

**RELACIÓN ENTRE CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN ICBF**

**FERNANDO RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA  
SAN JUAN DE PASTO**

**2015**

**RELACIÓN ENTRE CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN ICBF**

**FERNANDO RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ**

**Asesor: Ps. Esp – Mg. Juan Pablo Herrera**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA  
SAN JUAN DE PASTO**

**2015**

**NOTA DE RESPONSABILIDAD**

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1<sup>ro</sup> del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente de tesis

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por ser el motor que conduce cada uno de los pasos que doy en mi vida.

A mi madre biológica y mi madre abuela quienes con su amor incondicional apoyan cada una de las decisiones que tomo y que se han convertido en el perfecto ejemplo a seguir de tenacidad y respeto por los valores más importantes de la vida.

A mi tío que sin la obligación del caso, se convirtió en la figura paternal que necesitaba y que con cada una de sus enseñanzas y sabiduría oriento gran parte de mi forma de ver la vida.

A mis seres queridos quienes se adelantaron en el camino de la vida y que aunque no se encontraban de cuerpo presente estoy seguro que estuvieron y seguirán a mi lado resguardándome.

A mis amigos, amigas de la Universidad que con su creatividad y alegría fueron una gran compañía en los momentos experimentados dentro y fuera del alma mater.

Al Profesor Juan Pablo Herrera quien me oriento en esta última etapa académica y que con su forma de ser permite considerarlo como un amigo más.

Al cuerpo docente del Departamento de Psicología de la Universidad quienes con sus enseñanzas y aportes dejaron una huella enriquecedora.

A mis dos compañeros perrunos, Caliche y Cuqui que con su presencia y demostraciones de cariño incondicional, son parte importante de mi felicidad.

**TABLA DE CONTENIDO**

	PAG
LISTA DE TABLAS	7
LISTA DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	8
INTRODUCCION	9
Características del ambiente	14
Satisfacción laboral	17
OBJETIVOS	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos	21
MÉTODO	21
Paradigma metodológico	21
Tipo de estudio	21
Diseño	21
Hipótesis	21
Participantes	22
Instrumentos de recolección de información	22
Procedimiento	26
Plan de Análisis de datos o de la información	27
Elementos éticos y bioéticos	27
RESULTADOS	27
DISCUSION	44
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	59

**LISTA DE TABLAS**

- Tabla 1. Distribución según grupo.
- Tabla 2. Intervalos mínimos y máximos de la Escala general de satisfacción.
- Tabla 3 Descriptivos satisfacción general
- Tabla 4 Intervalos mínimos y máximos satisfacción extrínseca
- Tabla 5 Descriptivos satisfacción extrínseca
- Tabla 6 Intervalos mínimos y máximos satisfacción intrínseca
- Tabla 7 Descriptivos satisfacción intrínseca
- Tabla 8. Descriptivos satisfacción general por grupos
- Tabla 9. Descriptivos satisfacción extrínseca por grupos.
- Tabla 10 Descriptivos satisfacción intrínseca por grupos
- Tabla 11 Valoración General de analista a ítems de la escala
- Tabla 12 Valoración General del trabajador a ítems de la escala
- Tabla 13 Descriptivos de ítems del método del análisis ergonómico del puesto de trabajo por grupos de trabajo
- Tabla 14 Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov
- Tabla 15 Correlación Pearson Satisfacción General
- Tabla 16 Correlación Pearson Satisfacción Extrínseca
- Tabla 17 Correlación Pearson Satisfacción Intrínseca

**LISTA DE FIGURAS**

- Figura 1. Fases del procedimiento de investigación.

## RELACIÓN ENTRE CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ICBF

### RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre las características del ambiente: Comunicación del trabajador y contactos personales, iluminación, ambiente térmico y ruido con la satisfacción laboral en 70 trabajadores entre servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, para lograr este fin la investigación se realizó a partir de un estudio de tipo correlacional con diseño transversal no experimental. La información se recolecto a través de la aplicación de dos instrumentos que se encuentran publicados en el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el trabajo INSHT de España: el primero de ellos, el método del análisis ergonómico del puesto de trabajo norma NTP 387 y en segundo lugar la escala general de satisfacción norma NTP 394, la cual requirió un proceso de validación del contenido en cuanto a la redacción del lenguaje por parte de jueces. Los datos fueron ingresados en EXCEL y el paquete SPSS *Statistical packae for the social sciences* versión 19,0 y el resultado del análisis estadístico según los coeficientes de correlación de Person y Spearman obtenidos no se puede establecer una correlación entre las características del ambiente y la satisfacción laboral debido a que el grado de significancia estadística en todos los casos tiene un p valor ( $> 0.05$ ), sin embargo esto no es suficiente para rechazar la hipótesis nula que menciona que las características del ambiente de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño y la satisfacción laboral en los servidores públicos y contratistas Regional Nariño no se relacionan, ya que se presentaron otro tipo de variables que pudieron hacer que varíen algunos datos y por ende su respectivo análisis.

**Palabras clave:** Características del ambiente, satisfacción laboral, correlación, ICBF.

### ABSTRACT

The aim of this investigation was to establish the relation between the characteristics of the environment: Communication of the worker and personal contacts, lighting, thermal environment and noise with the labor satisfaction in 70 workers between public servants and contractors of the administrative headquarters of the Regional ICBF Nariño, for. to achieve this end the investigation was realized from a study of type correlacional by transverse not experimental design. The information I gather across the application of two

instruments that are published in the National Institute of Health and Hygiene in the work INSHT of Spain: the first one of them, the method of the ergonomic analysis of the working place norm NTP 387 and secondly the general scale of satisfaction Norm NTP 394, which needed a process of validation of the content as for the draft of the language on the part of judges. The information was deposited in EXCEL and the package SPSS social Statistical packae for the sciences version 19,0 and the result of the statistical analysis according to the coefficients of correlation of Person and obtained Spearman it is not possible to establish a correlation between the characteristics of the environment and the labor satisfaction due to the fact that the degree of significance statistics in all the cases has one p value ( $> 0.05$ ), nevertheless this is not sufficient to reject the void hypothesis that mentions that the characteristics of the environment of the administrative headquarters of the Regional ICBF Nariño and the labor satisfaction in the public servants and contractors Regional Nariño do not relate, since they presented another type of variables that could do that they change some information and for ende his respective analysis.

**Key words:** Characteristics of the environment, labor satisfaction, correlation, ICBF.

## **INTRODUCCION**

Desde su surgimiento en el año 1857, la Ergonomía, es entendida según definición de la Asociación internacional de Ergonomía [IAE], (2000), como una disciplina de carácter científico y multidisciplinar cuyo objeto de estudio son las relaciones entre el hombre, la actividad que realiza y los elementos del sistema entre los cuales se encuentra, y que posibilita la disminución de cargas de tipo físico, mental y psíquico, así como también la adecuación de productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos a la espera de optimizar su eficacia, seguridad, confort y el rendimiento global del sistema.

A nivel general son muchas las organizaciones que han hecho de la Ergonomía una herramienta para realizar correcciones, utilizándose de esta manera solo una de las partes de esta disciplina y cuyo énfasis radica, según Laurig y Vedder (1998), en realizar recomendaciones para la concepción del trabajo.

La cuarta edición de La enciclopedia de salud y de seguridad en el trabajo, publicada por la Organización Internacional del trabajo, (1998) en el capítulo 29 referente a Ergonomía menciona que:

Durante la última década, en casi todas las ramas del sector de producción y de servicios se ha hecho un gran esfuerzo por mejorar la productividad y la calidad. Este proceso de reestructuración ha generado una experiencia práctica que demuestra claramente que la productividad y la calidad están directamente relacionadas con el diseño de las condiciones de trabajo (p. 2).

A partir de esto, se comienza a manejar el término de Ergonomía Prospectiva cuyo fin es el de aplicar recomendaciones Ergonómicas que tienen en cuenta de forma simultánea los márgenes de beneficios Laurig (1992, citado en Laurig & Vedder, 1998) es decir encontrar posibilidades en el diseño del trabajo que eviten la fatiga y el agotamiento que pueda tener un trabajador con el objeto de promover, un beneficio individual y colectivo, así como también incluye el diseño del equipo, lugar de trabajo y de las condiciones de trabajo (Laurig *et al.*, 1998).

Teniendo en cuenta los planteamientos de la Ergonomía Prospectiva, se puede mencionar que a la fecha, la sede administrativa del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) Regional Nariño, lleva ya varios años desde su instalación en el Barrio Mercedario de la Ciudad de San Juan de Pasto, y recientemente fue objeto de un proceso de re-estructuración en las instalaciones físicas, con la finalidad de dar cumplimiento a los requisitos y normatividad exigida, y por ende obtener un mejor ambiente de trabajo, entendido este, según Galán, (2000 citado por Redondo, 2004) como el resultado de las condiciones ambientales que rodean al trabajador en su puesto de trabajo y que supeditan la sensación de agrado o desagrado en el desarrollo de sus tareas. De acuerdo a esto, la satisfacción laboral y el ambiente físico que rodea al trabajador pueden estar relacionados de forma directa, si se tiene en cuenta lo planteado por Hegney, Plank y Parker (2006 citados por Castro, Contreras & Montoya, 2009 a) quienes mencionan que la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente.

Actualmente son varios los servidores públicos y contratistas que están desempeñando sus actividades en la remodelada planta física de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, es decir que se encuentran en contacto directo con un nuevo ambiente de trabajo hecho que hace factible encontrar diferentes puntos de vista en las personas, como por ejemplo que algunos trabajadores se sienten a gusto con los cambios o

mejoras realizadas y por otra parte algunos que se sientan insatisfechos con esos cambios o mejoras, es decir que es posible que algunas de estas personas no hayan logrado el cambio que esperaban, situación que queda evidenciada en el aporte que realiza, Singleton (1998) respecto a que el ser humano es sumamente adaptable, pero su capacidad de adaptación no es infinita.

Con base en lo anterior y si bien el objetivo de la ergonomía tal como lo menciona Singleton (1998) es el de garantizar que el entorno de trabajo esté en armonía con las actividades que realiza el trabajador, y que la satisfacción laboral según Carmenate y Junco (2005 citados por Castro, Contreras & Montoya, 2009 b) es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo tales como la naturaleza del trabajo, salario, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, entre otras, se hace interesante conocer cuál es la relación existente entre las características que tiene el ambiente físico de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño y la satisfacción laboral.

La idea de realizar la presente investigación, nace a partir de la experiencia como practicante de Psicología durante un año (2012 - 2013) en la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, lo que me permitió hacer un ejercicio de observación y escucha activa en la que servidores públicos y contratistas manifestaron en varias ocasiones durante el desarrollo de las actividades de la práctica, cierta inconformidad frente al ambiente en el cual deben desarrollar su trabajo, como por ejemplo: la disposición de equipos electrónicos, ubicación de muebles, fatiga general entendida esta según Grandjean (1998) como el resultado de la acumulación de monotonía, intensidad y duración del trabajo físico y mental, responsabilidad, preocupaciones, conflictos, enfermedad, ruido, luminosidad), entre otros, y que experimentan durante el desarrollo de sus actividades.

En el mismo orden de ideas y según diagnósticos desarrollados por los grupos de practicantes y la información suministrada por parte de la psicóloga Adriana Guerrero, supervisora de la Unidad de Psicología en el periodo (2010 – 2012), se ha encontrado en los servidores públicos del ICBF Regional Nariño algunos procesos que generan un ambiente de in-satisfacción, en ocasiones evidenciados por el autoritarismo de Coordinadores a sub-alternos, la demanda laboral en cada una de las oficinas, así como también movimientos repetitivos posturales debido al desplazamiento en el lugar del trabajo.

Referente a la remodelación de la que fueron objeto las instalaciones físicas del ICBF sede Administrativa Regional Nariño, la presente investigación podrá convertirse en un insumo y/o referente al momento de realizar un análisis respecto al ambiente físico y la satisfacción de sus trabajadores, tal como lo menciona Velásquez (2001 citado por Castro, Contreras y Montoya 2009 c) quien señala que el índice de satisfacción con las condiciones de trabajo permite determinar los principales elementos deficientes sobre los que se debe actuar para lograr mejoras en el ambiente laboral.

Con la finalidad de comprender el contexto en el cual se encuentra un evento en particular es necesario dar a conocer aspectos importantes que permiten dar mayor claridad al proceso que se pretende alcanzar. En primer lugar se hace necesario conocer el por qué ICBF que es catalogado como un establecimiento de carácter público también puede denominarse organización, y para ello se tendrá en cuenta la definición de Morín, (1981 citado en Schvarstein, 1999) en la que menciona que una organización puede entenderse como la unión de relaciones entre componentes o personas, y en la que se genera una compleja unidad o sistema, así como también seguridad y solidez respecto a esas relaciones, posibilitando una duración, no obstante a las perturbaciones que aleatoriamente se presenten.

Smircich (1985 citado en Vargas & Guillén, 2004) también menciona que la organización puede ser vista como un actor que construye su medio ambiente teniendo en cuenta una construcción social y el desarrollo de las interacciones que se presentan con otros actores.

Del mismo modo, Reddin, (1994 citado en García, Rubio & Bravo, 2007) afirma que las organizaciones, al igual que las personas, son sistemas dinámicos y vivos que se orientan al resultado, viviendo situaciones de adaptación, ajuste y reorganización.

Ahora bien, en muchas ocasiones se tiende a pensar en organización como una empresa; y es por ello que se hace necesario realizar una diferenciación entre los tipos de organización que se pueden considerar, y para ello se retoma la clasificación que realizan Vargas & Guillen (2004) en: Organizaciones educativas dentro de las cuales se encuentran las públicas y privadas, religiosas, civiles, sindicales de consumidores, lucrativas en sus diferentes modalidades y las no lucrativas como aquellas en las que se realiza asistencia de tipo social como hospitales, asilos entre otras. De acuerdo a esta clasificación podemos

incluir a ICBF dentro de las organizaciones no lucrativas, teniendo en cuenta la finalidad que cumple en el contexto.

Como en toda organización, independiente de su clasificación, una de las funciones más ampliamente aplicable es la del trabajo, por ello es importante retomar a Salanova, Gracia & Peiró (1996 citados por Beléndez, 2010) quienes respecto al trabajo presentan tres perspectivas muy interesantes desde el punto de vista psicológico: en primer lugar el trabajo como una actividad en la que se presentan aspectos conductuales del mismo hecho de trabajar, segundo, como una situación referente a aspectos de tipo físico y ambiental, y por último, como un evento que presenta un significado de tipo psicosocial en el que están involucrados aspectos de cómo cada persona vive el trabajo. En la presente investigación se tendrá en cuenta con mayor énfasis la segunda y tercera perspectiva planteada sobre el trabajo y que permitirán hacer un abordaje más concreto de lo que se está buscando con este estudio. En ese orden de ideas, también es importante tener en cuenta lo que Barrios, Bermúdez, Coello y Contreras (2010) mencionan acerca del ambiente de trabajo en el sentido de que este, se encuentra determinado por todos los aspectos de tipo físico, químico, biológico, tecnológico, social y psicológico así como la ocupación que ejecuta el trabajador en el puesto de trabajo; siendo estos aspectos a los que se les conoce como condiciones de trabajo.

Taylor (s.f. citado por Cavalcante J, 2004) desde principios del siglo XX ya hacía referencia a los efectos de las condiciones del trabajo (ventilación, iluminación, intervalo para el descanso entre otros de acuerdo al desempeño del trabajador).

Así mismo, mencionan que como un aspecto de tipo particular en el ser humano, el ambiente de trabajo permite reflejar las condiciones en que éste debe desempeñar su labor en una organización, apoyando esta mención, Barrios y Paravic (2006) afirman que en el ámbito laboral, el entorno físico del lugar de trabajo va a impactar de manera directa en la salud y la seguridad de los trabajadores, como lo son los puestos de trabajo, y las características del ambiente tales como el frío, calor, ruido e iluminación. De igual forma Bello y Casals, 2005; Guerrero y Cañedo (2004 citados en Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño & Fernández 2006) afirman que:

En el ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo,

la zona respiratoria y los elementos del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con su trabajo (s.p.)

La anterior afirmación, se ajusta a la argumentación que realizara Guillen (2000 citado en Persad & Carrasquero, 2008) frente a que el recurso humano se puede reconocer como el activo vital de una organización y que una de las principales características de éstas, es que se han convertido en una fuente de satisfacción e insatisfacción para los miembros que se encuentran en ella. Cabe resaltar en este punto que la satisfacción puede ser entendida según Llana (2008 citado en Aravena & Pino, 2010) como un balance entre lo que se espera y lo que se obtiene del trabajo, es decir, expresa de qué forma se acomodan las características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas y necesidades del trabajador. En ese orden de ideas Castaño (2010) afirma que en tanto a las condiciones favorables de trabajo, los empleados se interesan en su ambiente de trabajo por el bienestar personal y para facilitar la realización de sus labores, por lo que seleccionan ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos, y en donde la temperatura, luz, ruido y otros factores ambientales no estén relegados a un segundo plano.

Cobran importancia entonces, las afirmaciones y argumentaciones antes expuestas, frente a la información obtenida como resultado de la presente investigación claro está, bajo el apoyo de la Ergonomía quien se encarga del estudio de fenómenos relacionados con el trabajo, examinando tanto la situación pasiva del ambiente así como también las ventajas que tiene para el trabajador, en el sentido de poder facilitar el adecuado uso de sus habilidades. (Singleton, 1998). Así entonces se mencionarán las siguientes condiciones definidas por (Barrios *et al.*, 2010).

### ***Características del ambiente***

#### ***Ruido***

Desde el punto de vista físico el ruido ha sido definido como una superposición de sonidos de frecuencias e intensidades diferentes, así mismo a nivel ocupacional puede definirse como el sonido que a raíz de sus características especiales no es deseado generando posibles daños a la salud.

Por otra parte médicos ocupacionales, otorrinolaringólogos y otólogos han informado que una de las razones para el incremento de la pérdida de la audición inducida por ruido conocida como (PAIR) está relacionada con las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Sin embargo, y ante las diferencias en los ruidos existentes es importante diferenciar algunos tipos de ruido:

**Continúo constante.** El nivel sonoro se presenta casi constante es durante el periodo de medición y en donde los valores máximos y mínimos no exceden a 6 dB(A).

**Continuo fluctuante.** El nivel sonoro cambia durante todo el período de medición, presenta diferencias mayores a 6dB(A) entre los valores máximos y mínimos.

**Intermitente.** Tiene características estables o cambiantes durante un segundo o más, seguidas por interrupciones mayores o iguales a 0,5 segundos.

**Impulsivo o de impacto.** Son de corta duración, con niveles de alta intensidad que aumentan y decaen rápidamente en menos de 1 segundo, presenta diferencias mayores a 35dB(A) entre los valores máximos y mínimos.

Teniendo en cuenta esta información Barrios et al. (2010), afirman que el ruido, afecta el equilibrio psíquico, la tensión muscular y la audición.

### **Iluminación**

Comúnmente se piensa que la calidad del trabajo es menor cuando no se tiene luz suficiente, y esto se puede presentar ya que se conoce que, una iluminación pobre puede hacer que la persona llegue a tener trastornos de tipo visual.

A continuación se presentaran algunos factores que están relacionados con esta condición:

**Intensidad.** Hace referencia al grado de brillantez de la iluminación.

**Resplandor.** Es una iluminación más intensa que la comúnmente percibida por el ojo, y se combina con la intensidad.

**Distribución de la luz en la sala o en lugar de trabajo.** Como en un espacio se logra extender la iluminación de manera uniforme de tal manera que pueda abarcar todo el espacio visual.

En cuanto a su clasificación la luz puede ser:

**Natural.** La que se tiene del ambiente externo y es variable dependiendo de la hora del día y la ubicación.

**Artificial.** Es aquella que se presenta por generación controlada.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo INSHT de España, quien trabaja con los conceptos universales emitidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), respecto al ambiente térmico realiza las siguientes definiciones:

***Ambiente térmico:***

Hace referencia al valor de las diferentes variables termohigrométricas, combinado con la intensidad de la actividad que se realiza en el trabajo, la vestimenta, y aquellas características individuales de los trabajadores, son el comienzo de diferentes grados de aceptación sobre el ambiente térmico. Aunque el ambiente térmico del lugar de trabajo, no sea extremo, puede influir de forma negativa en el bienestar de los trabajadores. Es así como un ambiente térmico inadecuado puede llevar consigo una disminución del rendimiento físico y mental, con la consiguiente reducción de la productividad.

En espacios cerrados se debe cumplir con la siguiente normatividad en cuanto a temperatura:

Locales donde se realicen trabajos sedentarios propios de oficinas o similares estará comprendida entre 17 y 27° C.

Locales donde se realicen trabajos ligeros estará comprendida entre 14 y 25° C.

***Bienestar térmico:*** En un mismo local y en un mismo momento se pueden encontrar con trabajadores que se sienten a gusto y otros no, estas situaciones se presentan con regularidad sobretodo en espacios cerrados en los que no existe aire acondicionado, esto se presenta debido a que en la sensación térmica de las personas, influyen factores subjetivos (características fisiológicas y psicológicas de la persona, aunque lo que más influye es el equilibrio térmico global del cuerpo que depende de factores objetivos como lo son las condiciones termohigrométricas del ambiente, ropa del individuo y actividad física realizada. En ese orden de ideas el bienestar térmico se definiría como la sensación de satisfacción con el ambiente térmico expresada por las personas. Por el contrario el malestar térmico se referiría a una sensación incomoda de calor o frio en todo el cuerpo.

***Comunicación del trabajador y contactos personales:***

Según lo expuesto en el instrumento de Evaluación de las condiciones de trabajo: método del análisis ergonómico del puesto de trabajo, NTP 387 del Instituto Nacional de

Seguridad e higiene en el trabajo INSHT se refiere a las oportunidades que los trabajadores tienen para comunicarse con sus superiores u otros compañeros de trabajo.

Con base en el Real decreto 486/1997, de 14 de abril, del INSHT de España por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, en su anexo III menciona que la exposición a condiciones ambientales en los lugares de trabajo no debe generar un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores, de igual forma y de acuerdo a las posibilidades, las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no deben constituirse en sí, en una fuente de incomodidad o molestia para los trabajadores. Por lo tanto se deben evitar temperaturas y humedades extremas, cambios bruscos de temperatura, las corrientes de aire molestas, los olores desagradables, la irradiación excesiva y, en particular, la radiación solar a través de ventanas, luces o tabiques acristalados. En el mismo sentido, según el Instituto Colombiano de normas técnicas ICONTEC, 2007 a través de la norma técnica TC-OHSAS18001 especifica los requisitos para un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, para hacer posible que una organización controle sus riesgos y mejore su desempeño. en este sentido hace referencia a algunos elementos que se deben tener en cuenta respecto a las condiciones de trabajo, como por ejemplo: infraestructura, equipo y materiales en el lugar de trabajo.

Una vez realizada la descripción de algunas de las características del ambiente que se encuentran inmersas en el ámbito laboral es importante tener en cuenta la satisfacción laboral como la segunda variable presente en esta investigación.

### ***Satisfacción laboral***

En torno a satisfacción laboral son muchas las definiciones que se pueden encontrar como por ejemplo la planteada por Spector (1997 citado en Alas, 2007) quien manifiesta que la satisfacción laboral es una variable de tipo actitudinal que puede indicar el grado en que las personas sienten gusto por su trabajo. De igual forma Morillo (2006, citado en Gamboa, 2010) afirma que la satisfacción laboral hace referencia a una respuesta de tipo afectivo, y que además es el resultado de la relación entre otros elementos como experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada integrante de una organización y las condiciones de trabajo que percibe cada uno de ellos. Para Loitegui (1990 citado por Hannoun, 2011) la satisfacción laboral es un constructo de múltiples dimensiones y que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y

especificidades del trabajo que realiza. En el mismo sentido Blum y Nayles (1995 citados en Morillo, 2006) afirman que la satisfacción en el trabajo es la resultante de diferentes actitudes que tiene un trabajador hacia su trabajo, factores conexos y la vida en general. Por su parte Wright y Davis (2003) señalan que la satisfacción laboral representa una interacción entre empleados y su ambiente de trabajo, en el que se busca la coherencia entre lo que los trabajadores quieren de su labor y lo que los trabajadores sienten recibir. Para Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) la satisfacción laboral es entendida como un estado emocional placentero o positivo que resulta de la experiencia que se tiene con el trabajo; ese estado se alcanza logrando satisfacer ciertos requisitos individuales a partir de su trabajo. Blum (1990 citado en Castro, Contreras & Montoya, 2009 d) menciona que la satisfacción en el trabajo es la resultante de diversas actitudes que tienen los empleados; tales actitudes se relacionan con el trabajo y hacen referencia a factores específicos como salarios, supervisión, constancia en el empleo, condiciones de trabajo, oportunidades de ascender, la evaluación acorde con su trabajo, relaciones de tipo social en el empleo, solución efectiva a los motivos de queja y un tratamiento justo por parte del empleador. Bravo (2002 citado en Navarro, Llinares & Montaña, 2010) define la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por el trabajador hacia su situación de trabajo.

Como se puede ver reflejado son varios los referentes que al realizar la definición de satisfacción laboral mencionan al ambiente de trabajo como uno de los elementos que se encuentra relacionado con su consecución, lo que apoya en teoría la relación que se buscó en este trabajo. Por otra parte es importante tener en cuenta lo que manifiesta Castaño (2010) respecto a que uno de los factores que determina la satisfacción laboral son las condiciones favorables del trabajo.

### ***Implicaciones de la satisfacción laboral***

Se conoce según Castro, Contreras & Montoya (2009) que la satisfacción laboral es un elemento de gran utilidad para las organizaciones ya que al realizar una evaluación de esta se puede entrar en contacto con la experiencia que tiene su capital humano; lo que a su vez se transforma en una percepción y una carga emotiva en dirección al entorno o ambiente de la organización.

En ese orden de ideas Galaz (2003 citado por Castro, Contreras & Montoya 2009 e) menciona que la evaluación de la satisfacción laboral facilita la identificación de áreas de oportunidad y desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener mejores beneficios económicos y calidad.

Banda, Soto & Méndez (2010) respecto al tema de la satisfacción laboral, mencionan que se convierte en una alternativa para que las organizaciones además de establecer las condiciones favorables, también puedan llevar a cabo los cambios a que dé lugar, en la búsqueda de su desarrollo y por ende maximizar el desempeño así como el rediseño de los puestos.

Por otra parte Ortiz y Cruz (s.f.) mencionan que si los trabajadores de una organización no tienen satisfacción laboral puede presentarse que la imagen de esta se deteriore así como también la calidad de productos y servicios, haciéndose lento el desarrollo de la misma.

Por lo anteriormente descrito se hace posible tener en cuenta a las características del ambiente como la otra variable a tener en cuenta en esta investigación.

***Dimensiones de la satisfacción laboral:***

Las dimensiones más conocidas respecto a la satisfacción laboral según lo manifestado por (Bravo et al., 2002) son: satisfacción con la supervisión, con la organización, con los compañeros de trabajo, con las condiciones de trabajo, con el progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, con la paga, con los subordinados, con la estabilidad en el empleo, la satisfacción extrínseca en general, la satisfacción con el tipo de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal y la satisfacción intrínseca general (Bravo et al., 2002). Meliá y Peiró (1986-89) citadas en Villamil & Sanchez, 2013), identificaron las siguientes dimensiones de satisfacción en relación con el ambiente físico: 1) Iluminación de su lugar de trabajo, ventilación de su lugar de trabajo, entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, condiciones físicas en las cuales el trabajador desarrolla su labor, temperatura de su lugar de trabajo, limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo, disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo. En el mismo orden de ideas, Staw y Ross (1985 citados por Castro, Contreras y Montoya, 2009 f) mencionan que la satisfacción laboral es la concordancia entre la persona y su puesto, y que puede ser intrínseca y extrínseca. De acuerdo con las dimensiones antes mencionadas se tendrán en

cuenta dos de estas y que las menciona Herzberg en su teoría bifactorial de los dos factores (s.f.) citado en Pérez & Fidalgo NTP 394 y son: la satisfacción laboral intrínseca ó factores motivadores y la satisfacción laboral extrínseca o factores higiénicos.

***Satisfacción laboral intrínseca:*** Para (Herzberg s.f.) son aquellos factores consustanciales al trabajo y contenido que tenga como por ejemplo la responsabilidad, los logros entre otros.

Para (Navarro, Llinares & Montaña, 2010) se origina por factores que están relacionados con tareas, variedad, dificultad, interés, autonomía y posibilidad de aprender.

En el mismo sentido, (Castro, Contreras y Montoya, et al. 2009 g) mencionan que la satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como la percepción que tienen las personas en relación al trabajo que desempeñan.

***Satisfacción laboral extrínseca:*** (Herzberg et al., s.f.) menciona que es una alusión a aquellos factores como el salario, políticas de la empresa, entorno físico, seguridad en el trabajo y los cuales por si mismos solo podrían prevenir la insatisfacción laboral o evitarla si existe, pero no determinar la satisfacción ya que esta solo se encuentra determinada por los factores intrínsecos.

Por su parte (Navarro, et. al. 2010) mencionan que la satisfacción laboral extrínseca se origina en fuentes externas al trabajador, relacionadas con el contexto o ambiente en el que se desarrolla la tarea y en donde se presentan, y se involucran relaciones con supervisores y compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento entre otros.

De acuerdo a lo expuesto en cuanto a la satisfacción laboral es de suma importancia el poder llevar a cabo la presente investigación puesto que una vez se obtengan los resultados de la misma, estos pueden dar orientaciones sobre ciertas situaciones que en la actualidad se puedan estar presentando en ICBF Regional Nariño sede administrativa.

## **Objetivos**

### ***Objetivo general***

Establecer la relación entre las características del ambiente y la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño.

### ***Objetivos específicos***

Conocer la relación entre la comunicación del trabajador y contactos personales con la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño

Conocer la relación entre iluminación y la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño

Establecer la relación entre el ambiente térmico y la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño

Determinar la relación entre ruido y la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño.

### **MÉTODO**

#### **Paradigma metodológico**

El presente estudio se realizó, bajo el paradigma cuantitativo, ya que se recolecto información numérica de las variables en estudio, características del ambiente y satisfacción laboral y se procedió al análisis estadístico respectivo para conocer la relación entre las mismas dentro de un contexto específico (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

#### ***Tipo de estudio***

El presente estudio es de tipo correlacional ya que tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular, tal como lo mencionan (Hernández, *et al.*, 2010).

#### ***Diseño***

Se realizó un estudio no experimental transversal que como lo mencionan Hernández et al., (2010) en estos, se observan los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, para después analizarlos. Así mismo, se recolectaron los datos de las características del ambiente laboral frente a la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas del ICBF Regional Nariño sede administrativa en un momento del tiempo.

#### ***Hipótesis***

H<sub>1</sub>: A mayor adecuación de las características del ambiente de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, mayor satisfacción laboral percibida en servidores públicos y contratistas.

H<sub>0</sub>: Las características del ambiente de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño y la satisfacción laboral en los servidores públicos y contratistas Regional Nariño no se relacionan.

H<sub>a</sub>: A mayor adecuación de las características del ambiente de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, menor satisfacción laboral percibida en servidores públicos y contratistas.

$$H_i = H_i = x > y \quad r_{XY} > 0$$

$$H_o = H_o = r_{XY} = 0$$

$$H_{a=} H_{a=} x > y \quad r_{XY} < 0$$

### ***Participantes***

Teniendo en cuenta que población según Selltiz (1980 citado en Hernández *et al.*, 2010) es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, se incluyó para el presente estudio como población a dos grupos importantes de personas, el primero de ellos integrado por servidores públicos y el segundo por contratistas, los dos, pertenecientes a la sede administrativa del ICBF Regional Nariño y que en número ascendieron a 70 personas.

Se debe aclarar que de 90 personas total de la población con la cual se pretendía trabajar, la presente investigación se realizó con un número de 70 personas, esto debido a dos razones: en primer lugar a que algunos trabajadores desistieron respecto a participar en el estudio, y por otra parte a que algunos de los cargos aún no se encuentran ocupados por personal teniendo en cuenta el proceso de contratación en el que se encontraba la sede regional del ICBF Nariño al momento de realizar la investigación.

### ***Instrumentos de recolección de información***

Con el fin de valorar y por ende establecer la relación existente entre las características del ambiente y la satisfacción laboral de servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, se utilizaron dos instrumentos: el primero de ellos, el método del análisis ergonómico del puesto de trabajo, publicado en el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el trabajo INSHT de España, establecido por la Norma técnica NTP 387 y de normatividad internacional avalado la OIT, este método de análisis ergonómico del puesto de trabajo, fue empleado como una herramienta que facilitó obtener una idea clara del lugar de trabajo, de servidores públicos y contratistas de la sede regional

Nariño del ICBF, se debe mencionar que este instrumento cuenta con una serie de ítems definidos, sin embargo el que tenga un método abierto, brindo la posibilidad de agregar o quitar aquellos ítems que el evaluador considerara necesarios, por lo cual se tuvieron en cuenta los siguientes cuatro ítems para el presente estudio: Comunicación del trabajador y contactos personales, Iluminación, Ambiente térmico y Ruido. La evaluación que realiza el método de análisis ergonómico del puesto de trabajo se basa en dos valoraciones: una que se realiza por parte del analista siguiendo los criterios estipulados para la evaluación y otra paralela que refleja la percepción que tiene el trabajador.

Para realizar el análisis de un puesto de trabajo con este instrumento se procedió a seguir los siguientes pasos:

Definir el lugar de trabajo a calificar.

Clasificar los cuatro ítems determinados para el estudio en una escala que generalmente se utiliza de 1 a 5, y que cada ítem maneja bajo criterios para cada caso así:

Comunicación del trabajador y contactos personales:

1. Muy adecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores. (Sin barreras físicas y libertad para dirigirse a su superior).
2. Adecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores (escasas barreras físicas y escasa libertad para dirigirse a su superior).
3. Aceptable oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores (algunas barreras físicas y cierta libertad para dirigirse a su superior).
4. Inadecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores (múltiples barreras físicas y mínima libertad para dirigirse a su superior).
5. Muy inadecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores (imposibilidad de comunicación física y sin libertad para dirigirse a su superior).

Iluminación: (Se utilizó un luxómetro, y para la calificación se tuvo en cuenta la escala emitida por el Ministerio de trabajo y seguridad social según Resolución 2400 de 1979, en la cual se establece que para trabajos con una moderada diferenciación de detalles se debe contar con un valor de 300 a 500 lux de intensidad en la iluminación, medida con la que se establecieron intervalos tomándose este valor como muy adecuada iluminación.

1. Muy adecuada iluminación (300 - 500 lux).

2. Adecuada iluminación (200 - 299 lux)
3. Inadecuada iluminación (100 – 199 lux)
4. Muy Inadecuada iluminación (0 – 99 lux)
5. Mala iluminación (Inferiores a 300 ó Superiores a 500 lux)

Ambiente térmico: Para medir el ambiente térmico también fue necesario realizar unos intervalos de medida que permitieran realizar una clasificación de las medidas tomadas en ICBF:

1. La temperatura es Muy Adecuada. (17 – 20 ° C)
2. La temperatura es Adecuada (21- 22 ° C)
3. La temperatura es Inadecuada (23 – 24 ° C)
4. La temperatura es Muy Inadecuada (25 – 27 ° C)
5. La temperatura es Mala (Inferiores a 17 ó superiores a 27)

Ruido:

1. Umbral de sonido < 50 db
2. Irritante 50 a 69 db
3. Impide hablar 70 a 79 db
4. Peligroso 80 a 99 db
5. Lesivo >100 db

Entrevistar al trabajador y marcar su evaluación subjetiva en una escala en la que (++) es muy adecuado, (+) es adecuado, (-) inadecuado, y (- -) muy inadecuado.

Realizar el análisis ergonómico, ítem por ítem, utilizando el orden del método

En segundo lugar se utilizó la Escala general de satisfacción publicada en el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el trabajo INSHT de España, establecido por la NTP 394, y que fue creada a partir de la necesidad que surge tener escalas cortas, robustas y de fácil complementación por diferentes tipos de trabajadores sin distinguir su formación. La escala al estar compuesta por dos sub escalas brinda la posibilidad de abordar aspectos de satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Esta escala será utilizada teniendo en cuenta que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, a través de abordar la experiencia que tienen los trabajadores en un empleo pagado y su respuesta afectiva al contenido en su labor.

Los 15 ítems son valorados en un rango de 1 a 7 y en la que 1 es muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 Moderadamente insatisfecho, 4 ni satisfecho ni insatisfecho, 5 moderadamente satisfecho, 6 satisfecho y 7 muy satisfecho. La puntuación total de la escala obedece a la suma de la selección del encuestado en cada uno de los ítems con puntajes que están entre 15 a 105 para la satisfacción general, 7 a 49 la satisfacción intrínseca y 8 a 56 para la satisfacción extrínseca de forma que una mayor puntuación en cada dimensión refleja una mayor satisfacción según corresponda.

Los coeficientes alpha de cronbach para cada dimensión son: satisfacción general entre 0.85 y 0.88, satisfacción intrínseca entre 0.79 y 0.85.y satisfacción extrínseca entre 0.74 y 0.78.

Si bien la escala general de satisfacción se encuentra en español, se hizo necesario realizar un proceso de validación de contenido de los ítems por la técnica de acuerdo entre jueces; tal como lo mencionan Ortega, Giménez, Palao & Sainz (2008) y en la que se les solicito que realizaran una valoración cualitativa comprensión y redacción del lenguaje y así mismo una valoración cuantitativa en una escala de 0 a 2, en la que cero es lenguaje poco claro, 1 es lenguaje claro y 2 es lenguaje muy claro Es así como participaron en este proceso de validación cuatro profesionales: en primer lugar una Psicóloga con especialización en área organizacional, segundo una Enfermera con especialización en salud pública y experiencia en docencia, así mismo un Economista servidor público de ICBF sede regional Nariño y por ultimo un Médico con Especialización en el área de Salud Ocupacional, con lo cual se buscó garantizar una mayor calidad en el proceso de evaluación.

Las sugerencias realizadas por los jueces a los ítems que componen la escala de satisfacción fueron mínimas, considerando que la mayor parte de los ítems son comprensibles para cualquier persona con un nivel educativo mínimo

Una vez finalizado el proceso de validación del lenguaje por jueces se realizaron los ajustes requeridos a la escala y se recibió por parte del asesor de la investigación entrenamiento en el manejo, diligenciamiento y sistematización de los instrumentos de evaluación; finalmente con el objetivo de obtener la información necesaria, se realizó la aplicación de los dos instrumentos a utilizar en la presente investigación.

### Procedimiento

El presente estudio se realizó por fases con la finalidad de guiar el proceso de forma sistemática y buscó establecer la relación entre las características del ambiente y la satisfacción laboral a través de las siguientes fases: (Ver figura 1).

FASE 1 Elaboración del proyecto de investigación, en el que se incluyen planteamiento del problema, sustentación teórica y metodológica según las necesidades.

FASE 2 Validación de contenido (comprensión y redacción del lenguaje) por jueces del instrumento NTP 387 Método del análisis ergonómico del puesto de trabajo.

FASE 3. Aplicación y calificación de los instrumentos de evaluación: Método del análisis ergonómico del puesto de trabajo y Escala general de Satisfacción.

FASE 4: Procesamiento y análisis de los datos: Se ingresaron los datos obtenidos de la evaluación en una matriz en formato Excel y posteriormente se ingresaron en el programa SPSS *Statistical packae for the social sciences*, versión 19,0 mediante el cual se evaluó la normalidad de los datos con la prueba Kolmogorov Smirnov, así mismo se utilizaron los coeficientes de correlación de Spearman y Pearson para establecer la relación de las variables de estudio y posteriormente elaborar el análisis respectivo

FASE 5: Elaboración del informe final, en el que se incluyen los resultados, discusión y conclusiones del estudio.

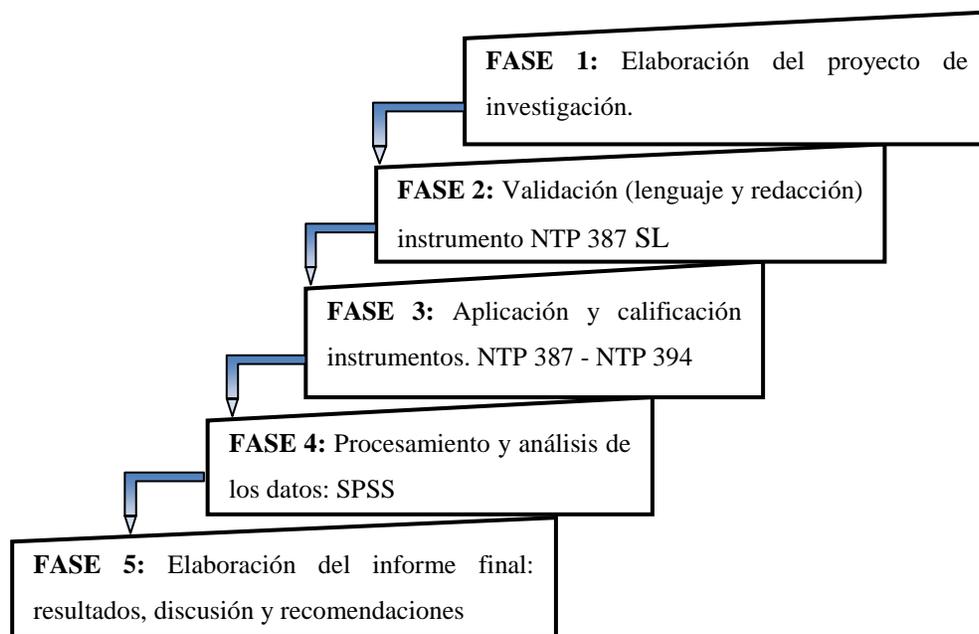


Figura 1: Fases del procedimiento de investigación, elaboración propia (2015)

### ***Plan de análisis de datos***

Una vez realizada la aplicación de los instrumentos y su respectiva calificación, los datos de cada uno de los participantes de esta investigación se ingresaron en una hoja de cálculo formato EXCEL y posteriormente se analizaron mediante el programa SPSS *Statistical packae for the social sciences* versión 19,0, con el cual se analizaron los criterios de normalidad y en la que se pudo establecer la necesidad de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman así como el coeficiente de correlación de Pearson para establecer la relación entre las variables de estudio.

### ***Elementos éticos y bioéticos***

El presente estudio se basó en la normatividad de los aspectos éticos y bioéticos y deontológico de la investigación en Psicología y que se reglamenta a través de la (“Ley 1090”, 2006) buscando el respeto y bienestar de las personas que de manera voluntaria participaron en el mismo. Se informó sobre la normatividad que rige actualmente en nuestro país con referencia a este tipo de estudio, para el cual se tuvo en cuenta la participación de personas, por lo tanto cada uno de los participantes diligenció un formato de consentimiento informado antes de realizarse la evaluación con los instrumentos que se tuvieron en cuenta para la recolección de la información requerida.

Se contó con la aprobación por parte de la Dirección Nacional de ICBF y Dirección Regional del ICBF Nariño para adelantar este estudio en la sede administrativa, por lo cual la información se manejó con la mayor responsabilidad y confidencialidad.

Respecto a las consideraciones de tipo ético, se tuvo en cuenta, tanto la propiedad intelectual, como la investigación científica, ya que se decide por parte del investigador la temática a abordar y los instrumentos o materiales para la ejecución del mismo, de forma libre y responsable.

## **RESULTADOS**

La información recolectada para cada una de las variables de esta investigación se realizó a partir de la aplicación de dos instrumentos publicados en el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, el primero de ellos el método del análisis ergonómico del puesto de trabajo NTP 387 utilizado para evaluar las características del ambiente y el segundo la escala general de satisfacción NTP 394 para medir la satisfacción laboral, se debe mencionar que esta escala requirió realizar un proceso de validez del

lenguaje y redacción de los ítems a través de la técnica de acuerdo entre jueces, con la finalidad de lograr una comprensión de los ítems por cualquier persona. Los instrumentos fueron utilizados según las instrucciones de uso que cada uno tiene. Cada uno de los participantes de esta investigación antes de diligenciar los instrumentos conoció y firmó un consentimiento informado, en el cual se estipuló el propósito y alcance de la investigación así como también su libre participación en el mismo, ya que a pesar de contar con la aprobación de la sede Nacional y Regional era de carácter voluntario.

### Caracterización de la población

El análisis descriptivo de la población permitió ver que de los 70 participantes en la presente investigación, el 64. 2% corresponde al género femenino y el 35. 7% al género masculino.

Con relación a la distribución por grupos de trabajo al que pertenecen los sujetos de estudio de la presente investigación y que en ICBF son 6 (Administrativo, Planeación y sistemas, Jurídico, Financiero, Asistencia técnica y Dirección), se pudo establecer que la mayor parte de estos pertenece al grupo de Asistencia técnica seguido del grupo administrativo y del grupo en que menos participación de sujetos se tuvo fue el de Dirección (ver tabla 1).

Tabla 1.

Distribución según grupo

Grupo	Frecuencia	Porcentaje
Asistencia técnica	20	28.6
Administrativo	16	22.9
Financiero	15	21.4
Jurídico	8	11.4
Planeación y sistemas	6	8.6
Dirección	5	7.1
Total	70	100

### Descripción variables de estudio

#### *Satisfacción laboral*

La información correspondiente a esta variable fue recolectada a través de la aplicación de la Escala General de Satisfacción NTP 394, la cual contiene tres dimensiones: Satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, y que en conjunto operacionalizan el constructo de satisfacción laboral, cuenta con una totalidad de 15 ítems, los cuales tienen una puntuación entre 1 y 7 en la que 1 es Muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 Moderadamente insatisfecho, 4 Ni Satisfecho ni insatisfecho, 5 Moderadamente satisfecho, 6 Satisfecho y 7 Muy satisfecho según elección del sujeto, así la puntuación mínima de un sujeto después de responder totalmente la escala sería de 15 puntos y la máxima de 105 puntos.

Con la finalidad de brindar una mayor claridad en los resultados se hizo necesario establecer unos rangos de puntuación del mismo tamaño según los intervalos estipulados por la escala así:

Tabla 2.

Intervalos mínimos y máximos de la Escala general de satisfacción.

Variable	Puntaje escala	Intervalos escala	Rangos de puntuación
Satisfacción general	Mínimo	Muy insatisfecho	1 -15
	15	Insatisfecho	16 – 30
		Moderadamente insatisfecho	31 – 45
		Ni Satisfecho/ Ni insatisfecho	46 – 60
	Máximo	Insatisfecho	61 – 75
		Moderadamente satisfecho	76 – 90
		Satisfecho	91 – 105

Con base en los estadísticos descriptivos, en relación a la variable de satisfacción general se obtuvo una media de 84.1, y valores: mínimo de 46 y máximo 105, por lo tanto se puede mencionar que servidores públicos y contratistas de la sede regional del ICBF Nariño se encuentran satisfechos respecto a la satisfacción laboral percibida, así mismo se puede observar que los datos no se alejan de la media y que se encuentran por debajo de la desviación estándar esperada para esta dimensión de la escala. (Ver tabla 3).

Tabla 3

Descriptivos satisfacción general

Variable	Media	Mínima	Máxima	Desviación Estándar
Satisfacción general	84.1	46	105	10.7

Con la finalidad de realizar un proceso de mayor rigor y exactitud en los resultados también fue necesario establecer rangos de puntuación del mismo tamaño para la dimensión de satisfacción extrínseca. (Ver tabla 4)

Tabla 4.

Intervalos mínimos y máximos satisfacción extrínseca.

Variable	Puntaje escala	Intervalo escala	Rangos de puntuación
Satisfacción extrínseca	Mínimo	Muy insatisfecho	8 – 13
	8	Insatisfecho	14 – 20
		Moderadamente insatisfecho	21 – 27
	Máximo	Ni Satisfecho/ Ni Insatisfecho	28 – 34
	56	Moderadamente satisfecho	35 – 41
		Satisfecho	42 – 48
		Muy satisfecho	49 – 56

En cuanto a la estadística descriptiva para la dimensión de satisfacción extrínseca percibida se encontró que existe una media de 45.5, con un valor mínimo de 18 y un máximo de 56, por lo cual se puede mencionar que los sujetos de estudio se encuentran satisfechos en tanto a los diferentes aspectos que hacen parte de esta dimensión como lo

son las condiciones físicas del trabajo, el ambiente con sus compañeros de trabajo, la relación con su superior inmediato, su salario, las relaciones entre dirección y los trabajadores de la empresa, el modo en que su empresa está siendo direccionada, su horario de trabajo y su estabilidad en el empleo, de acuerdo a sus respectivos intervalos. Así mismo la puntuación media obtenida en el estudio para satisfacción extrínseca se encuentra por encima de la media que la escala tiene para esta dimensión. (Ver tabla 5)

Tabla 5

Descriptivos satisfacción extrínseca

Variable	Media	Mínima	Máxima	Desviación Estándar
Satisfacción extrínseca	45.5	18	56	5.92

De igual forma se realizó con la satisfacción intrínseca obteniendo los intervalos para esta. (Ver tabla 6).

Tabla 6.

Intervalos mínimos y máximos satisfacción intrínseca

Variable	Puntaje escala	Intervalo escala	Rangos de puntuación
Satisfacción intrínseca	Mínimo	Muy insatisfecho	7
	7	Insatisfecho	49
		Moderadamente insatisfecho	0 - 7
	Máximo	Ni Satisfecho/ Ni Insatisfecho	7 - 14
	49	Moderadamente satisfecho	14 - 21
		Satisfecho	21 - 28
		Muy satisfecho	28 - 35

Por su parte para la satisfacción intrínseca percibida la estadística descriptiva nos da como resultados que existe una media de 38.6, con un valor mínimo de 25 y un máximo de 49, por lo cual se puede mencionar que la percepción que tienen los sujetos de estudio frente a la satisfacción intrínseca en la cual se agrupan los aspectos: libertad para elegir su propia forma de trabajo, reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho,

responsabilidad que se le ha asignado, la posibilidad de utilizar sus habilidades personales, sus posibilidades de ascender, la atención que se presta a las sugerencias que hace, las diferentes tareas que realiza en su trabajo, es satisfactoria de acuerdo a los intervalos de puntuación para esta dimensión. De igual forma se debe tener en cuenta que la media obtenida en el estudio para esta dimensión se encuentra por encima de la media estipulada por la escala. (Ver tabla 7).

Tabla 7.

Descriptivos satisfacción intrínseca

Variable	Media	Mínima	Máxima	Desviación Estándar
Satisfacción intrínseca	38.6	25	49	5.48

Satisfacción general por grupos

De acuerdo a la subdivisión administrativa que tiene la sede regional Nariño del ICBF en 6 grupos de trabajo, es necesario dar a conocer como se presentan los resultados de la satisfacción general, extrínseca e intrínseca en cada uno de los grupos de trabajo. Se resalta que el grupo dirección con una (media=91,8) y asistencia técnica (media= 89,4) obtuvieron las medias más alta para la satisfacción general en comparación con los otros 6 grupos, esto permite concluir que la satisfacción general percibida por los trabajadores de estos dos grupos es más alta que la de los otros grupos, más aun si se tiene en cuenta que estos valores están por encima de la media para la satisfacción general del total del censo. En contra parte el grupo financiero es el que obtuvo la menor (media = 76.2) por lo que se podría decir que es el que menor satisfacción general percibe. (Ver tabla 8).

Tabla. 8

Descriptivos satisfacción general por grupos

	Media	Mínima	Máxima	Desviación Estándar
Grupo dirección	91.8	67	101	12.5
Grupo asistencia técnica	89.4	76	105	7
Grupo administrativo	84.1	69	100	7.5
Grupo financiero	76.2	57	89	9
Grupo jurídico	81.5	63	89	7.7

Grupo planeación y sistemas	83.2	46	96	17.2
-----------------------------	------	----	----	------

Respecto a la satisfacción extrínseca se obtuvieron los resultados por cada grupo resaltando las medias de los grupos dirección (media=49.8) y asistencia técnica (media=48.5) como aquellos que superan la media establecida (media=45.5) para satisfacción extrínseca total, y que también tienen la más alta percepción de satisfacción extrínseca, siendo para el primero muy satisfactoria y para el segundo satisfactoria de acuerdo a los intervalos establecidos para esta satisfacción. (Ver tabla 9)

Tabla 9.

Descriptivos satisfacción extrínseca por grupos

	Media	Mínima	Máxima	Desviación Estándar
Grupo dirección	49.8	42	53	4.2
Grupo asistencia técnica	48.5	41	56	3.79
Grupo administrativo	45	37	55	4.34
Grupo financiero	41.5	28	48	4.99
Grupo jurídico	45	38	48	2.92
Grupo planeación y sistemas	44	18	51	11.7

En relación a la satisfacción intrínseca se obtuvieron los resultados por cada grupo siendo las medias de los grupos dirección (media=42) y asistencia técnica (media=40.95) los que superan sustancialmente la media establecida (media=38.6) para satisfacción intrínseca total, y que también poseen la más alta percepción de satisfacción extrínseca, siendo para el primero muy satisfactoria y para el segundo satisfactoria de acuerdo a los intervalos estipulados para satisfacción intrínseca. (Ver tabla 10)

Tabla10.

Descriptivos satisfacción intrínseca por grupos

	Media	Mínima	Máxima	Desviación Estándar
Grupo dirección	42	25	48	8.58
Grupo asistencia técnica	40.95	34	49	3.51
Grupo administrativo	39.13	29	45	4.15

Grupo financiero	34.67	26	44	4.83
Grupo jurídico	36.5	25	41	5.15
Grupo planeación y sistemas	39.17	28	45	5.93

---

***Características del ambiente***

Para recolectar la información correspondiente a esta variable se utilizó el método del análisis ergonómico del puesto de trabajo, NTP 387, el cual realiza una evaluación de las condiciones del puesto de trabajo, a partir observaciones y entrevistas que buscan obtener una descripción sistemática y cuidadosa del puesto de trabajo. Si bien este método tiene definidos sus ítems, brinda la posibilidad de añadir o suprimir aquellos ítems que el estudio y analista lo requieran. Es así como se retomaron cuatro ítems para el estudio: Comunicación del trabajador y contactos personales, iluminación, ambiente térmico y ruido; en cada uno de ellos se calificó la percepción que tiene el analista sobre el puesto de trabajo en una escala de 1 a 5, en la que uno es la mejor condición para ese factor y cinco la menos favorable y la percepción del trabajador en una escala de 0 a 3 en la que tres es la mejor condición y cero la menos favorable.

La valoración general realizada por el analista en cuanto al factor comunicación y contactos personales dio como resultado que un 71.4% de trabajadores tienen una muy adecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores, y contrario a ello solo el 1.4% de los trabajadores presenta una inadecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores, lo que puede convertirse en una gran oportunidad para que el trabajo que realicen tenga una mayor fluidez y por ende menores contratiempos. Frente a la iluminación, el 41.43% de los trabajadores cuentan con una muy adecuada iluminación, según las mediciones realizadas por parte del analista con apoyo del luxómetro y teniendo en cuenta los intervalos de referencia; sin embargo, es alto el porcentaje 31.43% de puestos de trabajo que tienen una mala iluminación que para el caso según los intervalos se la considera como superior a la recomendada para los trabajos de oficina propios de la institución evaluada. Para realizar la evaluación del ambiente térmico en la organización por parte del analista se hizo necesario utilizar un termómetro que midiera la temperatura ambiente, así mismo fue necesario crear unos intervalos para ubicar los rangos de temperatura. Se debe resaltar que de cinco posibles intervalos solo se pudieron establecer datos en dos de ellos, el mayor porcentaje de puestos de trabajo se

encuentra en el intervalo la temperatura es mala con un 81.43% y por otra parte el intervalo la temperatura es muy adecuada con un 18.57%, lo que puede indicar de forma clara que la organización no cuenta con un ambiente térmico adecuado. En cuanto a la evaluación del ruido, esta se realizó a partir de la medición de los decibeles percibidos, mediante un sonómetro en cada uno de los puestos evaluados, y se crearon intervalos para su clasificación. De acuerdo a los datos obtenidos se puede mencionar que el mayor porcentaje de puestos de trabajo 77.1 cuenta con niveles de ruido que están dentro del umbral del sonido, es decir inferiores a 50 decibeles y solo un 1.43% se encuentra en el intervalo de decibeles 70 - 79 que impide hablar. Sin embargo también es importante resaltar el intervalo ubicado entre 50 y 69 decibeles 21.4% el cual se menciona como irritante, rango importante ya que son varios los colaboradores que podrían ser interrumpidos en su labor. (Ver tabla 11)

Tabla 11.

Valoración General de analista a ítems de la escala

Valoración analista comunicación y contactos personales a nivel general			
Puntaje	Enunciado	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy adecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores	50	71.4
2	Adecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores	17	24.3
3	Aceptable oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores	2	2.9
4	Inadecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores	1	1.4
5	Muy inadecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores	0	0
	Total	70	100
Valoración analista iluminación a nivel general			
1	Muy adecuada iluminación	29	41,43
2	Adecuada iluminación	9	12,86
3	Inadecuada iluminación	10	14,29

4	Muy Inadecuada iluminación	0	0
5	Mala iluminación.	22	31,43
	Total	70	100
Valoración analista ambiente térmico a nivel general			
1	La temperatura es Muy Adecuada.	13	18,57
2	La temperatura es Adecuada.	0	0
3	La temperatura es Inadecuada	0	0
4	La temperatura es Muy Inadecuada	0	0
5	La temperatura es Mala	57	81,43
	Total	70	100
Valoración analista ruido a nivel general			
1	Umbral de sonido < 50 db	54	77,1
2	Irritante 50 a 69 db	15	21,4
3	Impide hablar 70 a 79 db	1	1,43
4	Peligroso 80 a 99 db	0	0
5	Lesivo >100 db	0	0
	Total	70	100

Por su parte los datos de la evaluación general realizada por el trabajador, frente al factor comunicación y contactos personales se conoce que el 57.14% lo perciben como adecuado, y otro porcentaje importante 37.14 lo considera como muy adecuado por lo tanto se puede mencionar que existe una percepción de que si se puede presentar una comunicación con sus compañeros de trabajo así como también con sus superiores.

Respecto a la iluminación, el 57.1% de los trabajadores perciben la iluminación como adecuada y un 37.1% como muy adecuada, dejando un mínimo porcentaje de trabajadores 5.71% con una percepción como inadecuada, por lo cual se puede mencionar que según la percepción que tienen los trabajadores la iluminación con la que cuentan en las instalaciones no les genera inconvenientes. En tanto a la percepción del trabajador sobre el ambiente térmico en la organización se obtuvieron datos en los cuatro intervalos sin embargo es importante resaltar que un 58.6% y un 24.3% perciben que el ambiente térmico es adecuado y muy adecuado respectivamente, por lo cual se podría decir que frente a este

factor, la mayoría de los trabajadores se sienten a gusto y por ende no perciben dificultades para el normal desarrollo de sus actividades. En relación a la evaluación del ruido, los datos obtenidos indican que un 58.6% de los trabajadores perciben el ruido como adecuado y un 20% como muy adecuado sin embargo es importante resaltar que la percepción de un importante porcentaje de trabajadores 20% perciben que el ruido es inadecuado. (Ver tabla 12)

Tabla 12.

Valoración General del trabajador a ítems de la escala

Valoración trabajador comunicación y contactos personales a nivel general			
Puntaje	Enunciado	Frecuencia	Porcentaje
0	Muy adecuado	26	37.14
1	Adecuado	40	57.14
2	Inadecuado	4	5.71
3	Muy Inadecuado	0	0
	Total	70	100
Valoración trabajador iluminación a nivel general			
0	Muy adecuado	26	37.1
1	Adecuado	40	57.1
2	Inadecuado	4	5.71
3	Muy Inadecuado	0	0
	Total	70	100
Valoración trabajador ambiente térmico a nivel general			
0	Muy adecuado	17	24.3
1	Adecuado	41	58.6
2	Inadecuado	10	14.3
3	Muy Inadecuado	2	2.86
	Total	70	100
Valoración trabajador ruido a nivel general			
0	Muy adecuado	14	20
1	Adecuado	41	58.6
2	Inadecuado	14	20

3	Muy Inadecuado	1	1.43
	Total	70	100

A continuación se dan a conocer los resultados descriptivos de la media, puntaje mínimo, máximo y desviación estándar encontrados en cada los grupos de trabajo Grupo dirección (GD), Grupo asistencia técnica (GAT), Grupo administrativo (GA), Grupo financiero (GF), Grupo jurídico (GJ), Grupo planeación y sistemas (GPS), así mismo la valoración del analista (VA), y la valoración del trabajador (VT),

En cuanto a la los datos descriptivos de la valoración del analista referente al ítem comunicación del trabajador y contactos personales se puede observar que la media más alta la obtuvieron los grupos administrativo con 1.44 y el grupo asistencia técnica con 1.35, los cuales se acercan al intervalo de rango adecuado. Para la valoración del trabajador a este mismo ítem existe una media de 0.38 en el grupo jurídico siendo esta, más cercana a muy adecuado y en el grupo administrativo con 1.06 la más alta ubicada en el rango de intervalo adecuado. En relación a la valoración del analista para el ítem iluminación, los grupos jurídico con 3.13, planeación 2.83 y financiero con 2.73 son los que reflejan las medias más altas de las puntuaciones y cercanas al intervalo inadecuada iluminación. Para este mismo ítem la valoración dada por el trabajador muestra que el grupo asistencia técnica es el que mayor media refleja con 0.85 valor cercano al rango iluminación adecuada. En tanto a la valoración del analista del ítem ambiente térmico, la mayoría de los grupos obtienen medias cercanas a los intervalos inadecuado ambiente térmico y muy inadecuado ambiente térmico las que mayores puntuaciones obtuvieron fueron los grupos jurídico y planeación con una media de 5 cada uno. Frente a este mismo ítem la valoración del trabajador dejó como resultado una media de 0.85 para el grupo asistencia técnica y de 1.5 para el grupo financiero siendo estos los más cercanos a los intervalos muy adecuado y adecuado respectivamente. La valoración dada por el analista al ítem ruido obtuvo como resultado que los grupos financiero y jurídico con una media de 1 son los que más cercanos se encuentran al intervalo umbral de sonido menor a 50 decibeles, por su parte el grupo administrativo se encuentra entre el umbral de sonido irritante y el que impide hablar con una media de 1.5. La valoración dada por el trabajador a este ítem da como resultado que el

grupo dirección con una media de 1.4 es el más alejado al intervalo umbral de sonido <50 decibeles que se considera el más óptimo. (Ver tabla 13)

Tabla 13.

Descriptivos de ítems del método del análisis ergonómico del puesto de trabajo por grupos de trabajo

Valoración analista Comunicación del trabajador y contactos personales					
Grupo	Valoración	Media	Mínima	Máxima	Desviación Estándar
GD	VA	1.4	1	2	0.49
GAT	VA	1.35	1	3	0.57
GA	VA	1.44	1	4	0.86
GF	VA	1.4	1	2	0.49
GJ	VA	1.13	1	2	0.33
GPS	VA	1.17	1	2	0
Valoración trabajador Comunicación del trabajador y contactos personales					
GD	VT	0.8	0	1	0.40
GAT	VT	0.55	0	2	0.59
GA	VT	1.06	0	2	0.56
GF	VT	0.67	0	1	0.47
GJ	VT	0.38	0	1	0.48
GPS	VT	0.50	0	1	1
Valoración analista Iluminación					
Grupo	Valoración	Media	Mínima	Máxima	Desviación Estándar
GD	VA	2	1	5	1.55
GAT	VA	2.3	1	5	1.52
GA	VA	3	1	5	1.70
GF	VA	2.73	1	5	1.77
GJ	VA	3.13	1	5	1.90
GPS	VA	2.83	1	5	2
Valoración trabajador Iluminación					
GD	VT	0.6	0	1	0.49
GAT	VT	0.85	0	2	0.73
GA	VT	0.56	0	1	0.50
GF	VT	0.67	0	1	0.47

*Características del ambiente y satisfacción laboral 40*

GJ	VT	0.63	0	1	0.48
GPS	VT	0.67	0	1	0
Valoración analista Ambiente térmico					
Grupo	Valoración	Media	Mínima	Máxima	Desviación Estándar
GD	VA	4.2	1	5	1.60
GAT	VA	4	1	5	1.73
GA	VA	3.50	1	5	1.94
GF	VA	4.73	1	5	1
GJ	VA	5.	5	5	0
GPS	VA	5	5	5	0
Valoración trabajador Ambiente térmico					
GD	VT	1	0	2	0.63
GAT	VT	0.85	0	2	0.57
GA	VT	0.81	0	2	0.73
GF	VT	1.5	1	3	0.72
GJ	VT	0.63	0	2	0.70
GPS	VT	1	0	2	0.63
Valoración analista Ruido					
Grupo	Valoración	Media	Mínima	Máxima	Desviación Estándar
GD	VA	1.2	1	2	0.40
GAT	VA	1.3	1	2	0.46
GA	VA	1.50	1	3	0.61
GF	VA	1.13	1	2	0.34
GJ	VA	1	1	1	0
GPS	VA	1	1	1	0
Valoración trabajador Ruido					
GD	VT	1.4	1	2	0.49
GAT	VT	1	0	2	0,71
GA	VT	1.06	0	2	0.66
GF	VT	1	0	3	0.89
GJ	VT	0.88	0	1	0.33
GPS	VT	1	1	1	0

## Análisis correlacional

### Prueba de normalidad de datos

Para realizar el análisis de la información de correlaciones, fue necesario determinar la prueba estadística que se adecuaba al estudio y por ende establecer o no, la relación entre las variables. Se utilizó el programa SPSS con el cual se analizaron los datos mediante la prueba Kolmogorov-smirnov adecuada para poblaciones superiores a 50 sujetos y que se aplicó a la variable satisfacción y sus sub escalas (satisfacción intrínseca y extrínseca) y con la cual se pudo establecer que la satisfacción intrínseca tiene una significancia de 0.023 P valor < a 0.05 y la satisfacción extrínseca 0.002 P valor < 0.05, es decir que no existe una distribución normal en los datos para estas dos, por lo cual se utilizara el coeficiente de correlación de Spearman. Por otra parte si existe una distribución normal en los datos para satisfacción total con una significancia 0.09 P valor > 0.05 por lo tanto será utilizado el coeficiente de correlación de Pearson. Ver (Tabla 14)

Tabla. 14

Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov

	Estadístico Kolmogorov-smirnov	Significancia (bilateral)
Satisfacción intrínseca	.115	.023
Satisfacción extrínseca	.138	.002
Satisfacción total	.97	.099

### Correlación entre variables de estudio

Para obtener los resultados del censo poblacional se utilizaron las puntuaciones directas de cada uno de los instrumentos utilizados y que correspondían a un número, con su respectivo significado interpretativo.

La escala general de satisfacción utilizada para medir satisfacción laboral cuenta con un alfa de cronbach de 0.86 en sus 15 ítems, la sub escala satisfacción intrínseca con 0.81 en sus 7 ítems y la sub escala de satisfacción extrínseca con 0.71, lo que demuestra una alta confiabilidad en los datos.

Teniendo en cuenta que los datos obtenidos en las pruebas de normalidad de la prueba Kolmogorov – Smirnov, dan como resultado la normalidad de estos en lo referente a

satisfacción general, se trabajó el análisis correlacional con el coeficiente de correlación de Pearson de acuerdo a las hipótesis que se plantearon en el estudio.

H<sub>i</sub>: A mayor adecuación de las características del ambiente de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, mayor satisfacción laboral percibida en servidores públicos y contratistas.

H<sub>o</sub>: Las características del ambiente de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño y la satisfacción laboral en los servidores públicos y contratistas Regional Nariño no se relacionan.

H<sub>a</sub>: A mayor adecuación de las características del ambiente de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, menor satisfacción laboral percibida en servidores públicos y contratistas.

Teniendo en cuenta que los datos para la variable satisfacción general presentan una distribución normal, se trabajó el análisis correlacional usando el coeficiente de correlación de Pearson, y se obtuvo como resultado que las variables de estudio no guardan una correlación ya que para que esta sea significativa los valores deberían ser menores a 0.05 y en ninguno de los ítems se presenta esa situación, por lo tanto se rechaza la H<sub>i</sub>, ya que su valor no es significativo. (Ver Tabla 15)

Tabla 15

Correlación Pearson Satisfacción General

Variables		Características del ambiente							
		VAC C	VTC C	VA I	VT I	VAA T	VTA T	VA R	VTR
Satisfacción general	R	0.32	-.149	0.3	-	-0.29	-2.17	0.06	-
	Pearso			2	158				0.68
	n								
	Sig.	0.79	0.21	0.7	0.1	0.81	0.71	0.59	0.57
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

Nota: Valoración analista comunicación y contactos personales (VACC), Valoración trabajador comunicación y contactos personales (VTCC), Valoración analista iluminación (VAI), Valoración trabajador iluminación (VTI), Valoración analista ambiente térmico (VAAT), Valoración trabajador ambiente térmico (VTAT), Valoración analista ruido (VAR), Valoración trabajador ambiente térmico (VTR)



## **DISCUSION**

La literatura revisada durante el desarrollo de esta investigación da cuenta por parte de diferentes autores de la relación existente entre ciertas características del ambiente, algunas de ellas abordadas en esta investigación y la satisfacción laboral. Sin embargo, y a la luz de los resultados que se obtuvieron en el presente estudio después de la aplicación de los instrumentos y el uso de las pruebas estadísticas, no se hace visible una relación entre las variables de estudio.

No obstante, sería inadecuado rechazar del todo, la hipótesis de trabajo planteada, así mismo aceptar la hipótesis nula en la cual se menciona que las características del ambiente de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño y la satisfacción laboral en los servidores públicos y contratistas Regional Nariño no se relacionan, ya que es posible que si exista una relación entre ellas, pero que en esta investigación no se ha observado, debido a que no se tuvo en cuenta algunas variables que pudieron afectar los datos analizados y por ende los resultados del mismo, como por ejemplo el tamaño del censo poblacional y la restricción del rango de las variables por efecto de techo, debido a la no discriminación de los resultados hacia puntuaciones superiores y que en la mayoría de los datos arrojados en este estudio se presentaron puntuaciones altas en un mismo aspecto en varios de los trabajadores de ICBF, lo cual está directamente relacionado con la debilidad en la potencia estadística del estudio que afectaría las inferencias que se puedan realizar en este. Sin embargo es importante resaltar que situaciones como el temor que tuvieron varios trabajadores frente a la probabilidad de que se conocieran sus respuestas ya que tenían que firmar el formato de consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos, pudo convertirse en uno de los aspectos que influyo en la no variabilidad de los datos y de que se presentara la restricción de rango por efecto de techo, encontrando valores por encima de las medias esperadas en cada una de las variables de estudio, ya que varios de ellos pudieron errar su respuestas, contestando de forma diferente a como piensan en realidad respecto a las situaciones que se viven en la sede administrativa del ICBF. Esto podría corroborar la cultura que se vive en esta organización, teniendo en cuenta los resultados de un estudio anteriormente realizado por personal de la misma, en el cual se mencionan dificultades en la comunicación entre compañeros y superiores, horarios de trabajo

extendidos, duplicación en la carga laboral y la falta de reconocimiento por parte de los demás frente al trabajo desarrollado.

El objetivo general de este estudio fue determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y las condiciones del ambiente en servidores públicos y contratistas de la sede Regional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, partiendo de investigaciones anteriormente desarrolladas por Zwetsloot y Pot (2004 citados en Leal & Rojas, 2012 a) quienes en su modelo, denominado modelo de Zweslot y Pot, mencionan la necesidad de conocer, analizar y controlar, en lo posible aquellos elementos que hacen parte del entorno físico, social y relacional de las organizaciones, así como también la necesidad de diagnosticar a nivel general el estado de condiciones de salud de sus trabajadores y la relación que la organización establece con su entorno.

Referente a lo mencionado en el anterior modelo, la presente investigación en primer lugar da respuesta a la necesidad de conocer los elementos del entorno físico de la organización, en este caso las características del ambiente analizadas, y segundo, el no poder establecer una relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores que conforman la organización y las características del ambiente estudiadas, también se convierte en un aporte para tener en cuenta frente a una posible toma de decisiones, cambios o ajustes que se pretendan realizar en la organización.

La presente investigación si bien no se diseñó para establecer la influencia de la organización sobre el individuo en su compromiso o involucramiento con el trabajo, si muestra diferencias en los datos, claro está, con las limitantes de mínima variabilidad de los datos, respecto a la hipótesis planteada en el estudio realizado por Moynihan y Pandey (2007 citados en Gamboa et.; al 2010), en la cual mencionan que las organizaciones tienen mucha más influencia en la satisfacción laboral del individuo que en su compromiso o en su involucramiento con el trabajo, ya que según los datos obtenidos no se puede hablar de una relación entre las características del ambiente y la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de la sede del ICBF Regional Nariño, puesto que el intervalo de confianza fue inferior al 95%. Sin embargo esto no se puede tomar como una razón para aceptar la hipótesis nula, por lo que se necesitaría incluir otros aspectos adicionales en las variables trabajadas para poder obtener resultados más concluyentes.

Por otra parte y siendo congruentes con los resultados obtenidos en la presente investigación Warr (1999 citado por Morales, Magaña & Surdez 2010) mencionan que al realizar un análisis de diversos estudios de carácter nacional e internacional sobre satisfacción laboral, en general se observa que en la mayoría de ellos, la gente se declara satisfecha o muy satisfecha con su vida laboral. Sin embargo, hay autores que indican que estos resultados positivos deben ser revalorizados, puesto que al llevar a cabo análisis más minucioso sobre ciertos aspectos específicos y centrales de la actividad laboral, el grado de satisfacción es notablemente menor. Situación que se pudo presentar en el desarrollo de esta investigación, la cual requiere de una evaluación mucho más precisa teniendo en cuenta que los aspectos incluidos en una de las variables de estudio, particularmente en las características del ambiente, solo se tuvieron en cuenta cuatro aspectos, que claro está al inicio de la investigación se determinaron como los de mayor pertinencia para evaluar en el contexto de la Sede Administrativa del ICBF Regional Nariño.

En cuanto a los objetivos específicos, en uno de ellos se planteó conocer la relación entre la comunicación del trabajador y contactos personales con la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, al respecto y según el análisis de los datos no se presentaría una relación entre estos, ya que la significancia para su respectivo coeficiente de correlación tiene un p valor ( $> 0.05$ ). Estos resultados no son respaldados por lo que mencionan Ramos, Saravia & Gomez (2012), quienes en su estudio afirman que la satisfacción laboral va a estar relacionada con la comunicación entre compañeros y sus jefes. Así mismo, en el estudio realizado por (Navarro, et. al. 2010), se menciona que uno de los aspectos generadores de mayor satisfacción laboral son las relaciones humanas y los contactos sociales que tienen de forma habitual en su ambiente de trabajo, lo cual difiere de los resultados encontrados en la presente investigación.

Por su parte Frone y Major (1988 citados por Abrajan, Contreras & Montoya 2009) afirman que cuando se da una buena comunicación se produce mayor satisfacción laboral. Sin embargo, en esta investigación la información arrojada por los resultados estadísticos no muestra una relación que indique la presencia de una mayor satisfacción laboral cuando se presenta una buena comunicación; este evento, de no poder evidenciar concretamente una relación entre la comunicación del trabajador y contactos personales con la satisfacción

laboral podría estar supeditado a la restricción de rango por efecto de techo que se observa en el análisis de los datos, ya que estos tuvieron poca variabilidad.

En cuanto al objetivo que planteaba conocer la relación entre iluminación y la satisfacción laboral en los servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, Castaño et. al. 2010 refiere que los trabajadores para el desarrollo de su trabajo, prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o dañinos y una de las condiciones favorables es la iluminación. De igual forma el Observatorio de riesgos psicosociales en su ficha de prevención de factores psicosociales número dos de 2012, menciona que la iluminación es un estresor que puede generar tensión e insatisfacción laboral. Teniendo en cuenta lo anterior y a partir del análisis de los datos, no es claro llegar a establecer una relación entre iluminación y satisfacción laboral, no porque esta, no pueda existir, sino porque uno de los aspectos de la variable características del ambiente, en este caso la iluminación no presentó una variabilidad importante en los datos recolectados, lo que podría suponer que este aspecto en la sede administrativa del ICBF Regional Nariño se puede comportar como una constante, por ello si se va a incluir a la iluminación en futuras investigaciones, es prudente tener un mayor control sobre esta.

Para el objetivo que busca establecer la relación entre el ambiente térmico y la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, se podría decir a partir del análisis de los datos, que no existe una relación entre el ambiente térmico y la satisfacción laboral puesto que el valor de significancia para el coeficiente de correlación es de un p valor ( $> 0.05$ ). Resultado que difiere del publicado por el Ministerio de trabajo y promoción del empleo en el Boletín de economía laboral número 39 de 2008 en el cual se afirma que las condiciones del entorno son las más importantes para mejorar la satisfacción laboral. En el mismo sentido el (Observatorio de riesgos psicosociales et.; al 2012) define que el ambiente térmico sin un control, genera un esfuerzo añadido de atención y puede entorpecer el funcionamiento de las destrezas y capacidades psicofísicas del trabajador generando una insatisfacción laboral, hecho que no se puede corroborar bajo los datos encontrados en la investigación.

Por último, respecto al objetivo que buscaba establecer la relación entre el ruido y la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño, los datos establecerían la no relación entre las dos variables de estudio ya

que el valor de significancia para el coeficiente de correlación tiene un p valor ( $> 0.05$ ), frente a ello el (Observatorio de riesgos psicosociales et.; al 2012) manifiesta que la exposición al ruido puede, incidir negativamente en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, afirmación que no corresponde a los resultados que se obtuvieron en esta investigación, posiblemente debido a que el aspecto ruido perteneciente a la variable características del ambiente al parecer también se presenta como una constante en este estudio, lo cual pudo hacer que los datos que se obtuvieron no presenten variabilidad y por ende este presente el rango de restricción por efecto de techo.

Por otra parte, los datos descriptivos relacionados con las variables de estudio contienen información de interés sobre el comportamiento que tienen estas en un mismo entorno y que en este caso es el ICBF. Sin embargo es importante aclarar que en esta investigación no se pudo demostrar que los datos sean significativos, razón por la cual no se va a realizar un ejercicio de profundización frente a estos, ya que se estarían realizando inferencias o afirmaciones erradas.

En primer lugar, frente a la satisfacción general de todo el censo, se pudo encontrar una media superior a la media esperada por la escala, teniendo en cuenta lo mencionado por (Herzberg et al., s.f.) en tanto que la escala refleja la experiencia de los trabajadores respecto a la satisfacción laboral, se podría mencionar que servidores públicos y contratistas podrían tener una percepción satisfactoria respecto a su satisfacción laboral.

En cuanto a la satisfacción extrínseca se puede mencionar que la media encontrada para esta sub escala también puntuó por encima de la media esperada para la escala, lo que podría indicar que los servidores públicos y contratistas de ICBF regional Nariño, según lo estipulado por (Herzbert et al., s.f) contarían con factores que previenen la insatisfacción laboral como por ejemplo el estatus elevado, incremento del salario, horario de trabajo, relación directivo empleado entre otros. Así mismo en cuanto a la sub escala de satisfacción intrínseca la media es superior a la esperada para esta sub escala, si se tiene en cuenta lo mencionado por (Herzbert et al., s.f), en cuanto a que esta satisfacción contiene factores que determinan la satisfacción laboral, se podría mencionar que el tener valores superiores a la media esperada pudiera indicar que los servidores públicos y contratistas de la sede regional Nariño del ICBF cuentan en su entorno con factores que estarían afectando su satisfacción laboral, como por ejemplo: realizar exitosamente su trabajo, el

reconocimiento por parte de los directivos y sus compañeros, posibilidades de ascender, la atención a las sugerencias que se den y la posibilidad de elegir la forma en que trabaja.

Así mismo, en lo relacionado con la satisfacción extrínseca por grupos se puede mencionar que de igual forma como se presenta con la satisfacción general, son los grupos dirección y asistencia técnica aquellos que puntúan con las medias más altas y con una diferencia superior a la media esperada para esta, por lo que se podría mencionar que estos grupos son aquellos que pudieran contar con más factores de prevención frente a la insatisfacción laboral.

Por otra parte respecto a la satisfacción intrínseca por grupos, el grupo que cuenta con la media más baja es el financiero, sin embargo, este valor se encuentra por encima de la media esperada para esta satisfacción, por lo que se podría decir que los grupos de trabajo de la Sede Administrativa del ICBF Regional Nariño, cuentan con factores que pudieran determinar una mayor satisfacción laboral, según lo mencionado por (Hezberg et.,al).

Frente a la evaluación general realizada por el analista en tanto a la comunicación y contactos personales, se puede mencionar que servidores públicos y contratistas cuentan en un porcentaje alto con una muy adecuada oportunidad para comunicarse tanto con sus compañeros de trabajo, como con sus superiores. De igual forma respecto a este ítem, en la evaluación que realizó el trabajador se obtuvo una percepción adecuada en un porcentaje superior al cincuenta por ciento de los casos, lo cual es acorde a la percepción que tuvo el analista durante la evaluación de la comunicación que tienen los trabajadores en su lugar de trabajo.

Por otra parte la evaluación realizada por el analista a nivel general del ítem iluminación dio como resultado que un porcentaje importante de trabajadores cuenta con una iluminación adecuada, pero en contraste a ello, uno de los grupos con un porcentaje inferior pero no muy lejano al que puntuó como adecuado posee en su lugar de trabajo una mala iluminación, y que según lo publicado en el (Boletín de prevención de riesgos laborales de la asociación de empresarios de la zona norte de Madrid A.C.E.N.O.A, 2011) trabajar en condiciones no optimas de iluminación por exceso o carencia puede convertirse en un riesgo para la salud. Sin embargo, la evaluación realizada por el trabajador frente a la percepción que tiene de la iluminación en su lugar de trabajo, la mayoría del censo de

trabajadores del ICBF evaluados la menciono como muy adecuada y adecuada la iluminación y solo un mínimo porcentaje como inadecuada. Frente a estos datos es importante aclarar que a pesar de que un buen número de trabajadores de ICBF mencionaron sentirse a gusto con la iluminación está según el instrumento de medición, sobrepasaba o estaba por debajo de los valores recomendados, lo que pudiera afectar tanto a la salud física como mental de estas personas.

En referencia a la evaluación realizada por el analista sobre el ambiente térmico general, se pudo conocer que un alto porcentaje de puestos de trabajo tienen una temperatura según los rangos estipulados como mala y un porcentaje menor una temperatura adecuada. Por otra parte, en cuanto al ambiente térmico percibido por el trabajador se encontró que el mayor porcentaje del censo total calificó al ambiente térmico como muy adecuado y adecuado. Con base en las diferencias encontradas entre los datos del analista así como del trabajador se debe tener en cuenta lo manifestado por Perez (s.f) respecto a que existen factores diferentes a las características de cada trabajador como por ejemplo la ropa utilizada y que pueden influir en la sensación de ambiente térmico.

Finalmente frente al ruido la valoración del analista pudo establecer que en un muy alto porcentaje del censo total los niveles de ruido se encuentran dentro del umbral de sonido como muy adecuados, por su parte referente a este ítem la valoración de la percepción de los trabajadores es muy similar a la estipulada por el analista encontrándose de igual forma en los intervalos de muy adecuado y adecuado, con decibeles que según (Cañas *et. al* 2011) no afectaran su capacidad auditiva a corto, a medio y a largo plazo, sus niveles de estrés no aumentarían y las probabilidades de sufrir enfermedades cardiacas disminuirán. Sin embargo se debe tener en cuenta que el ruido, uno de los aspectos de las características del ambiente, en la sede Administrativa del ICBF Regional Nariño en el presente estudio se comportó como una constante lo cual pudo dificultar el establecimiento de una relación de este aspecto con la variable satisfacción laboral.

### **CONCLUSIONES**

El presente estudio no permitió establecer la relación entre las variables características del ambiente y satisfacción laboral debido a que no se tuvieron en cuenta otra serie de variables como por ejemplo la restricción de rango por efecto de techo, lo cual pudo impedir la medición y análisis más preciso del estudio.

Los aspectos iluminación y ruido que hacen parte de la variable características del ambiente, al parecer se comportan como una constante, por lo tanto estos pudieron afectar los datos y por ende el análisis realizado con la otra variable en estudio satisfacción laboral.

La teoría factorial de Herzberg incluida en el presente estudio y que soporta la variable satisfacción laboral, es pertinente para estudios de este tipo, ya que contiene características que están presentes en organizaciones como ICBF.

La presente investigación por ser un tema novedoso en cuanto a la evaluación de la correlación entre las dos variables de estudio, puede convertirse en un insumo para futuras investigaciones que busquen la relación de estas dos variables.

Los instrumentos utilizados para la recolección de la información NTP 387 y NTP 394 son pertinentes para la valoración de la información que se pretendía recolectar en el desarrollo de esta investigación, así mismo el poco tiempo que se emplea en el diligenciamiento de cada uno de ellos permite obtener una respuesta positiva por parte del trabajador sobre todo en espacios laborales en los que el tiempo vale mucho.

De acuerdo a los datos descriptivos se puede concluir que:

La satisfacción laboral percibida en la sede Regional Nariño, se puede calificar como adecuada, ya que en ninguno de los grupos se encontró reporte de una satisfacción general por debajo de los valores de la media.

La satisfacción intrínseca con cada uno de los ítems que la compone y que determina la satisfacción laboral tiene unos niveles superiores a la media esperada en todos los grupos de trabajo, por lo cual se obtienen niveles de satisfacción general importantes.

Los ítems de la escala general de satisfacción utilizados para medir el constructo de satisfacción laboral que presentaron una mayor puntuación según la calificación de la escala fueron el ambiente con sus compañeros de trabajo y la relación con su superior inmediato.

El promedio de lux medidos en el censo de la sede Regional Nariño se encuentra por encima de los valores recomendados para contar con una adecuada iluminación en un lugar de trabajo propio de ambientes de oficina, sobre todo en cuanto al exceso de estos en algunas áreas relacionadas con los grupos planeación y sistemas, administrativo y jurídico.

La cultura y la dinámica que caracteriza la sede Administrativa del ICBF podría haber influido en las respuestas que los trabajadores dieron durante el estudio.

## **RECOMENDACIONES**

Es necesario realizar investigaciones de este tipo teniendo en cuenta las variables que se utilizaron con la finalidad de poder obtener resultados que amplíen el conocimiento referente a esta materia.

En futuras investigaciones que incluyan las variables trabajadas en este estudio, se deben incluir otros aspectos de la variable características del ambiente, y que están disponibles en el instrumento NTP 387 ya que puede ser importante analizar en el contexto de la Sede Administrativa de la Regional Nariño ICBF.

Si se quiere realizar una investigación de características similares a la presente investigación, se recomienda, incluir al total de la población de la sede Administrativa del ICBF Sede Regional Nariño, con el fin de obtener mayor información y por lo tanto tener conclusiones que pudieran ser más sobresalientes.

Es muy importante realizar la validación del lenguaje de un instrumento tal como se realizó en esta investigación y que se va a utilizar en nuestro contexto, así el lenguaje sea igual al nuestro, ya que se pueden identificar y modificar algunos aspectos importantes y que de no hacerlo podrían provocar inconvenientes en la interpretación de lo que las personas responden y lo que el investigador finalmente busca conocer.

Aspectos como la iluminación y el ruido deben tener un mayor control durante la recolección de datos y se debe considerar su comportamiento al momento de realizar el análisis de los datos.

Para la medición de características del ambiente como la iluminación que puede estar afectada por otras variables, se recomienda que sean tomados los datos por los instrumentos, sin alterar el espacio o las condiciones del lugar de trabajo.

## REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J & Montoya S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa *Redalyc*, Recuperado el 15 de Marzo de 2015 del sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Asociación de empresarios de la zona norte de Madrid (2011). *Boletín de prevención de riesgos laborales* .Recuperado el 10 de marzo de 2015 del sitio Web A.C.E.N.O.M.A: [http://www.acenoma.org/riesgos\\_laborales.aspx](http://www.acenoma.org/riesgos_laborales.aspx)
- Alas, R. (2007). *El impacto de la satisfacción laboral de los empleados durante el proceso de cambio*. Recuperado el 10 de Junio de 2014 del sitio Web: [http://translate.google.com.co/translate?hl=es-419&sl=en&u=http://businessperspectives.org/journals\\_free/ppm/2007/PPM\\_EN\\_2007\\_04\\_Alas.pdf&prev=/search%3Fq%3DThe%2Bimpact%2Bof%2Bemployee%2Bparticipation%2Bon%2Bjob%2Bsatisfaction%2Bduring%2Bchange%26biw%3D1366%26bih%3D600](http://translate.google.com.co/translate?hl=es-419&sl=en&u=http://businessperspectives.org/journals_free/ppm/2007/PPM_EN_2007_04_Alas.pdf&prev=/search%3Fq%3DThe%2Bimpact%2Bof%2Bemployee%2Bparticipation%2Bon%2Bjob%2Bsatisfaction%2Bduring%2Bchange%26biw%3D1366%26bih%3D600)
- Andresen, M. Domsch, M. & Cascorbi, A. (2007). Recuperado el 10 de Junio de 2014, del sitio Web: [http://econpapers.repec.org/article/sprjlabre/v\\_3a28\\_3ay\\_3a2007\\_3ai\\_3a4\\_3ap\\_3a714-734.htm](http://econpapers.repec.org/article/sprjlabre/v_3a28_3ay_3a2007_3ai_3a4_3ap_3a714-734.htm).
- Aravena, M. S. & Pino, C. C. (2010). *Ergonomía: Impacto en la Productividad y satisfacción en los Trabajadores de Empresas Industriales*. Recuperado el 30 de Enero de 2014, del sitio Web de la Universidad Austral de Chile: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2010/fea663e/doc/fea663e.pdf>
- Barrios, D., Bermúdez, S., Coello, A., & Contreras, O. (2010). *Ingeniería del trabajo, Condiciones y medio ambiente de trabajo: ruido, iluminación y ventilación de la Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre*. Manuscrito no publicado Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre en Caracas, Venezuela.
- Beléndez, M. (2010). *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Aspectos conceptuales y metodológicos*. Recuperado el 8 de Septiembre de 2013, del sitio Web de la Universidad de Alicante: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/14032>

- Cañas, J. (2011). *Ergonomía en los sistemas de trabajo*. Recuperado el 19 de Octubre de 2013, del Sitio Web de la Unidad general de trabajadores: [www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/manual\\_estudio/Ergonomia2011.pdf](http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/manual_estudio/Ergonomia2011.pdf)
- Castro, M., Contreras, J., & Montoya. (2009 a). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Redalyc*, 14, 105-118. Recuperado del sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>.
- Castro, M., Contreras, J., & Montoya. (2009 b). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Redalyc*, 14, 105-118. Recuperado del sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>.
- Castro, M., Contreras, J., & Montoya. (2009 c). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Redalyc*, 14, 105-118. Recuperado del sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>.
- Castro, M., Contreras, J., & Montoya. (2009 d). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Redalyc*, 14, 105-118. Recuperado del sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Castro, M., Contreras, J., & Montoya. (2009 e). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Redalyc*, 14, 105-118. Recuperado del sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Castro, M., Contreras, J., & Montoya. (2009 f). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Redalyc*, 14, 105-118. Recuperado del sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Castro, M., Contreras, J., & Montoya. (2009 g). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Redalyc*, 14, 105-118. Recuperado del sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Cavalcante, J., (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahia Brasil). Recuperado el 10 de Julio de 2014 de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf;jsessionid=972BBD31DBC54E01A79BF84A844EBA1.tdx2?sequence=1>
- Cequea, M., Rodríguez C & Núñez, M. (2010). *Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones*. Recuperado el 20 de Agosto de 2013, del sitio

- Web de Archivo Digital UPM:  
[http://oa.upm.es/10151/1/INVE\\_MEM\\_2010\\_92921.pdf](http://oa.upm.es/10151/1/INVE_MEM_2010_92921.pdf)
- Chiang, M. Salazar, C. Huerta, P & Nuñez A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumento. *Universum [online]* 2008, vol.23 2 66 - 85
- Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*,12(16). Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>.
- García, M.R., Rubio, P.A. & Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Diversitas Perspectivas en psicología* 3, 301-315.
- Grandjean, E. (1998). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Ergonomía Fatiga general*. Recuperado el 18 de Agosto de 2013, del sitio Web del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf>
- Guerrero, J.C., Cañedo, R.A., Rubio, S.M. Cutiño, M.R. & Fernández, D.J. (2006). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *ACIMED*, 14, (4).
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral. *Trabajo de Investigación*. Recuperado el 8 de Julio de 2014 de: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª.ed.). México D.F, México: Mc Graw Hill.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2013). *Qué es el ICBF*. Recuperado el 10 de Agosto de 2013 del sitio Web del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EiInstituto>

- Instituto Nacional de Salud e Higiene en el trabajo. (1997). *Decreto*. Recuperado el 15 de Junio de 2014 del sitio Web del Instituto nacional de higiene en el trabajo: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/TextosLegales/RD/1997/486\\_97/PDFs/realdecreto4861997de14deabrilporelqueseestablecenlas.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/TextosLegales/RD/1997/486_97/PDFs/realdecreto4861997de14deabrilporelqueseestablecenlas.pdf)
- Instituto Nacional de Salud e Higiene en el trabajo. (2013). *Aviso legal*. Recuperado el 20 de Octubre de 2013 del sitio Web del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el trabajo: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=42387639e8b14110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Laurig, W. & Vedder, J. (1998). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Ergonomia Introducción*. Recuperado el 18 de Agosto de 2013, del sitio Web del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf>
- Leal, C. & Rojas, S. (2012 a). *Condiciones de trabajo saludables. Análisis de los estudios realizados en Colombia y Europa en el periodo 2002-2012*. Recuperado el 20 de septiembre de 2013 del sitio Web de la Universidad del Rosario: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/4316/1/52516974-2013.pdf>
- Leal, C. & Rojas, S. (2012 b). *Condiciones de trabajo saludables. Análisis de los estudios realizados en Colombia y Europa en el periodo 2002-2012. Condiciones de trabajo saludables. Análisis de los estudios realizados en Colombia y Europa en el periodo 2002-2012*. Recuperado el 20 de septiembre de 2013 del sitio Web de la Universidad del Rosario: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/4316/1/52516974-2013.pdf>
- Martínez, Á & Castañeda, D. (2006). Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Scielo*, 9, 77-85.
- Morales, N, Magaña, D & Surdez, E. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. Recuperado el 17 de Marzo de 2015, del sitio Web del Instituto Tecnológico de Sonora: [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010x.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf)

- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, 7, 001, pp. 43-57
- Navarro, E. - Llinares, C. & Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción* Volumen 9, 4 – 16.
- Observatorio de riesgos psicosociales (2012). *Ficha de prevención factores psicosociales: Medio ambiente físico de trabajo UGT*. Recuperado el 10 de Enero de 2014 del sitio Web del Observatorio de Riesgos Psicosociales: <http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas02%20Medio%20ambiente%20fisico%20del%20trabajo.pdf>
- Organización mundial de la salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*. Recuperado el 8 de Octubre de 2013, del sitio Web de la Organización Mundial de la Salud: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44466/1/9789243500249\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44466/1/9789243500249_spa.pdf)
- Ortega, Giménez, Palao & Sainz (2008). Diseño y validación de un cuestionario para valorar las preferencias y satisfacciones en jóvenes jugadores de baloncesto. *Cuadernos de psicología del deporte*. 2008, 8, 39-58. Recuperado del sitio web: <http://revistas.um.es/cpd/article/view/54281>
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (s.f). Satisfacción laboral. Escala general de Satisfacción. Recuperado el 18 de Junio de 2014, del sitio Web del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)
- Persad, E., & Carrasquero, E. (2008). Ergonomía y satisfacción laboral en los funcionarios públicos del sector penitenciario, del Municipio de Maracaibo del Estado de Zulia. *Forum Humanes Revista de Investigación*, 1.
- Peiró, J.M. & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Síntesis.
- Ramos, M Saravia C & Vega V (2012). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos de la ciudad autónoma de buenos aires*.

- Recuperado el 20 de Marzo de 2015, del sitio Web de la Universidad Falavoro:  
[http://200.123.150.149/favaloro/bases/Ramos\\_yOtros\\_ENFERMERIA\\_8293.pdf](http://200.123.150.149/favaloro/bases/Ramos_yOtros_ENFERMERIA_8293.pdf)
- Redondo, P. (2004). *Curso de Gestión Local de Salud para Técnicos del Primer Nivel de Atención, Salud ambiental*. Recuperado el 4 de Octubre de 2013, del sitio Web del Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social CENDEISS: <http://www.cendeiss.sa.cr/cursos/decimasaludocupacional.pdf>.
- Schvarstein, L. (1999). La práctica del análisis organizacional en contextos específicos  
Recuperado el 12 de Octubre de 2013, del sitio web:  
<http://www.econ.uba.ar/www/institutos/admin/ceo/simposio99/schvarstein.htm>
- Singleton, (1998). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Ergonomía* Naturaleza y objetivos de la ergonomía. Recuperado el 18 de Agosto de 2013, del sitio Web del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo:  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf>
- Vargas, J. & Guillén, I. (2004) *Procesos de transformación estratégica y evolución de las organizaciones*. Recuperado el 12 Octubre de 2013, del sitio Web de la Universidad Escuela de Administración de Negocios:  
<http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/view/306/295>
- Villamil, O. & Sanchez, W. (2013, 21 de Mayo). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma. *Innovare Revista de ciencia y tecnología.1*, Numero 1. Recueperado 06 Julio de 2014, de  
<http://www.unitec.edu/innovare/?p=63>
- Vincenti, R & Figueroa, N. (2011). *Muestreo por conveniencia*. Recuperado el 13 Julio de 2014, del sitio Web: slideshare.net: <http://es.slideshare.net/selene1524/muestreo-por-conveniencia>
- Wright, B.& Davis, B. (2003) *Satisfacción en el trabajo, en el sector público*. El papel del entorno de trabajo. Recuperado del sitio Web:  
<http://arp.sagepub.com/content/33/1/70.short>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Consentimiento informado*

Apreciado Servidor Público o Contratista por medio del presente documento solicito a usted su participación de forma de forma libre y voluntaria en la investigación “**Relación entre características del ambiente y satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de ICBF Regional Nariño**” el cual tiene por objetivo **Establecer la relación entre las características del ambiente y la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de la sede administrativa del ICBF Regional Nariño**, y que yo: **LUIS FERNANDO RODRIGUEZ GUTIERREZ** Estudiante Egresado del Programa de Psicología de la Universidad de Nariño he presentado como trabajo de grado, una vez terminado el proceso de práctica profesional en la Sede Administrativa de la Regional Nariño ICBF. Para realizar la investigación, se hace necesaria la aplicación de 2 instrumentos: (La Norma NTP 387 Evaluación de las condiciones de trabajo: método del análisis ergonómico del puesto de trabajo y la Norma NTP 394 Satisfacción laboral: Escala general de Satisfacción) y cuya aplicación se llevara a cabo en el mes de Febrero de 2015, en cada uno de los puestos de trabajo de Servidores públicos y contratistas de la Sede Administrativa Regional Nariño.

La actual investigación se regirá bajo los parámetros que establece el código deontológico y bioético del Psicólogo (Ley 1090 de 2006) respetando su bienestar como persona, en ese orden de ideas, usted podrá retirarse de ésta en el momento en que decida sin ninguna repercusión, de igual forma se da a conocer que los instrumentos a aplicar son de carácter anónimo y las respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, agradezco su participación voluntaria y el respectivo diligenciamiento de los instrumentos.

Si decide participar por favor, escriba sus datos personales a continuación:

Yo, \_\_\_\_\_  
identificado (a) con Cedula de Ciudadanía N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, expreso mi deseo de participar de forma libre en la presente investigación en las fechas y lugares previstos.

Para constancia se firma en San Juan de Pasto a los \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma Servidor Público o Contratista

\_\_\_\_\_  
C.C



**ITEM COMUNICACIÓN DEL TRABAJADOR Y CONTACTOS PERSONALES**

Según la el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del trabajo de España, la comunicación del trabajador hace referencia a las oportunidades que los trabajadores tienen para comunicarse con sus superiores u otros compañeros de trabajo. De igual forma como lo afirma Saltos de Idrovo (2004), “La comunicación se entiende como el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de información que se dan dentro de la organización con sus miembros y la sociedad, con la finalidad de influir en las opiniones, actitudes, relaciones y conductas de éstos, para respaldar así el logro de sus objetivos acrecentando de una u otra forma la productividad.

	Valoración del analista				
<b>Comunicación del trabajador y contactos personales</b>	1	2	3	4	5

1. Muy adecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores
2. Adecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores
3. Aceptable oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores
4. Inadecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores
5. Muy inadecuada oportunidad para comunicarse con sus compañeros y superiores.

Valoración trabajador			
++	+	-	-

- ++ = Muy adecuado (0)
- + = Adecuado (1)
- = Inadecuado (2)
- = Muy Inadecuado (3)

**COMENTARIOS:**

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_
- d) \_\_\_\_\_

**RECOMENDACIONES:**

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_
- d) \_\_\_\_\_

**FICHA RESUMEN**

<b>Comunicación del trabajador y contactos personales</b>	
Analista: <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> Trabajador:

### ITEM ILUMINACIÓN

Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño, Rodríguez y Fernández (2006) mencionan que la iluminación, es uno de los factores más importantes en un centro de trabajo, ya que una iluminación correcta permite al trabajador realizar su labor en un ambiente confortable y seguro. Por lo tanto el exceso como la escasez de esta, expone al trabajador a los accidentes de trabajo o a ciertas patologías de tipo visual.

Con base en la resolución 2400 del Ministerio la iluminación en los ambientes se debe tener en cuenta los valores mínimos requeridos y en el ICBF Regional por el desarrollo de actividades se tendrán en cuenta los dos siguientes valores:

Cuando se necesita diferenciación moderada de detalles, la intensidad de la iluminación será de 300 a 500 Lux.

Trabajo regular de oficina, con intensidad de iluminación de 1.500 lux.

	Valoración del analista				
Iluminación	1	2	3	4	5

1. Muy adecuada iluminación
2. Adecuada iluminación
3. Inadecuada iluminación
4. Muy Inadecuada iluminación
5. Mala iluminación

Valoración trabajador			
++	+	-	--

- ++ = Muy adecuado (0)
- + = Adecuado (1)
- = Inadecuado (2)
- = Muy Inadecuado (3)

#### COMENTARIOS:

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

#### RECOMENDACIONES:

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

#### FICHA RESUMEN

Iluminación	
Intensidad luminosa _____ lux	Valor recomendado _____ lux
Deslumbramientos: <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> Algunos	<input type="checkbox"/> Muchos
Analista: <input type="checkbox"/>	Trabajador: <input type="checkbox"/>

**ITEM AMBIENTE TERMICO**

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT menciona que al hablar del ambiente térmico se hace referencia al valor de las diferentes variables termohigrométricas como por ejemplo: temperatura y ventilación, combinadas con la intensidad de la actividad que se realiza en el trabajo, la vestimenta, y aquellas características individuales de los trabajadores. Se debe tener en cuenta que aunque el ambiente térmico del lugar de trabajo, no sea extremo, puede influir de forma negativa en el bienestar de los trabajadores. Barrios (2010) menciona que la temperatura con la que el ser humano se siente más cómodo es de 20° C. El INSHT menciona que locales o espacios en donde se realicen trabajos sedentarios propios de oficinas o similares la temperatura estará comprendida entre 17 y 27° C y en los que se realicen trabajos ligeros estará comprendida entre 14 y 25° C.

	Valoración del analista				
<b>Ambiente térmico</b>	1	2	3	4	5

1. La temperatura es Muy Adecuada.
2. La temperatura es Adecuada.
3. La temperatura es Inadecuada
4. La temperatura es Muy Inadecuada
5. La temperatura es Mala

Valoración trabajador			
++	+	-	-

- ++ = Muy adecuado (0)
- + = Adecuado (1)
- = Inadecuado (2)
- = Muy Inadecuado (3)

**COMENTARIOS:**

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

**RECOMENDACIONES:**

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

**FICHA RESUMEN**

Ambiente térmico			
Media _____ ° C			Medidas de temperatura (°C)
Velocidad aire _____ m/s			sentado _____ de
pie			cabeza _____
Analista: <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	pies		<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> Trabajador:

**ITEM RUIDO**

Según (Barrios *et al.*, 2010) a nivel ocupacional el ruido puede definirse como el sonido que a raíz de sus características especiales no es deseado generando posibles daños a la salud. En ese orden de ideas la Organización internacional del trabajo (OIT) menciona que la exposición a ruido en un lugar de trabajo puede tener como consecuencia la disminución de la coordinación y concentración, aumentar la tensión, provocar trastornos cardíacos, de estómago, nerviosos, insomnio, cansancio; disminución de la productividad y aumento del ausentismo.

El nivel de ruido que permiten las normas sobre ruido de la mayoría de los países según la OIT, es por lo general, de **85-90 dB** durante una jornada laboral de ocho horas. Si al ubicarse a distancia de un brazo del compañero de trabajo, no se puede hablar en un tono normal, y se debe gritar para poderse comunicar con este, quiere decir que el nivel de ruido de su lugar de trabajo es demasiado elevado.

Ruido	Valoración del analista				
	1	2	3	4	5

1 Umbral de sonido < 50 db  
 2. Irritante 50 a 69 db  
 3. Impide hablar 70 a 79 db  
 4. Peligroso 80 a 99 db  
 5. Lesivo >100 db

Valoración trabajador			
++	+	-	-

++ = Muy adecuado (0)  
 + = Adecuado (1)  
 - = Inadecuado (2)  
 - - = Muy Inadecuado (3)

COMENTARIOS:

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

RECOMENDACIONES:

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

**FICHA RESUMEN**

Ruido	
Estimación o medición	Nivel de ruido: _____ dB (A)
Demandas de trabajo:	
Comunicación verbal <input type="checkbox"/>	Concentración: <input type="checkbox"/>
Analista: <input type="checkbox"/>	Trabajador: <input type="checkbox"/>

**Anexo 3**

**NORMA NTP 394 Del Instituto Nacional de Higiene y del Trabajo (INSHT) Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción**

Fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

**Atendiendo a cómo usted se siente respecto a** distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho) por favor marque con una **X** aquella casilla que mejor represente su parecer en cada uno de los siguientes 15 ítems:

ITEMS	Muy Insatisf echo	Insatisf echo	Moder ada- mente Insatisf echo	Ni Satisf cho  Ni Insatisf echo	Moder ada- mente  Satisf cho	Satisf cho	Muy Satisf cho
1. <b>Condiciones físicas del trabajo.</b> (Espacio, limpieza, iluminación temperatura, ventilación, ruido, entorno).							
2. <b>Libertad para elegir su propia forma de trabajo.</b>							
3. <b>El ambiente con sus compañeros de trabajo</b>							
4. <b>Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.</b>							

<b>5. La relación con su superior inmediato.</b>							
<b>6. Responsabilidad que se le ha asignado.</b>							
<b>7. Su salario</b>							
<b>8. La posibilidad de utilizar sus habilidades personales.</b>							
<b>9. Relaciones entre dirección y trabajadores en su empresa.</b>							
<b>10. Sus posibilidades de ascender.</b>							
<b>11. El modo en que su empresa está siendo direccionada.</b>							
<b>12. La atención que se presta a las sugerencias que hace.</b>							
<b>13. Su horario de trabajo.</b>							
<b>14. Las diferentes tareas que realiza en su trabajo.</b>							
<b>15. Su estabilidad en el empleo.</b>							

**Gracias por su colaboración!**

## Anexo 4

### Declaración juramentada uso de instrumentos

The image shows three sequential screenshots of the INSHT website. The top screenshot displays the main navigation menu and a search bar. The middle screenshot shows a legal notice regarding the use of information on the website. The bottom screenshot shows a copyright warning and a disclaimer regarding the use of hyperlinks.

**Legal Notice:**

Por favor lea atentamente la siguiente información. El acceso a la información facilitada en estas páginas supone la aceptación de las siguientes condiciones.

Con las presentes páginas, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) pretende fomentar el acceso del público a la información relativa a sus iniciativas. Nuestro objetivo consiste en velar por la actualidad y exactitud de dicha información. Trataremos de corregir los errores que se nos señalen.

No obstante, el ONCT no asume responsabilidad alguna en relación con el material incluido en estas páginas. Dicho material:

- consiste únicamente en información de carácter general que no aborda circunstancias específicas relativas a personas u organismos concretos;
- no ofrece necesariamente información exhaustiva, completa, exacta o actualizada;
- contiene en algunas ocasiones enlaces a páginas externas sobre las que los servicios del INSHT no tienen control alguno y respecto de las cuales declinan toda responsabilidad;
- no ofrece asesoramiento profesional o jurídico (si desea efectuar una consulta de este tipo, diríjase siempre a un profesional debidamente cualificado, Servicio de Prevención, etc.).

Téngase en cuenta que no puede garantizarse que un documento disponible en línea reproduzca exactamente un texto adoptado oficialmente. Así pues, únicamente se consideran auténticos los textos legales publicados en las ediciones impresas del Boletín Oficial del Estado (BOE) o del Diario Oficial de la Unión Europea.

**Copyright Warning:**

©INSHT. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente y no se alteren los contenidos, salvo que se indique lo contrario.

En aquellos casos en que sea necesaria una autorización previa (\*) para la reproducción o el uso de datos textuales o multimedia (sonidos, imágenes, programas, etc.), dicha autorización cancelará la autorización general antes citada y su trasgresión dará lugar a que se emprendan las acciones legales pertinentes.

Los usuarios y, en general, aquellas personas que se propongan establecer un hiperenlace entre su página Web y la del INSHT deberán cumplir las condiciones siguientes:

- el hiperenlace permitirá el acceso a las de páginas interés de nuestra Web, pero no podrá reproducirlas de ninguna forma;
- no se realizarán manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre el INSHT;
- no se declarará ni se dará a entender que el INSHT, ha autorizado el hiperenlace o que ha supervisado o asumido de cualquier forma los servicios ofrecidos o puestos a disposición de la página Web en la que se establece el hiperenlace;
- excepción hecha de aquellos signos que formen parte del mismo hiperenlace, la página Web en la que se establezca el hiperenlace no contendrá ninguna marca, denominación, logotipo, eslogan u otros signos distintivos pertenecientes al INSHT; y
- la página Web en la que se establezca el hiperenlace no contendrá informaciones o contenidos ilícitos, contrarios a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público, así como tampoco contendrá contenidos contrarios a cualesquiera derechos de terceros.

El establecimiento del hiperenlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre el INSHT y el propietario de la página Web en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte del INSHT de sus contenidos o servicios. El INSHT no se responsabiliza en modo alguno ni garantiza la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los citados contenidos o servicios que el establecimiento del hiperenlace pueda ofrecer. Los usuarios aceptan expresamente dejar exenta al de cualquier responsabilidad relacionada con el establecimiento del hiperenlace. El usuario asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a la página Web del hiperenlace.

(\*) Será necesario pedir autorización por escrito al Director del INSHT en el caso de que se utilicen los datos mencionados para la elaboración propia de materiales, tanto en soporte electrónico como en soporte físico. Así mismo, deberá solicitarse dicha autorización cuando el autor no sea el INSHT (como los artículos de la revista Prevención, Trabajo y Salud, entre otros).

En la solicitud de autorización deberá hacerse constancia de:

- La ausencia de ánimo de lucro de los materiales a realizar;
- La enumeración detallada de los materiales requeridos de la Web;
- La finalidad, destinatarios y formato (CD, papel, etc) del producto a realizar.

El compromiso explícito de remitir al menos 5 ejemplares, en el caso de que el destino sea una publicación en soporte físico (CD, libro, folleto, etc.), que pasarán a formar parte del fondo documental del INSHT depositado en nuestras bibliotecas para su consulta pública.

Los ejemplares una vez editados se remitirán a la Subdirección Técnica para su distribución.

**Anexo 5**  
**Autorización desarrollo trabajo de grado por ICBF**



República de Colombia  
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar  
Cecilia De La Fuente de Lleras  
Regional Nariño  
Grupo Administrativo



52-40000  
San Juan de Pasto.

ICBF-Cecilia de La Fuente de Lleras  
Al contestar cite No. : S-2015-035629-5200  
Fecha: 2015-02-06 09:17:48  
Enviar a: LUIS FERNANDO RODRIGUEZ GUTIERREZ  
No. Folios: 1

Señor  
**LUIS FERNANDO RODRIGUEZ GUTIERREZ**  
Estudiante Egresado  
Universidad de Nariño  
Programa Psicología  
Ciudad

**ASUNTO:** Respuesta solicitud

Cordial saludo.

En atención su oficio radicado en la Sede Regional bajo el número E-12410 el 15 de enero de 2015, me permito informarle que una vez consultado a la Dirección de Gestión Humana del Nivel Nacional su solicitud respecto a la realización del Trabajo de Grado denominado "Relación entre Características del Ambiente y Satisfacción Laboral en el ICBF", se ha impartido el visto bueno y aprobación por el mismo, para la ejecución de su trabajo, en la Sede Regional del ICBF - Nariño

Cordialmente,

  
**RUBY DEL CARMEN MEDINA PONTE**  
Coordinadora Grupo Administrativo

 Proyecto y digito Ana Lida D

