existe relación significativa a un nivel de 0.05 entre la organización del trabajo y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.
3. Efectivamente algunas veces su jefe inmediato le tiene confianza; además siempre es honesto con su trabajo; siempre es adecuada su relación con los gerentes; también siempre la comunicación es fluida; también los encuestados consideran que siempre tienen apoyo en el hogar; en consecuencia podemos establecer que existe una relación significativa a un nivel de significancia de 0.05 entre cultura laboral y satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.
4. Finalmente podemos concluir que existe relación entre el entorno de trabajo saludable y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

RECOMENDACIONES

- 1.** Para prevenir los riesgos en laborales, se deben evaluar los posibles riesgos, las condiciones del puesto de trabajo, los equipos, los productos empleados, y conformar el comité de seguridad y salud en el trabajo.
- 2.** Efectuar una adecuada distribución de los ambientes para optimizar los recursos.
- 3.** Para evitar la tensión de los trabajadores y generar mayor participación se debe realizar programas de reconocimiento las mismas que deben ser publicadas periódicamente.
- 4.** Los funcionarios deben propiciar políticas para delegar ciertas funciones en áreas de atención al público.

BIBLIOGRAFIA

1. Acuña Castro, Yessica y Cortes Solís, Rebeca (2012). Promoción de Estilos de vida saludable área de Salud Esparza. Instituto Centro Americano de Administración Pública. (Tesis, Post Grado). Costa Rica. Recuperado de:
http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2012/acuna_castro_yessika_sa_2012.pdf
2. Acosta Plaza, Beatriz Elena; Lasso Quintero, Martha Isabel y Pulido Fierro, Diana Patricia (2015). Condiciones de entorno físico del trabajo y su relación con el estrés en empleados públicos del sector educativo en algunas instituciones Colombianas. Universidad de Manizales. (Tesis, Post grado). Colombia. Recuperado de:
http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/2106/1/ACOSTA_LASSO_PULIDO.2015.pdf
3. Araujo María, Carolina (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Venezuela. Disponible en
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/534/1288>
4. Alva Zapata, José Luis y Juárez Morales, Junior Alexander. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo – 2014. (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
5. Barrios Casas, S. y Paravic Klijn, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. Revista Latino-Americana de Enfermagem [en línea] 2006, 14 (Enero-Febrero): Disponible en: ISSN 0104-1169
6. Barreiro, T. (2000). Bienestar y malestar dentro del grupo. En T. Barreiro, Trabajos en grupo. (pp. 47-66). Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.
7. Benavides, O. (2002). Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

8. Bisen, V. (2010). *Industrial Psychology*. Delhi, India: New Age International (P) Ltd. Publishers.
9. Bisquerra Alzina, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona. Editorial Praxis.
10. Blanch, J. M. (2011). *Condiciones de trabajo y riesgos Psicosociales bajo la nueva gestión pública*. Universidad Autónoma de Barcelona. ISSN 1989-3906
11. Blanch, J. M. (2012). *Trabajar y Bienestar*. In Blanch, J. M. (Coord.). *Teoría de las Relaciones Laborales*. (4-101). Barcelona: FUOC. (e. p).
12. Córdova Baldeón, Isaac. (2014). *El informe de investigación Cuantitativa (1ª ed.)*. Perú Editorial San Marcos
13. Córdova Baldeón, Isaac. (2009). *Estadística aplicada a la investigación (1ª ed.)*. Perú. Editorial San Marcos.
14. Côté, S., & Heslin, P. (2003). *Job Satisfaction & Organizational Commitment*. *Personnel Psychology*
15. Chiavenato, I. (1999), *Administración de recursos humanos*. 5ª. Edición. Colombia: McGraw-Hill.
16. Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
17. Davis, K. y Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Décima Edición. México: Edición McGraw – Hill.
18. Davis, K. (1998), *El comportamiento humano en el trabajo*. Editorial Mc Graw Hill. México.
19. Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma
20. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
21. Fuentes Navarro, Silvia María (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos*

del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenanco). (Tesis de pregrado).

Universidad Rafael Landívar

22. Leal Mejía, Carolina y Rojas Farfán, Sandra Patricia (2012). Condiciones de trabajo saludables. Análisis de los estudios realizados en Colombia y Europa en el Periodo 2002 -2012. Universidad de Rosario, (Tesis post grado). Bogotá, Colombia. Recuperado de:
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4316/52516974-2013.pdf?sequence=1>
23. Liou, K. T. (1990). Non-work factors and job satisfaction revisited. Human Relations.
24. Marquina Vergara, Carlos Francesco (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una Universidad privada de Lima, 2011. Universidad Peruana Unión. (tesis, pregrado). Lima, Perú.
25. Mayo, E. (1924–1933).The reasons that affect the productivity in Hawthorne Plant, Chicago. An Long-Term study from Harvard Business School.
26. Maslow, A. (1991) Motivación y personalidad. España: Díaz de Santos, S.A. McGrawHill Interamericana Editores, S. A. de C. V. 5ª. Edición.
27. McFarlane, L., & Martin, H. (1989).Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions. Human Relations.
28. Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos laborales saludables. Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. Recuperado de:
http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
29. Organización Mundial de la Salud. Prevención en el suicidio, una herramienta para el trabajo. Recuperado de:
[http://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.p df](http://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf)

30. Organización Internacional del Trabajo, OIT. (1998). Enciclopedia de seguridad y Salud en el Trabajo. 3 ed. Recuperado de: <https://higieneysseguridadlaboralcvs.files.wordpress.com/2012/04/oitenciclopedia-de-salud-y-seguridad-en-el-trabajo.pdf>
31. Pino Gotuzzo, Raúl (2006). "Metodología de la Investigación". Perú. Editorial San Marcos.
32. Pilar Alonso M. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 2008
33. Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Prentice Hall.
34. Satisfacción del empleado. Recuperado de: http://www.e-encuesta.com/encuesta/encuesta_satisfaccion_empleado
35. Sánchez Florencia Cecilia, (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera. (Tesis, pregrado). Disponible en <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>.
36. Stoner, A; Freeman, G. y Gilbert, P. (2001). Administración. México: Prentice May Hispanoamericana, S.A
37. Taylor, Frederick Winslow (1911). Principios de la Administración Científica")
38. Teoría de motivación o teoría motivación de Herzbert, recuperado de: <https://sociologiaempresa09.wordpress.com/2009/11/09/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>
39. Teoría de los factores, recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_los_dos_factores.
40. Yanez Gallardo, Rodrigo; Arenas Carmona, Mallén; Ripoll Novales, Miguel. El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. liber., Lima, v. 16, n. 2, jul. 2010. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009&lng=es&nrm=iso. accedido en 27 set. 2016.

41. Zelada Rosales, Vanessa Pamela, (2015). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro d salud Conde de la Vega Baja 2014. (Tesis, Especialista en Enfermería en Salud Pública). Lima, Perú.

ANEXOS

Instrumento de recolección de datos CUESTIONARIO

Sr (Srta.). Permítanos saludarlo a nombre de la E.F.P. de Administración de la UNDAC y presentarle los enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado presenta alternativas de respuesta. Usted deberá responder con una "X" la opción que considere conveniente.

1. Respecto al **entorno de trabajo saludable**, responda cada una de las preguntas marcando en el recuadro al que corresponda

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

AMBIENTE FÍSICO	1	2	3	4	5
La higiene en las instalaciones es adecuado					
Existe riesgos relacionados al desempeño en su trabajo					
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
El espacio físico le permite trabajar					
Existe presión para la entrega de trabajo					
Sus funciones o tareas están bien definidas					
CULTURA LABORAL	1	2	3	4	5

- Su jefe inmediato le tiene confianza
- Es honesto con su trabajo
- Es adecuada su relación con los gerentes
- La comunicación es fluida
- Tiene apoyo en el hogar

2. Respecto a **satisfacción laboral**, a continuación presentamos diversos aspectos sobre su trabajo, mucho le agradeceremos responda sobre su grado de satisfacción.

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutral
4. Insatisfecho

5. Muy insatisfecho

SATISFACCION CON LA MUNICIPALIDAD

1 2 3 4 5

En general, con la Municipalidad me siento

Con el sueldo me siento

Con mi jefe inmediato

Con la labor que realizo me siento

Con sus compañeros

Con la organización en su trabajo

Con la promoción en su puesto de trabajo

Con los reconocimientos

En el área donde laboro me siento

Con la capacitación que recibo me siento

FICHA DE VALIDACIÓN Y/O CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:


Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora
Susan Cristobal Guerra	Universitario	Es Salud II Administrativo
Nombre del Instrumento de Evaluación		Autor (a) del Instrumento
Cuestionario		Ardeamayo Poma, Rocío Gutiérrez Trinidad Mabel
Título de la tesis:	Entorno de trabajo saludable y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la H.O. Yana.	

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

08 febrero 2023 Cerro de Pasco	45554931		925282679
Lugar y Fecha	Nº DNI	Firma del experto	Nº Celular

FICHA DE VALIDACIÓN Y/O CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora
Estrada Palma Gianina.	Universitaria	Es. Salud Móbulo
Nombre del Instrumento de Evaluación		Autor (a) del Instrumento
Cuestionario		Andamayo Poma, Rocio Gutiérrez Trinidad. Habel.
Título de la tesis:	Entorno de trabajo saludable y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la M.D. Yanacancha	

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

06 de Febrero 2023			
Carro de Pasco	45531595	Fumping	
Lugar y Fecha	Nº DNI	Firma del experto	Nº Celular

FICHA DE VALIDACIÓN Y/O CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:


Apellidos y nombres del Informante		Grado Académico	Cargo o Institución donde labora
GUILLERMO POZO, DANITZA		UNIVERSITARIO	SUB REGIÓN DE YANAHUANCA
Nombre del Instrumento de Evaluación		Autor (a) del Instrumento	
Cuestionario		Andamayo Poma, Rocío Gutiérrez Trinidad, Mabel	
Título de la tesis:	Entorno de trabajo saludable y la satisfacción laboral de los servidores públicos en la M.D. Yanacancha		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado				X	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

PASO II DE FEBRERO DEL 2023.	45869976.		932853972
Lugar y Fecha	Nº DNI	Firma del experto	Nº Celular