



**UNIVERSIDAD
INSURGENTES**

PLANTEL XOLA

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CON
INCORPORACIÓN A LA UNAM CLAVE 3315-25

“EL AMBIENTE DE TRABAJO Y SU RELACIÓN CON
SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE
LA UNIDAD DELEGACIONAL DEL SERVICIO
NACIONAL DE EMPLEO VENUSTIANO CARRANZA”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

BIANCA ADRIANA DAMIAN MONTIEL

ASESOR: MTRO. HUMBERTO GARCÍA HERNÁNDEZ

MÉXICO, D.F

2010



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

A Dios por sus milagros, al dejarme existir y permitirme llegar hasta donde estoy ahora al cumplir mis sueños.

A Mi hermano Jesús que no conocí y esta en el cielo + y me hubiera gustado conocerlo.

A Mis Padres Diego e Irma Gracias por su apoyo que me dieron al hacer posible terminar una carrera y preocuparse por mi.

A Mis Hermanos Diego, Jesús y Tania Estamos lejos pero seguiremos juntos en los recuerdos.

A Mis sobrinas Michelle, Alejandra y Fátima que me han enseñado a querer a los niños.

A mi cuñada Luisa por su afecto, consejos y sugerencias.

Para Toda mi Familia en General.

A Daniel por su tiempo conmigo y los buenos momentos felices juntos.

A Elvia quien me apoyo moralmente una vez y te recordare siempre.

A mis compañeras y él único compañero Eduardo de mi Generación de Psicología 2008 por los 4 años y medio de la carrera se quedarán todos siempre en mis recuerdos.

A, Gaby y Gloria por ser mis amigas que son fieles

compañeras y las únicas que me han
brindado su amistad y su compañía.

A mi Asesor Humberto García Hernández
por apoyarme y tenerme paciencia
al realizar mi tesis gracias.

A quienes me dieron terapia y fueron
mis maestras.

Nancy Selene Moreno
Dura pero tu dureza permite ser
firme en las dediciones que tome y aprender
algo nuevo de ello.

Ana María Carrera
De sentido común gracias a ello
aprendí algo de ti y tus palabras fueron una luz
de esperanza para mi vida.

De los errores se aprenden
existe libertad pero hay límites y reglas.

A todos los de la Unidad Delegacional del Servicio
Nacional de Empleo Venustiano Carranza
quienes colaboraron para la realización de mi tesis
A los ingenieros Joaquín y Arturo.
A Nidia, Idelia, Caty, Celia, Agustín,
Rosana y Consuelo.
Gracias.

A las coordinadoras Ana María Eusebio y Yolanda Huerta
A los revisores de mi tesis.
Claudia Mónica Ramírez Hernández ,
Ana Luisa Serna Uribe,
Luís Fernando Carrillo Soto.

“De todo trabajo te llevas un aprendizaje pero más de tus experiencias de la vida
con contigo mismo así como también de personas con las que pasas tiempo y te
das la oportunidad de estar con ellas y quieren seguir estando en tu vida”.

INDICE

| | |
|---|----|
| RESUMEN..... | I |
| INTRODUCCIÓN..... | II |
| CAPÍTULO 1. AMBIENTE DE TRABAJO | |
| 1.1. DEFINICIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO..... | 1 |
| 1.2. CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE DE TRABAJO..... | 1 |
| 1.3. CLASIFICACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO..... | 1 |
| 1.4. CONCEPTO DE AMBIENTE FÍSICO..... | 3 |
| 1.5. FACTORES DEL AMBIENTE FÍSICO..... | 3 |
| A) ILUMINACIÓN..... | 3 |
| B) RADIACIONES..... | 12 |
| C) TEMPERATURA..... | 13 |
| D) HUMEDAD..... | 19 |
| E) RUIDO..... | 19 |
| F) VIBRACIÓN..... | 28 |
| 1.6. CONCEPTO DE CONDICIONES MATERIALES | 30 |
| 1.7. FACTORES DE LAS CONDICIONES MATERIALES..... | 30 |
| A) COLOR..... | 31 |

| | |
|---------------------------------|----|
| B) ESPACIO EN LAS OFICINAS..... | 38 |
| C) MOBILIARIO..... | 44 |

CAPÍTULO 2. SATISFACCIÓN LABORAL.

| | |
|---|----|
| 2.1. CONCEPTO DE SATISFACCION..... | 58 |
| 2.2. CONCEPTO DE SATISFACCION LABORAL..... | 58 |
| 2.3. TEORÍAS RELACIONADAS CON LA SATISFACCION LABORAL..... | 60 |
| 2.4. TEORIA DE LA SATISFACCIÓN POR LAS CONDICIONES DE TRABAJO..... | 66 |

CAPÍTULO 3. EL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO EN LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA.

| | |
|--|----|
| 3.1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO EN EL DISTRITO FEDERAL..... | 69 |
| 3.2. MISIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO..... | 69 |
| 3.3. VISIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO..... | 69 |
| 3.4. ANTECEDENTES DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO..... | 69 |
| 3.5. CONCEPTO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO Y FOMENTO COOPERATIVO..... | 72 |
| 3.6. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO Y FOMENTO COOPERATIVO..... | 74 |

| | |
|---|-----|
| 3.7. ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO CAPACITACION Y FOMENTO COOPERATIVO..... | 74 |
| 3.8.SERVICIOS A DESARROLLAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO Y FOMENTO COOPERATIVO..... | 77 |
| 3.9. CONCEPTO DE LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA..... | 83 |
| 3.10.ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA..... | 83 |
| 3.11. POLÍTICAS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA..... | 84 |
| 3.12.SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA..... | 85 |
| 3.13. FUNCIONES ESPECÍFICAS DE CADA PUESTO DE LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA..... | 87 |
| 3.14. CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL..... | 94 |
| CAPÍTULO 4. MÉTODO | |
| 4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 108 |
| 4.2. OBJETIVOS..... | 108 |
| 4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN CUASI EXPERIMENTAL..... | 108 |
| 4.4. HIPÓTESIS..... | 108 |
| 4.5. VARIABLES..... | 109 |

| | |
|--|-----|
| 4.6. DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES..... | 109 |
| 4.7. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE AMBIENTE DE TRABAJO..... | 109 |
| 4.8. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE SATISFACCIÓN LABORAL | 112 |
| 4.9. POBLACIÓN..... | 114 |
| 4.10. AMBIENTE..... | 115 |
| 4.11. TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 115 |
| 4.11.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVO..... | 115 |
| 4.11.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA..... | 115 |
| 4.12. TÉCNICA ESTADÍSTICA PARA ORDENAR Y ANALIZAR DATOS..... | 116 |
| 4.13. PROCEDIMIENTO..... | 116 |
| 4.14. RESULTADOS..... | 117 |
| CONCLUSIONES..... | 126 |
| REFERENCIAS..... | 129 |
| APÉNDICE..... | 136 |

RESUMEN.

En el presente trabajo de investigación cuasiexperimental, se analizó el ambiente de trabajo de la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza y su relación con Satisfacción Laboral en los trabajadores.

Se utilizó una población formada por 6 mujeres y 3 hombres, cuyas edades varían de 30 a 55 años, empleados de la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza con antigüedad de 3 a 5 años en su trabajo, a quienes se aplicaron una Cédula de Condiciones Ambientales y un Cuestionario para medir Satisfacción Laboral.

Los resultados que se obtuvieron fueron los factores ambientales que afectan a trabajadores al exponerse en su lugar de trabajo que son calor, frío, mala ventilación, demasiada iluminación, vibración por automóviles y desaseo. En consecuencia los trabajadores manifestaron padecer de afecciones nerviosas y enfermedades ocupacionales.

Asimismo, se obtuvo que les gusta su trabajo, hay orden e higiene, equipos informáticos, herramientas adecuadas causan satisfacción en los trabajadores; mientras que la temperatura inadecuada, exceso de calor o frío, ambiente físico desfavorable, inseguridad y condiciones estéticamente desagradables son insatisfactorias en éstos. Se indica que los factores ambientales tanto físicos como materiales influyen en satisfacción o insatisfacción laboral de los trabajadores.

INTRODUCCIÓN.

La realización de esta tesis se enfocó al estudio del área de la psicología ambiental, es un estudio novedoso, ya que es un área estudiada muy poco por los psicólogos, y se realizó con el propósito de analizar la influencia de los factores ambientales presentes en una situación laboral y sus efectos en el comportamiento humano.

Este trabajo de investigación pretende encontrar si existe alguna relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza; ya que se sabe que el adecuado ambiente de trabajo en sus factores físicos como son en una buena iluminación, radiaciones, una temperatura adecuada, sin ruidos, sin vibraciones; así como las condiciones materiales, los colores, la distancia y el espacio de trabajo, el mobiliario en buenas condiciones, el equipo de trabajo, todo ello crea un ambiente de trabajo agradable que influye sobre los trabajadores al hacerlos sentirse cómodos y a realizar sus labores adecuadamente.

Por otra parte, se sabe que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo de modo que si el trabajador se siente satisfecho con su lugar de trabajo este realizará sus actividades laborales fácilmente.

Para efecto de lo anterior, la presente investigación quedó estructurada en cuatro capítulos, que son los siguientes:

El capítulo 1 titulado el “Ambiente de Trabajo”, trata de manera genérica de los factores físicos, tales como: la iluminación, radiaciones, temperatura, ruido, vibración así como también sus condiciones materiales en el color, espacio de trabajo en oficinas y su mobiliario, sus teorías algunos experimentos así como un adecuado lugar de trabajo, etc.

En el capítulo 2 denominado “Satisfacción Laboral”, se realiza el análisis de varias teorías enfocadas al estudio de este fenómeno psicológico, así como la relación con los conceptos y categorías tratados en el capítulo anterior.

Mientras que en el capítulo 3, llamado “El Servicio Nacional de Empleo en la Unidad Delegacional Venustiano Carranza” , se presenta de manera genérica el perfil de esa institución, se hace referencia a los servicios que realiza la unidad, su estructura, sus puestos de trabajo, así como sus condiciones generales de trabajo.

Por último, en el capítulo 4, intitulado Método, se expone el proceso, técnicas, y conceptos que se utilizaron para poder conocer y describir la relación que existe entre factores ambientales y satisfacción de trabajo.

Finalmente, cabe destacar la importancia de analizar el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral ya que ambos temas resultan ser útiles para todo tipo de empresas, para todos los puestos de trabajo, primero porque en cada lugar de trabajo debe tomarse en cuenta que los factores del ambiente de trabajo sean adecuados para que no sean distractores para los trabajadores, o bien que no sean agentes causantes de enfermedades que afecten la salud de las personas, o en su caso impedir que éstos generen incomodidades que interfieran en su satisfacción laboral.

Si hay un adecuado ambiente de trabajo, los trabajadores tendrán una satisfacción laboral, y se sentirán felices al realizar su trabajo.

CAPÍTULO 1

AMBIENTE DE

TRABAJO

CAPÍTULO 1. AMBIENTE DE TRABAJO

1.1 DEFINICIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO.

El concepto de **Ambiente de Trabajo**: Son condiciones termohigiénicas, ruido, vibraciones iluminación colores del local radiaciones dimensiones del local. (Mondelo, 2000).

Es decir que por ambiente de trabajo, puede entenderse como un conjunto de factores que actúan sobre el individuo en su situación de trabajo, determinando su comportamiento.

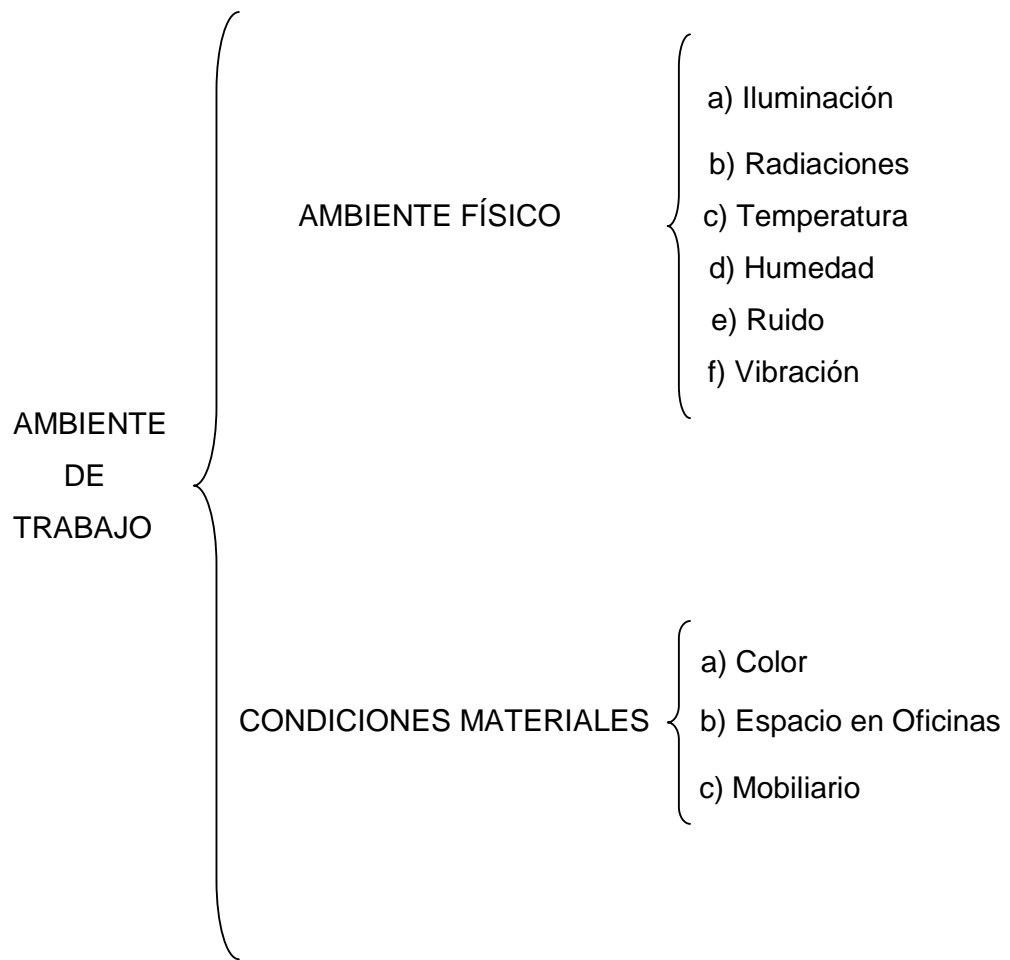
1.1 CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE DE TRABAJO

El individuo pasa la mayor parte del tiempo ya sea en las empresas, centros educativos, en las organizaciones; por tanto surge detectar cuáles son aquellos factores ambientales que tienen importancia en el ambiente laboral. Entre los elementos que se destacan podemos encontrar la iluminación, radiaciones, temperatura, ruido, vibración, color, espacio en oficinas, mobiliario ya que al especificar cómo afectan las condiciones de trabajo en el rendimiento, salud, etc. A la vez tomar conocimiento del cómo el ambiente influye en las relaciones entre las personas que se encuentran en el establecimiento, y de que manera la interacción dada entre los grupos o departamentos se ve afectada.

(Chiang, R, 1997).

1.3 CLASIFICACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO

El ambiente de trabajo esta formado por el ambiente físico y condiciones materiales que rodea al trabajador en su propio puesto de trabajo. También puede ser motivador o desmotivador de acuerdo con Aragonés, J (1988), este tipo de ambiente esta influido por los siguientes factores:



FUENTE: (Aragónés, 1988).

1.4 CONCEPTO DE AMBIENTE FÍSICO.

Es el lugar donde el trabajador está expuesto a las condiciones de trabajo, se refiere tanto a los ambientes naturales como contruidos, en los cuales la persona se desempeña laboralmente, y que contribuyen a modelar la conducta. (Chaparro ,1996)

1.5 FACTORES DEL AMBIENTE FÍSICO.

A) ILUMINACIÓN

El Licenciado en Ingeniería Industrial Ryan Chinchilla Sibaja (2002) define la iluminación como la cantidad de luz emitida por una fuente luminosa que cae en determinado tiempo sobre una superficie.

Por otra parte para el Doctor en Psicología Pedro R. Mondelo (2002) se refiere en cuanto a la iluminación considerando lo siguiente:

“1.- Ambiente Lumínico:

La capacidad de nuestros ojos de adaptarse a condiciones deficientes de iluminación nos ha llevado a restar importancia a esta variable; sin embargo, más del 80% de la información que reciben las personas es visual, por lo que aquí radica la enorme importancia de la iluminación. La vista dispone de dos mecanismos básicos denominados acomodación y adaptación; mientras que la acomodación permite enfocar la vista en un punto específico según la distancia, de acuerdo con el interés y la necesidad del operario, la adaptación hace posible ajustar la sensibilidad de la vista al nivel de iluminación existente.

El punto débil de la visión aparece cuando se hace necesario observar pequeños detalles muy cercanos con un nivel de iluminación bajo: en estas circunstancias se incrementan los errores, surgen la fatiga visual y fatiga mental, por lo que es explicable que para tareas visuales con esas características se busquen soluciones tales como incrementar el nivel de iluminación y/o el tamaño de los detalles”. (Mondelo, 2001)

“El conjunto de factores que determina las relaciones entre la iluminación y la visión son: el ángulo visual, la agudeza visual, el brillo o luminancia, el contraste, el deslumbramiento, y el tiempo.

El ángulo visual también se puede denominar tamaño de la imagen que se forma en la retina. El concepto nos da la medida del tamaño del objeto y de la distancia que nos separa de él.

La agudeza visual está determinada por la visión del detalle más pequeño que es capaz de distinguir correctamente el ojo; depende en cada persona del nivel de iluminación del contraste entre el objeto, su fondo, y disminuye con las fatigas físicas y mentales. La agudeza visual comienza a decrecer permanentemente a edades tempranas.

El brillo o luminancia es la intensidad luminosa de una fuente emisora o de una superficie reflectora en una dirección determinada.

El contraste es la relación entre el brillo de un objeto y el brillo de su fondo. De él depende que un objeto destaque o se enmascare”.

(Mondelo, 2001)

“El deslumbramiento cuando el brillo es excesivo, bien sea la luz que emite una fuente luminosa o que refleja una pared blanca, metal, plástico o cristal, el ojo no puede controlar mediante sus mecanismos de adaptación el exceso de la luz que penetra en él y se produce el deslumbramiento , que puede ser de dos tipos: el molesto, que reduce la agudeza visual y que con el tiempo produce afectaciones mayores, como cuando trabajamos en un escritorio con un plano de trabajo muy blanco; y el perturbado, que produce una rápida y violenta disminución de la visión, como el producido por los faros de un coche, o el reflejo especular de una fuente luminosa en una superficie muy pulida. El deslumbramiento puede producir desde simples molestias fisiológicas, dolores de cabeza, errores de percepción, daños irreversibles en la vista, ceguera total, hasta accidentes mortales.

El tiempo que tarda en ser visualizado un objeto depende de todos los aspectos tratados, de la propia persona (edad, fatiga, estado emocional, grado de concentración, etcétera), y naturalmente, del tiempo que dicho objeto permanezca en nuestro campo visual. Si pasa muy rápido una bala no lo vemos, porque su velocidad es mayor que la del proceso visual.

El tipo de iluminación más adecuado es la luz natural, pero no podemos estar pendientes de trabajar sólo en presencia de ella; además en el área de trabajo la intensidad de la luz natural dependerá de la estación del año y la hora.” (Mondelo, 2001).

“2.- Sistemas de alumbrado:

La iluminación de un local en sus distintos puestos de trabajo implica un análisis previo, no sólo las necesidades de alumbrado si no también de acuerdo con las tareas que se realizan en el lugar, también de aspectos económicos, como son: consumo energético, costos, disponibilidades de

luminarias, lámparas, posibilidades de aprovechamiento de la luz natural, etc. En ocasiones es necesario tomar decisiones que involucran diversos factores, muchas veces contradictorios entre sí.

Es posible el aprovechamiento de la luz del día, pero hay que tener en cuenta que junto con ella penetra en el local su calor, lo que obliga, en ocasiones, a la instalación de equipos de climatización incrementando el consumo energético. Por otra parte, este aprovechamiento obliga a establecer controles sobre la intensidad de la luz natural, por ejemplo un rayo de sol que incide sobre un puesto de trabajo, etc. Lo ideal sería que las soluciones se decidan durante el diseño de la obra, y no pasa por inadvertido lo imprescindible que resulta un trabajo multidisciplinario desde que comienza a concebirse el proyecto, y no dejar para después este análisis, cuando, seguramente, ya no es posible efectuar determinados cambios como, por ejemplo, la orientación geográfica del edificio, la selección y disposición de los locales, etc.

No obstante, a pesar de conocerse todo esto, lo más generalizado es heredar lo hecho y tratar de adaptarlo a las nuevas necesidades, lo que constituye una tarea mucho más ardua y difícil. De esta manera en ocasiones hay que aceptar con resignación ventanas mal situadas que obstaculizan las buenas intenciones de quien está instalando una sala de informática, o un laboratorio docente, o un taller de costura.

Para diseñar un sistema de alumbrado de un local debemos considerar, al menos, los siguientes aspectos: nivel de iluminación que requiere la actividad, tipo de luminaria, distribución, distancias al plano de trabajo, tipo de iluminación, tipo de lámparas utilizadas, potencia, alumbrado suplementario y grado de mantenimiento, ventanas, otras entradas de luz, etc.

Mientras mayor es la carga visual de la actividad, mayor deberá ser el nivel de iluminación requerido. El nivel de iluminación necesario está muy íntimamente relacionado con todos los aspectos que se han visto anteriormente, como son: el ángulo visual, el contraste, la agudeza visual, etc. Pero también existen otros factores, como la edad del trabajador, las fatigas física y mental, los defectos visuales, etc. Que no pueden obviarse en el análisis. Por tal motivo, en ocasiones, una aplicación mecánica de una norma puede invalidar un diseño de sistema de iluminación.

Desde el punto de vista económico, la iluminación directa es la más rentable, ya que es la que tiene menores pérdidas al dirigir casi toda la luz directamente al plano de trabajo. Sin embargo, este tipo de iluminación pudiera no resultar lo suficientemente difusa y, por otra parte, requiere de mucho cuidado en su emplazamiento para evitar deslumbramientos y sombras". (Mondelo , 2000).

"3.- Sistemas de Iluminación:

Los sistemas de iluminación básicos son dos: iluminación general, iluminación general localizada. Su selección depende de las condiciones y necesidades de las tareas que se realizan en el lugar.

Los sistemas de iluminación general tienen el objetivo de garantizar un determinado nivel de iluminación homogéneo a todos los puestos situados en un mismo plano en el local. Estos sistemas están dirigidos a locales donde el nivel de iluminación recomendado es el mismo para todos o casi todos los puestos de trabajo. Las luminarias deben estar distribuidas homogéneamente en el techo colgadas a determinada altura.

Los sistemas de iluminación general localizada no tienen el objetivo de garantizar un nivel de iluminación uniforme para todo el local, sino de iluminar, con el mismo o con diferentes niveles de iluminación, el local por zonas, en las cuales están situados los medios de producción de manera no uniforme. Es decir, las luminarias se sitúan en el techo, colgadas a determinada altura, siempre localizadas sobre zonas de interés.”

(Mondelo , 2000).

“4.-Calidad y distribución de la luz:

McCormick, E. J. (1976) En un experimento demostró un fenómeno altamente criticable debido a la distribución de la luz: un fototropismo involuntario, o atracción de la mirada hacia la fuente de luz. De un modo inconsciente, el ojo humano desvía la mirada hacia la fuente de luz. Los puntos intensos de luz distraen la atención provocando parpadeos, mientras que puntos menos brillantes, pero en áreas más grandes, provocan más movimientos oculares y más duraderos. Si tales fuentes luminosas provocan distracción, puede influir negativamente en el rendimiento.

El fototropismo también tiene aspectos beneficiosos en el rendimiento: si el área de trabajo está más iluminada que los alrededores, normalmente el trabajador no desvía la mirada de su zona de trabajo. Este punto se ha de tener en cuenta a la hora de hacer un diseño eficaz del puesto de trabajo.

La consecuencia más importante del brillo de la luz en el campo de visión es el reflejo, que puede llegar a ser “lo suficiente grande como para que haya ojos que al adaptarse sufran fuertes molestias, incomodidad, o incluso grandes pérdidas de visibilidad”.

El reflejo puede ser directo, de la fuente radiante de luz, o indirecto, de cualquier superficie brillante que refleje parte de la luz recibida, como por ejemplo la pantalla de un ordenador. Otros tipos de reflejo son a veces clasificados como: “reflejo molesto “, que permite la visibilidad en la tarea, y “reflejo discapacitador”, que no la permite y dificulta la tarea de forma seria.” (Mondelo, 2002)

“5.- Iluminación a través de las ventanas y satisfacción:

Wotton, (1976) La luz solar a través de la ventana es tremendamente variable; su ángulo cambia con la posición del sol; su brillo cambia con el momento del día y la cantidad de nubes, etc. La luz solar ayuda a definir texturas y contornos de las superficies, ya que en parte es horizontal. Además de proporcionar una luz variable, las ventanas ofrecen una vista al exterior y una corriente de ventilación. Sin embargo expertos han discutido sobre las ventanas puramente en el aspecto luminoso.

Las personas necesitan un entorno visual variado, y, si es posible, de una variación continua. Si no es así, se manifiesta el aburrimiento, fatiga, falta de concentración, e incluso la reducción de la capacidad intelectual. La conveniencia de conseguir una variación temporal en la luz es una motivación básica para la colocación de las ventanas.

Las ventanas permiten además un ajuste variable de la luz mediante cortinas y otros dispositivos. En algunos edificios se abren para permitir una ventilación. También proporcionan diferentes puntos de enfoque visual, en lo que muchos expertos hacen un especial hincapié como remedio a la fatiga visual. Por otro lado también hace participe a los trabajadores de aquello que pasa en el exterior, lo que les hace sentirse en “contacto” con otras personas.

Langdon, F. (1966) En un estudio realizado en oficinas londinenses considera que la satisfacción sobre las oficinas se centraba en lo que gustaba y no gustaba en el entorno del trabajo. El comentario más frecuente por lo que se refería a las ventanas estaba relacionado con iluminación; cerca de la mitad de participantes dijeron espontáneamente que les gustaba la luz natural en la habitación que estaba llena de luz, brillante, soleada, y disponía de muchas ventanas. De hecho, el 98% de las oficinas disponían de ventanas, aunque solo fuese en una pared. Sin embargo se apreciaba una respuesta diferente en los trabajadores de más edad, y es que éstos preferirían un entorno con una mayor iluminación.

En otro estudio realizado en la compañía de Manchester se concluyó que los empleados preferirían la luz solar (Wells, 1965, Mannig, 1965), y es que se apreció que la luz solar era muy importante para aquellos cuyo puesto de trabajo se encontraba relativamente distante de las ventanas.

En otra parte de la investigación encontró una destacable preferencia por trabajar cerca de las ventanas. A los empleados se les mostraban unas fotos de una oficina modelo y ellos indicaban el lugar donde les gustaría colocar su escritorio. La gran mayoría (81%) elegía una posición cercana a la ventana. Cuando se les preguntaba el por qué de su elección, el 77% argumentó como razón las ventanas”. (Mondelo, 2002)

“6.- Aspectos Técnicos de Confort Visual:

El objetivo de diseñar ambientes adecuados para la visión no es proporcionar luz, sino permitir que las personas reconozcan sin errores lo que ven, en un tiempo adecuado y sin fatigarse. Un diseño negligente del entorno visual puede conducir a situaciones tales como: incomodidad visual, dolores de cabeza, defectos visuales, errores, accidentes, imposibilidad para ver los detalles, confusión, desorientación etc.

La iluminación es la cantidad y calidad de la luz que incide sobre una superficie. Para poder iluminar adecuadamente hay que tener en cuenta la tarea que se va a desarrollar, las particularidades del usuario (defectos visuales, edad) y las características del local.

Si se combinan situaciones adversas, como visión cercana de pequeños detalles y bajo nivel de iluminación, aparece la fatiga visual, seguida de la mental, que provoca una pérdida de interés por la actividad, irritación ocular y otros síntomas que reducen la calidad y productividad del trabajo. Otras situaciones adversas son la visión cercana durante largos períodos de tiempo, como las pantallas de visualización y las actividades que requieren largas lecturas, que agota la capacidad de acomodación del ojo, o las actividades que requieren un cambio constante de enfoque entre objetos cercanos y lejanos.

El alumbrado bien proyectado de oficinas hace aumentar la eficacia mediante la reducción de errores, haciendo posible una mayor velocidad de trabajo y manteniendo las condiciones satisfactorias para el mismo. Por lo tanto, cada vez que se proyecta o remodela una oficina, se ha de conceder toda la importancia que se merece a las instalaciones de iluminación, buscando que cumplan unos mínimos en cuanto a calidad y cantidad de luz armonizándolo con los aspectos económicos.

7.- Iluminación y Rendimiento:

Peter Boyce, (1981) En sus estudios realizados sobre la calidad y distribución de la luz dirigidos al problema del reflejo, o brillo de la luz proveniente del objeto de alguien que está intentando ver. Obtuvo como resultado que el reflejo hace ver con dificultad y de un modo poco confortable. Este resultado impacta de que es importante que el equipo con el que se trabaja sea adecuado para trabajar mejor y este un mayor rendimiento sin que le impida al trabajador realizar su labor con alguna deficiencia". (Mondelo, 2002).

8.- Iluminación e insatisfacción:

“Manning, (1967) En investigaciones hechas a los trabajadores dice que la iluminación artificial representa probablemente uno de los aspectos más satisfactorios de las oficinas modernas, ya que, “si la luz es buena o mala, es una de las últimas cosas que el trabajador remarca en las quejas”. Cuando los trabajadores preguntan a los trabajadores respecto a su iluminación, la respuesta más común es que “un poco más estaría bien, pero hasta cierto punto”, sin mostrarse descontentos con la disponible.

El hecho es que las mejoras de confort y rendimiento disminuyen tras sucesivos aumentos del nivel de iluminación. Sin embargo, la luz y el nivel de iluminación pueden llegar a ser excesivos, provocando reflejos e insatisfacción”. (Mondelo, 2002).

B) RADIACIONES.

“Las radiaciones son ondas de energía que inciden sobre el organismo humano, pudiendo llegar a producir efectos dañinos para la salud de los trabajadores.

Se clasifican en:

1.- Radiaciones ionizantes:

Son ondas de alta frecuencia. (Rayos X, partículas atómicas) que tienen un gran poder energético ya que pueden transformar la estructura de los átomos provocando la expulsión de electrones de su órbita.

Los efectos para la salud dependen de la dosis absorbida por el organismo. Puede afectar a distintos tejidos y órganos (médula ósea, órganos genitales, tejido linfático), provocando desde náuseas, vómitos y cefaleas hasta alteraciones cutáneas y cáncer.

2.- Radiaciones no ionizantes:

Son ondas de baja o media frecuencia (microondas, infrarrojos, ultravioleta, láser) que poseen poca energía (no producen la ionización de la materia).

Pueden provocar desde efectos térmicos o irritaciones en la piel hasta conjuntivitis, quemaduras graves o cáncer de piel". (Ortega Aramburu, 1996).

C) TEMPERATURA

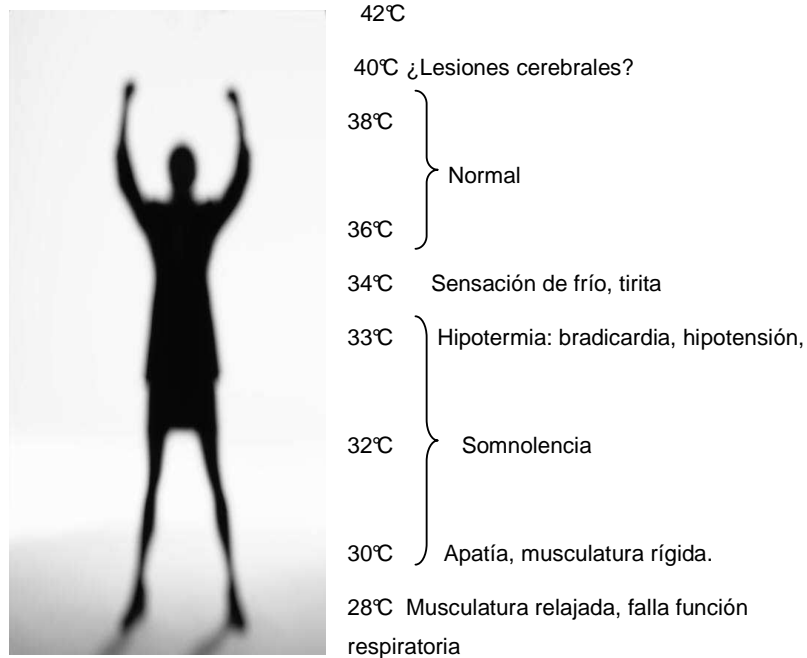
"Se define temperatura grado de calor o frío que emana de un objeto, líquido, o atmósfera. Se puede medir en términos de grados en una escala Fahrenheit, Celsius, o Kelvin". (Arraz Merino, 2006).

Pedro Mondelo (2000) también en sus investigaciones dice lo siguiente:

"1.-Un Ambiente Térmico: inadecuado causa reducciones de los rendimientos físico y mental, irritabilidad, incremento de la agresividad, de las distracciones, de los errores, incomodidad por sudar o temblar, aumento o disminución del ritmo cardíaco, etc... e incluso la muerte". (Mondelo, 2000).

FIGURA. ESCALA DE LA TEMPERATURA INTERNA Y SUS REPERCUSIONES EN EL HOMBRE.

44 °C Golpe de calor. Piel caliente y seca; $t > 40$ °C, convulsiones, coma (15-25% mortalidad)



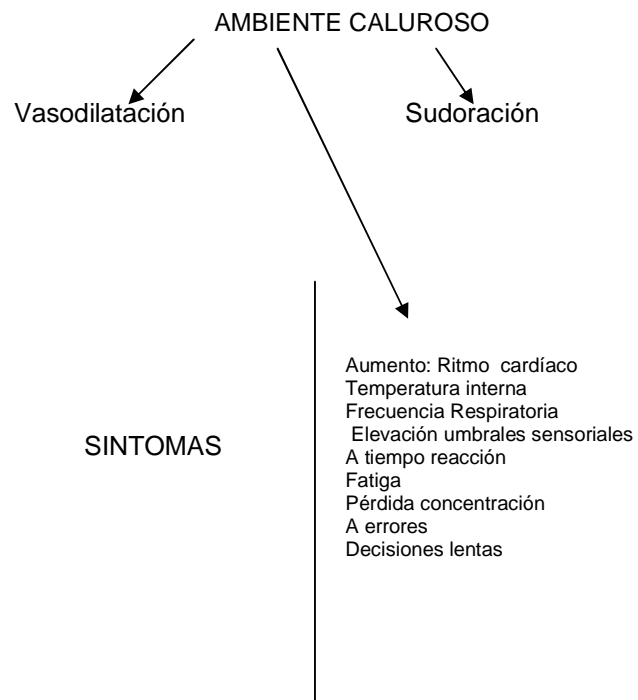
Fuente: (Mondelo, 2000)

“2.- *Fuentes de Calor en las Oficinas:* En verano hay que limitar el paso de la luz solar por las ventanas mediante cortinas o pantallas exteriores; deben utilizarse lámparas fluorescentes y no incandescentes ni de halógeno, pues las fluorescentes son más eficaces y emiten menos radiación infrarroja.

Debe tenerse en cuenta que los ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, etc., son fuentes de radiación infrarroja que calienta el aire y las superficies del local, y que las personas son grandes fuentes de calor radiante; una persona adulta realizando una actividad en una oficina genera entre 115 y 235 W de calor, según la actividad sea sentada o de pie, o inclinada, o manipulando documentos en un archivo, etc. Por lo tanto una oficina con diez personas entre 1150 W y 2350 W de calor.

Si esa oficina con diez trabajadores posee 30 lámparas fluorescentes de 60 W cada una, diez ordenadores, tres impresoras, una fotocopiadora, etc., dentro del local se generarán no menos de 4000W, sin contar la luz que pueda filtrarse por las ventanas y la radiación de las paredes, suelo y techo”.(Mondelo, 2002)

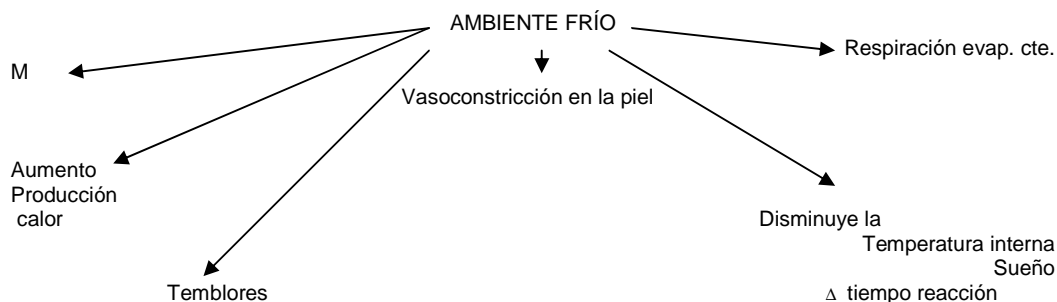
FIGURA 2 MECANISMO TERMORREGULADOR DEL HOMBRE AMBIENTE CALUROSO.



Fuente: (Mondelo, 2000)

FIGURA 3 MECANISMO TERMORREGULADOR DEL HOMBRE (AMBIENTE FRÍO).

Fuente: (Mondelo, 2000)



Chinchilla Sibaja (2002) considera sobre ambientes térmicos lo siguiente:

“3.- Ambientes Térmicos Por Exposición al Calor:

Cuando el ser humano está realizando cualquier tipo de trabajo esta generando a su vez, calor en el cuerpo. Para mantener la temperatura normal, que es de 37°C, el organismo dispone de un mecanismo de autorregulación el que es el que hace que transpiremos.

Sin embargo, a pesar del funcionamiento de la autorregulación, el ser humano está propenso a sufrir consecuencias dañinas para su salud si no se trabaja en condiciones ambientalmente confortables.

Cuando la persona realiza trabajos que requieren grandes esfuerzos físicos en ambientes muy calurosos puede sufrir el llamado “estrés

térmico”, ya que cuanto mayor sea el esfuerzo realizado durante el trabajo más calor producirá el organismo.

4.-Confort Térmico.

Se dice que en un ambiente de trabajo existe “confort” térmico cuando sentimos que las condiciones que percibimos o sentimos son agradables; hay un equilibrio térmico entre ambientes calientes o fríos.

El confort térmico depende del calor producido por el cuerpo por la actividad física desplegada y por los intercambios entre éste y el ambiente. El cuerpo humano permanentemente está recibiendo o cediendo calor por medio de cuatro mecanismos: la evaporación, convección, radiación y conducción.

- a) La evaporación del sudor es un mecanismo de pérdida de calor por parte del organismo, por la transformación del sudor de estado líquido en vapor. La cantidad de sudor que puede evaporarse por unidad de tiempo depende básicamente de dos variables ambientales: la humedad y la velocidad del aire. Cuanta más humedad existe, mayor dificultad para evaporar el sudor; si se incrementa la velocidad del aire, la cantidad de sudor que se puede evaporar es más grande.

El intercambio por convección consiste en que la piel gana o pierde calor al aire que la rodea ya que hay transferencia de calor entre ambos. La convección depende tanto de la temperatura como de la velocidad del aire. Por ejemplo, cuando las temperaturas de ambos son distintas, el aire recibirá calor si la del cuerpo es mayor

- b) y, viceversa, cuando se incrementa la velocidad del aire, habrá intercambio de calor del aire a la piel.

- c) La radiación es otro mecanismo de intercambio de calor que se origina básicamente por la diferencia entre temperatura de la piel y la temperatura de los objetos o superficies próximas a las personas. Así la exposición a la radiación puede considerarse un factor de riesgo para la salud del ser humano cuando existen, cerca de la persona, superficies a temperatura notablemente más elevadas que su piel, como hornos, estufas etcétera.

- d) El intercambio por conducción se produce por el contacto directo entre dos medios (el cuerpo humano y un objeto o superficie), donde existe transferencia de temperatura. Ejemplos: de intercambio por conducción son el contacto con máquinas o aparatos capaces de generar frío o calor, la manipulación de objetos y herramientas fríos o calientes, permanecer de pie (contacto con el suelo).

5.- Efectos en la Salud por Exposición al Calor:

El calor puede producir agotamiento, calambres, descompensación en los electrolitos, deshidratación, sarpullido y pérdida de la capacidad para el trabajo físico y mental.

6.- Efectos en la Salud por Exposición al Frío:

Como ocurre con el calor, un trabajador también puede sufrir por exposición al frío un proceso similar al “estrés térmico” denominado hipotermia, que consiste en una pérdida del calor corporal; en algunos, casos esta situación lleva a la muerte.

La exposición al frío intenso, aún por períodos breves, puede producir congelación, siendo mayormente afectadas las mejillas, nariz y orejas.

También puede producir dificultad para mover los dedos de las manos, los artojos de los pies, sufrir escalofríos, baja temperatura del cuerpo y marcada debilidad muscular”. (Chinchilla Sibaja, 2002)

D) HUMEDAD

“La humedad es el contenido de agua en el aire y se mide con un higrómetro o mediante las temperaturas de bulbo seco y bulbo húmedo, con una carta psicrométrica. La humedad es crítica en un ambiente caluroso: si es excesiva restringe y puede llegar a impedir totalmente la tan necesaria evaporación del sudor, mientras que si es muy baja puede deshidratar al organismo, tal como ocurre en los climas desérticos”.

(Mondelo , 2000)

E) RUIDO

“Ruido es todo sonido no deseado o que produce daños fisiológicos y/o psicológicos o interferencias en la comunicación”. (Mondelo, 2000)

Mondelo (2000) en su investigación que realizó sobre el ruido encontró lo siguiente:

1.- Tipos de sonido en función del tiempo.

El sonido puede ser de diferentes tipos según su comportamiento en el tiempo:

Ruido continuo o constante, cuando sus variaciones no superan los 5db durante la jornada de 8 horas de trabajo.

Ruido no continuo o no constante, cuando sus variaciones superan los 5 db durante la jornada de 8 horas de trabajo. Este, a su vez, puede ser de dos tipos: intermitente y fluctuante.

Ruido intermitente es aquel cuyo nivel disminuye repentinamente hasta el nivel de ruido de fondo varias veces durante el período de medición y que se mantiene a un nivel superior al del ruido de fondo durante 1 segundo al menos.

Ruido fluctuante es aquel que cambia su nivel constantemente y de forma apreciable durante el período de medición.

El ruido de impacto o de impulso es el que varía en una razón muy grande en tiempos menores de 1 segundo, como son un martillazo, un disparo, etc.

2.- Propagación y control del ruido

“La solución idónea está en el control del ruido en las propias fuentes que lo producen, es decir, impedir que se produzca el ruido y, si esto no es posible, disminuir su generación, o evitar o disminuir su propagación.

Para ello existen una serie de medidas, varias de las cuales se enumeran a continuación:

- 1) Utilización de procesos, equipos y materias primas menos ruidosos.
- 2) Disminuir la velocidad de los equipos ruidosos.
- 3) Aumentar la amortiguación de equipos, superficies y partes vibrantes.
- 4) Optimizar la rigidez de las estructuras, uniones y partes de las máquinas.
- 5) Incrementar la masa de las cubiertas vibrantes.
- 6) Disminuir el área de las superficies vibrantes.
- 7) Practicar un buen mantenimiento preventivo como: lubricación, ajuste de pieza, etcétera.
- 8) Encapsulamiento y apantallamiento de la fuente de ruido.
- 9) Recubrimiento de partes metálicas mediante materiales amortiguadores.
- 10) Aislamiento de equipos ruidosos en locales separados.
- 11) Instalación de tabiques.
- 12) Recubrimiento de paredes, techos, suelos, etcétera, mediante materiales absorbentes.
- 13) Resonadores acústicos: mecánicos o electrónicos. Los mecánicos reflejan invertida la onda que reciben, mientras que los electrónicos generan una onda invertida. En ambos casos la onda incidente y la onda reflejada o emitida se anulan.

Y finalmente si no queda otra opción: Protección individual mediante tapones, orejeras, cascos y cabinas. El sonido se propaga de forma diferente, según el medio por lo que para pretender efectuar un adecuado control del ruido en un local, por ejemplo, es imprescindible conocer las propiedades acústicas de los materiales, el área que ocupan, su posición respecto a las fuentes de ruido y el comportamiento de las ondas acústicas frente a ellos". (Mondelo, 2000).

“3.- El impacto del ruido:

El ruido generalmente se define como un sonido no deseado y/o que afecta a la salud. El ruido crea problemas porque, por un lado.

La perturbación o irritación quizá se origina en la naturaleza peculiar del ruido, tal como el chirriante, rechinar, chillidos de la fricción de metal con metal, de un soporte no engrasado, etc.; o quizá por su repetición, o por sus ecos y reverberación. (Leffingwell, 1925).

Sonidos no esencialmente irritantes pueden llegar a constituir ruido:

Copley, (1920) comenta que el hablar es (o debería ser) un sonido coherente, de igual modo la música, sólo porque tienen sentido, pero que a veces pueden llegar a ser mucho más molestos que aquellos que son incoherentes. Un sonido coherente es probable que involuntariamente llame nuestra atención cuando estamos concentrados, precisamente por tener un sentido y que inconscientemente intentamos seguir y que no conseguimos, lo que todo en conjunto nos llega a incomodar.

El psicólogo Norteamericano Sheldon Cohen (1980). Dice que el ruido puede crear estrés a través de su significado como una señal de un evento potencial de peligro, o porque dicho ruido en si provoca miedo.

En resumen el ruido ha sido visto como una fuente de molestias y estrés ambiental se ha estudiado en laboratorios y en los propios puestos de trabajo. Los descubrimientos hechos por las investigaciones realizadas son complicados por su amplia variación de la respuesta individual”. (Mondelo 2002)

4.- Ruido y la Salud:

“Desde una óptica ergonómica los problemas que puede ocasionar la exposición al ruido pueden concretarse en los siguientes aspectos:

- Contribuir a una pérdida de audición.
- Provocar alteraciones fisiológicas en órganos diferentes al de la audición.
- Producir molestias o distracciones a las personas.
- Interferir en la comunicación verbal.
- Alterar el desarrollo de algunas tareas.
- Producir problemas de tipo psicológico.

Efectos auditivos del ruido: La exposición prolongada a niveles elevados de ruido causa frecuentemente lesiones auditivas progresivas que no se manifiestan hasta pasado un cierto tiempo y que pueden llegar a provocar sordera.

El ruido deteriora las células ciliares, lo que produce un empeoramiento paulatino de la capacidad auditiva. La pérdida es más acusada en las frecuencias a las que el oído resulta más sensible, alrededor de los 4000 Hz. Esta frecuencia queda fuera del margen de frecuencias conversacionales, 250 Hz – 2000Hz, por lo que la persona oye y entiende las conversaciones normalmente, y cree encontrarse sano. Sin embargo, cuando llegan a afectarse las frecuencias conversacionales, el problema se hace irreversible, y nos encontramos ante un trabajador con incapacidad permanente”. (Mondelo 2002)

“El oído puede llegar a ser perjudicado en diferentes circunstancias:

- Trauma acústico agudo: Se presenta cuando la exposición al ruido es de muy elevada intensidad, a pesar de que su duración sea muy breve (segundos), puede producirse dos tipos de lesiones: la rotura de la membrana timpánica y/o la destrucción de las células ciliadas del órgano de Corti.

- Hipoacusia crónica inducida por el ruido: Es un deterioro progresivo de las células ciliadas del órgano de Corti, tanto más rápido cuanto más elevados son los niveles de ruido.

Constituye un error muy extendido creer que con el tiempo se produce una adaptación al ruido, lo que ocurre realmente es una pérdida de sensibilidad debida al deterioro progresivo de las células ciliadas.

- Presbiacusia o Sordera debida a la edad: El umbral auditivo se eleva progresivamente con la edad, siendo la pérdida superior en las zonas de altas frecuencias y más pronunciado en las mujeres que en los hombres. Tomando una frecuencia media de 3000Hz, se pueden observar las pérdidas de audición siguientes: 10 db a los 50 años, 25 db a los 60 y 35 db a los 70.

- Pérdida temporal de audición o fatiga auditiva: La sordera temporal se caracteriza por un retorno progresivo al nivel normal de audición. Se ha demostrado que existe una estrecha relación entre las sorderas temporales y permanentes. El estudio de la sordera temporal ha permitido establecer un cierto número de principios de aplicación general:

- ✓ Hasta 80 a 90 db, se observa una ligera pérdida de audición del orden de 8 o 10 db, pero si se amplifica hasta 100 db la pérdida alcanza de 50 a 60 db.
- ✓ La pérdida temporal del nivel de audición es proporcional a la duración del ruido. Por ejemplo, un ruido de 100 db durante 10 minutos provoca una disminución de 16 db, que se incrementa a 32 db después de 100 minutos.

- ✓ La duración de la recuperación es proporcional a la intensidad y la duración que le precede, y entorno a un 10% más largo.
 - ✓ Se observa menos sorderas temporales cuando el ruido está entrecortado por periodos de calma.
- Riesgos de pérdida de audición: Los daños en el aparato auditivo dependen de la cantidad total de energía sonora que se recibe a lo largo de las 24 horas del día, por lo que a lo largo de los años los elevados niveles de ruido producen pérdida de audición permanente”. (Mondelo, 2002)

“5.- Afectaciones que produce el ruido en el hombre

El inadecuado diseño de las condiciones acústicas puede inhibir la comunicación hablada, rebajar la productividad, enmascarar las señales de advertencia, reducir el rendimiento mental, incrementar la tasa de errores, producir náuseas y dolor de cabeza, pitidos en los oídos, alterar temporalmente la audición, causar sordera temporal, disminuir la capacidad de trabajo físico, etc... Todo esto se ha llevado a que Wisner, A. (1988) haya sugerido la búsqueda de un índice de malestar relacionado con el ruido.

Efectos del Ruido sobre el Hombre.

- Incremento de la presión sanguínea
- Aceleración del ritmo cardíaco
- Contracción de los capilares de la piel
- Incremento del metabolismo
- Lentitud de la digestión
- Incremento de la tensión muscular
- Afectaciones del sueño
- Disminución de la capacidad de trabajo físico

- Disminución de la capacidad de trabajo mental
- Alteraciones nerviosas
- Úlceras duodenales
- Disminución de la agudeza visual y del campo visual
- Debilitamiento de las defensas del organismo
- Interferencias en la comunicación”.

(Mondelo, 2000)

“El ruido puede provocar en el hombre desde ligeras molestias hasta enfermedades graves de diversa naturaleza. En niveles de presión acústica bajos, de entre 30 y 60db, se inician las molestias psíquicas de irritabilidad, pérdida de atención y de interés, etcétera. A partir de los 60db y hasta los 90db aparecen las reacciones neurovegetativas, como el incremento de la tensión arterial, la vasoconstricción periférica, la aceleración del ritmo cardíaco, el estrechamiento del campo visual, la aparición de la fatiga, etc.. Para largos períodos de exposición puede iniciarse la pérdida de la audición por lesiones en el oído interno. A los 120db se llega al límite del dolor y a los 160db se puede producir la rotura del tímpano, calambres, parálisis y muerte.

Independientemente de estas afecciones, se ha establecido que las exposiciones prolongadas en ambientes ruidosos provocan el debilitamiento de las defensas del organismo frente a diversas dolencias, sobre todo cuando el sujeto posee predisposición a las mismas, úlcera duodenales, neurosis, etcétera, y según diversos investigadores, pueden presentarse la disminución y pérdida del líbido y de la potencia sexual.

El ruido también baja el rendimiento intelectual. Miller (1974) mostró los efectos negativos del ruido en función de la complejidad del trabajo. Así pues, debe prestarse atención a todas las facetas del ruido en relación a los requerimientos de la tarea que implica cualquier tipo de actividad”.

(Mondelo, 2000)

“6.- Ruido y Rendimiento en los Puestos de Trabajo:

Los descubrimientos realizados en el laboratorio, plantean que el trabajador expuesto a un alto nivel sonoro obtiene un rendimiento más pobre en sus tareas, las de alta exigencia motora, vigilancia, o en tareas simultáneas. Si tal ruido es impredecible, los efectos adversos se manifiestan principalmente en ciertas tareas mentales, en aquellas que tienen una moderada exigencia motora, en vigilancia, y en tareas simultáneas. En otras palabras, lo que se ha descubierto a través de los experimentos de laboratorio sugiere que tan sólo aquellas tareas de oficina de cierta sencillez se presentan inmunes a la presencia del ruido.

Tres cuestiones en cuanto a la generalización de tales experimentos conciernen a la adaptabilidad:

La primera ¿Puede la gente adaptarse al ruido? La respuesta probablemente “sí”, al menos bajo algunas condiciones. Por ejemplo, Glass y Singer (1972) mostraron que las reacciones psicológicas a la repetición, inestabilidad e impredecibilidad de los ruidos, disminuía en cuestión de minutos.

Segunda ¿Con lleva tal adaptación costes sobre los individuos? En principio, la gente debe realizar un esfuerzo extra para concentrarse en su trabajo en condiciones de ruido, tal y como se concluyó en los estudios de Morgan (1916) y Ford (1929). Si es así, la gente debe ser capaz de mantener su rendimiento en condiciones de ruido sin tener que pagar un precio extra. En otras palabras, el ruido probablemente añade dificultad al trabajo.

Tercera, ¿Tiene el ruido efectos acumulativos? Existe la evidencia en tales experimentos de que el ruido impredecible, elevado e incontrolado tiene efectos como la reducción de la capacidad para procesar la información,

Cohen, (1980). Al menos una fuente perjudicial para el rendimiento se escapa a la adaptación: el enmascaramiento del ruido.

Una tarea puede volverse mucho más difícil y costosa si el feedback sonoro que esperamos recibir se ve enmascarado por la existencia de ruido. Quizá el trabajador pueda compensarlo con un sobreesfuerzo visual, pero entonces tal tarea requiere una mayor atención y esfuerzo que no son convenientes.

El enmascaramiento del ruido puede también perjudicar el rendimiento por interferencia de una conversación. Por otro lado, el enmascaramiento del ruido también puede tener alguna ventaja, y es que el ruido de fondo, siempre que no sea perjudicial, puede llegar a desviar la atención de sonidos de conversaciones que no sean de interés para nosotros y que así no hagan perder la concentración". (Mondelo, 2002)

F) VIBRACIÓN

Según el Ingeniero Chinchilla Sibaja (2002) define vibración como todo movimiento oscilatorio de un cuerpo sólido respecto a una posición de referencia. Cuando ocurre una vibración, se presenta una transferencia de energía de un objeto determinado al cuerpo humano.

Asimismo, considera lo siguiente:

"1.- Clasificación de las Vibraciones.

Las vibraciones de muy baja frecuencia inferiores a 1 Hz se pueden presentar en transportes como los aviones, trenes, barco, autos (se caracterizan por movimiento de balanceo).

En las vibraciones de baja frecuencia de 2 a 20 Hz Vehículos de transporte pasajeros y/o mercancías vehículos industriales carretilla, tractores y maquinaria agrícola camiones etc.

También hay vibraciones de alta frecuencia de 20 a 1000Hz, éstas se producen en herramientas manuales rotativas alternativas o que golpean contra una superficie tales como moledoras, pulidoras, lijadoras etc.

2.- Efectos en la Salud por Exposición a la Vibración.

Las Vibraciones de muy baja frecuencia hay afección del laberinto situado en el oído interno, provocan trastornos en sistema nervioso central, puede producir mareos, palidez, sudores y vómitos. Estos síntomas son consecuencia del movimiento de balanceo al viajar en medios de transporte.

En las vibraciones con baja frecuencia se ocasionan trastornos en la columna dorsal y lumbar lumbociáticas., también síntomas neurológicos variación del ritmo cerebral, dificultad del equilibrio, trastornos digestivos y urinarios, trastornos de la visión en especial de profundidad, aumento de sangrado menstrual en mujeres.

También las Vibraciones de alta frecuencia producen dolor en el borde lateral del codo, denominado epicondilitis, molestias en los tendones del antebrazo enfermedad conocida como tenosinovitis, artrosis en la muñeca codo hombro y columna cervical, aumento de la incidencia de enfermedades de estomago afecciones iniciales tales como calambres, hormigueo adormecimiento, si este padecimiento no es tratado se puede presentar problemas vasculares como síndrome de raynaud o dedo muerto". (Chinchilla Sibaja, 2002).

1.6 CONCEPTO DE CONDICIONES MATERIALES

A continuación se presentan 2 conceptos sobre condiciones materiales tratados por diferentes autores.

Candela Ramírez (2008) indica que los recursos materiales son el conjunto de máquinas, herramientas u objetos de cualquier clase necesarios para el desempeño diario de las actividades de los trabajadores de una unidad económica, con la finalidad que genera bienes o servicios para satisfacer a los consumidores. (Ramírez ,2008)

Alex Sívorí Ruíz Gómez (2009) Psicólogo Organizacional define condiciones materiales como los elementos materiales adecuados que ofrece la organización, y que se constituyen como facilitadores en la ejecución del trabajo diario. (Ruíz, 2009)

En resumen, se puede inferir que las condiciones materiales son el conjunto de elementos materiales adecuados que ofrece la organización (son el conjunto de máquinas, equipos, herramientas u objeto de cualquier clase necesarios para el desempeño diario de las actividades de los trabajadores).

1.7 FACTORES DE LAS CONDICIONES MATERIALES.

De acuerdo con los psicólogos Candela Ramírez y Alex Sívorí Ruíz Gómez las condiciones materiales del ambiente de trabajo se conforman por los siguientes factores:

A) COLOR

“El color es la percepción visual generada por señales nerviosas que los fotoreceptores de la retina del ojo envían al cerebro con la captación de determinadas longitudes de onda del espectro electromagnético (luz)”.

(Zelenski, 2001)

Según el Doctor en Psicología Pedro R. Mondelo (2002), los colores deben de aplicarse de acuerdo con lo siguiente:

“1.- La Aplicación de los Colores en Áreas de Trabajo:

En la actualidad la selección de los colores aplicados en los locales de oficinas se realiza atendiendo a criterios puramente estéticos.

El color ejerce una influencia significativa sobre las personas y su percepción del ambiente que les rodea. Podemos afirmar que el color se constituye simultáneamente como un factor funcional y estético al que la gente responde consciente o inconscientemente.

El conocimiento de la interacción existente entre el color, la iluminación y el comportamiento humano, nos permitirá, siempre que seamos capaces de encauzarlo y dirigirlo, crear un ambiente que incida de forma favorable sobre la satisfacción y eficacia en el trabajo de los empleados, y en definitiva en la productividad laboral.

Uso funcional de los colores: En general podemos distinguir cuatro tipos de objetivos fundamentales en la utilización de los colores:

- A. Señalizar con precisión y claridad, en especial lo relativo a seguridad.

- B. Crear un ambiente de confort visual, eligiendo colores más bien claros, y de confort psicológico, eligiendo colores más alegres.
- C. Lograr un incremento del rendimiento, a consecuencia de haber reducido el malestar y la fatiga.
- D. Decorar estéticamente los locales.

Ejemplos de utilización funcional de los colores:

- Claro para aumentar la claridad de un lugar sombrío
- Oscuro para apesantar la impresión de un edificio
- Azul para ambientar psicológicamente fresco
- Verde para favorecer la concentración intelectual
- Rosa suave, para animar a un enfermo

La selección de los colores funcionales a aplicar para conseguir nuestros objetivos deben tener en cuenta una serie de factores adicionales como son:

- La iluminación: El tipo de iluminación afecta a la apariencia del color y, recíprocamente, el color de las superficies puede afectar claramente sobre la calidad del sistema de iluminación.
- El emplazamiento: El color debe crear una impresión que complemente la actividad desarrollada en área determinada. El color funcional debe estar en armonía con el entorno.
- La seguridad: La capacidad de los colores para captar la atención sobre ciertos detalles debe ser utilizada como un sistema de señalización de riesgos. En este sentido existen normas sobre códigos de colores de seguridad que Indicarán por ejemplo:
 - Los dispositivos que requieren ser utilizados con urgencia (contra incendios).

- Las características de la corriente eléctrica.
- La naturaleza de los gases o fluidos que circulan por las conducciones.

Colores aplicados a la seguridad industrial:

- El rojo, que al indicar la inminencia de accidente implica la prescripción imperativa de prohibido y reclama la obediencia sin discusión.
- El naranja, que implica una seria advertencia de peligro, porque el accidente es probable.
- El verde, que indica la situación de seguridad.

Para destacar más el color de seguridad, se puede combinar con franjas y formas geométricas de otros colores.

2.- Preferencias cromáticas y tipos de personalidad

El color está cargado de alusiones psicológicas, morales, razón por la que las teorías de preferencias de colores son dudosas y cambian con los tiempos y culturas.

Relación entre los diferentes tipos de personalidad y las preferencias cromáticas:

- El color blanco es preferido por los extrovertidos, sinceros, confiados e ingenuos.
- El color rojo es preferido por los extrovertidos, impulsivos, energéticos y exaltados.
- El color naranja es preferido por los extrovertidos, alegres, generosos y optimistas.
- El color verde es preferido por los extrovertidos, sociales, tolerantes y crédulos.

- El color amarillo es preferido por los introvertidos, idealistas, intolerantes y egoístas.
- El azul es preferido por los introvertidos, tímidos, cultos y exigentes.
- El color violeta es preferido por los introvertidos, reservados, lógicos y aristocráticos.
- El color negro es preferido por los introvertidos, sofisticados, audaces y constantes.

En realidad todas estas relaciones psicológicas no siempre ni en todas partes son las mismas. El significado del color será producto de una cultura y de una época.

3.- Recomendaciones generales.

- Utilizar, en general, un color discreto en superficies extensas, dado que un color vivo solicita unilateralmente la vista.
- Equilibrar los contrastes de colores
- Equilibrar la luminancia de los focos de luz con la reflectancia de los colores, puesto que la misma luminancia provoca distinto brillo de los colores, según sea su reflectancia.
- Utilizar sistemas de colores para identificar y unir zonas de trabajo, que de otra manera perderían su unidad en un conjunto en el que se agrupan varias actividades de producción.
- En los locales de oficinas se aconsejan los colores amarillo, verde, beige, así como sus combinaciones.
- En los locales de reuniones que requieran seriedad y calma, colores combinados de verde con beige o crema.
- Emplear colores de alta reflectancia (capacidad de reflexión) en escaleras y colores acentuados en barandillas y puertas para definir puntos de orientación.

- Emplear colores fuertes y brillantes en zonas de riesgo de entrada, vestuarios y cafetería. Esto puede proporcionar un ambiente alegre al comienzo y al final del día de trabajo en zonas no productivas.
- Usar colores con elevada reflectancia en almacenes, donde frecuentemente la iluminación directa es algo pobre. La codificación mediante colores facilita igualmente la localización de los materiales.
- El color en zonas de producción enfoca la atención en la tarea suministrando contraste y aumento de visibilidad.
- Utilizar espacios de colores cálidos moderadamente para evitar confusión y ansiedad.

Cualidades de los colores:

a) Colores Cálidos: Rojo, Naranja, Amarillo.

Atraen la atención, excitan, promueven alegría, estimulan la acción. Pueden utilizarse en áreas no productivas, incluyendo entradas, pasillo, comedores, espacios de descanso, vestuarios, etc. Parecen más cercanos, las salas se ven más pequeñas.

El rojo es un color excitante y fuerte, símbolo de movimiento y acción, y sugiere tragedia, pasión, violencia y arrebato. En sus matices oscuros indica bajeza y pesadilla, y en los claros sugiere juventud y fuerza.

El naranja es sensual e incitante, sugiriendo juventud, dinamismo y confianza. Sus matices claros expresan vitalidad y lozanía, y los oscuros fealdad, pobreza y tristeza.

El amarillo es un color opulento, símbolo de riqueza y de luz; indica alegría, plenitud, fuerza y vigor. Sus matices claros representan envidia, la enfermedad y la muerte, y sus matices oscuros la miseria y las bajas pasiones.

b) Colores Fríos: Azul Turquesa, Verde

Fríos, relajantes, tranquilizadores, impulsan la concentración. Se pueden usar en zonas de producción, talleres de mantenimiento, salas de calderas, etc. Parecen más lejanos, las salas se ven más amplias.

El verde es el color de la esperanza y de la vitalidad, y simboliza la vegetación. Los verdes con tendencia al amarillo son ricos como representativos de tranquilidad y felicidad. Sus matices claros sugieren ingenuidad, inocencia, alegría, sus matices oscuros, plenitud y equilibrio.

El azul sugiere paz, tranquilidad, reposo. Es color de intelectualidad así como también la espiritualidad, ya que tiene un efecto reposado, tranquilo y sedante. Los matices claros sugieren pureza, ingenuidad, buena fe: los oscuros, por el contrario, tenebrosidad y misterio.

El violeta es el color muy femenino, sutil, enigmático, simbólico, que expresa el escepticismo, la nostalgia en sus matices claros, el misterio y la tristeza en todos sus matices oscuros.

c) Colores Ligeros : Claros, Blanquecinos, Pastel

Hacen los objetos más ligeros, las zonas parecen más espaciaosas. Frecuentemente levantan la moral.

Reflejan más luz que los tonos oscuros. Sirven para la mayor parte de las zonas de producción, especialmente en locales pequeños y almacenes. También en espacios mal iluminados.

d) Colores Oscuros: Gris, Negro

Los objetos parecen más pesados, absorben luz. El espacio parece más pequeño y el entorno más estrecho. Una larga exposición crea monotonía y depresión. No recomendado para amplios espacios por sus características de absorción de luz. Su uso se limitaría a zonas pequeñas donde sería necesario el contraste.

e) Colores Brillantes: Amarillo, amarillo verdoso

Cuanto más puros más atraen la mirada. Aumentan el tamaño de los objetos y excitan. Completan los colores básicos de las paredes. Propio de objetos como puertas, columnas, gráficos, relojes registradores, ficheros, tablonos de anuncio, cajas de transporte, adornos, etc.

f) Blanco

Color puro, denota limpieza, refleja más luz que cualquier otro color. Aplicable en todos los techos y estructuras elevadas y en habitaciones donde se necesita una máxima reflexión de la luz. Pueden utilizarse también en pequeños objetos para obtener un gran contraste.

Factores de modificación del color aparente.

Las sensaciones subjetivas percibidas en los colores interaccionan entre sí dependiendo de los colores de las otras superficies circundantes. Así bajo las mismas condiciones de iluminación y contemplación, una misma prueba de color puede mostrar diversos resultados en función de los colores limítrofes que la rodean.

Algunos factores de modificación del color aparente son:

- Al yuxtaponer un color cálido sobre otro frío, ambos se avivarán.
- Dos colores cálidos contrapuestos se enfrían mutuamente.
- Dos colores fríos yuxtapuestos incrementan su frialdad.
- Cualquier color adosado al blanco realza su tonalidad
- Cualquier color adosado al negro rebaja su tonalidad.
- Yuxtaponer un color al gris lo vuelve más brillante.
- Colocar un color oscuro sobre uno claro activa la tonalidad oscura y mitiga la clara". (Mondelo, 2002).

B) ESPACIO EN LAS OFICINAS

Espacio en oficinas: se refiere a la composición y distribución de la materia física (espacio físico) y a la visión que la persona tiene de su experiencia en el espacio percibido. (Chaparro C.& Ranka,J, 1996)

"1.- El espacio personal:

Sommer, Robert (1969) ha definido como un área con límites invisibles que rodea al cuerpo de la persona en el que quizá no entren los intrusos. Debe estimarse como una serie de globos de espacio concéntrico, cada uno de los cuales define una región en la que tal vez ocurran ciertas interacciones.

Hall (1976) divide de manera amplia las áreas de espacios sociales que rodean a una persona en cuatro zonas de distancia a partir del centro íntima, personal, social y pública como se muestra en la Figura: Zona de Espacio Personal (a escala), cada una de las cuales contiene una fase cercana y una lejana.

En la distancia íntima A (fase cercana de 0 a 15 cm, fase lejana de 15 a 45 cm), la presencia de la otra persona es muy notoria e incluso puede ser abrumadora, pues implica una estimulación sensorial aumentada. La fase cercana se tipifica por contacto físico real que, en muchas culturas, es considerado como tabú entre extraños. En la fase lejana, el grado de contacto físico se ve reducido ligeramente, pero la conciencia visual incrementada de la presencia de otro se mantiene.

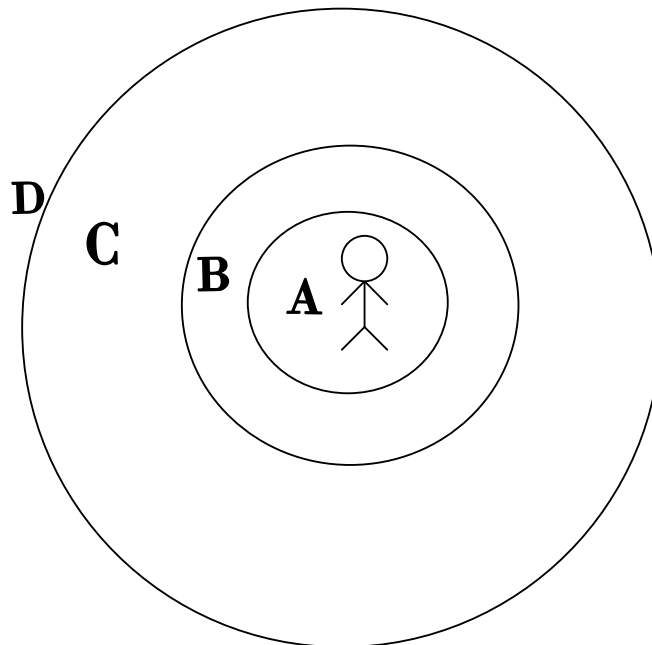
La distancia personal B concierne al contacto amigable, existen grandes diferencias entre las conductas asociadas con las fases cercanas y lejanas (de 45 a 76 cm y de 76 a 120 cm, respectivamente). La fase cercana está reservada para los amigos "muy conocidos", dado que el movimiento de un extraño a esta distancia puede significar situaciones amenazantes. La fase lejana empieza cerca del largo del brazo y es el área donde se hacen normalmente los contactos sociales. Por lo cual, la distancia personal puede considerarse como la zona amortiguadora entre el área reservada para los conocidos íntimos y el área donde hay menos contacto personal. Tal vez debido a que en esta fase se puede perpetrar la violencia física, sólo se permite entrar ahí a los amigos conocidos.

En la distancia social C suelen tratarse los asuntos menos personales (fase cercana de 1 a 2m y la fase lejana de 2 a 3.5m). Las personas que trabajan juntas tienden a usar la distancia social cercana; también suele ser la distancia común para las personas que asisten a una reunión social causal. Si los asuntos se tratan en la fase lejana, tienen una naturaleza

mucho más formal. Hall sugiere que la característica de la fase lejana de la distancia social es que se puede usar para aislar o analizar discriminadamente a las personas: “La distancia hace posible que continúen su trabajo en presencia de otras personas sin dar la apariencia de ser groseros”.

La distancia Pública D (Fase cercana de 3.5 a 7.5 m y fase lejana de 7.5 o más metros) queda fuera del círculo y de las implicaciones sociales, y a esta distancia pueden ocurrir problemas de comunicación.

Figura : Zona de Espacio Personal (a escala).



- A. Distancia Íntima
- B. Distancia Personal
- C. Distancia Social
- D. Distancia Pública

Fuente: (Oborne, 2004).

2.- Concepto de las oficinas sin muros

Una solución práctica ulterior a las necesidades espaciales del individuo es permitirle disponer su lugar de trabajo como él desee, así como facilitarle que establezca sus propios territorios y que se asegure de que no los ocuparán intencionalmente otras personas. La disposición tanto de los hombres como del equipo de esta forma más libre la representa el concepto de oficinas sin muros, propuesto originalmente por Ebehard y Wolfgang Schnelle, fabricantes de muebles alemanes, durante los primeros años de la década de 1960.

La característica más importante de la oficina sin muros es su falta de límites. Mientras que en el sistema de oficina convencional se toma la forma del piso de un edificio, posteriormente dividido en oficinas más pequeñas por medio de paredes y muros fijos, una oficina sin muros usaría el mismo espacio del piso, pero cada grupo de trabajo se acomodaría a su gusto sin estar restringido por paredes fijas.

Brookes, (1972) revisó la bibliografía que sugiere que la información fluye entre los grupos de trabajo y una percepción de la cohesividad del grupo, incrementadas en el tipo de oficina sin muros, y que los empleados prefieren este diseño más colorido, más llamativo y más amigable, que puede proporcionar la oficina sin muros. Por otro lado, este tipo de arreglo de oficinas produce gran pérdida de privacidad, un incremento de interrupciones y distracciones y, paradójicamente, una pérdida percibida de control del espacio alrededor de los lugares de trabajo. Este último problema es muy interesante, pues sugiere permitir a un empleado tener control físico sobre el tamaño y las disposiciones de su espacio inmediato no es suficiente para superar sus exigencias de territorialidad de alguna manera, él debe realmente sentir que ejerce control. Mientras que el concepto de oficinas sin muros permite al empleado tener más control físico, la falta de privacidad no le permite tenerlo de manera subjetiva". (Osborne, 2004).

“3.- Los Territorios en el Trabajo:

Según el psicólogo social norteamericano, Irwin Altman (1975) considera al menos 3 territorios básicos en el trabajo:

- Territorios primarios. Se trata de espacios de uso particular como el ocupado por mesas, sillas de trabajo, etc.
- Territorios secundarios: Se trata de los espacios utilizados por un grupo homogéneo, como las áreas de reunión, de descanso, vestuarios, aulas, etc.
- Territorios públicos: Son espacios de posible uso general, como recibidores, pasillos, servicios, salas de conferencias, etc.

Dentro de un espacio definido, los principales efectos proxémicos a considerar son:

El hacinamiento, como percepción del insuficiente espacio personal. Esta muy relacionado con las distancias personales mínimas que se establezcan.

El aislamiento, como percepción de insuficientes contactos personales o sociales. En este caso se deberán considerar no solamente las barreras físicas respecto a la movilidad, como también las barreras o separaciones comunicacionales, como ruido, falta de contacto visual, etc.

La coactividad o actividad (en un espacio) en común, que considere efectos sobre el trabajo, tales como el papel de:

- La presencia de otras personas u observadores
- La colaboración con otras personas,
- La competitividad con otros
- La presión grupal
- La inhibición y facilitación social”. (Farrer, F, 1995).

Se presenta a continuación las medidas para un adecuado espacio de trabajo en oficinas.

“4.-Espacio de trabajo:

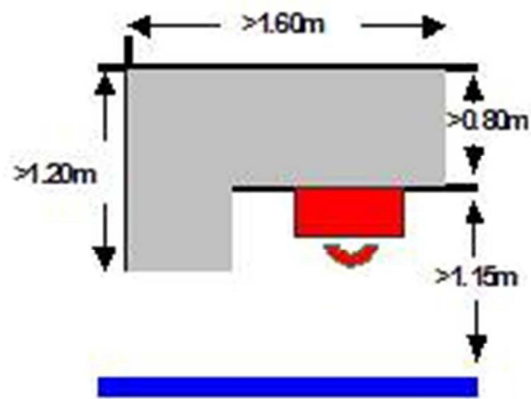


Figura: Espacio de trabajo

Ø El puesto de trabajo deberá tener una dimensión suficiente y estar acondicionado de manera que permita los movimientos y favorezca los cambios de postura. (Figura: Espacio de trabajo).

Ø El escritorio deberá tener de largo 1.60 m, de ancho 1.20 m y de angosto 0.80 m.

Ø Detrás de la mesa debe quedar un espacio de aproximadamente 1.15 m o más para moverse con la silla y facilitar los movimientos y cambios de postura. La movilidad restringida ocasiona problemas músculos esqueléticos”. (Cortés, 2001).

C) MOBILIARIO.

Mobiliario es el conjunto de muebles; son objetos materiales que sirven para facilitar los usos y actividades habituales en oficinas y locales.

(Kazuko,1997).

“1.- El Uso de los Límites del Diseño:

Los límites de diseño antropométrico en que se debe mover se basan en técnicas estadísticas sobre las medidas de las características físicas de la población objeto del diseño, de tal forma que la muestra deseada de los usuarios objeto de nuestra intervención sea acomodada en el diseño que hemos proyectado”. (Mondelo, 2002)

A continuación, se presenta información sobre el mobiliario adecuado para oficina; el uso correcto de éste, así como sus posturas correctas y recomendaciones.

“2.- La silla de trabajo:



Figura: Silla ergonómica

Ø Deben tener ruedas y posibilidad de giro para permitir la movilidad y el acceso a los elementos de trabajo. (Figura: Silla ergonómica).

Ø Debe ser de esquinas redondeadas y sin aristas ni cantos duros. El borde delantero debe ser suavemente curvado para evitar compresiones debajo de los muslos y rodillas. Si su silla no posee estas características, el uso de cojines, ayudarán a producir tales efectos.

Ø El relleno del asiento y del respaldo no debe ser demasiado mullido ya que en lugar de sujetar y ayudar a mantener la posición correcta de la columna vertebral, adoptan todas las deformaciones sin corregir ninguna. Debe recordarse que todo lo blando es malo para la espalda. Lo ideal es un relleno firme de 2 ó 3 cm. de espesor sobre una base dura.

Ø La profundidad óptima del asiento será aquella que permite usar el respaldo sin que se note una presión excesiva debajo de las rodillas.

Ø Deben disponer de un adecuado apoyo lumbar, si no lo posee use un pequeño cojín en el respaldo que se acomoda según la altura del usuario.

Ø La altura del respaldo debe llegar como mínimo hasta la parte media de la espalda (debajo de los omóplatos).

Ø Debe poseer reposabrazos (algo retrasados con respecto al borde del asiento para permitir acercarse a la mesa con comodidad), para dar apoyo y descanso a los hombros, brazos y aliviar la tensión muscular en ambos.

Ø La altura de la silla debe ser regulable para adaptarla a la mesa (de forma que ésta quede a la altura de los codos), y si es necesario solicitar un reposapiés.

Las dimensiones recomendables del reposapiés son de 33 cm de profundidad, con una anchura de al menos 45 cm y una inclinación entre 10 y 25 grados. La superficie de apoyo debe ser antideslizante, así como la base del mismo, para evitar que acabe en el fondo de la mesa. Si no se dispone de reposapiés adecuado, un trozo de madera, al cual se le adhiera un tipo de goma o cualquier material antideslizante puede solucionar el problema. Si no se puede regular la altura de la silla utilice cojines o rebaje la altura de sus apoyos al piso.

Ø Las butacas de dirección tienen peores prestaciones ergonómicas que las sillas de oficina. Antes de pedir una butaca de directivo, reflexione sobre el tipo de tareas que realmente realiza y sobre la importancia que para su trabajo tienen los aspectos de representación o determinados atributos estéticos y de materiales (cuero, respaldo alto, etc.). No cambie calidad ergonómica por apariencias.

En el asiento las recomendaciones del diseño para el asiento quedan recogidas ver (Tabla. Requisitos del asiento).

Hoy en día es habitual la utilización de asientos con apoyabrazos, ya que éstos facilitan el cambio de postura y reducen la carga muscular de la zona cuello-hombro. Es recomendable que sean ajustables en altura, especialmente en puestos que deban ser ocupados por más de una persona (por rotación o por turnicidad), de manera que se asegure que cumplen su función y no obligan a posturas forzadas de los brazos, por una altura excesiva o del cuerpo, por altura insuficiente. También pueden ser de utilidad los reposabrazos abatibles en puestos en los que se alterne la tarea de ordenador con otro tipo de tarea.

Tabla. Requisitos del asiento

- La altura del asiento debe ser ajustable.
- El respaldo debe tener una suave prominencia para apoyar la zona lumbar. Su altura e inclinación deben ser ajustables.
- La profundidad del asiento debe ser regulable, de tal forma que se pueda utilizar eficazmente el respaldo, sin que el borde del asiento presione las piernas.
- Todos los mecanismos de ajuste deben ser fácilmente manejables desde la posición sentada y estar contruidos a prueba de cambios no intencionados.
- Se recomienda la utilización de sillas dotadas de ruedas. La resistencia de las ruedas debe evitar desplazamientos involuntarios.

Fuente: Semac (n.i.)

Otro aspecto que se ha de considerar es el recubrimiento del asiento. Este debería ser de un material transpirable, sin embargo, debe tenerse en cuenta que en puestos en los que se esté expuesto a ambientes de polvo o a la manipulación de productos químicos, deberá elegirse un tipo de material no absorbente.

También sería conveniente disponer de freno o bloqueo de las ruedas, con el fin de que se pueda fijar una posición estática óptima de trabajo, dado que algunos apoyos sobre el reposapiés o cualquier movimiento de las piernas pueden desplazar el asiento hacia atrás cuando se pretende estar en posición estática.

3.- Posición sentado(a)

En la postura sentada el peso del cuerpo se distribuye entre el asiento y el suelo; sobre éste gravita aproximadamente un 16 % del peso total. Debido al uso masivo de las computadoras permanecemos sentados, mas que nunca antes en la historia, por lo que se deben tomar las precauciones siguientes:

Ø Los pies deben estar apoyados completamente en el suelo, si no se llega a él, se debe utilizar un reposapiés.

Ø La altura del asiento debe ajustarse de forma que transfiera el peso corporal a través de los glúteos y no de los muslos.

Ø El tronco debe permanecer erguido, con los hombros hacia atrás y la columna vertebral recta, (para que los discos intervertebrales puedan repartir correctamente el peso y evitar deformaciones de columna), con apoyo de la zona lumbar al respaldo de la silla y no dejar que el cuerpo se doble hacia delante arqueando la espalda. Si no se posee apoyo lumbar, un cojín en forma de cuña que se ubica en la espalda, ayuda a mantener una postura adecuada.

4.- Posición de pie

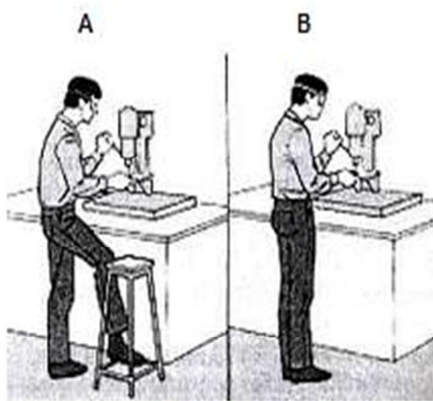


Figura: Posición de pie A) Correcta B) Incorrecta

Ø El trabajador debe evitar largos períodos de tiempo de pie. La actividad de los músculos de las piernas actúa como una válvula y ayuda a las venas a devolver la sangre al corazón. Si se mantiene la misma posición por mucho tiempo esta acción se reduce, lo que provoca la hinchazón de las extremidades inferiores. No obstante, si fuera necesario mantener esta posición se recomienda, para reducir la curvatura excesiva en la espalda y molestias en la zona lumbar, elevar levemente un pie alternándolo cada cierto tiempo (Figura: Posición de pie A: correcta B incorrecta).

Además se deben disponer asientos que puedan ser utilizados durante pausas de descanso.

5.- La mesa de trabajo:

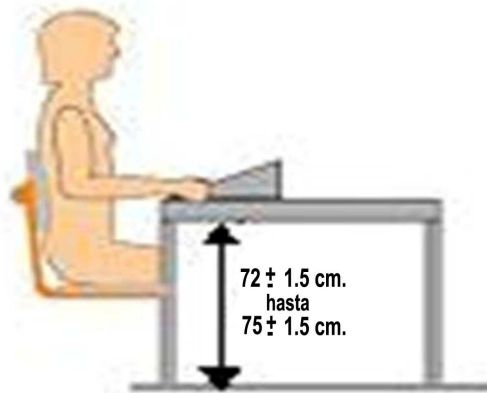


Figura: Mesa de Trabajo

Ø Debe quedar aproximadamente a la altura del codo cuando se está sentado (72 ± 1.5 cm, hasta 75 ± 1.5 cm para usuarios muy altos). Si la mesa es superior a los 76 cm hay que solicitar una más baja o reducir la altura de sus apoyos al piso.

Ø Deberá tener las dimensiones suficientes para permitir la colocación flexible del monitor, del teclado, documentos y accesorios, para que el operador pueda mantener una adecuada distancia visual a la pantalla. Se recomienda las de 180x80cm.

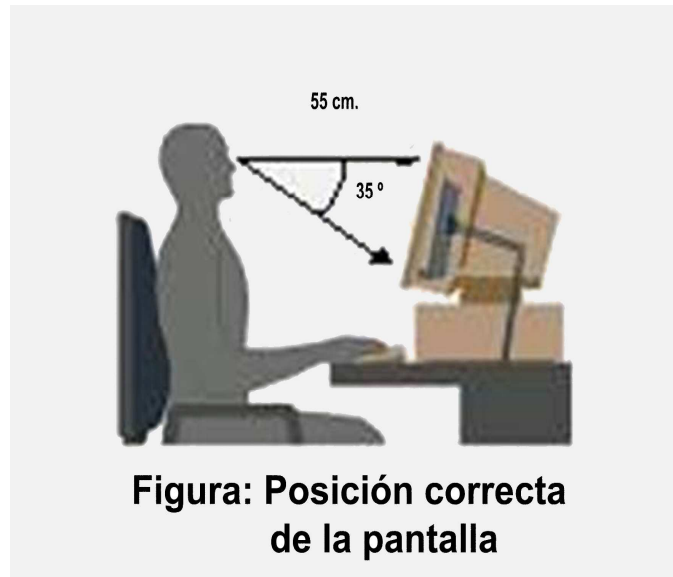
Ø Debe disponer de un espacio holgado debajo de la mesa de trabajo para que las piernas puedan moverse. Es recomendable que la altura libre alcance los 70 cm y que el ancho libre supere los 85 cm.

Ø Se considera que los documentos estén guardados en bloques o archiveros que no estén en la mesa de trabajo para facilitar el libre espacio del movimiento del trabajador.

Ø La superficie de la mesa debe ser poco reflectante (acabados en mate, los brillantes pueden dar reflejos). En general son preferibles los colores suaves y deberían evitarse las superficies muy oscuras, que producen contrastes muy fuertes entre el tablero de la mesa y los documentos. Las superficies en gris, beige, crema o color madera natural, más o menos clara, proporcionan contrastes adecuados.

Ø Es conveniente que las mesas de trabajo estén electrificadas, para evitar el uso de extensiones que puedan dar lugar a accidentes y constituyen un estorbo. Nunca utilice conexiones tipo ladrón para conectar varios equipos al mismo enchufe: no sólo carecen de tierra (con el correspondiente riesgo de contacto eléctrico), si no que pueden calentarse e incluso presentar riesgo de incendio si se conectan aparatos con cierta potencia. Si su mesa no tiene electrificación puede usar una caja de conexiones adecuada a la potencia que se vaya a utilizar y siempre con toma de tierra. Nunca sustituya el enchufe de un cable original por otro sin toma de tierra.

6.- Posición del monitor:



Ø La altura del monitor debe ser de forma que su borde superior esté al nivel de los ojos del usuario con la cabeza erguida (aproximadamente 43 a 47 cm. por encima del plano de la mesa). Si el monitor no está sobre un soporte regulable y le queda demasiado bajo, coloque un soporte firme debajo para elevarlo.

Ø La distancia de la pantalla a los ojos, como norma general no debe ser inferior a 55 cm (Figura: Posición correcta de la pantalla). La permanencia gran período de tiempo frente al monitor derivará en molestias visuales, ardor, picazón, dolores de cabeza etc. Un buen hábito es desviar la vista del monitor cada media hora y parpadear para humectarla.

Ø Se debe trabajar con la cabeza de frente al ordenador, evitando giros. El ángulo máximo de giro de la cabeza debe ser inferior a los 35 grados.

7.- *Deslumbramientos y reflejos de luz en la pantalla del monitor.*



Figura: Fuente de luz paralela a la pantalla.

Ø Las fuentes de luz deben colocarse de manera que eviten los deslumbramientos y los reflejos molestos en la pantalla o en otras partes del equipo.

Ø Los puestos de trabajo deberán instalarse de forma que las fuentes naturales de luz tales como ventanas y otras aberturas, tabiques transparentes o translúcidos y los equipos o tabiques de color claro queden paralelos a la pantalla, ni frente ni detrás para evitar el deslumbramiento directo y la producción de reflejos molestos en la pantalla. Jamás, por huir de los reflejos, coloque el ordenador en una posición incorrecta que le obligue a trabajar con torsión de tronco y/o cuello en la (Figura: fuente de luz paralela a la pantalla).

Ø Las ventanas y aberturas deberán estar equipadas con persianas o cortinas para atenuar la luz del día que ilumine el puesto de trabajo”.

(NC 19-02-32. Sistema de Normas de Protección e Higiene del Trabajo. Asientos para los medios de trabajo. Clasificación y Requisitos generales.)

“8.- Posición de teclado y “mouse”:

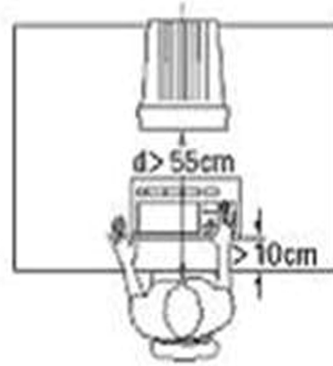


Figura: Posición del teclado

Ø El teclado debe ser inclinable e independiente de la pantalla, impidiendo el cansancio y las molestias en los brazos.

Ø El teclado no debe ser demasiado alto. Como norma general, la parte central del teclado (fila de la A) debe estar a menos de 3 cm de altura sobre la mesa.

Si no es así debe disponerse de almohadillas que eleven el punto de apoyo de las muñecas (apoyamuñecas) y antebrazos. El apoyar totalmente ambas muñecas es muy recomendable sobre todo cuando la silla de trabajo carece de reposabrazos

Ø Entre el teclado y el borde de la mesa debe existir un espacio suficiente (10 cm como mínimo), para poder apoyar las muñecas y antebrazos sobre la mesa (Figura Posición del teclado). Las muñecas deben estar en una

posición natural y recta sobre el teclado. Hay que evitar doblar o colocar las muñecas en ángulos. Al digitar sobre el teclado las manos deben mantenerse relajadas evitando la rigidez de los dedos.

Ø El "mouse" debe tener una forma que permita su utilización cómoda tanto por personas diestras como zurdas. Los zurdos deben colocar el ratón a la izquierda y cambiar la configuración de las teclas en el menú de configuración, aunque se debe aprender a utilizar el "mouse" con ambas manos para no recargar el trabajo de un solo brazo. En tres semanas se adquiere la costumbre.

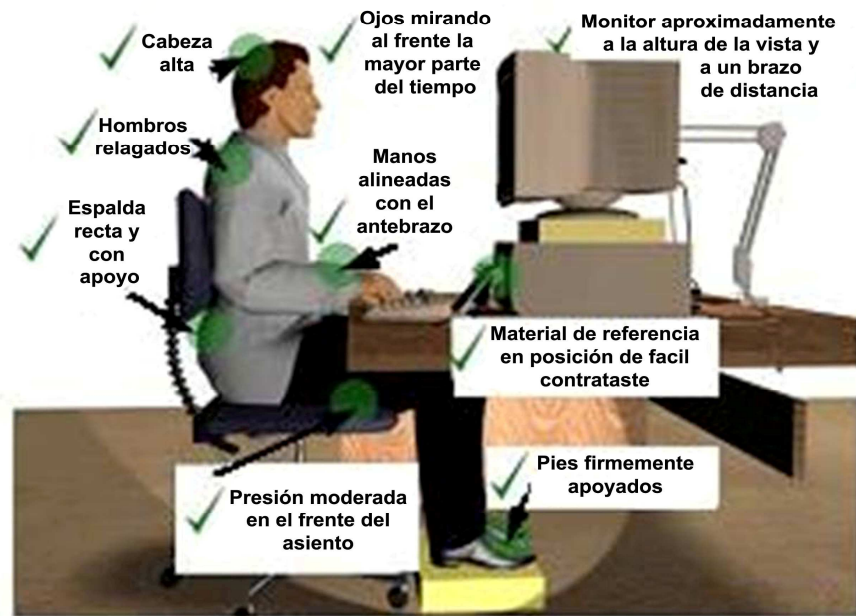
Ø El "mouse" debe situarse de tal forma que pueda manejarse con facilidad, sin torsión ni extensión del brazo.

En las figuras (A) y (B) se pueden observar algunas de las malas posturas y sus correcciones.

FIGURA: (A) POSTURAS INCORRECTAS ADOPTADAS EN LA OFICINA



FIGURA: (B) POSTURAS CORRECTAS ADOPTADAS EN LA OFICINA



Fuente: Semac (n.i.)

9.- Cableado

Se deberán tener en cuenta algunas consideraciones en este aspecto:

- La disposición del cableado en el lugar de trabajo no ha de suponer en su trayecto un obstáculo para las zonas de paso.
- La longitud que se emplee debería ser suficientemente holgada como para introducir cualquier modificación en el equipo (periféricos, cambio de ubicación de un elemento, etc.).
- Se recomienda que los enchufes y las tomas de corriente tengan el menor recorrido posible
- El acceso a las conexiones principales debe ser fácil.
- No se recomienda conectar más de tres enchufes por toma.
- Utilizar puestas a tierra y diferenciales de alta sensibilidad.
- El cableado de transmisión de datos ha de estar separado del cableado eléctrico.

Se han de establecer rutinas de mantenimiento de las conexiones y del propio cableado, de forma que la seguridad del trabajador quede garantizada, sin que este hecho interrumpa las actividades del operador”.
(NC116:2001, 1989)

El Capítulo Ambiente de Trabajo es de suma importancia ya que se conocen los factores físicos, como son: la iluminación, radiaciones, temperatura, ruido, vibración así como también sus condiciones materiales en el color, espacio de trabajo en oficinas y el mobiliario si estos son los adecuados influyen en tener un ambiente agradable que genere satisfacción laboral en los trabajadores al realizar sus labores. Del cual trata el siguiente capítulo 2 Satisfacción Laboral.

CAPÍTULO 2

SATISFACCIÓN

LABORAL

CAPÍTULO 2. SATISFACCIÓN LABORAL

2.1 CONCEPTO DE SATISFACCION.

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. (Amorós, 2007).

2.2 CONCEPTO DE SATISFACCION LABORAL.

Concepto de Satisfacción Laboral. La satisfacción laboral puede ser definida como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. (Bravo , 1996).

Por otra parte, el psicólogo social norteamericano Robert A. Barón (1996), considera que la satisfacción en el trabajo son actitudes positivas o negativas de los individuos hacia su trabajo. (Gutiérrez Hernández, 2008).

Mientras que para la psicóloga del trabajo de nacionalidad peruana, Sonia Palma Carrillo. (1999), define a la satisfacción laboral como "la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas."
(Palma, S.1999).

En resumen, por satisfacción laboral se entiende de manera muy genérica, como la actitud positiva de la persona hacia su trabajo.

Medición de la satisfacción en el trabajo.

Según el Psicólogo Francisco Javier López Chanez (2006), Existen dos formas para realizar la medición de la Satisfacción Laboral.

1. “Escala global única: Consiste en medir a los individuos, que respondan una pregunta como qué tanto se encuentra satisfecho con su trabajo, indicando luego en una escala que va desde altamente satisfecho, hasta altamente insatisfecho.

2. Calificación de la suma: Este es el método más complejo, pues identifica los elementos claves en un determinado trabajo y cuestiona a los empleados, sobre sus sentimientos hacia cada uno de ellos. Los factores incluidos por lo general son su salario actual, oportunidades para ascender en la organización, entre otros, éstos se estiman sobre la escala estandarizada, para luego proceder a sumar para crear así la calificación total sobre la satisfacción en el trabajo”. (Amorós, 2007).

Definición de condiciones de trabajo.

La Secretaria del Trabajo y Previsión Social define a las condiciones de trabajo como el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Es decir se entiende por condiciones de trabajo las que crean un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar de trabajo que permiten a los trabajadores un mejor desempeño al realizar sus labores así como también tener una satisfacción laboral.

2.3 TEORÍAS RELACIONADAS CON LA SATISFACCION LABORAL.

- Teorías de Satisfacción Laboral
- a) Herzberg: Teoría de los 2 factores.
 - b) Herzberg, Mausner y Snyderman: Teoría bifactorial.
 - c) Locke: Dimensiones de la satisfacción laboral.
 - d) Sundstrom y Sundstrom: Escenarios Laborales Agradables de Trabajo.
 - e) Robbins: Condiciones Favorables de Trabajo.
 - f) Sonia Palma Carrillo: Elaboró y validó una escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima.
 - g) Olivia Suguey Torres Valencia: En un Estudio de Campo nos habla de las causas de Insatisfacción Laboral.

A continuación, se presenta de manera resumida y cronológica la explicación de las características de cada una de las teorías anteriores para efecto de visualizar el proceso evolutivo que han tenido las investigaciones relacionadas con el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral:

a) Herzberg: Teoría de los 2 factores

“Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Frederick Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos (ver Tabla Teoría bifactorial de Herzberg).

Los primeros factores están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Los segundos factores son los intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (Munduate, 1984)

Tabla : Teoría bifactorial de Herzberg

| FACTORES MOTIVADORES | | FACTORES HIGIÉNICOS | |
|---|---|---|---|
| FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN | FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN | FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN | FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN |
| <ul style="list-style-type: none"> Realización exitosa del trabajo. Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros Promociones en la empresa, etc. | <ul style="list-style-type: none"> Falta de responsabilidad. Trabajo rutinario y aburrido, etc. | <ul style="list-style-type: none"> Status elevado. Incremento del salario. Seguridad en el trabajo, etc. | <ul style="list-style-type: none"> Malas relaciones interpersonales. Bajo salario Malas condiciones de trabajo, etc. |

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dió la denominación de "factores higiénicos").

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores”. (Munduate, 1984)

b) Herzberg, Mausner y Snyderman, (1967) Teoría Bifactorial el primer autor iniciador de esta teoría posteriormente, Mausner y Snyderman, se adhirieron a las investigaciones de Herzberg logrando obtener los siguientes conceptos:

- “Factores Higiénicos: Son factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción.
- Condiciones físicas del trabajo: Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro.

c) Locke (1976) fue quién identificó como Dimensiones de la Satisfacción Laboral:

- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.
- Satisfacción con la supervisión, con los compañeros y con la empresa y la dirección.

Analizando la satisfacción laboral y teniendo en cuenta su calidad y no sólo su cantidad, entonces se entiende que la persona puede tener varias formas de satisfacción laboral:

Continua: Cada vez tienen más satisfacción laboral y aumenta su nivel de aspiraciones.

Duradera o estable: Cada vez tienen más satisfacción, pero mantienen el mismo nivel de aspiraciones.

Renunciada: Tienen insatisfacción laboral y reducen el nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.

Productiva: Tienen insatisfacción pero mantienen el nivel de aspiraciones y buscan alternativas para solucionar y dominar la situación aumentando la tolerancia a la frustración.

Fija: Tienen insatisfacción, mantienen el nivel de aspiraciones y no buscan dominar la situación.

Pseudo-satisfacción: Tienen insatisfacción y frustración, pero distorsionan su percepción o lo niegan.

Motivación: Desencadenada por una necesidad, busca una meta que la satisfaga.

Satisfacción laboral: Actitud resultante del trabajo concreto". (García, 2008).

d) Sundstrom y Sundstrom , Barón, (1996) Mencionan que los Escenarios Laborales Agradables. Incluyendo la temperatura, ausencia de ruido, aire fresco, espacio adecuado mejoran una adecuada satisfacción en los trabajadores. (Tesis Gutiérrez Hernández, 2008).

e) Robbins, (1998) Condiciones Favorables de Trabajo. Este autor considera que las condiciones favorables de trabajo es uno de los factores que determinan la satisfacción laboral de lo cual dice lo siguiente:

A los trabajadores les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (Robbins, 1998).

f) Sonia Palma Carrillo (1999) Elaboró y Validó una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. Definió Condiciones Físicas y/o Materiales como los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana y se construye como factor de la misma.

De lo cual consideró lo siguiente:

“Los trabajadores prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar en el extremo esto de acuerdo con la naturaleza del producto.

Menciona también que la mayoría de los empleados prefieren trabajar relativamente cerca de la casa, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado. Cuando se menciona la preferencia se considera que estos elementos son satisfactorios para los trabajadores”. (Palma, 1999).

g) Olivia Suguey Torres Valencia (2003) En un Estudio de Campo relacionado con las causas de Insatisfacción Laboral, tomó una muestra de empleados en una empresa de servicios de seguridad privada, quienes fueron evaluados mediante el uso de un cuestionario que mide aspectos relacionados con la satisfacción/insatisfacción en el trabajo. De lo anterior, encontró lo siguiente:

“Las Condiciones desfavorables de trabajo: De algunos de los empleados de la empresa (vigilantes) consideraron desfavorables las condiciones de trabajo, debido a los horarios establecidos, frío, humedad, mala higiene en los lugares, entre otros. El estudio demuestra que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos.”

(Torres, 2003).

2.4 TEORIA DE LA SATISFACCIÓN POR LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

“En estudios realizados acerca de las condiciones de trabajo, éstas existen objetivamente en los puestos y áreas de trabajo pero son percibidas por los trabajadores en función de sus necesidades individuales y de las características del trabajo que desarrollan. Es por esto que al estudiar la satisfacción de los trabajadores con las condiciones de trabajo debe valorarse la percepción que éstos tienen sobre las mismas, quedando definidas las Dimensiones Esenciales asociadas a la satisfacción con las condiciones de trabajo de la forma siguiente:

Condiciones de Seguridad: Grado en que es percibido por el trabajador que en el ambiente de trabajo no existen riesgos (posibilidad de daño), o si existen, están debidamente controlados.

Condiciones Higiénicas: Grado en que es percibido por el trabajador las condiciones ambientales en lo referente a la temperatura, ruido, etc., que afectan su salud y/o entorpecen la concentración y la actividad laboral en general.

Condiciones Estéticas: Grado en que el trabajador percibe un ambiente adecuado, limpio, armonioso, agradable, con un uso correcto de la decoración y colores, áreas verdes y otros elementos estéticos.

Condiciones Ergonómicas: Grado en que el diseño de equipos, herramientas, asientos, etcétera; se ajusta de acuerdo al propio criterio de los trabajadores, a sus condiciones psicofisiológicas. Es decir, no se siente fatiga derivada de estos elementos.” (López, V, Pacheco A, Álvarez L, (1994), Álvarez, (2005)).

| Cuadro Comparativo de Teorías sobre Psicología Ambiental que afectan a la Satisfacción Laboral. | |
|--|---|
| Herzberg(1959), Herzberg, Mausner y Snyderman, (1967) | Factores higiénicos : Malas condiciones de trabajo, Factores extrínsecos el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Condiciones físicas del trabajo: Iluminación y temperaturas adecuadas entorno físico seguro. |
| Locke (1976) | Dimensiones de la Satisfacción Laboral: Satisfacción con las condiciones de trabajo: El diseño del puesto de trabajo, la temperatura. |
| (Sundstrom y Sundstrom). (Barón 1996) | Los escenarios laborales agradables: temperatura, ausencia de ruido, aire fresco, espacio adecuado, mejoran la satisfacción en los trabajadores. |
| Robbins, (1998) | Condiciones Favorables de Trabajo: Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. |
| Palma (1999) | Los trabajadores prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos, con instalaciones limpias y modernas, con herramientas y equipo adecuado |
| Torres (2003) | Los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. |
| (Vicente López Rodríguez, Arturo Pacheco Espejel, Luís Felipe Álvarez López. (1994), Álvarez (2005)) | Teoría de la Satisfacción por las Condiciones de Trabajo la forman de la siguiente manera: Condiciones de Seguridad, Higiénicas, Estéticas, Ergonómicas. |

Fuente: Propia con base en las Teorías Revisadas.

CAPÍTULO 3

EL

SERVICIO NACIONAL

DE EMPLEO EN LA

UNIDAD

DELEGACIONAL

VENUSTIANO

CARRANZA

CAPÍTULO 3. EL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO EN LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA

3.1. SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO EN EL DISTRITO FEDERAL.

“Es una institución pública que se ocupa de atender de manera gratuita personalizada a los problemas de desempleo y subempleo en el país, que combina recursos del gobierno local y federal, a través de la Dirección General de Empleo y Capacitación y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) respectivamente, en la perspectiva de contribuir a lograr que los habitantes de la Ciudad de México tengan acceso a un trabajo digno y socialmente útil.

3.2. MISIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO.

La misión esta dirigida a atender a la población desempleada y subempleada mediante servicios de información, vinculación, capacitación que facilite su inserción en el mercado laboral; así como orientación ocupacional la prestación de apoyos económicos en capacitación.

3.3. VISIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO.

Construir una red integrada de oficinas que ofrezcan los servicios de promoción al empleo y la capacitación de desempleados, con una imagen, esquema de operación y calidad de atención uniformes”. (Manual de la dirección general de empleo capacitación y fomento cooperativo, 2008).

3.4. ANTECEDENTES DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO.

- 1931 Aparece la Ley Federal del Trabajo, donde se establece la obligación de prestar el servicio de colocación de trabajadores.

- 1940 Se crea la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).
- 1942 Se crea la oficina de bolsa de trabajo para ocupación de las personas en búsqueda de un empleo.
- 1957 El reglamento interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, establece que la bolsa federal de trabajo deberá coordinar sus acciones con organismos públicos y privados, así como con los gobiernos de los Estados a fin de lograr el empleo total en el país.
- 1971 Se crea la Dirección General del Servicio Público de Empleo en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- 1978 Se constituye la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA) como órgano desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, integrada por la Dirección de Empleo, la Dirección de Capacitación Adiestramiento y la Dirección de Informática. Se designa a la Dirección de Empleo como responsable del establecimiento del Servicio Nacional de Empleo.

En ese mismo año, el Servicio Nacional de Empleo (SNE) fue construido a partir de las reformas a la Ley Federal del Trabajo y está integrado por 32 Servicios de Empleo, uno por entidad federativa, que en coordinación con “LA SECRETARIA” se encarga de la operación del Programa de Apoyo al Empleo (PAE) en la República Mexicana.

El SNE es la única institución pública que se ocupa de la atención al desempleo y dentro de sus facultades se encuentran las de orientar a

los buscadores de empleo hacia las vacantes existentes; auxiliar a las empresas para cubrir sus necesidades de personal y proporcionar orientación, capacitación y apoyos económicos a la población para que incrementen sus posibilidades de encontrar un empleo o trabajar por cuenta propia; así como fortalecer sus capacidades productivas.

- 1979. El 5 de Febrero se celebró un convenio único de coordinación, entre la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y las entidades federativas para reglamentar las obligaciones recíprocas y las formas de colaboración para establecer los Servicios Estatales del Empleo.
- 1981 En el marco de convenio único de desarrollo se realizó un acuerdo con las entidades mediante el cual la Secretaría del Trabajo y Previsión Social se comprometió a proporcionar apoyos financieros para desarrollar los Servicios Estatales de Empleo.
- El 3 de abril de 2002, dió inicio El Programa de Apoyo al Empleo (PAE), en esa fecha fueron publicadas sus reglas de Operación en el Diario Oficial de la Federación, con lo que sustituyó al Programa de Becas de Capacitación para Desempleados (PROBECAT), lo que permitió diversificar y fortalecer los apoyos dirigidos a la población desempleada y subempleada en los siguientes subprogramas: Sistema de Capacitación para el Trabajo (SICAT), Sistema de Apoyos Económicos a Buscadores de Empleo (SAEBE), Sistema de Apoyos Económicos a la Movilidad Laboral al Interior (SAEMLI), Sistema de Apoyos Económicos a la Movilidad Laboral Externa (SAEMLE) y Proyectos de Inversión Productiva (PIP).

El Programa de Apoyo al Empleo es un instrumento de política activa de mercado de trabajo orientado a reducir los costos de contratación y búsqueda de empleo que enfrentan las empresas y la población desempleada y subempleada, e incrementar las posibilidades de colocación de ésta última brindándole orientación ocupacional, asistencia técnica, información y, en su caso, capacitación para el trabajo a corto plazo o apoyos económicos o en especie en función de sus características y las del mercado laboral.

- En 2003, se realizaron acciones referentes a los servicios directos de vinculación e información que opera el Servicio Nacional de Empleo, contemplados como programas y acciones para la vinculación laboral, como son: Bolsas de Trabajo, Centros de Intermediación Laboral, Ferias de Empleo, Chambatel, Chambanet, Programa de Trabajadores Migratorios Temporales con Canadá y el programa Abriendo Espacios, mismos que facilitaron la colocación de empleos.
- El 2 de Junio del 2008 surgió el Convenio de Coordinación para Fortalecer el financiamiento del programa de Apoyo al Empleo, que celebran la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y el Gobierno del Distrito Federal. (Manual de la Dirección General de Empleo Capacitación y Fomento Cooperativo, 2008)

3.5."CONCEPTO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO Y FOMENTO COOPERATIVO

La Dirección General de Empleo, Capacitación y Fomento Cooperativo, esta adscrita a la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo del Gobierno capitalino es la responsable del Servicio Nacional de Empleo en

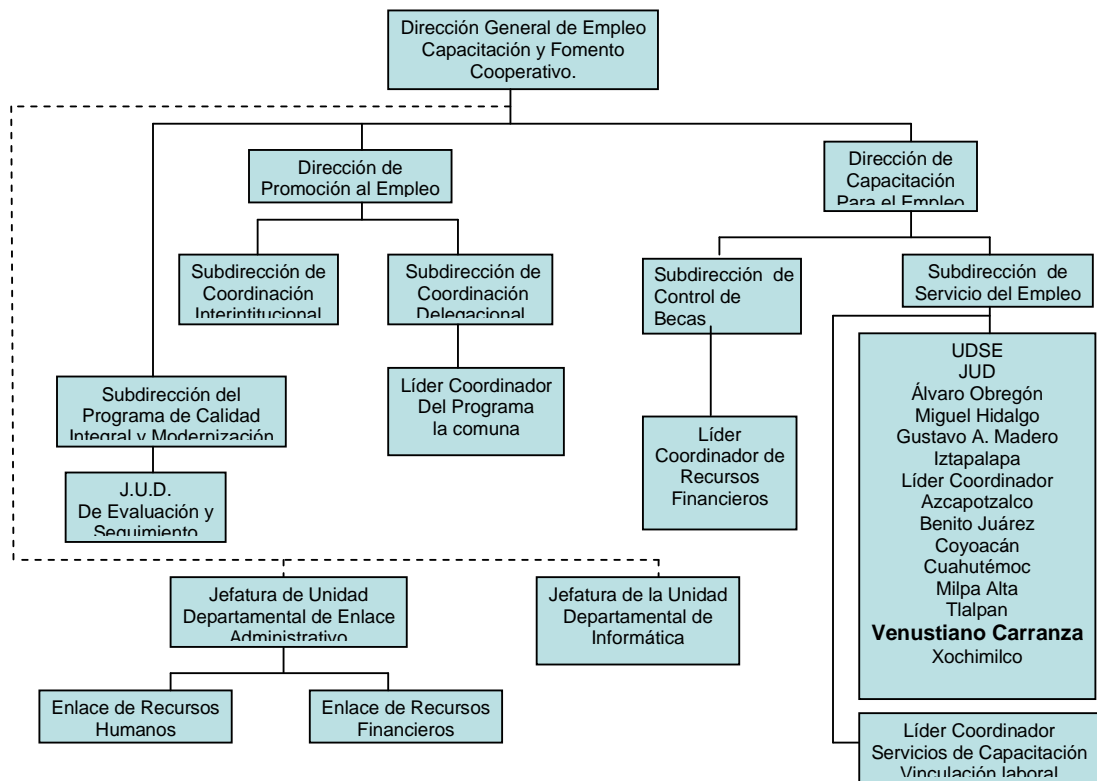
el Distrito Federal, y tiene como un objetivo principal, coadyuvar a la disminución del desempleo y la subocupación de los habitantes de la entidad, a fin de atemperar el impacto negativo que tienen en el nivel de su población.

Cabe indicar, que esta Dirección General contribuye a subsanar las condiciones de desempleo y subempleo, mediante la coordinación de acciones que realizan las 16 Unidades Delegacionales (UDSE) del Servicio de Empleo y los Centros de Integración de Atención a Jóvenes Desempleados (COMUNAS), para la vinculación de los solicitantes de trabajo en la oferta de puestos vacantes existentes en la economía formal, así como la operación de programas de capacitación a los buscadores de empleo que requieran calificar su mano de obra para su inserción en el aparato productivo o su autoempleo.

En este sentido, su compromiso se centra en brindar diversos servicios y programas en beneficio de las personas desempleadas y subempleadas, así como en fomentar la generación y sostenimiento de empleos, que conlleven a incrementar la competitividad y el nivel de desarrollo de la Ciudad de México.

Para lograr su objetivo cuenta con el apoyo de los recursos locales y federales, y está integrada por una oficina central de coordinación, 16 Unidades Delegacionales de servicio de empleo.

3.6. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO, CAPACITACIÓN Y FOMENTO COOPERATIVO.



Fuente: (Manual de la Dirección General de Empleo Capacitación y Fomento Cooperativo, 2008)".

3.7. ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO CAPACITACION Y FOMENTO COOPERATIVO.

Corresponde a la Dirección General de Empleo, Capacitación y Fomento Cooperativo, de la Secretaria de Trabajo y Fomento al Empleo del Distrito Federal, las siguientes atribuciones, conforme al Artículo 119 Quintus del reglamento interior de la administración Pública del Distrito Federal.

- I. Planear, diseñar, coordinar, fomentar y evaluar programas de empleo, de capacitación y adiestramiento, con la intervención que corresponda a las autoridades federales;

- II. Coadyuvar en la emisión de las políticas y lineamientos que se deban observar para desarrollar los Programas de Trabajo de conformidad con la normatividad vigente;

- III. Fomentar actividades de promoción y concertación que apoyen acciones relativas al empleo y la capacitación;

- IV. Promover y consolidar acciones que generen ocupación productiva;

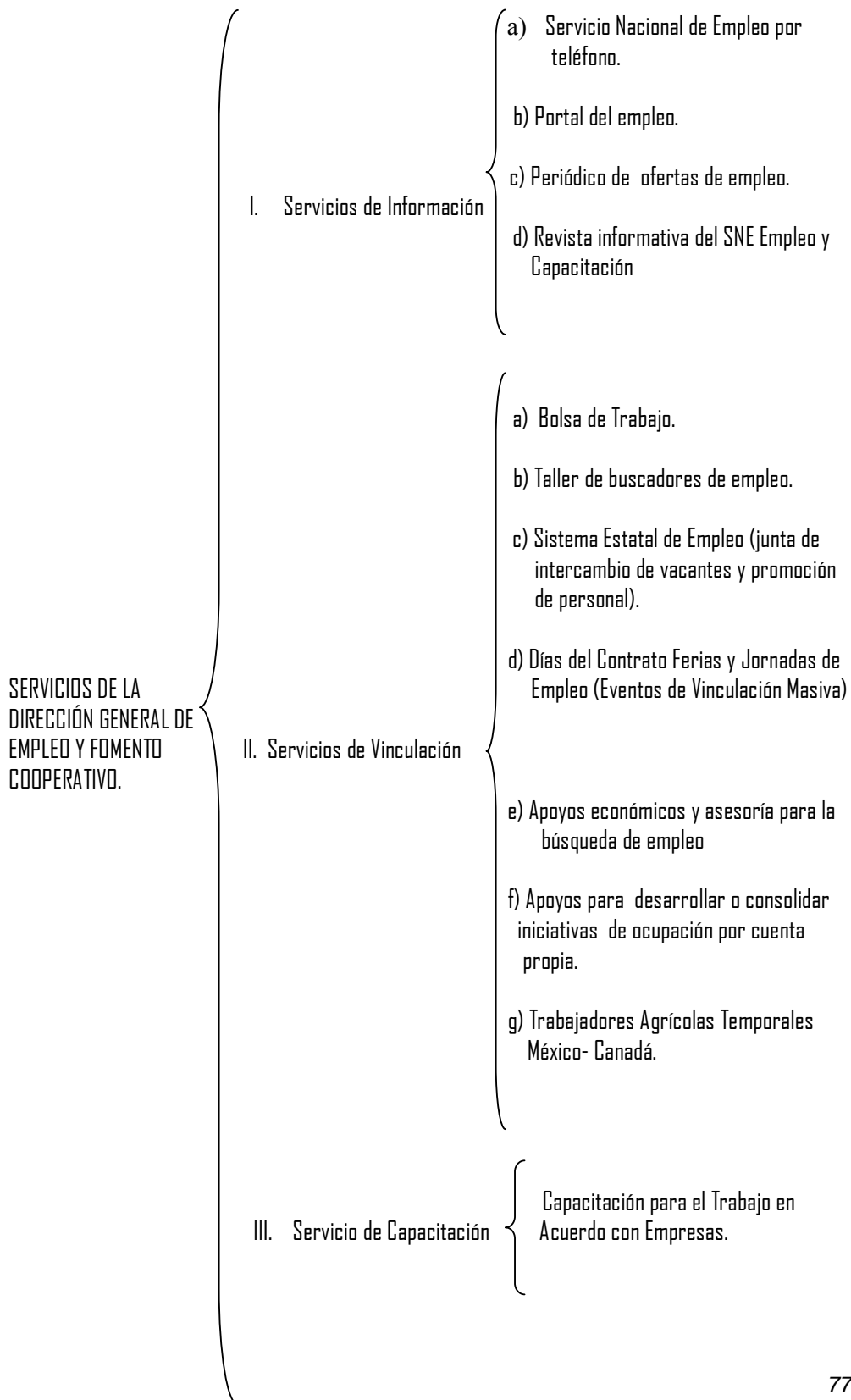
- V. Verificar que la organización y programación de cursos relativos al programa de becas de capacitación trabajadores desempleados se realice oportuna y eficazmente, de acuerdo con el calendario que establezca la Secretaría del Trabajo y Previsión Social;

- VI. Gestionar y administrar los recursos financieros del programa de becas de capacitación a trabajadores desempleados y evaluar permanentemente la ejecución del programa, informando a las instancias competentes de los avances correspondientes;

- VII. Autorizar, en su caso, el establecimiento y operación de las agencias de colocación de los trabajadores, en coordinación con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social;

- VIII. Estudiar y coordinar, en su caso, las campañas publicitarias, encaminadas a difundir los derechos y obligaciones de trabajadores y empresas que establece la Ley Federal del Trabajo en materia de empleo y capacitación, con intervención que corresponda a la Dirección General de Comunicación Social;
- IX. Instruir a las unidades administrativas y unidades administrativas de apoyo técnico-operativo para que elabore materiales de promoción y difusión relativos a su competencia;
- X. Coordinarse con el Servicio Nacional de Empleo y Capacitación para proporcionar la asesoría que permita la colocación adecuada de los trabajadores en el ámbito del Distrito Federal;
- XI. Auxiliar en el diseño e instrumentación de programas para la formación y capacitación laboral;
- XII. Planear, organizar, fomentar y dirigir, como auxiliar de las autoridades federales, el empleo, la capacitación y el adiestramiento, así como la seguridad e higiene en los centros de trabajo en el ámbito de jurisdicción local.
- XIII. Planear, organizar, fomentar, difundir, ejecutar, financiar y evaluar programas de apoyo al sector cooperativista;
- XIV. Vigilar, supervisar, coordinar y ejecutar los programas de fomento cooperativo instrumentados por las unidades administrativas, de su competencia;
- XV. Impulsar la coordinación de los programas de fomento cooperativo en las unidades administrativas de apoyo técnico-operativo, de su competencia;

3.8. SERVICIOS A DESARROLLAR POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO Y FOMENTO COOPERATIVO.



I. SERVICIOS DE INFORMACIÓN.

- a) Servicio Nacional de Empleo por Teléfono: Es un servicio gratuito que facilita la vinculación de las personas que buscan empleo con las vacantes de trabajo generadas por el sector productivo; el usuario puede realizar la llamada sin costo desde cualquier parte del país, al número telefónico: 01800841202, en donde es atendido por personal altamente capacitado. Al utilizar este servicio, el buscador de empleo obtiene de forma rápida y ágil, en un plazo no mayor a 6.5 minutos, la información necesaria para vincularse con las opciones de empleo que más se adecuen con su perfil laboral. Además, está abierto para que los empleados puedan registrar sus vacantes de empleo socialmente útiles y con un salario mensual digno.
- b) Portal del empleo: Es una herramienta gratuita en Internet que ofrece servicios de consulta, selección y contacto con recursos humanos y oportunidades de empleo en línea, ya que concentra oferta y demanda de trabajo, así como información en materia laboral. Esta disponible las 24 horas del día, los 365 días del año y su cobertura es a nivel nacional en la dirección electrónica: www.empleo.gob.mx. A través de este instrumento los buscadores de empleo pueden dar de alta su currículum vitae, consultar y postularse en una opción de trabajo en cualquier parte del país, o mejorar sus posibilidades de ocupación. Asimismo, los empleadores pueden registrar y publicar en forma directa sus ofertas laborales, así como seleccionar y contactar a los recursos humanos adecuados para cubrir sus vacantes.

- c) Periódico de ofertas de empleo: Es una publicación quincenal de distribución gratuita, diseñada para ofrecer a la población un mecanismo ágil de información sobre oportunidades de trabajo, las cuales se presentan clasificadas conforme al requisito de escolaridad, lo que permite ubicar en forma rápida y fácil las vacantes de interés para el buscador de empleo, con el fin de lograr su mejor inserción en el mercado laboral, lo que ayuda a reducir el tiempo y costos en la búsqueda de empleo. En el Distrito Federal se editan 80 mil ejemplares quincenalmente.

- d) Revista informativa del SNE Empleo y Capacitación: Es una publicación trimestral de distribución gratuita, cuya finalidad es divulgar entre las empresas e instituciones relacionadas con el empleo y la capacitación, información sobre las características y funcionamiento del mercado laboral que les apoye en la toma de decisiones. Asimismo, es utilizada por el SNE-DF para dar a conocer los principales resultados de sus programas, y en general, de todas aquellas acciones que realiza durante el período correspondiente.

II. SERVICIOS DE VINCULACIÓN.

- a) Bolsa de Trabajo: Es un servicio permanente que se ofrece en las 16 Unidades Delegacionales del Servicio de Empleo, Con el propósito de facilitar la vinculación entre oferentes y demandantes de empleo. Las personas que buscan trabajo reciben atención personalizada de un Orientador Ocupacional que les asesora sobre las vacantes que se tienen registradas, de acuerdo con su perfil laboral y el requerido por las empresas.

Al ingresar su solicitud, el buscador de empleo obtiene su registro en el Sistema de Información del Servicio Nacional de Empleo y cuando existe compatibilidad entre su perfil ocupacional y los requisitos fijados por los empleadores, es canalizado a entrevista mediante una Carta de Presentación. Por su parte, las empresas pueden registrar sus necesidades de recursos humanos telefónicamente o acudiendo a nuestras oficinas.

- b) Taller de buscadores de empleo: Son sesiones grupales organizadas por cada UDSE, a las que asisten personas que presentan dificultades para conseguir trabajo. Su objetivo es brindar a los participantes información que permita mejorar sus oportunidades de encontrar un empleo acorde con su perfil laboral y expectativas. En los talleres se abordan temas relacionados al proceso de búsqueda de trabajo, tales como: recursos para la identificación de vacantes, llenado de la solicitud de empleo, elaboración del currículum vitae, el proceso de la entrevista laboral, resolución de pruebas psicológicas, toma de decisiones; así como recomendaciones para conservar el empleo.
- c) Sistema Estatal de Empleo (junta de intercambio de vacantes y promoción de personal): Son reuniones de trabajo organizadas por las Unidades operativas a las que asisten los responsables de recursos humanos de empresas e instituciones educativas, con la finalidad de intercambiar vacantes de empleo y currícula de personas que presentan dificultades para conseguir trabajo.
- d) Días del Contrato Ferias y Jornadas de Empleo (Eventos de Vinculación Masiva): Son eventos de vinculación directa y oportuna, cuyo objetivo principal es concentrar en un mismo lugar a un número importante de empresas que necesitan personal para cubrir sus vacantes y a buscadores de empleo interesados en

conseguir un trabajo. Ahí, los solicitantes pueden acceder a varias empresas, de manera gratuita, en un mismo día, lo cual les representa un gran ahorro en tiempo y dinero. Las Ferias de Empleo de la Ciudad de México, que realiza la Dirección General de Empleo, Capacitación y Fomento Cooperativo en promedio dos veces al año, se han posicionado como uno de los eventos más importantes de su tipo, debido a la gran afluencia de empresas y buscadores de empleo. Adicionalmente se realizan las Ferias de Empleo Regionales, donde se conjuntan esfuerzos con las autoridades delegacionales y otras instituciones, para atender la demanda laboral de las empresas y de los habitantes de las demarcaciones participantes. En lo que respecta a las Jornadas de Empleo y Días de contrato, son eventos organizados por cada UDSE, que han mostrado su eficiencia como un mecanismo ágil de vinculación en el propio ámbito delegacional.

- e) Apoyos económicos y asesoría para la búsqueda de empleo: Es un apoyo económico que se otorga a la población desempleada en dos exhibiciones, para que logre su incorporación a un empleo productivo y regulado en el menor tiempo posible. Su finalidad, es que cuente con recursos para realizar acciones permanentes de búsqueda de empleo (traslado y comunicación con las empresas, al mismo tiempo que mantiene un nivel básico de ingreso para el sustento de su familia.
- f) Apoyos para desarrollar o consolidar iniciativas de ocupación por cuenta propia: Es un apoyo que se otorga en herramientas, equipo y maquinaria en comodato, para incentivar la generación o consolidación de empleos, mediante la creación o fortalecimiento

de iniciativas de ocupación por cuenta propia; buscando, en el mediano y largo plazos, encadenamientos productivos integrales. Si la iniciativa de ocupación por cuenta propia lo justifica, se proporciona un segundo apoyo económico complementario para capital de trabajo a los beneficiarios, con el fin de consolidar los empleos.

Trabajadores Agrícolas Temporales México - Canadá: Facilita la movilidad laboral de trabajadores agrícolas del país que enfrenten períodos de desempleo temporal y tengan disposición para emigrar a Canadá a cubrir de manera temporal alguna vacante registrada por empleadores canadienses. Deben mostrar conocimientos en el proceso para la siembra y cosecha de los cultivos de cereales, vegetales, flores, frutas (particularmente fresa) y el tabaco, así como tener experiencia laboral en invernaderos o viveros.

III. SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

Capacitación para el Trabajo en Acuerdo con Empresas:

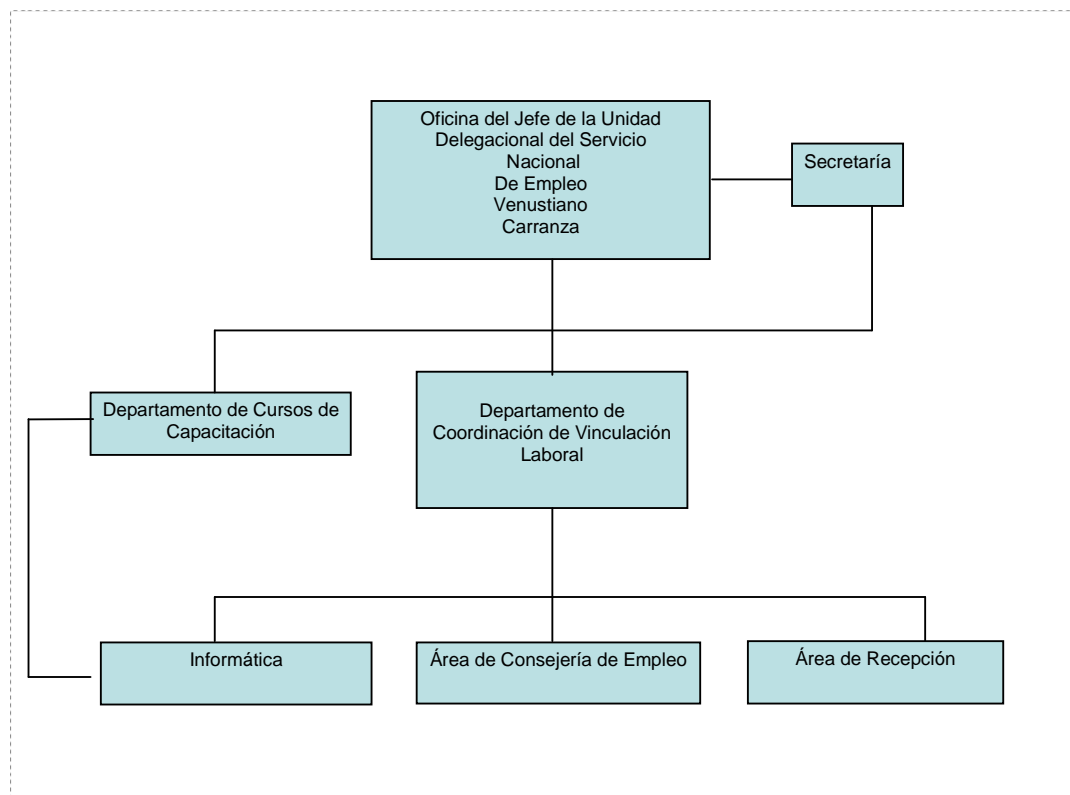
Son cursos de capacitación orientados a impulsar la incorporación de personas desempleadas a un empleo formal, con duración de dos a tres meses, los cuales son gestionados por el sector empresarial y realizados por el mismo acuerdo con el Servicio Nacional de Empleo del Distrito Federal. Los Empresarios cuentan con beneficiarios que los apoyarán en el desarrollo de sus actividades empresariales, con la posibilidad de contratarlos una vez concluida su capacitación. Además adquieren o incrementan sus conocimientos y habilidades tanto técnicas como administrativas. Por otra parte, los beneficiarios se capacitan en la propia empresa, taller o negocio sobre la ocupación u oficio de interés.

Los cursos son prácticos, Este servicio es totalmente gratuito para el participante y, mientras dure el curso, el beneficiario recibe un apoyo económico (beca), ayuda para transporte, materiales que se consumen en el proceso de aprendizaje y seguro de accidentes, además de que el SNE cubre los honorarios de un instructor.

3.9. CONCEPTO DE LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA.

Es una unidad administrativa que forma parte del Servicio Nacional de Empleo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno Federal, que se encuentra ubicada en las inmediaciones de la Delegación Venustiano Carranza.

3.10. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA.



Secretaría del Trabajo y Previsión Social año (1993). Manual de Procedimientos para la colocación de Trabajadores México.

3.11. POLÍTICAS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA.

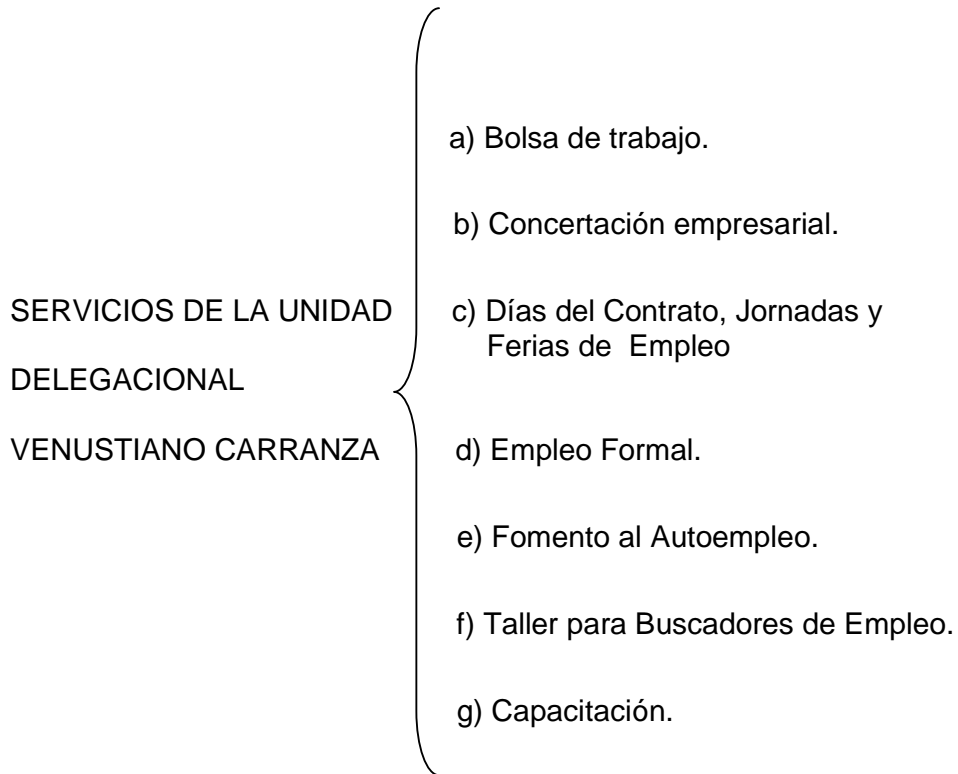
a) Los servicios se proporcionarán gratuitamente a:

- * Todos los solicitantes de empleo sin hacer discriminación alguna por razones de edad, sexo, raza, estado civil o religión.
- * Todos los empleadores cuyas actividades sean lícitas.
- * Otras instituciones vinculadoras de oferentes y demandantes de mano de obra con y sin fines de lucro.

b) El personal del Servicio de Empleo deberá observar las siguientes políticas:

- * Todos los registros personales o de otra índole, relativos a los solicitantes deberán concentrarse en la sección de cartera el mismo día que son recibidos.
- * Queda prohibido facilitar documentos de solicitantes o de empleadores a los propios usuarios o a personas ajenas al servicio, salvo que medie instrucción expresa del jefe del mismo.
- * Los registros personales que se tomen del archivo deberán devolverse el mismo día.
- * Queda prohibido proporcionar informe alguno sobre los solicitantes de los servicios a terceras personas, salvo que medie alguna orden judicial, en cuyo caso se deberá obtener la autorización del jefe del servicio.

3.12 SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA.



a) Bolsa de trabajo.

- Orientación personalizada para elegir un empleo adecuado a tu perfil laboral.
- Asesoría sobre vacantes de trabajo y contacto con empresas.

b) Concertación empresarial.

- Promoción de tu currículum o datos en reuniones de intercambio con empresas.

c) Días del Contrato, Jornadas y Ferias de Empleo.

- Invitación para participar en eventos que te permiten acceder a vacantes de diversas empresas en un mismo lugar, para incrementar tus posibilidades de contratación y reducir tus costos de la búsqueda de empleo.

d) Empleo Formal.

- Otorga un apoyo económico para facilitar tu inserción en el mercado laboral.

e) Fomento al Autoempleo.

- Asesoría para elaborar un proyecto productivo en donde puedes ser beneficiado con maquinaria y equipo, para crear tu propia fuente de empleo de acuerdo con tu experiencia productiva.

f) Taller para Buscadores de Empleo.

- Brinda información sobre: técnicas de búsqueda de empleo, elaboración correcta de currículum vitae, presentación comportamiento en entrevistas y recomendaciones para conservar tu trabajo.

g) Capacitación.

- Brinda la oportunidad de participar gratuitamente en cursos de capacitación laboral que faciliten tu acceso a un empleo o te permitan desarrollar una actividad productiva por tu cuenta.

3.13. “FUNCIONES ESPECÍFICAS DE CADA PUESTO DE LA UNIDAD DELEGACIONAL VENUSTIANO CARRANZA.

A) PUESTO DEL COORDINADOR DE VINCULACION LABORAL.

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO.

- Planea y programa las acciones tendientes a agilizar y hacer más eficientes los procedimientos para la colocación de trabajadores.
- Implementa programas complementarios a la colocación de trabajadores.
- Coordina y supervisa las actividades del personal de colocación de los trabajadores.
- Identifica, en coordinación con el Área Técnica, la estructura y principales características de la oferta y demanda de trabajo, con el fin de dar un mejor servicio tanto a los empleadores como a los solicitantes, para lo cual también requiere mantener permanente contacto con el Departamento de Cursos de Capacitación.
- Coordina actividades de Promoción y Difusión con el fin de difundir el servicio que se presta, captar vacantes del aparato productivo y reclutar solicitantes de empleo.
- Elabora informes estadísticos sobre la colocación de los trabajadores.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO.

Escolaridad: Licenciatura en Administración de Empresas, Administración Pública, Relaciones Industriales.

Experiencia: Mínimo un año en trabajos que impliquen el manejo de técnicas de reclutamiento y selección de personal, administración y

control de proyectos y/o manejo de técnicas para el análisis e interpretación estadística.

PERFIL DEL PUESTO.

Aptitudes y Habilidades: Requiere capacidad de liderazgo y facilidad para establecer relaciones interpersonales, además de iniciativa y creatividad. Asimismo, facilidad de palabra y habilidad para el manejo y supervisión de personal.

B) PUESTO DEL ÁREA DE CONSEJERÍA DE EMPLEO.

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO.

- Entrevista a las personas que acuden al servicio y, de acuerdo a sus conocimientos, experiencia y expectativas, las canaliza a un empleo, a cursos de capacitación o a talleres de desempleados.
- Realiza el procedimiento de Selección y Envío por Solicitante.
- Realiza la vinculación entre solicitantes y vacante, y mantiene actualizada la información sobre los envíos de solicitantes en el Registro Personal, en el Registro de Vacantes y en el sistema de Información.
- Es responsable de mantener actualizada toda la información sobre las solicitudes de empleo y llevar el control de la Cartera de Solicitudes.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO.

Escolaridad: Estudios superiores en Psicología, Administración de Empresas, Relaciones Industriales.

Experiencia: Mínimo un año en trabajos que impliquen el manejo de técnicas de reclutamiento y selección de personal, análisis de puestos y conocimientos de computación.

PERFIL DEL PUESTO.

Aptitudes y Habilidades: Requiere habilidad para las relaciones humanas y públicas; facilidad de palabra, iniciativa, orden y creatividad.

C) PUESTO DE RECEPCIONISTA.

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO.

- Recibe al solicitante y registra sus datos en el control de solicitantes o en la agenda para la atención a solicitantes citados.
- Informa a los solicitantes sobre el servicio que se proporciona.
- Orienta a los solicitantes que acuden al servicio por primera vez respecto al llenado del Registro Personal.
- Organiza los Registros Personales y los Canaliza a Consejería.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO.

Escolaridad: Estudios Secretariales y de Computación.

Experiencia: Mínimo un año en trabajos que impliquen recepción de personas, manejo de archivos y paquetería computacional.

PERFIL DEL PUESTO.

Aptitudes y Habilidades: Requiere capacidad para las relaciones interpersonales, públicas; facilidad de palabra, orden, dinamismo y creatividad.

D) PUESTO DE INFORMATICA.

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO.

- Realiza el mantenimiento del equipo de cómputo y del sistema de información que se utiliza para llevar a cabo los procedimientos de colocación, en conjunto con Coordinación Técnica.
- Vigila la correcta captura de información y, en caso necesario, captura la información que quedó pendiente de registro en el sistema.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO.

Escolaridad: Estudios superiores en sistemas computacionales, programación e informática.

Experiencia Mínimo un año en trabajos relacionados con el análisis y programación de información.

PERFIL DEL PUESTO.

Aptitudes y Habilidades: Mentalidad analítica, capacidad de síntesis, iniciativa y organización.” Secretaria del Trabajo y Previsión Social año (1993). Manual de Procedimientos para la colocación de Trabajadores México.

E) PUESTO JEFE DE LA UNIDAD DELEGACIONAL

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO.

- Planear, dirigir y evaluar la ejecución de los trabajos establecidos del servicio nacional de empleo y capacitación.
- Definir y operar mecanismos de coordinación con las áreas de fomento económico y desarrollo social para el óptimo cumplimiento de los propósitos del servicio de empleo y capacitación.
- Realizar reuniones periódicas con el equipo de trabajo, para fomentar la comunicación y mantener un clima óptimo.
- Reportar periódicamente los avances de sus programas de trabajo y la información que le sea requerida por el Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza a la Dirección General de Empleo y Capacitación.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO.

Escolaridad: Licenciatura en Economía

Experiencia: 2 años o más

PERFIL DEL PUESTO.

Aptitudes y Habilidades: Planear, dirigir y evaluar

F) PUESTO PARA EL DEPARTAMENTO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN.

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO.

- Conocimientos de computación.
- Coordinar la planeación, organización, y evaluación de las acciones para la colocación de los trabajadores y Programa de Becas de capacitación para Desempleados.
- Coordinar la Administración del Programa de Becas de Capacitación para Desempleados
- Coordinar la óptima utilización de los recursos humanos y financieros, de acuerdo a las metas establecidas en los programas de capacitación para el empleo.
- Coordinar la ejecución del Programa de trabajo, darle seguimiento y evaluarlo
- Desarrollar actividades promocionales en el ámbito del servicio de empleo.
- Apoyar a la Dirección General en el adecuado desarrollo de las funciones objeto de su competencia, así como en la instrumentación y aplicación de procedimientos para el seguimiento evaluación y control de actividades derivadas de sus atribuciones.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO.

Escolaridad: Licenciatura en Administración

Experiencia: 1 año o más

PERFIL DEL PUESTO.

Aptitudes y Habilidades: Trabajo a detalle, conocimientos de computación facilidad para establecer relaciones interpersonales, además de iniciativa

y creatividad. Asimismo, facilidad de palabra, habilidad para el manejo de coordinación y supervisión personal.

G) PUESTO DE SECRETARIA

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO.

- Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia y documentación ingresadas y egresadas del área, estableciendo prioridades.
- Tramitar el registro y archivar documentación confidencial
- Controlar la documentación para firma del jefe de la unidad delegacional
- Colaborar en la transcripción de informes, dictámenes y documentación reservada.
- Elaborar estadísticas periódicas de documentación

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO.

Escolaridad: Estudios Secretariales y de Computación.

Experiencia: mínimo 1 año

PERFIL DEL PUESTO.

Aptitudes y Habilidades: Manejo de redacción Ortografía computación, facilidad de palabra y capacidad para las relaciones interpersonales.

(<http://www.transparencia.df.gob.mx> consultada en Agosto 2009)

3.14 CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

JORNADAS DE TRABAJO, HORARIOS Y CONTROL DE ASISTENCIA PREVISTOS EN EL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

Artículo 43. Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador debe estar a disposición de la Secretaría para prestar sus servicios, conforme a los horarios fijados en las presentes condiciones.

Artículo 44. La jornada de trabajo puede ser:

- I. Diurna, la comprendida entre las seis y veinte horas;
- II. Nocturna, la comprendida entre las veinte horas y las seis horas del día siguiente; y
- III. Mixta, la que comprende fracciones de jornadas diurna y nocturna, siempre que el período nocturno sea inferior de tres horas y media, pues de ser superior, se entenderá como jornada nocturna.

Artículo 45. La jornada de trabajo no podrá exceder el máximo legal de 40 horas a la semana.

Artículo 46. Los horarios de trabajo son los convenidos entre la Secretaría y el Sindicato, de conformidad con la naturaleza y necesidades del servicio. En general, las jornadas ordinarias se señalarán entre las siete y las dieciocho horas, con excepción de aquellas unidades administrativas que, por la naturaleza de los servicios que presten, deban iniciar o prolongar sus labores antes o después de las horas señaladas.

Artículo 53. El trabajador registrará la asistencia a sus labores, tanto a la entrada como a la salida, en las tarjetas, listas o sistemas electrónicos

dispuestos por la Secretaría que instalará relojes marcadores y, en su caso, proporcionará al trabajador el medio para hacer el registro. Así mismo recabará quincenalmente la firma del trabajador en el reporte de control de asistencia, en cada una de las Unidades Administrativas, que el trabajador deberá firmar.

Artículo 55. Para registrar su asistencia, se concede al trabajador una tolerancia de 20 minutos después de la hora de entrada. El trabajador que tenga una jornada de seis horas o menos de labores tendrá una tolerancia de diez minutos.

Artículo 56. Se considera retardo el registro de asistencia del trabajador hasta 10 minutos después de la tolerancia autorizada; cualquier registro posterior se considerará falta. El trabajador que tenga horario de labores diario de seis o menos horas, no tendrá derecho a registrar retardo, por lo que cualquier registro después de su tolerancia se considerará como falta.

Artículo 58. Se considerará falta de asistencia cuando el trabajador, sin la autorización respectiva, abandone sus labores de su oficina de adscripción o no registre sus entradas o salidas, aún cuando sea por emergencias familiares u otras causas de fuerza mayor, salvo que dichos eventos sean justificados por el titular de la unidad administrativa o por su jefe inmediato superior, el cual no podrá tener un puesto inferior a jefe de departamento u homólogo.

Artículo 59. Las faltas de asistencia o de registro a que se refieren el artículo anterior, podrá ser justificada por el trabajador dentro de los siguientes cinco días hábiles contados a partir del día siguiente en el que el trabajador haya conocido de manera indubitable la falta, o injustificadas por el titular de la unidad administrativa u órgano de adscripción, excepto en el caso de que, por tratarse de registro de asistencia electrónico, se le dé a conocer al trabajador la falta de asistencia o de registro con

posterioridad, en cuyo caso la justificación se podrá dar dentro de los siguientes cinco días hábiles contados a partir del día siguiente en la que el trabajador haya conocido de manera indubitable la falta.

Y en el caso de omisión de registro de asistencia, que obedezca a causas de fuerza mayor, o que habiendo cumplido con su horario de trabajo, por necesidades del servicio no registre la misma, podrá ser justificada por el titular de la unidad administrativa o por su jefe inmediato superior el cual no podrá tener un puesto inferior al jefe de departamento u homólogo.

Artículo 60. Las faltas injustificadas de asistencia a que se refieren los artículos anteriores, privan al trabajador del derecho de percibir el salario correspondiente al tiempo de labores no desempeñadas.

Artículo 61. Invariablemente, para salir del trabajo antes de concluir la jornada laboral, se requerirá la autorización escrita del jefe inmediato.

Artículo 62. La Omisión del registro de asistencia de la entrada o de salida, será considerada falta de asistencia.

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LOS TRABAJADORES.

Artículo 65. Son derechos de los trabajadores:

- I. Desempeñar las funciones propias de su cargo y labores conexas, sin perjuicio de que por necesidades especiales o por situación de emergencia, deban prestar su colaboración en otra actividad;
- II. Percibir el salario que les corresponda por el desempeño de sus labores dentro de la jornada ordinaria;

- III. Percibir las indemnizaciones y además prestaciones que les correspondan, derivadas de riesgos profesionales;
- IV. Recibir estímulos, premios y recompensas conforme a la ley de premios, Estímulos y Recompensas Civiles y a estas Condiciones, debiendo los Comités constituidos para dichos efectos en cada Unidad Administrativa de acuerdo a la normatividad, establecer la fecha en que se comunicará a los trabajadores beneficiados, así cuando se publique la lista correspondiente;
- V. Disfrutar de los descansos y vacaciones que fija la ley y estas Condiciones;
- VI. Obtener licencias con o sin goce de sueldo, de conformidad con lo dispuesto en estas condiciones y en la Ley;
- VII. Recibir trato decoroso;
- VIII. Cambiar de adscripción:
- IX. Obtener permisos para asistir a asambleas y actos sindicales, previo acuerdo entre la Secretaría y el Sindicato, mismo que la Dirección General de Desarrollo Humano lo hará del conocimiento de las Unidades Administrativas correspondientes;
- X. Recibir capacitación de conformidad a los requerimientos de fortalecimiento de las competencias y capacidades laborales del puesto, que se identifiquen en el diagnóstico de necesidades de capacitación, así como para ascender a puestos de mayor responsabilidad;
- XI. Recibir vestuario y equipo apropiado a sus labores, cuando así lo requiere la actividad que desempeña.
- XII. Descansar el 25 de Junio, con motivo del Día del Empleado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 66. Son obligaciones de los trabajadores:

- I. Rendir la protesta de ley al tomar posesión de su cargo;

- II. Acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que reciba de sus superiores en asuntos propios del servicio;
- III. Asistir puntualmente a su centro de trabajo, permanecer en él y desempeñar las labores que tenga encomendadas, así como firmar al finalizar cada quincena el reporte del sistema electrónico o, en su caso, la tarjeta de registro del reloj checador al inicio de cada quincena. Quienes registren su asistencia mediante listas, las firmarán diariamente tanto a la entrada como a la salida;
- IV. Desempeñar sus labores con intensidad, cuidado y esmero apropiados, sujetándose a la dirección de sus jefes y a las leyes y reglamentos respectivos.
- V. Observar buenas costumbres dentro del servicio y ser respetuoso con sus superiores, compañeros y subalternos;
- VI. Tratar con cortesía y diligencia al público;
- VII. Participar en los programas de capacitación para fortalecer su preparación y el desarrollo de sus competencias y capacidades laborales, a través de los eventos que programe la Secretaría en el Plan Institucional de Capacitación, lo que les permitirá acceder al programa de profesionalización, debiendo sujetarse a los horarios establecidos y a las evaluaciones correspondientes;
- VIII. Guardar reserva de los asuntos que lleguen a su conocimiento con motivo de su trabajo;
- IX. Responder del manejo apropiado de documentos, correspondencia, valores y objetos que se le confíen con motivo de su trabajo:
- X. Evitar la ejecución de actos que pongan en peligro su seguridad y la de sus compañeros;
- XI. No hacer propaganda de ninguna clase dentro de los edificios o lugares de trabajo;

- XII. Avisar de inmediato a sus superiores de los accidentes que sufran sus compañeros;
- XIII. Tratar con cuidado y conservar en buen estado los muebles, máquinas y útiles que se le proporcionen para el desempeño de su trabajo, de tal manera que sólo sufran el deterioro propio del uso normal. Tan luego como lo advierta, informará a sus superiores del desperfecto de los citados bienes;
- XIV. Emplear con la mayor economía los materiales que le fueren proporcionados para el desempeño de su trabajo;
- XV. Presentarse aseado y correctamente vestido. Será obligatorio el uso, durante las labores, de los uniformes y prendas de vestir que para el efecto proporcione la Secretaría;
- XVI. Dar a los médicos del ISSSTE para la revisión y exámenes médicos, proporcionando la información que soliciten;
- XVII. Dar aviso a su jefe inmediato, a más tardar a las 10: 00 horas del día en que no se presente a laborar, de que se encuentra enfermo, indicando el lugar en que se encuentre recluido, así como por cualquier otro motivo de fuerza mayor que le impidiere asistir a laborar;
- XVIII. En caso de renuncia, entregar con anticipación los expedientes, fondos, valores y bienes cuya atención, administración o guarda estén a su cuidado, en los términos de las disposiciones legales aplicables.

DE LAS VACACIONES, DESCANSOS Y LICENCIAS.

Artículo 70. La Secretaría y el Sindicato, por conducto de sus respectivos representantes, formularán un Programa de Vacaciones Escalonadas, tomando en consideración los intereses de los trabajadores y las necesidades del servicio.

Artículo 71. El programa deberá prever el disfrute de los 2 períodos vacacionales anuales a que se refiere el artículo 30 de la ley.

Artículo 73. Para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos anteriores, el Programa de Vacaciones se dividirá en dos períodos : el “A” , comprendido de los meses de enero a agosto, y el “B” ,que comprenderá los meses de septiembre a diciembre.

Artículo 74. Los trabajadores elegirán su primer período vacacional en una de las quincenas de los meses que forman el “A”, y el segundo en las quincenas que forman los meses comprendidos en el “B”.

Artículo 75. Anualmente, en el mes de octubre, por conducto de la Oficialía Mayor, se solicitará a las unidades administrativas u órganos desconcentrados la información relativa a los períodos vacacionales de su personal.

Artículo 77. Al fijar los períodos vacacionales de los trabajadores, se preferirá en igualdad de circunstancias, en primer término, a los de mayor antigüedad en el servicio, así como a aquellos que tengan responsabilidades familiares, a fin de fomentar la unidad y convivencia con la familia.

Artículo 79. Los titulares de las unidades administrativas y órganos de la Secretaría, procurarán que su personal tome los períodos vacacionales, de tal manera que no afecten o interrumpan las labores de la misma.

Artículo 80. La Secretaría, a través de la Oficialia Mayor, hará el pago de la prima vacacional a los trabajadores, sujetándose a las disposiciones que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Artículo 81. El trabajador que el presentarse su período vacacional cuente con una licencia por enfermedad, o bien si al encontrarse disfrutando de vacaciones es incapacitado por enfermedad, tendrá derecho a que esas vacaciones se le concedan una vez concluida la misma, siempre y cuando haya avisado y comprobado mediante incapacidad expedida por el ISSSTE a su jefe inmediato con la debida oportunidad, mismo criterio que será aplicable en el caso del otorgamiento de constancia por cuidados maternos expedida por el ISSSTE.

Artículo 84. La Secretaría concederá licencias a los trabajadores de base que tengan más de seis meses de servicio activo, conforme a lo siguiente:

I. Las licencias sin goce de sueldo se concederán a los trabajadores que tengan la titularidad en la plaza que ocupan, en los siguientes casos:

a) A los trabajadores que sean electos para el desempeño de cargos de elección popular, desde la fecha de su elección y por el tiempo que dure el encargo;

b) A los trabajadores que sean promovidos para ocupar un puesto de confianza en la Secretaría, mientras lo continúen ocupando;

c) Por un año, a los trabajadores que ocupen un puesto de confianza en cualesquiera de las dependencias o entidades de la Administración Pública Federal, prorrogable por períodos similares en tanto se acredite que continúa ocupando el cargo. La solicitud a que se refiere este artículo deberá hacerse dentro de los veinte días hábiles previos al inicio o vencimiento de la licencia, acreditando que continúa ocupando un puesto de confianza con la constancia de servicios correspondiente,

expedida por la Dirección General de Desarrollo Humano o equivalente a ésta y copia del último talón de pago, y

d) Para la atención de responsabilidades familiares o de asuntos personales, hasta por un lapso de seis meses continuos o discontinuos durante un ejercicio. Esta licencia sólo podrá otorgarse nuevamente hasta después de seis meses de haberse reincorporado al servicio.

Estas licencias serán solicitadas por el trabajador con veinte días hábiles de

anticipación a la fecha en que pretendan empiecen a surtir sus efectos, mediante un escrito dirigido a su Jefe Inmediato, con copia al Sindicato, y serán enviadas, en un término no mayor de cinco días hábiles, a través del Coordinador Administrativo de la Unidad Administrativa que corresponda, a la Dirección General de Desarrollo Humano, para su análisis y dictamen.

La autorización de la licencia establecida en el inciso a), corresponde otorgarla al Oficial Mayor, y las relativas a los incisos b), c) y d), al titular de la Dirección General de Desarrollo Humano.

Artículo 85. En los casos de accidentes o enfermedades de trabajo, se concederán licencias a los trabajadores, en los términos previstos por los artículos 23, fracción II, de la Ley del ISSSTE y 110 de la Ley.

Artículo 86. El trabajador que solicite una licencia, podrá disfrutarla a partir de la fecha en que se le notifique la autorización.

Artículo 87. Las licencias sin goce de sueldo hasta por seis meses solicitadas por el trabajador, no se concederán con carácter de renunciables. En consecuencia, quien obtiene una licencia de esa

naturaleza, queda obligado a disfrutarla, salvo cuando no se haya designado al trabajador interino que lo sustituya.

Artículo 88. Para efectos de escalafón y de evaluación de la antigüedad, se considera como tiempo efectivo de servicios el que abarque licencias concedidas para el desempeño de comisiones sindicales.

Artículo 89. Cuando menos 10 días antes del vencimiento de la licencia, el trabajador se encuentra obligado a presentar ante la Coordinación Administrativa de la Unidad Administrativa de su adscripción, el aviso de reincorporación al servicio.

Artículo 90. La mujer trabajadora disfrutará de licencia de maternidad, con goce de sueldo íntegro, un mes antes de la fecha aproximada para el parto y dos meses después del mismo.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

Artículo 110. La Secretaría expedirá las medidas para prevenir los riesgos de trabajo y proteger la salud de los trabajadores, con base en el Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo de la Secretaría, y las difundirá entre todos los trabajadores.

Artículo 111. Los trabajadores estarán obligados a cumplir con las normas de protección civil, seguridad y salud en el trabajo establecidas en la Secretaría y usar, en su caso, los equipos que la misma proporcione para su seguridad personal. Así como participar en los cursos que sobre la materia imparta la Secretaría.

Artículo 112. En los archivos, bodegas y lugares en que se encuentren artículos inflamables o explosivos, estará prohibido fumar, encender fósforos y en general, hacer cualquier acto que pueda provocar incendios o explosiones.

Artículo 113. En los lugares donde el trabajo se desempeña, la Secretaría procurará llevar a cabo las adaptaciones higiénicas con los materiales adecuados, para prevenir riesgos profesionales.

Artículo 114. Los trabajadores están obligados a poner en conocimiento inmediato de sus superiores y de la Comisión de Seguridad, de cualquier peligro que haya por descomposturas de máquinas, avería en las instalaciones y edificios o de cualquier otra circunstancia que pueda originar un riesgo profesional.

Artículo 115. Al ocurrir un riesgo profesional, la Secretaría, atendiendo la recomendación del médico, proporcionará de inmediato la atención y el traslado de emergencia necesarios y dará aviso, en su caso, al servicio médico del ISSSTE.

Artículo 116. Los titulares de las unidades administrativas darán aviso a la unidad de personal de los accidentes que ocurran a los trabajadores de las oficinas a su cargo.

Artículo 117. Para los efectos del artículo anterior, el aviso se dará con los siguientes datos:

- a) Nombre del trabajador;
- b) Adscripción, categoría y sueldo;
- c) Día, hora y lugar en que ocurrió el accidente;
- d) Autoridad que se haya avocado al conocimiento de los hechos;

- e) Nombre de las personas que hayan presenciado el accidente;
- f) Domicilio del accidentado;
- g) Lugar al que fue trasladado;
- h) Elementos de que disponga para determinar las causas del accidente, e
- i) Información sobre la atención médica proporcionada al accidentado.

Artículo 118. Las indemnizaciones y demás prestaciones que correspondan a los trabajadores por riesgos profesionales y enfermedades, se tramitarán ante el ISSSTE en los términos de la Ley correspondiente. Cuando a consecuencia de un riesgo profesional un trabajador sufra incapacidad parcial permanente, la Secretaría, además de procurar el pago de la indemnización, le proporcionará un empleo adecuado a sus aptitudes físicas y mentales, atendiendo al dictamen médico.

Artículo 119. Para prevenir los riesgos profesionales, se establecerá una Comisión Mixta de Seguridad e Higiene en el Trabajo con representantes paritarios de la Secretaría y del Sindicato.

Artículo 120. La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene en el Trabajo tendrá como funciones las siguientes:

- a) Proponer a la Secretaría las medidas adecuadas para prevenir los riesgos de trabajo;
- b) Vigilar el cumplimiento de las medidas implantadas, informando a las autoridades respecto de quienes no las observen, e
- c) Investigar las causas de los accidentes ocurridos.

Artículo 121. Los integrantes de la Comisión de Seguridad e Higiene en el Trabajo desempeñarán gratuitamente su cargo dentro de las horas de trabajo.

Artículo 122. Los trabajadores se sujetarán a exámenes médicos en los siguientes casos:

- a) Antes de tomar posesión del puesto, a fin de comprobar que están físicamente capacitados para ejecutar el trabajo de que se trata;
- b) Para comprobar enfermedad, en caso de que por ese motivo deba otorgarse licencia o cambio de adscripción;
- c) Cuando se presuma que han contraído alguna enfermedad contagiosa o que se encuentran incapacitados física o mentalmente para el trabajo;
- d) Cuando se presuma que algún trabajador concurre a sus labores bajo los efectos del alcohol o de drogas enervantes, y
- e) En caso de epidemia, cuando lo considere necesario el servicio médico de la secretaría.

CAPÍTULO 4

MÉTODO

CAPÍTULO 4. MÉTODO

4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

¿El Ambiente de Trabajo se relaciona con Satisfacción Laboral en trabajadores de la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza?

4.2. OBJETIVOS

- a) Conocer el concepto de ambiente laboral.
- b) Identificar los factores que conforman el ambiente laboral.
- c) Conocer el concepto de satisfacción laboral.
- d) Describir que factores ambientales generan satisfacción laboral en los empleados de la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza.
- e) Describir los factores que generan insatisfacción laboral.
- f) Distinguir las afecciones de salud generadas por el ambiente laboral.

4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN CUASIEXPERIMENTAL

La presente investigación es cuasiexperimental debido a que se utilizó sin manipular las variables, se observó y analizó el ambiente de trabajo de forma natural, no se influyo ni se tenía control para generar satisfacción laboral. (Hernández S. 2004).

4.4. HIPÓTESIS.

Hipótesis de Trabajo: Existe una relación entre ambiente de trabajo y satisfacción laboral.

Hipótesis Nula: No existe una relación entre ambiente de trabajo y satisfacción de laboral.

4.5. VARIABLES

Variable Independiente: Ambiente de Trabajo

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

4.6. DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES

Ambiente de Trabajo: Condiciones termohigiénicas, ruido, vibraciones iluminación colores del local radiaciones dimensiones del local.

(Mondelo, 2000).

Es decir que por ambiente de trabajo, puede entenderse como un conjunto de factores que actúan sobre el individuo en su situación de trabajo, determinando su comportamiento.

Satisfacción Laboral: Se entiende como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. (Bravo, 1996).

4.7. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE AMBIENTE DE TRABAJO

El Ambiente de trabajo de los sujetos se midió a través de la Cédula de Condiciones Ambientales, el cual fue tomado del formato análisis de puestos modelo de un cuestionario para recoger datos para el análisis de puesto número 11 condiciones de trabajo y 11 riesgos inevitables de Agustín Reyes Ponce la Cédula de condiciones Ambientales consta de 12 ítems, de los cuales 10 preguntas proporcionan información del puesto, los últimos 2 reactivos indican si se presentan los factores ambientales y riesgos, enfermedades o accidentes en el lugar de trabajo que afectan al trabajador. Se aplicó a una población de 9 personas 6 mujeres y 3 hombres, mide los factores ambientales y riesgos enfermedades ocupacionales obtenidos por conteo en las "x" marcadas por los sujetos que consideraron presentes en su área de trabajo.

FICHA TÉCNICA DE LA CÉDULA DE CONDICIONES AMBIENTALES.

- ❖ Nombre del Test Psicológico:
Cédula de Condiciones Ambientales tomado del formato análisis de puestos (Reyes Ponce 1999).

Modelo de un cuestionario para recoger datos para el análisis de puesto. Número 11 condiciones de trabajo y 11 riesgos inevitables.

- ❖ Autor del Test Psicológico:
Agustín Reyes Ponce.
- ❖ Procedencia del Test Psicológico:
México D.F.

- ❖ Objetivo del Test Psicológico:
Permite medir condiciones ambientales en el trabajo que desempeña el trabajador.

- ❖ Límites de aplicación para el sujeto (edad, escolaridad):
Los sujetos deben trabajar en una empresa pública o privada pueden ser administradores, ejecutivos, secretarías.

Para esta investigación, se requiere que sean Servidores Públicos Federales de la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo en Venustiano Carranza.

- ❖ Descripción del Test psicológico.
El test consta de 12 ítems, de los cuales 10 preguntas proporcionan información del puesto, los últimos 2 reactivos indican si se presentan los factores ambientales y riesgos, enfermedades o accidentes, en el lugar de trabajo que afectan al trabajador.

- ❖ Previsiones en cuanto al formato, aplicación, material, tiempo, tipo de respuesta:

Formato: lápiz y papel 2 cuartillas, que contienen 12 reactivos, de los cuales son 10 preguntas de información y las últimas 2 de marcar con una (x) si se presentan los factores ambientales y riesgos, enfermedades o accidentes : se responde de manera inmediata sin reflexionar sobre la respuesta.

Aplicación: individual / grupal

Material: cédula condiciones ambientales, pluma lápiz.

Tiempo: no hay límite.

Respuestas: de información del puesto y de indicar si se presentan los factores ambientales enfermedades ocupacionales y accidentes.

- ❖ Indicaciones para el sujeto:

Instrucciones: Por favor conteste las 12 preguntas que a continuación se le presentan, las 10 primeras son de respuesta abierta que deberán ser contestadas con tinta negra y de la manera más espontánea posible; las últimas 2 preguntas deberá registrarse una (x) si considera aplicable a su lugar de trabajo; indicándole que la información que usted proporcione será tratada con absoluta discreción y anonimato.

- ❖ Procedimiento para su aplicación:

Se divide en bloques Identificación del puesto Completar información que se le solicita, Descripción del puesto marcar con una (x) la categoría del puesto, Medio ambiente de trabajo, Riesgos, enfermedades o accidentes leer y marcar con una (x) los factores si considera que se presentan.

- ❖ Procedimiento para su calificación:
Se considera si el sujeto registró con una “x” si el factor se encuentra presente en su lugar de trabajo.

- ❖ Procedimiento para su interpretación cualitativa.
De acuerdo como considera el sujeto si esta presente en su lugar de trabajo los factores que fueron marcados con una “x” se realizó un conteo para posteriormente hacer la sumatoria de factores referidos por cada sujeto.

4.8. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE SATISFACCIÓN LABORAL.

La satisfacción laboral de los sujetos se midió a través de un cuestionario para medir satisfacción laboral con el ambiente físico de trabajo elaborado por J. L. Meliá y J.M. Peiró (1989), También de una Escala Administrativa realizada por Sánchez Blaglietto C. y López Herreros (1988). (Adaptación método Herzberg). Así como también fue tomada de una Encuesta de Diagnóstico de la Satisfacción Laboral hecha por (López V, Pacheco A, Álvarez L, (1994), Álvarez, (2005)). De estos test se tomaron algunos reactivos de los cuales se eligieron 20 preguntas asignándole a dicho instrumento el nombre de “Cuestionario para medir Satisfacción Laboral (CSL)”. Que mide el nivel de agrado o desagrado que experimentan los trabajadores en el ejercicio de sus actividades laborales, el instrumento fue validado por piloteo e ínter jueces, se obtuvo como resultado el puntaje correspondiente a las respuestas en “sí”, excepto en las preguntas 8, 9 y 10 que se contó la opción “no” al considerarse indicadores de satisfacción laboral.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL.

- ❖ Nombre del test psicológico: Cuestionario para medir Satisfacción Laboral (CSL), Basado en:

- a. J. L. Meliá y J. M. Peiró (1989), Cuestionario para medir satisfacción laboral con el ambiente físico de trabajo.
- b. Sanchez Baglietto C. y Lopez Herreros, "Escala administrativa" Rev. De Psicología del trabajo, y de las Organizaciones. Vol. 4, nº 10, 1988. (Adaptación método Herzberg.)
- c. (López V, Pacheco A, Álvarez L, (1994), Álvarez (2005)). Encuesta Diagnóstico de la Satisfacción Laboral.

- ❖ Autor del test psicológico: Bianca Adriana Damián Montiel.
- ❖ Procedencia del test psicológico: Universidad Insurgentes Plantel Xola.
- ❖ Objetivo del test psicológico:

Mide factores ambientales como son: condiciones de seguridad, higiénicas, estéticas, ergonómicas que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en su área de trabajo.
- ❖ Limites de aplicación para el sujeto (edad, escolaridad):

Servidores Públicos Federales de la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo en Venustiano Carranza.
- ❖ Descripción del test psicológico:

Es una sola cuartilla contiene 20 preguntas, con respuestas dicotómicas, con las opciones "si" y "no".
- ❖ Previsiones en cuanto al formato, aplicación, material, tiempo, tipo de respuesta:

Formato: tinta negra papel 1 cuartilla

Aplicación: individual o grupal.

Material: cuestionario para medir satisfacción laboral, pluma lápiz.

Tiempo: no hay límite.

Respuestas: dicotómicas.

❖ Indicaciones para el sujeto:

Instrucciones: Conteste las preguntas que aparecen a continuación, marcando con una (X) si o no como usted lo considere de acuerdo a su propia experiencia laboral.

❖ Procedimiento para su aplicación:

Leer cada pregunta y marcar “si” o “no” como el trabajador considere.

❖ Procedimiento para su calificación:

Se cuentan las x marcadas en la opción “si”, excepto para las preguntas 8, 9 y 10 que se cuentan las x registradas en la opción “no” ya que son indicadores de satisfacción laboral.

❖ Procedimiento para su interpretación cualitativa:

Se realizó la validación por piloteo e ínter jueces ya que se les aplicó a 5 trabajadores en situaciones similares.

4.9. POBLACIÓN

En la presente investigación se evaluó una población de 9 personas (6 Mujeres y 3 Hombres) con las siguientes características de inclusión:

- Servidores Públicos del Servicio de Empleo

- De 3 a 5 Años de Servicio
- De 30 a 55 años Hombres y Mujeres.
- Administrativos
- Adscritos a la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza.

4.10. AMBIENTE

El Servicio Nacional de Empleo de la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza, se encuentra ubicado en Av. Francisco del Paso y Troncoso N° 219 Col. Jardín Balbuena. C.P 15900 México D.F.

4.11. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación tiene un diseño de tipo Descriptivo y Exploratoria.

4.11.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVO

Esta investigación es de tipo descriptivo ya que se busco especificar las propiedades, características y rasgos del ambiente de trabajo para su análisis de relación descriptiva con satisfacción laboral, como también se recolecto información de cómo se manifiesta el ambiente de trabajo y especifica quienes están incluidos en dicha medición. (Hernández S. 2004).

4.11.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Dicha investigación es exploratoria porque se pretendió evaluar un tema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no fueron abordados antes en Ambiente de Trabajo y Satisfacción Laboral. (Hernández S. 2004)

4.12. TÉCNICA ESTADÍSTICA PARA ORDENAR Y ANALIZAR DATOS.

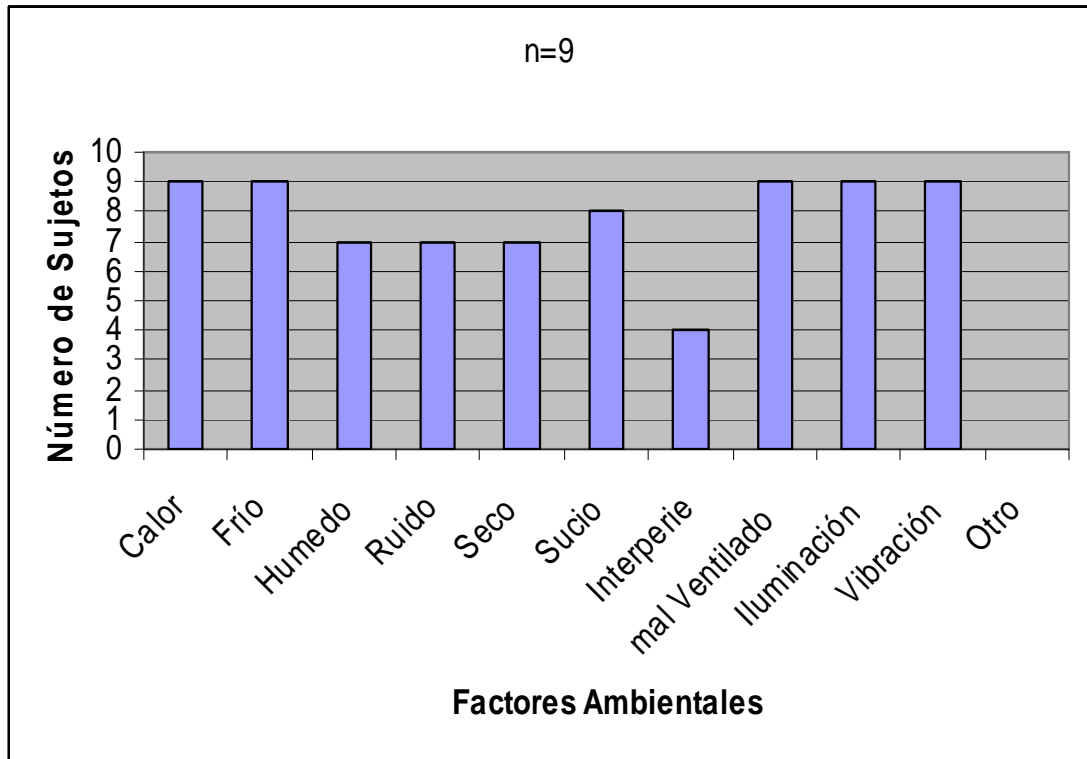
En esta investigación se utilizó la técnica Estadística Descriptiva ya que se describieron los datos obtenidos para cada variable, esto se realizó por medio de una población que es un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes que para esta investigación la población fueron 9 personas 6 mujeres y 3 hombres calificando Factores Ambientales, Afectaciones que presentan los trabajadores; Satisfacción Laboral en sus condiciones de trabajo. La puntuación obtenida fue por conteo y se represento en forma de gráficas en las que se muestran los resultados obtenidos.

4.13. PROCEDIMIENTO.

1. Se acudió a la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza.
2. De manera individual se aplicó a los trabajadores la Cédula de Condiciones Ambientales y el Cuestionario para Medir Satisfacción Laboral.
3. Se les dió las instrucciones a cada uno de los trabajadores para contestar la Cédula de Condiciones Ambientales y el Cuestionario para Medir Satisfacción Laboral.
4. Al término de la aplicación de la Cédula y el Cuestionario, se tomaron unas fotos de la Unidad y sus trabajadores para relacionar la información que se investigó con los de los resultados obtenidos de la Unidad.
5. Se agradeció a los trabajadores por su participación para la elaboración de la tesis.

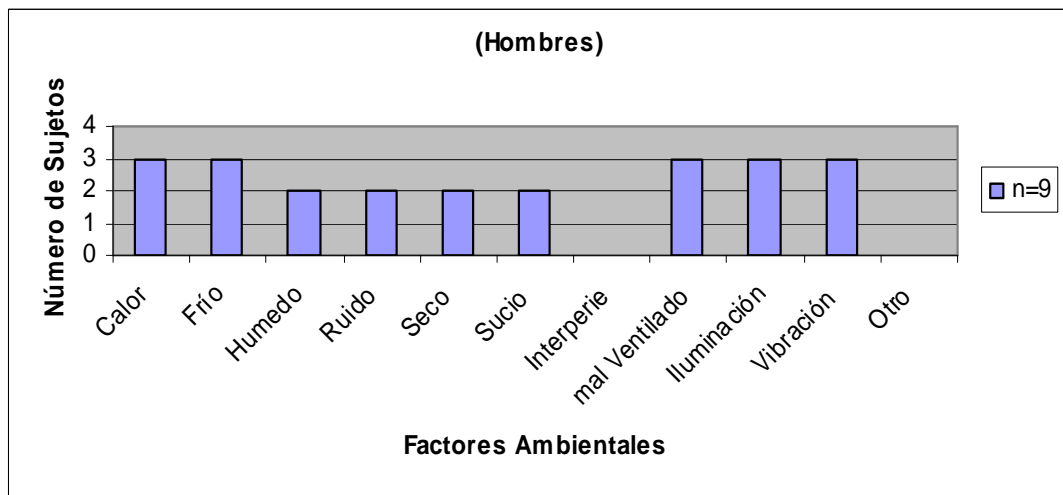
4.14. RESULTADOS

GRÁFICA 1. EVALUACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO EN LA UNIDAD DELEGACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO VENUSTIANO CARRANZA.



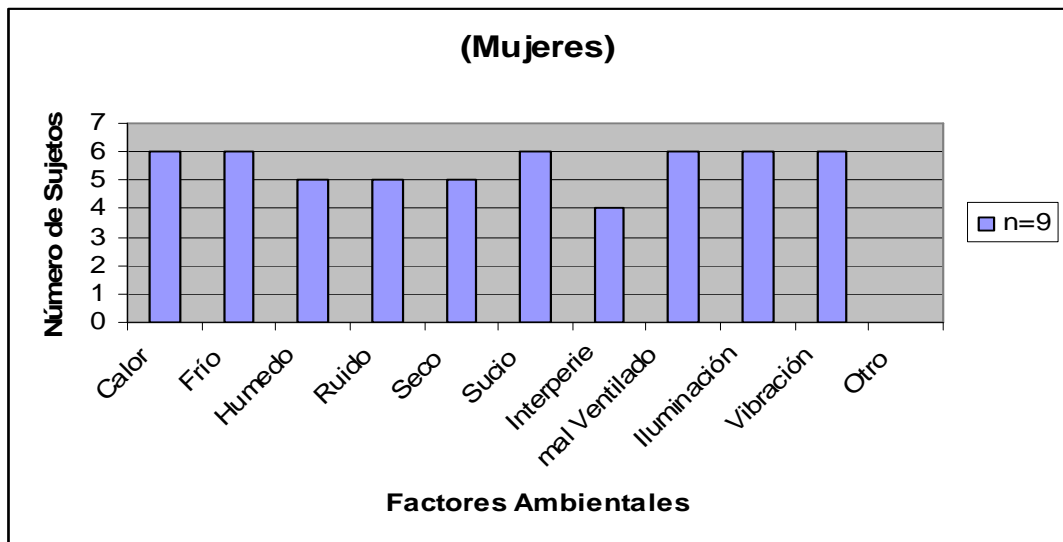
En la Gráfica 1. Se observan los resultados obtenidos por la aplicación de la Cédula de Condiciones Ambientales al total de trabajadores de la Unidad Delagacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza, resultando que la mayoría de los sujetos manifestaron estar expuestos en su unidad de trabajo a los siguientes factores que más les afectan como son: calor, frío, mal ventilado, demasiada iluminación, vibración por automóviles, sucio.

GRÁFICA 2. RESULTADOS DE LA EVALUACION SOBRE FACTORES AMBIENTALES EN TRABAJADORES DEL SEXO MASCULINO DE LA UNIDAD DELEGACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO VENUSTIANO CARRANZA.



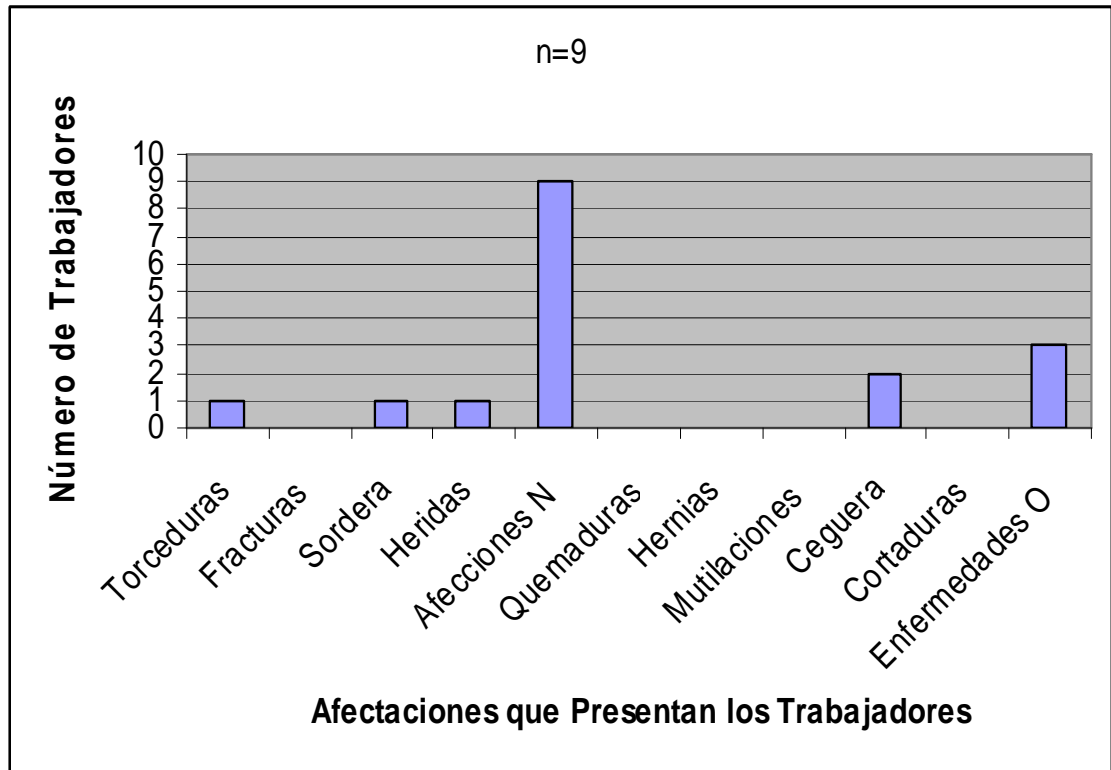
En la Gráfica 2. Puede apreciarse el tipo de factores ambientales que afectan a los trabajadores (Hombres) de la Unidad Delagacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza, como son: calor, frío, mal ventilado, demasiada iluminación, vibración por automóviles.

GRÁFICA 3. RESULTADOS DE LA EVALUACION SOBRE FACTORES AMBIENTALES EN TRABAJADORES DEL SEXO FEMENINO DE LA UNIDAD DELEGACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO VENUSTIANO CARRANZA.



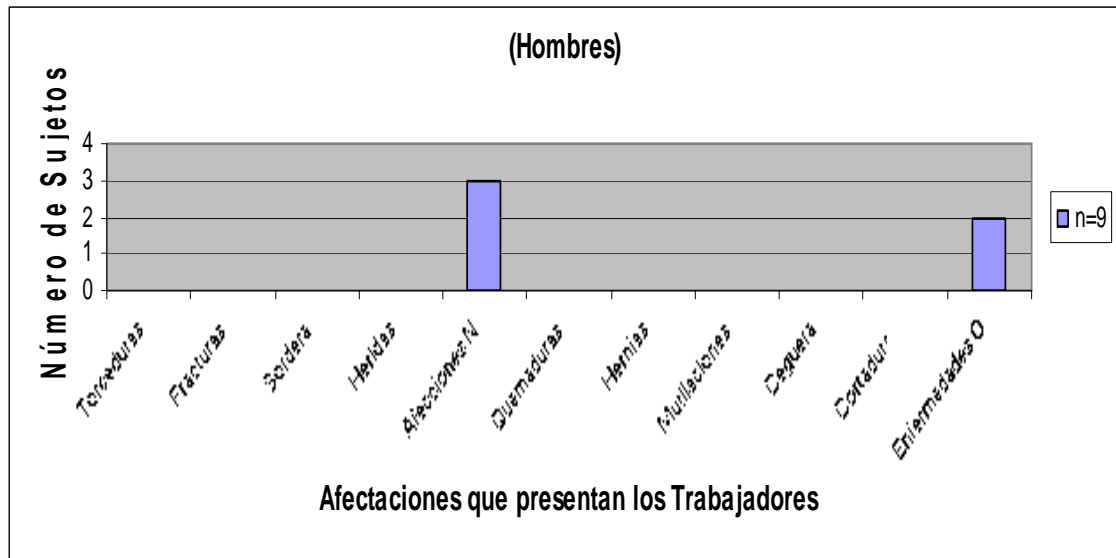
En la Gráfica 3. Las mujeres manifestaron que los factores de calor, frío, sucio, mal ventilado, demasiada iluminación y, vibración por automóviles, son los que mayormente les afectan, coincidiendo con la misma percepción que tienen los de su lugar de trabajo hombres (ver gráfica 2).

GRÁFICA 4. RIESGOS, ENFERMEDADES O ACCIDENTES.



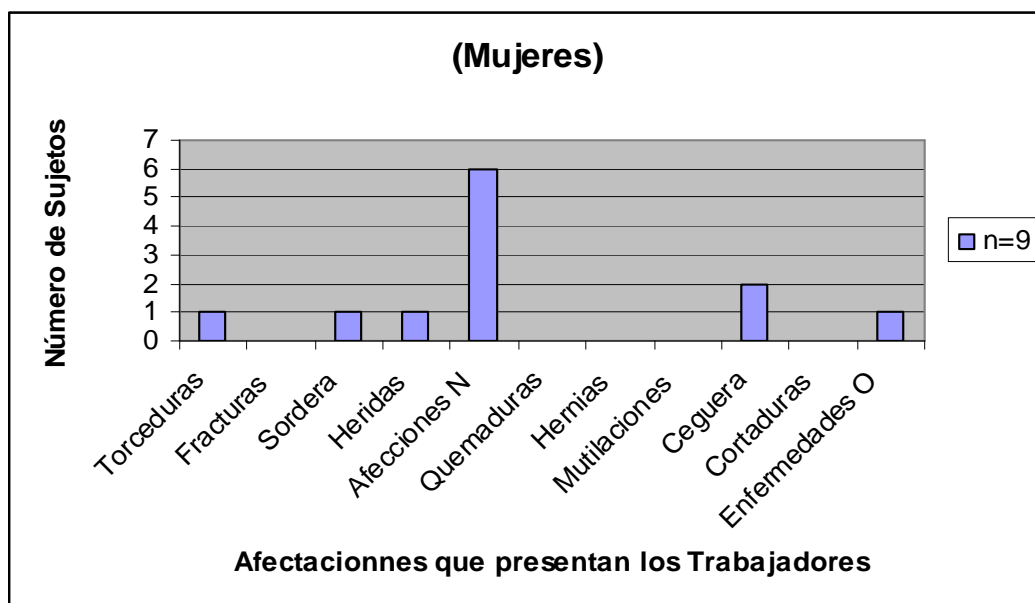
En la Gráfica 4. Puede apreciarse que la totalidad de los sujetos evaluados (tanto hombres como mujeres), manifestaron padecer de afecciones nerviosas (estrés, mal humor, nerviosismo) como resultado de la exposición constante en su lugar de trabajo a los factores ambientales referidos (ver gráfica1).Pudiendo observarse que todos los trabajadores consideraron padecer de afecciones nerviosas.

GRÁFICA 5. RIESGOS, ENFERMEDADES O ACCIDENTES SEGÚN LOS REPORTES DE LOS TRABAJADORES DEL SEXO MASCULINO DE LA UNIDAD DELEGACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO VENUSTIANO CARRANZA.



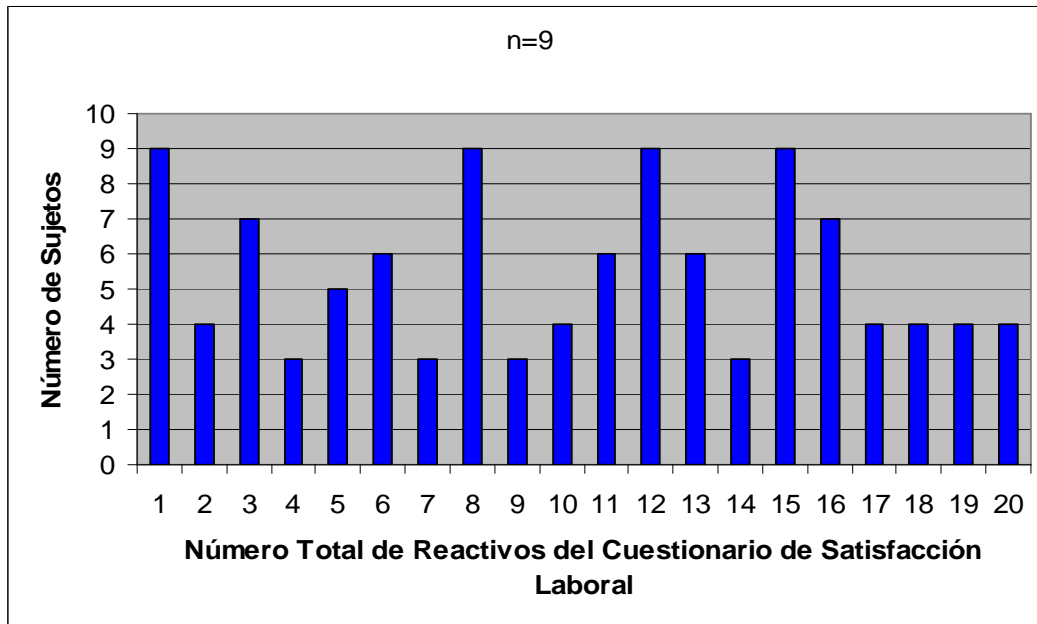
En la Gráfica 5. Se observa que los hombres manifestaron padecer de Afecciones Nerviosas y Enfermedades Ocupacionales, entendiéndose por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentran obligados a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas agentes químicos biológicos, factores psicosociales y emocionales que se manifiesten por una lesión orgánica , trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes. (Arria, R , 2008).

GRÁFICA 6. RIESGOS, ENFERMEDADES O ACCIDENTES SEGÚN LOS REPORTES DE LOS TRABAJADORES DEL SEXO FEMENINO DE LA UNIDAD DELEGACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO VENUSTIANO CARRANZA.



En la Gráfica 6. Puede apreciarse que las mujeres manifestaron padecer afecciones nerviosas, coincidiendo con los resultados de las afecciones por los hombres en la gráfica 5; además de que las mujeres manifiestan tener afecciones de ceguera, lo cual ya no coincide con lo manifestado por los hombres, ya que éstos refieren padecer de trastornos ocupacionales.

GRÁFICA 7. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DELEGACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO VENUSTIANO CARRANZA.



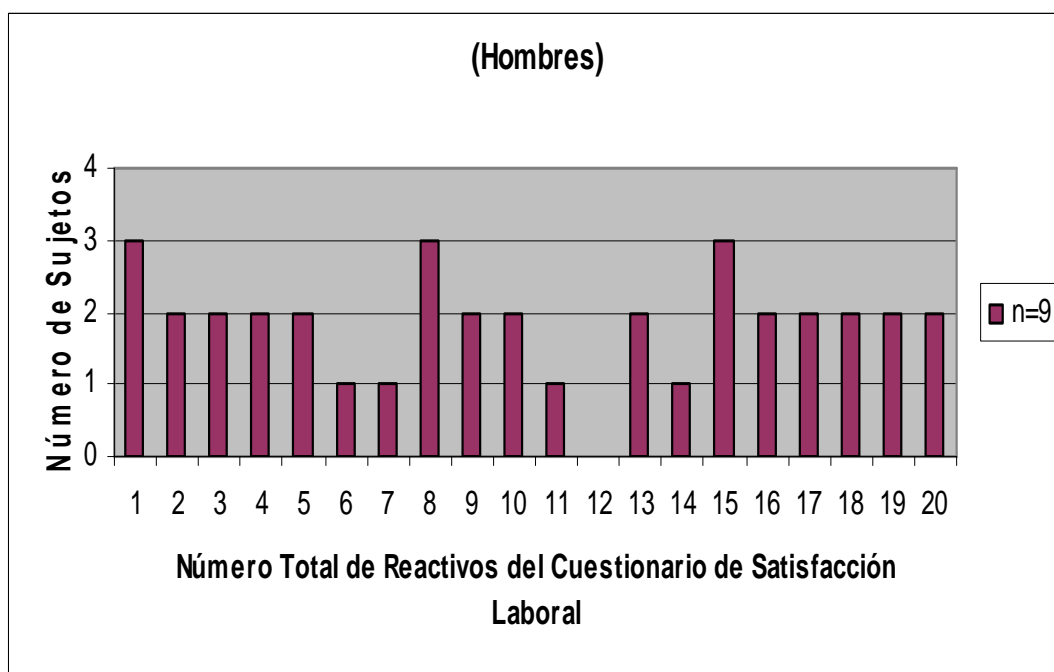
En la Gráfica 7. Se aprecia la frecuencia de las respuestas emitidas por todos los sujetos en la evaluación de Satisfacción Laboral. Resultando que la mayoría de los sujetos se sienten satisfechos laboralmente con su trabajo (pregunta 1) me gusta mi lugar de trabajo, (pregunta 8) Mi lugar de trabajo es húmedo, (pregunta 15) que los equipos informáticos son los adecuados a sus labores de trabajo, (pregunta 3) que existe orden y cuidado en mi lugar de trabajo, (pregunta 16) las herramientas que utilizo para realizar mi trabajo se encuentran en buenas condiciones.

Por otra parte, se observa que el ambiente físico de su área de trabajo los sujetos coincidieron en que es un factor de insatisfacción laboral (pregunta 12) Consideran que se debería mejorar el ambiente físico de su área de trabajo.

En las preguntas: 4. (Las áreas de mi trabajo están debidamente protegidas); 7. (En mi lugar de trabajo la temperatura es adecuada);

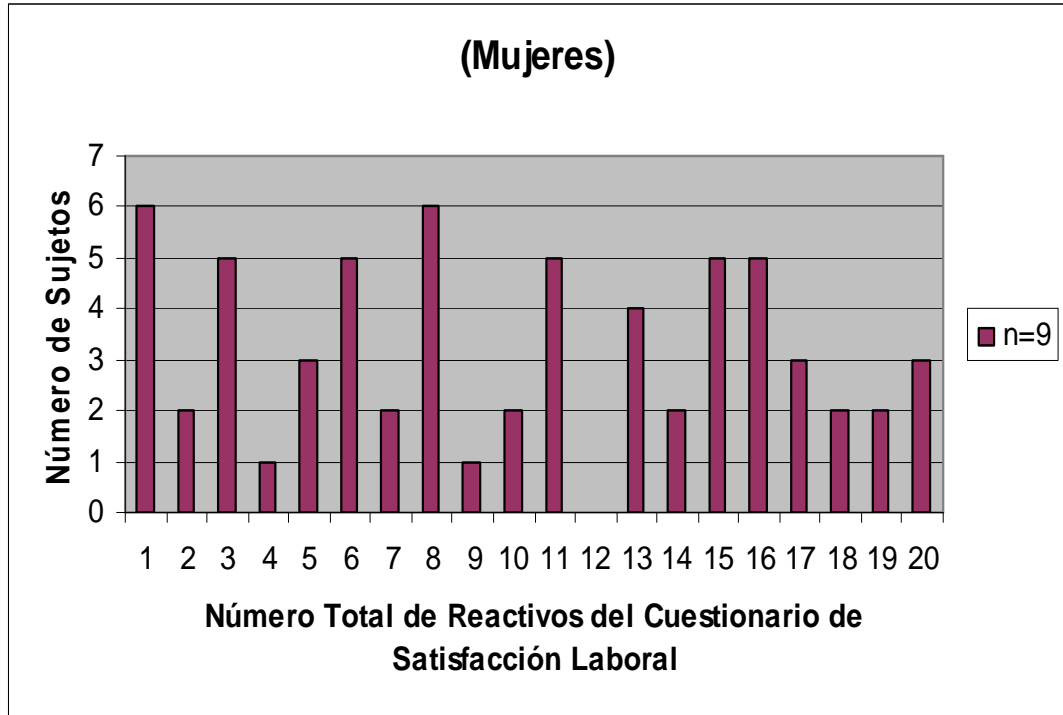
9. (En mi lugar de trabajo hay exceso de calor o frío) y la pregunta; 14. (El ambiente de trabajo me resulta estéticamente agradable) los sujetos coincidieron en que se trata de factores de insatisfacción laboral.

GRÁFICA 8. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN HOMBRES.



En la Gráfica 8. Se observa que los hombres manifestaron tener en las preguntas: 1 (Me gusta mi trabajo) 8, (Mi lugar de trabajo es húmedo) y 15 (Los equipos informáticos que utilizo están bien adaptados a las necesidades de mi trabajo) consideran tener mayor satisfacción laboral.

GRÁFICA 9. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN MUJERES.



En la Gráfica 9. Las mujeres manifestaron tener satisfacción laboral en las preguntas: 1(Me gusta mi trabajo); 3(Existe orden y cuidado en mi lugar de trabajo); 6(En mi lugar de trabajo la iluminación es la adecuada); 8(Mi lugar de trabajo es húmedo); 11(La ventilación de mi lugar de trabajo es la adecuada); 15(Los equipos informáticos que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo); 16(Las herramientas que utilizo para realizar mi trabajo se encuentran en buenas condiciones) manifestaron tener satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

En esta investigación se cubrieron los objetivos planteados para la misma, al respecto, se destaca que se conoce el concepto de ambiente de trabajo, que es el conjunto de factores físicos y materiales que actúan sobre el individuo en su situación de trabajo, determinando así su comportamiento y satisfacción laboral.

Así mismo, se conoce el concepto de satisfacción laboral, que es un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo, valorándolas como positivas (satisfactorias) o negativas (insatisfactorias).

En la presente investigación, únicamente se tuvieron acceso a una población de 6 mujeres y 3 hombres en total 9 personas que son los que trabajan en la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza de la cual se obtuvo autorización para evaluar esta área que contaba con poco personal.

Se obtuvo como resultado que la mayoría de los trabajadores evaluados, manifestaron trabajar en condiciones ambientales desfavorables por estar expuestos al calor, frío, mala ventilación, demasiada iluminación, vibración producida por automóviles, condiciones antihigiénicas;

Además, se obtuvo que los trabajadores manifestaron padecer afecciones nerviosas y enfermedades ocupacionales, trastornos que son recurrentes tanto en trabajadores del sexo femenino como de masculino.

También, se detectaron cuales son los factores generadores de satisfacción e insatisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza.

De las cuales se obtuvo que los principales factores generadores de satisfacción son: las actividades que realiza la persona; el orden y cuidado del lugar de trabajo; los equipos informáticos; las herramientas de trabajo.

Respecto de los factores que causan insatisfacción laboral se obtuvieron los siguientes: temperatura inadecuada; exceso de calor o frío; ambiente físico desfavorable; inseguridad; formas, figuras y colores estéticamente desagradables.

Los resultados obtenidos en esta investigación, coinciden con los resultados de otras investigaciones sobre insatisfacción laboral realizados por Vicente López Rodríguez, Arturo Pacheco Espejel, Luís Felipe Álvarez López. (1994) y Luís Felipe Álvarez López (2005) en Cuba. En ambas investigaciones se obtuvo que un bajo nivel de satisfacción laboral eran generadas por las condiciones de trabajo desfavorables imperantes en el lugar de trabajo de los sujetos evaluados.

Con base a lo anterior, se esta en la posibilidad de afirmar que si existe relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad Delegacional del Servicio Nacional de Empleo Venustiano Carranza, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo, ya que se pudo corroborar que los factores ambientales son motivos reales de insatisfacción laboral en dichos trabajadores.

Una vez que se conocen cuales son los factores que generan insatisfacción laboral en los trabajadores mencionados, se propone mejorar el ambiente de trabajo para que tengan condiciones favorables que permitirán un mejor desempeño y favorezcan la satisfacción del empleado.

Se sugiere trabajar con una población mayor para ampliar el conocimiento de este tema, realizar las siguientes acciones: cambiar la ubicación de las oficinas a un lugar donde los vehículos no ocasionen vibraciones; instalar purificadores ambientales, reguladores electrónicos de temperatura, colocación de persianas en las ventanas, distribuir adecuadamente el mobiliario y equipo de trabajo para evitar reflejos de luz, etc.

REFERENCIAS

- Álvarez López, Luis Felipe; Pacheco Espejel, Arturo ,(1993). Guía para la instalación del Programa Permanente de Mejoramiento de la Productividad en las Empresas Cubanas. ISTH. Cuba:IPN-UPIICSA. México-Cuba. 15p.
- Arraz Merino Fernando, (2006).Manual de termodinámica Editorial visión net.
- Aragonés, J. Amérigo, M. (comp.), (1988). Psicología Ambiental. Pirámide Editorial. Madrid.
- Amorós Eduardo, (2007). Comportamiento Organizacional En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas Escuela de Economía USAT.
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción Laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto. España:Ed. Síntesis S.A. 343-394.
- Chinchilla Sibaja Ryan, (2002). Salud y seguridad en el trabajo. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Chiang, R, (1997).Psicología Ambiental. Universidad de Valparaíso Editorial Valparaíso.
- Chaparro C.& Ranka, J, (1996) Occupational performance model (Australia)Draft Manuscript.
- Charles G. Morris, Albert A. Maisto, (2001). Psicología Décima Edición Editorial Pearson Educación.
- Cook, Wall y Warr, (1981). The Experience of Work Academic Press, London.
- Cortés Días José María, (2001). Seguridad e Higiene del Trabajo (Técnicas de prevención de Riesgos Laborales) 3ra Edición Editorial Alfaomega.
- Decreto 101, (1982). Reglamento General de la Ley de Protección e Higiene del Trabajo.
- Ferrer Velázquez Francisco, Minaya Lozano Gilberto, Niño Escalante José, Ruiz Ripollés Manuel, (1995). Manual de Ergonomía Fundación Mapfre.

García Santillán Arturo y Uscanga Guevara Ma. Teresa, (2008). Desarrollo y Comportamiento de la Motivación en el trabajo. Edición electrónica. Universidad de Málaga.

Harold M. Proshansky William H. Ittelson Leanne G. Rivlin, (1978). Psicología Ambiental (El hombre y su Entorno Físico) Editorial Trillas México.

<http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/facqueinciden.htm>

<http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080902180951AAIRu>

<http://www.monografias.com/trabajos20/psicologia-ambiental.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/57/rieslaboral.htm>

<http://candelaramirez.blogspot.com2008/04/tema-departamento-de-recursos.html>

<http://www.monografias.com/trabajos68/cuestionario-ambiente-trabajo.shtml>

http://training.itcilo.it/actrAv_cdrom2/es/osh/forma1/mod1-iv.htm

<http://www.occupationalperformance.com/index.php/au/espaniol/definicion>

<http://www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/condiciones-laborales-ergonomia-en-el-puesto-de-trabajo.htm>

<http://www.elko.k12.nv.us/webapps/vmd/mathdictionary//full/t/temperature.htm>

<http://www.semec.org.mx/congreso/7-5.pdf>

<http://www.dgcec.df.gob.mx/programas/snedf/index.html>

<http://www.bajacalifornia.gob.mx/dee/antecedentes.html>

[http://www.ordenjuridico.gob.mx/Federal/PE/APF/APC/STPS/Convenios/2008/21102008\(3\).pdf](http://www.ordenjuridico.gob.mx/Federal/PE/APF/APC/STPS/Convenios/2008/21102008(3).pdf)

http://www.conapo.gob.mx/cdoc/FlashHelp/Informe_de_ejecuci_n_2003_2004/Secretar_a_del_Trabajo_y_Previsi_n_Social/Aprovechar_las_oportunidades_que_brinda_el_bono_demogr_fico/Programa_de_Apoyo_al_Empleo.htm

<http://www.dgec.df.gob.mx/somos/atribuciones.html>

<http://www.dgec.df.gob.mx/somos/index.html>

<http://www.transparencia2008.df.gob.mx/work/sites/docs/dgefc.pdf>

<http://www.gob.mx/dee/antecedentes.html>

www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis

http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-2008000200&script=sci_arttext

http://ucvvirtual.edu.pe/portal/escuelas/psicologia/tesis_ps/TESIS/T145.doc

<http://www.eumed.net/libros/2007a/231/36.htm>

<http://www.saludyriesgos.com/-/condiciones+de+trabajo>

http://www.stps.gob.mx/DGIFT_STPS/PDF/Concepto%20de%20condiciones.pdf

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas.pdf>

<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014715/014715.pdf>

<http://200.2.12.152/wwwisis/anexos/marc/texto/AAQ5056.pdf>

<http://www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/25/seghso.htm>

<http://www.eumed.net/libros/2008c/446/Variable%20MotivacionExtrinseca.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos15/estadistica/estadistica.shtml>

<http://sitios.ingenieriausac.edu.gt/estadistica/estadisticadescriptiva>

<http://www.urosario.edu.co/cienciashumanas/documents/facultades/pdf/50>

<http://www.monografias.com/trabajos15/estadistica/estadistica.shtml>

http://www.uam.es/personal_pdi/psicologia/orfelio/LOs_%20METODOS_.f

http://www.paritarios.cl/especial_los_males_dela_oficina.htm

http://www.inp.cl/inicio/enferm_rec_datep.php

<http://www.monografias.com/13/malas/malas.shtml>

http://www.paritarios.cl/consejos_posturas_correctas.html

J. L. Meliá y J. M. Peiró, (1989). Cuestionario para medir satisfacción laboral con el ambiente físico de trabajo.

J. Leplat y X. Cuny, (1977). Psicología del Trabajo Enfoques y Técnicas Primera Edición: Presses Universitaires de France.

Espeso Avelino José Santiago, Fernández Zapico Florentino, (2006) Manual para la formación de técnicos de prevención de riesgos laborales séptima edición Editorial Lex Nova.

Koizumi, Kazuko, (1997). Tradicional Japanese Furniture. Japan: Kodansha Internacional.

Kerlinger Fred. N (1985) Investigación del Comportamiento Técnicas y Metodología. Segunda Edición.

Luc Brunet, (1987) .El clima de Trabajo en las Organizaciones (definición, diagnóstico y consecuencias Editorial Trillas Primera Edición.

López Rodríguez, Vicente, (1994). Las Dimensiones Esenciales de la Motivación. Revista UPIICSA Tecnología, Ciencia y Cultura. México. Editorial Nueva Época. Año.2.Vol.1.Nr.3. p 24-35.

López Rodríguez Vicente, Pacheco Espejel Arturo, Álvarez López Luís Felipe, (1994). Álvarez, (2005). Encuesta Diagnóstico de la Satisfacción Laboral.

Ley 13, (1977). De Protección e Higiene del Trabajo, U. S. A.

Munduate Jaca, M.L, (1984). La motivación en el trabajo Servicio de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.

Manual Dirección General de Empleo Capacitación y Fomento Cooperativo, (2008). Mensaje del Servicio Nacional de Empleo en el Distrito Federal México.

Marqu ez R.Omar A, (2008). El Proceso de la Investigación en las Ciencias Sociales. Editores: de la Universidad Ezequiel Zamora colección Docencia Universitaria.

Norma Cubana 18001, (2005). Seguridad y Salud en el Trabajo- Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos.

Norma FDX 50-172, (1999). Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la calidad. Encuesta de satisfacción de los clientes.

NC 19-02-32. Sistema de Normas de Protección e Higiene del Trabajo. Asientos para los medios de trabajo. Clasificación y Requisitos generales.

NC116:2001. Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos ergonómicos básicos a considerar en los puestos, procesos y actividades de trabajo. (ISO 6385-1981, MOD). CAN/CSA-Z412-M 1989. Office Ergonomics.

Mondelo Pedro R., Torada Enrique Gregori, Barrau Bombardo Pedro, (2000). Editorial Ergonomía 1 Fundamentos 3ra Edición Alfaomega.

Mondelo Pedro R., Torada Enrique Gregori, Comas  rız Santiago, Castejón Vilella Emilio, Bartolomé Lacambra Esther, (2001).Ergonomía 2 Confort y Estrés Térmico 3ra edición. Editorial Alfaomega.

Mondelo Pedro R, Torada Enrique Gregori, Blasco Joan, Barrau Pedro, (2001). Ergonomía 3 Diseño de Puestos de Trabajo 2da Edición Editorial Alfaomega.

Mondelo Pedro R., Torada Enrique Gregori,  scar de Pedro González , Miguel A. Gómez Fernández, (2002). Ergonomía 4 El Trabajo en las Oficinas, Editorial Alfaomega.

Ortega Aramburu, Xavier y Joba Bisbal, Jaume, (1996). Las Radiaciones Ionizantes 1ra Edición, Plaza Edición Barcelona.

Oborne David J., (2004). Ergonomía en Acción (la adaptación del medio de trabajo al hombre octava edición Editorial Trillas.

Palma,S.(1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. Revista teoría e Investigación en Psicología., Vol.IX,No.1,27-34.

Revista Psicología del Trabajo de Villa Editores Septiembre – Octubre 2003 México.

Reyes Ponce Agustín, (2004). El Análisis de Puestos Editorial Limusa S.A de C.V Grupo Noriega Editores.

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptita Lusicio Pilar Metodología de la investigación, (2004). Editorial Mac-Graw Hill Tercera Edición Querétaro, México.

Ribeaux, P. y Pppleton, S.E, (1978). Psychology and Work McMillan Press LTD London.

Robbins, S. P, (1998). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall , Octava Edición.

Sánchez Baglietto C. y Lopez Herreros, (1988). "Escala administrativa" Rev. De Psicología del trabajo, y de las Organizaciones. Vol. 4, nº 10, (Adaptación método Herzberg.)

Pick de Weiss Susan, López Velasco de Faubert Ana Luisa, (1994). Como Investigar en las Ciencias Sociales Editorial Trillas quinta edición.

Stephan Konz, (2000). Diseño de sistemas de Trabajo Editorial Limusa Noriega Editores.

Secretaria del Trabajo y Previsión Social, (1993). Manual de Procedimientos para la colocación de Trabajadores México.

Tesis María del Carmen Consuelo Farfán García, (2006) México.

Torres Valencia Olivia Sughey, (2003). Investigación de Campo Insatisfacción Laboral.

Tesis C. Gutierrez Hernandez Erika Karina , (2008).México D.F.

Un trabajo saludable www.economíaynegocios.cl/tus_finanzas.asp

Zelenski, Paul y Fisher, Mary Pat , (2001). Color .Madrid :Tursen SA/ M. Blume.

APÉNDICE

APÉNDICE

CÉDULA DE CONDICIONES AMBIENTALES

Fecha de Aplicación:

ANÁLISIS DEL PUESTO ADMINISTRATIVO.

Instrucciones: Responda las preguntas que a continuación se le presentan con tinta negra, y de la manera mas espontánea posible, la información que usted proporcione será tratada con absoluta discreción y anonimato.

I IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO.

1. Nombre del Trabajador (siglas):
2. Nombre del puesto:
3. Ubicación (localización física, edificio, piso):
4. Área, Departamento o Unidad a la que pertenece:

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO.

5. Categoría o grado: Marque con una (X) la categoría que considere que se ubica su puesto.

| | |
|--|--|
| | Directivo de confianza |
| | Profesional de apoyo por honorarios |
| | Profesional de base |
| | Técnico especializado |
| | Administrativo con especialización |
| | Administrativo contable |
| | Administrativa secretarial |
| | Auxiliar Administrativo |
| | Chofer |
| | Operador, vendedor, prestador de servicios |
| | Auxiliar general |
| | Otro (especificar): |

6. Antigüedad en el puesto: _____
7. Nombre del puesto del jefe inmediato superior:
8. Puestos bajo su mando.

9. Números de empleados en el área, departamento o unidad a la que pertenece:

10. Descripción Genérica: Mencione de manera general cual es la función que realiza en su puesto.

11. Medio ambiente de trabajo: Indique con una (X) si considera aplicable a su lugar de trabajo durante todo el año.

| FACTOR | |
|---------------------------|--|
| Caliente | |
| Frío | |
| Húmedo | |
| Ruidoso | |
| Seco | |
| Sucio | |
| Intemperie | |
| Mal Ventilado | |
| Iluminación | |
| Vibración por automóviles | |
| Otro (especifique) | |

12. Riesgos, enfermedades o accidentes: Marque con una (x) si considera aplicable al realizar sus labores.

| | |
|----------------------------|--|
| Torceduras | |
| Fracturas | |
| Sordera | |
| Heridas | |
| Afecciones nerviosas | |
| Quemaduras | |
| Hernias | |
| Mutilaciones | |
| Ceguera | |
| Cortaduras | |
| Enfermedades Ocupacionales | |

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION ¡Ψ

CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCION LABORAL. (CSL).

NOMBRE (INICIALES):

AREA DE TRABAJO:

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO:

Instrucciones: Conteste las preguntas que aparecen a continuación, marcando con una (X) si o no como usted lo considere de acuerdo a su propia experiencia laboral.

1. Me gusta mi trabajo si no

2. El ambiente donde trabajo es cómodo si no

| CONDICIONES DE SEGURIDAD | | |
|---|----|----|
| 3. Existe orden y cuidado en mi lugar de trabajo | si | no |
| 4. Las áreas de mi trabajo están debidamente protegidas | si | no |
| CONDICIONES HIGIÉNICAS | | |
| 5. La limpieza de mi lugar de trabajo es buena | si | no |
| 6. En mi lugar de trabajo la iluminación es adecuada ¿Por qué? | si | no |
| 7. En mi lugar de trabajo la temperatura es adecuada ¿Por qué? | si | no |
| 8. Mi lugar de trabajo es húmedo | si | no |
| 9. En mi lugar de trabajo hay (exceso de calor o frío) | si | no |
| 10. En mi lugar de trabajo se presentan situaciones de: Ruidos, vibraciones de automóviles que interfieren en mi trabajo | si | no |
| 11. La ventilación de mi lugar de trabajo es la adecuada | si | no |
| 12. Considera que es adecuado el ambiente físico de su área de trabajo. | si | no |
| Especificar: | | |
| CONDICIONES ESTÉTICAS | | |
| 13. Me es satisfactorio el color que esta pintado mi área de trabajo. | si | no |
| 14. El ambiente de trabajo me resulta estéticamente agradable. | si | no |
| CONDICIONES ERGONÓMICAS | | |
| 15. Los equipos informáticos que utilizo están bien adaptados a las necesidades de mi trabajo. | si | no |
| 16. Las herramientas que utilizo para realizar mi trabajo se encuentran en buenas condiciones. | si | no |
| 17. La dotación del mobiliario para realizar mis labores es el adecuado. ¿Por qué? | si | no |
| 18. La distribución de espacio del área de mi trabajo facilita que realice bien mis labores. | si | no |
| 19. El espacio en que trabajo me es satisfactorio | si | no |
| 20. Usted se encuentra satisfecho con la dotación del mobiliario en su centro de trabajo. | si | no |

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION !





UNIVERSIDAD INSURGENTES

México. D.F. a 7 de septiembre de 2009

ING. JOAQUÍN ISMAEL RUÍZ TREJO
JEFE DE LA UNIDAD DELEGACIONAL DEL
SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO
DE LA DELEGACIÓN VENUSTIANO CARRANZA

P R E S E N T E .

El LIC. LUIS FERNANDO CARRILLO SOTO, en su carácter de Director Técnico de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Insurgentes, atentamente solicita a usted su amable intervención a fin de que la alumna DAMIÁN MONTIEL BIANCA ADRIANA de la carrera de psicología, pueda asistir a la institución a su digno cargo para realizar la aplicación de un cuestionario y cédula. La alumna esta realizando su trabajo de tesis y dicha aplicación servirá para su investigación. Es importante mencionar que la información se manejará con toda confidencialidad.

Aprovecho la oportunidad para ponerme a sus apreciables órdenes y enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
SAPIENTIA SUPERATIO ET PROGRESSUS

LIC. LUIS FERNANDO CARRILLO SOTO
Dir. Téc. de la Lic. en Psicología,
Turno Matutino



LICENCIATURA EN PSICOLOGIA
CLAVE U N A M 3315-25

Calzada de Tlalpan 705, Colonia Alamos, C. P. 03400
Tel.5579-98-76 Fax. 5696-12-90