



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA  
SALUD**

Ergonomía y satisfacción del usuario interno de la Clínica  
Oftalmológica de la Selva, San Martín - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Santa Cruz Pérez, Zully Alexandra (ORCID: 0000-0002-8941-5901)

**ASESORA:**

Dra. Caján Villanueva, Marina (ORCID: 0000-0002-1559-4556)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A Dios por ser mi fortaleza y el encargado de dirigir mi destino y brindarme protección, tanto a mí como a mis seres queridos.

A mi madre Flor y mis abuelitos, por guiarme al camino hacia la superación, que con sus apoyos y consejos hacen de mí una mejor persona.

A la Dra. Gioconda, que no dudó de mi capacidad y me impulsó en todo momento a cumplir mis metas.

Zully

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad César Vallejo, a la Escuela de Posgrado; a todos los docentes que me acompañaron durante todo mi trayecto de estudios, por su formación académica y humana.

A la Clínica Oftalmológica de la Selva, quienes no dudaron en brindar información académica solicitada, según lo requerido para mi investigación.

A todos nuestros compañeros, que supieron entender que la competencia académica es saludable y a la vez el trabajo en equipo es motivador para lograr alcanzar nuestras metas.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo - diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y su operacionalización:.....	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos Éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	59

## Índice de tablas

Tabla 1: Correlación de Pearson de Ergonomía y satisfacción de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.....	45
--	----

## Índice de figuras

Figura 1. Condiciones Ergonómicas: Área del puesto laboral de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	21
Figura 2. Condiciones Ergonómicas: Área del puesto laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	22
Figura 3. Condiciones Ergonómicas: Postura laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	23
Figura 4. Condiciones Ergonómicas: Postura laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	24
Figura 5. Condiciones Ergonómicas: Ambiente Laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	25
Figura 6. Condiciones Ergonómicas: Ambiente Laboral de los colaboradores de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	26
Figura 7. Condiciones Ergonómicas: Señalización de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	27
Figura 8. Condiciones Ergonómicas: Señalización de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	28
Figura 9. Condiciones Ergonómicas: Salud Mental de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	29
Figura 10. Condiciones Ergonómicas: Salud Mental de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	30
Figura 11. Condiciones Ergonómicas: Riesgos disergonómicos de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	31
Figura 12. Condiciones Ergonómicas: Riesgos disergonómicos de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	32

Figura 13. Satisfacción del usuario interno: Relaciones interpersonales de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	33
Figura 14. Satisfacción del usuario interno: Relaciones interpersonales de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	34
Figura 15. Satisfacción del usuario interno: Asignación de Tarea de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	35
Figura 16. Satisfacción del usuario interno: Asignación de Tareas de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	36
Figura 17. Satisfacción del usuario interno: Salario de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	37
Figura 18. Satisfacción del usuario interno: Salario de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	38
Figura 19. Satisfacción del usuario interno: Cronograma Laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	39
Figura 20. Satisfacción del usuario interno: Cronograma Laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	40
Figura 21. Satisfacción del usuario interno: Reminiscencia de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	41
Figura 22. Satisfacción del usuario interno: Reminiscencia de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	42
Figura 23. Satisfacción del usuario interno: Insatisfacción de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	43
Figura 24. Satisfacción del usuario interno: Insatisfacción de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto. ....	44

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo el determinar si la ergonomía influyó en la satisfacción del usuario interno. El desarrollo de la investigación fue cuantitativo, descriptivo, correlacional; una muestra de 33 trabajadores. Los datos se recolectaron con dos encuestas tipo Likert, fueron validadas mediante juicio de expertos y análisis significativo de Alfa de Cronbach, una confiabilidad de (10.87) y (12.22). El estudio obtuvo que 49 % algunas veces contó con espacio para colocación de objetos, 43 % casi nunca presentaron espacio para cambios de postura, 40 % casi nunca tuvo un asiento adecuado, 43 % algunas veces tuvo buena iluminación, 40% casi nunca tuvo buena ventilación, 64 % algunas veces estuvo de acuerdo con el descanso, 46 % realizaban movimientos repetitivos, 37 % algunas veces se comunicaban con su jefe, 12 % algunas veces conocían sus funciones, 37 % creyó que el salario es adecuado. Para la hipótesis se utilizó Rho de Pearson; infirió que coexistía correspondencia significativa de la ergonomía con la satisfacción laboral de los colaboradores siendo la correlación de ( $r = 0,984$ ). Concluyó que hubo una relación entre ambas variables y fue necesario mejorar las condiciones ergonómicas, brindar mayor satisfacción y desempeño del colaborador para su superación.

**Palabras clave:** Ergonomía, motivación, comunicación, descanso, eficiencia.



## **Abstract**

The present research aimed to determine if ergonomics influenced internal user satisfaction. The development of the research was quantitative, descriptive, correlational; a sample of 33 workers. The data were collected with two Likert-type surveys, they were validated by expert judgment and significant analysis of Cronbach's Alpha, a reliability of (10.87) and (12.22). The study found that 49 % sometimes had space to place objects, 43 % almost never had space for changes in posture, 40 % almost never had a suitable seat, 43 % sometimes had good lighting, 40 % almost never had good lighting ventilation, 64 % sometimes agreed with rest, 46 % performed repetitive movements, 37 % sometimes communicated with their boss, 12 % sometimes knew their duties, 37 % believed that the salary is adequate. Pearson's Rho was used for the hypothesis; He inferred that there was a significant correspondence between ergonomics and employee satisfaction with the correlation of ( $r = 0.984$ ). He concluded that there was a relationship between both variables and it was necessary to improve ergonomic conditions, provide greater satisfaction and employee performance for their improvement.

**Keywords:** Ergonomics, motivation, communication, rest, efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

Frente al nuevo escenario que estamos viviendo por la Pandemia del Coronavirus, nos enfrentamos a un nuevo estilo de vida en donde se toma a la ergonomía como uno de los factores influyentes e imprescindibles en el desempeño laboral y con ello, en la satisfacción de la misma, logrando con ello que el personal muestre mayor estabilidad en sus actividades, así como liberación del estrés, mayor eficiencia en el desempeño, además de mayor productividad en sus funciones y puesto de trabajo. Un organismo que no tome en cuenta el bien de su personal es considerado una empresa sin objetivos ni un futuro prometedor ya que obstaculiza su crecimiento y fijarse en un mercado dinámico. No solo debemos relacionar la ergonomía al rendimiento sino al esfuerzo de los mismos para que su grado de satisfacción repercuta una mejora en su desenvolvimiento de las tareas diarias. (Aquino, 2019)

En cuanto a la satisfacción del usuario interno es considerada, posiblemente lo común y pretérito del caso de sistematización del bienestar del entorno de trabajo, lo que conlleva a una consecuencia afectuosa del trabajador a la perspectiva del papel del colaborador que este arroga. Su efecto concluyente de la simbiosis interactiva entre los protagonistas como ejes las cuales describimos como necesidades humanas y apremios del empleador y con ello se puede considerar a la satisfacción como una constante de su respuesta en la actitud; es decir, viene a ser un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo. (Escobedo, 2014)

En cuanto a otras investigaciones, existe una serie de trabajos que han dedicado sus resultados a evaluar el grado de satisfacción laboral de acuerdo a una serie de factores. Sin embargo, de forma general se logró llegar al resultado de que, independientemente de las premisas de cada uno de ellos, se infiere que existen numerosos factores que obtienen transgredir en un individuo para que se sienta más o menos grato en su puesto laboral, estos pueden ser de tipo ambiental hasta psicológico, traspasando a las características del trabajo, al contenido del trabajo e

incluso el estrés provocado por las precarias condiciones en el que labora una persona (Mendoza, 2018). Todo lo mencionado es adquirido de estudios internacionales y basándose en diferentes profesiones, por otro lado, la problemática actual es pretender si frente a una modalidad de trabajo de alto riesgo como el que se encuentran enfrentando actualmente el usuario interno de salud, quienes no sólo trabajan extensas jornadas sino bajo influencia de mayor estrés y limitaciones.

Asimismo, pueden influenciar y modificar la perspectiva de satisfacción de sus actividades en centros descentralizados como es nuestra región de San Martín, enfatizando la situación de la entidad en la que se va realizar el siguiente estudio el cuál, al enfocarse en una especialidad en Salud con mayor riesgo de Contagio de la COVID-19 (Oftalmología), sumado a la adaptación rápida y necesaria de la nueva forma de trabajo; y cómo influye en el desempeño en una institución privada, que podría inferirse que cuentan con mayores medidas y mejor control del distanciamiento social y bioseguridad, lo que se plantea una interacción tanto de los usuarios internos con el ambiente físico, que va más allá de la salud y la seguridad acrecentando valor a la táctica de la institución. (Gama, 2019)

Por tal medida, determina evaluar si la ergonomía es un factor imprescindible en la calidad de la ejecución de los colaboradores de la Institución, el cual influye en eficiencia, eficacia y posibles enfermedades a largo plazo, planteándose el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la ergonomía y la satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva, San Martín - 2021? Así mismo, los problemas específicos ¿Cuáles son los factores ergonómicos del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva?, ¿Cuál es la satisfacción laboral del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva?, finalmente ¿Cuál es el nivel de relación de la ergonomía y la satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva?

La justificación por conveniencia es que en nuestra región no existían datos relacionados a la ergonomía en una institución privada, ni en la

nueva normalidad frente al COVID-19, por relevancia social, la ergonomía es tema que poco a poco está dando a conocer, el valor teórico es que permitió verificar teorías mencionadas en gestión estratégica y recursos humanos en donde se determinó que el colaborador, pocas veces es consciente que la ergonomía puede influir en su desempeño; implicancia práctica, pues los resultados obtenidos manifestaron que la ergonomía en el desempeño pudo servir de base para otras investigaciones a futuro y obtención de concientización en los mismos como medida para mejorar su rendimiento en el puesto de trabajo; finalmente como utilidad metodológica, brindó datos a las demás entidades de salud que están lidiando con modificaciones activas del desempeño de sus colaboradores internos, resultados y recomendaciones que pueden extrapolarse a su realidad y mejorar la eficacia de los mismos.

Permitió identificar las necesidades y grados de satisfacción del usuario interno de la Institución investigada permitiendo determinar las mejoras necesarias para el desempeño de los mismos. El objetivo general fue el determinar la relación entre la ergonomía y la satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva (COS), San Martín - 2021. Los objetivos específicos: Identificar los factores ergonómicos del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva, identificar la satisfacción laboral del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva, establecer el nivel de relación de la ergonomía y la satisfacción laboral usuario interno de la clínica Oftalmológica de la Selva. Por tanto, la hipótesis principal de este estudio se consideró que: existe relación significativa entre la ergonomía y la satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva, San Martín - 2021. Dentro de su hipótesis alterna se planteó que: No existe relación significativa entre la ergonomía y la satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva, San Martín - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Jutengren, G. (2020), *The Potential Importance of Social Capital and Job Crafting for Work Engagement and Job Satisfaction among Health-Care Employees*. (artículo científico). Universidad de Boras, Suecia. Estudio longitudinal, prospectivo, correlacional, población de 421 empleados cuya muestra fue de 250, se utilizó como instrumento el cuestionario psicosocial de Copenhague en dos momentos. Concluyó que el capital social y el compromiso laboral implica una medida en la satisfacción, de la misma forma otorga un efecto predictivo respecto al aspecto cognitivo y relacional, promoviendo las destrezas de los colaboradores para rediseñar de forma activa sus labores y así una mejor correspondencia persona- trabajo. Promovió la creación de organizaciones para incentivar el capital social dentro de los grupos de trabajo viéndose reflejado en los colaboradores de forma individual y en su bienestar.

Mientras que, Abdollahi, T. (2020). *Effect of an Ergonomics Educational Program on Musculoskeletal Disorders in Nursing Staff Working in the Operating Room: A Quasi-Randomized Controlled Clinical Trial*. (artículo científico). Universidad de Ciencias Médicas de Teherán, Irán. Ensayo clínico, de grupos paralelos con prueba pre y posttest donde a un grupo se le aplicó el programa educativo de ergonomía. La muestra fue de 74 enfermeras de dos centros hospitalarios, se utilizó como instrumento el cuestionario nórdico y la evaluación rápida REBA. Concluyó que en el grupo de intervención después de realizar el programa educativo hubo una reducción de los trastornos musculoesqueléticos con una significancia de  $p= 0,03$ , por lo que la educación de los colaboradores respecto a ergonomía influyó en la prevalencia y riesgo de los trastornos musculoesqueléticos.

Asimismo, Vera, D. (2017), *Ergonomy and its application in University class*. (artículo científico). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Estudio descriptivo, observacional, transversal con 4365 estudiantes, muestra de 278 participantes, mediante encuesta se utilizó el instrumento mapa de Corlett y Bishop. Concluyó 36 % y 41 % de alumnos

y educadores revelaron sentir agotamiento a la culminación de su jornada laboral, que 20 % de educadores soportan molestias en la zona dorsal y 11 % reveló sentir dolencia e incomodidad en extremidades inferiores y pies; el 47 % y 2 % de alumnos revelaron dolencia y fastidio en las posaderas y muslos.

Consecuentemente, Hernández, W. (2018), *Revisión bibliométrica sobre la enseñanza-aprendizaje de Ergonomía en las modalidades virtual y distancia*. (artículo científico). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Unidad Virtual y Distancia, Colombia. Descriptivo, observacional, población 64 artículos de las 9 base de datos revisadas en donde se utilizó la búsqueda sistematizada en base de datos indexadas mediante operadores booleanos. Concluyendo que existían escasos documentos referentes al aspecto de enseñanza – aprendizaje de la Ergonomía, por lo que sugirió establecer programas de capacitación o entrenamiento para desarrollar estas actividades y mejorar la eficiencia de los trabajadores.

Por otro lado, Camargo, Y. (2019). *Desordenes músculo-esqueléticos asociados a los factores de riesgo ergonómicos en los profesionales de enfermería de servicios asistenciales*. (artículo científico) Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Bogotá, Colombia. Descriptivo, revisión utilizando el instrumento de recursos bibliográficos electrónicos, una población de 1376 cuya muestra fue de 43 artículos. Concluyó que el profesional de salud tiene una gran exposición a factores de riesgo de origen ergonómico, que generaron desórdenes musco esqueléticos principalmente, por lo que los factores que incidieron en la calidad de vida del profesional y en la calidad del desempeño laboral.

Por otra parte, Cedeño, M. (2018), *La ergonomía y su relación con las enfermedades profesionales*. (artículo científico). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. Estudio bibliográfico, recopilación sistemática y analítica en páginas indexadas, no menciona población ni muestra. Concluyó en que el personal de la salud son los más sometidos puesto que presentaron más carga física, mental y psicosocial; resaltando a nivel

ergonómico que los factores repetitivos, posturas forzadas, vibraciones y stress laboral eran las causas más comunes de enfermedad y con ello disminución en el desempeño de los mismos. Que la ergonomía era base fundamental en todos los procesos laborales con el propósito de resguardar la salud, baja de riesgos y acomodamiento del ambiente de trabajo.

También, de León, J. (2015), *Ergonomics and its relationship with the Satisfaction of the staff of an Automotive Distribution of the Capital city.* (artículo científico). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Estudio descriptivo, cuantitativo, correlacional, una población de 100 con una muestra de 20 usando la encuesta. Concluyó que no existe correlación entre la satisfacción laboral con la ergonomía, puesto que obtuvo un valor crítico de  $r$  (0.396), por otro lado, obtuvo un elevado grado de satisfacción laboral, a pesar de ello la problemática de la ergonomía se basó en las posturas inadecuadas, utilización de mayor fuerza para las actividades, actividades repetitivas y las vibraciones.

Adicionalmente, Gonzales, J. (2017). *Impacto de un programa ergonómico en la productividad de una empresa fabricante de envases de hojalata.* (artículo científico). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental, con una población de 30 trabajadores de la empresa de manufactura, no se aplicó muestreo, se utilizó el instrumento basado en la metodología REBA. Concluyó que un programa ergonómico tenía un factor positivo en la producción cuyo resultado fue el incremento de la misma 1.95 % y una reducción de los trastornos ergonómicos de sus colaboradores.

Asimismo, Cabrera, U. (2020). *Ergonomía del puesto de trabajo del principio de prevención de la ley n° 29783 y satisfacción laboral del personal administrativo.* (artículo científico). Universidad Privada de Tacna, Perú. Estudio cuantitativo, analítico, prospectivo, no experimental, correlacional, con una muestra de 61 personal administrativo, se utilizó como instrumento el cuestionario de autopercepción de características

ergonómicas INSHT y la escala general de satisfacción laboral. Concluyó que los resultados permitieron identificar condiciones adecuadas que cumplen con la normativa de las características ergonómicas, siendo en algunos casos algunas características no fueron las más idóneas lo que incrementó el riesgo de ocurrencia de enfermedades ocupacionales, aumentó el ausentismo laboral y elevó los costos sociales por parte del empleador.

Según las variables de estudio se investigó como marco teórico sobre la ergonomía, definida por la Real Academia de la Lengua Española, como: “Parte de las ciencias económicas que se encarga de estudiar tanto la capacidad como la psicología humana en relación con el entorno y espacio de trabajo, así como el equipo operado por el trabajador”. La ergonomía como factor del lugar de labores es un grupo de instructivos consignados a implementar vínculos positivos tanto del empleador, los equipos y del ambiente donde se despliega el trabajo. Se centraliza en estudiar cómo optimizar el trabajo, sus procedimientos y los entornos en cual los colaboradores logren desplegar sus haberes de manera grata y conforme, evitando sufrir algún daño que pueda inducir algunas acciones y portes, como otras actividades. (Llorca, 2015).

Según la Asociación Internacional de Ergonomía se tiene en cuenta a la ergonomía a modo “una disciplina científica de disposición sistémica que desarrolla sus alcances a través de todos los aspectos de la acción humana y que está profundamente unida con los procesos de diseño”. En distinto sentido, la Asociación Internacional Ergonómica precisa a la misma conforme la investigación de la correspondencia del ser humano con el medio, metodologías y áreas de labor, con la finalidad de obtener mediante el aporte de varias reglas científicas, como organismo de instrucciones que al ser aplicados conlleva a una respuesta adaptativa del individuo a los medios técnicos en los espacios laborales y de vida cotidiana. Para una ejecución de labores sea más eficiente y grata, debe ser apropiadamente primordial que los trabajadores se sientan en un



espacio agradable, por lo que es preciso brindar óptimos escenarios posibles. (IEA, 2019).

Para Obregón (2016), el propósito principal de la ergonomía se basa en “adquirir la eficiencia en cualquier actividad ejecutada con un propósito, eficiencia en el sentido más amplio, de alcanzar el resultado ansiado sin derrochar recursos, sin errores y sin daños en la persona implicada o en los demás”. Por tanto, no es necesario malgastar recurso humano causado por una mala estrategia de trabajo, del ambiente y entorno del trabajo. Para brindar un ambiente apto se obtiene el conocimiento idóneo de las carencias del colaborador y teniendo en cuenta las actividades que ejecuta, conocer sus funciones y tendencias en el periodo de trabajo. Obteniendo la información idónea lograremos brindar a los trabajadores las condiciones adecuadas con el fin de mejorar su desempeño y con ello su producción.

La clasificación de los principales tipos de ergonomía:

### **1. Ergonomía cognoscitiva**

Es un tipo de ergonomía que se basa en las insuficiencias anímicas del colaborador; por los que se dirige a las características relacionadas al control del estrés laboral, sobrecarga de funciones, el agotamiento emocional de acuerdo al desempeño y nivel profesional.

### **2. Ergonomía climática**

Basado en las características ambientales y el entorno físico del colaborador durante el periodo de trabajo; podemos mencionar ciertos factores como el nivel sonoro (ruido), luminosidad, nivel de temperatura; con el objetivo de llegar a las mejores condiciones del colaborador para la ejecución de su labor.

### **3. Ergonomía física**

Se basa en el análisis de los detalles anatómo-fisiológicos, biomecánicos, entre otros del colaborador, las cuales se relacionan con

la manera de accionar del mismo frente a la ejecución de sus actividades asignadas. El fin de este tipo de ergonomía es la evaluación y búsqueda de las falencias y posibles mejoras, tanto posturales como en los movimientos realizados por los mismos; para así otorgar una mayor seguridad y confort físico al momento de la ejecución de sus labores.

#### **4. Ergonomía de tiempo**

Es la encargada de controlar los periodos de jornada laboral de los colaboradores de acuerdo a lo indicado por los diferentes entes y normas internacionales de salud ocupacional, que brindan un tiempo adecuado para no perjudicar el bienestar del empleador en cuanto a su desempeño.

#### **5. Ergonomía de gestión**

Este tipo de ergonomía tiene el objetivo de priorizar la normativa y hacer valer las políticas de la empresa, con el fin de mantener un control interno en la gestión y administración de las labores ejecutadas por sus empleadores.

Podemos inferir que la ergonomía busca un bienestar equitativo, entre los colaboradores y la institución. Esta interacción es pieza clave dentro de la organización para que la misma enrumbe de forma escalonada a mejoras continuas y con ello su productividad, con el mismo servir como ejemplo de una gestión eficiente y capaz de lograr las metas trazadas, sin dejar de velar por el bienestar de sus integrantes.

La complacencia del usuario interno es definida por Chiang, M. (2010), que describen a la complacencia laboral a manera de "...Conjunto de actitudes o impresiones hacia el trabajo y los distintos aspectos relacionados con este último sentido". Robbins, S. (2013), mencionan que la satisfacción laboral "describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que brota de la evaluación de sus particularidades. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos respecto de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos". Se llega a la inferencia de que

la satisfacción es una manera de como el colaborador responde en su accionar frente a las funciones que le son asignadas, tal respuesta está fundada en los dogmas, principios, interacción del colaborador con su entorno; manteniendo una representación favorable o desfavorable que el individuo asume en su trabajo.

La calidad de la satisfacción laboral se encuentra vinculada con el desempeño y la integridad de los colaboradores como individuos. De la misma manera en materia de la ordenación, la complacencia laboral se evidencia tanto en la popularidad como en el retrato del mismo, tanto intrínseco como extrínseco. (Castro, 2018). La correlación por parte de la satisfacción laboral y de las otras formas de actitudes en el trabajo y diversas respuestas que ostentan en el sitio donde se desempeñan son de gran utilidad para los encargados y los trabajadores, en relación de que la satisfacción laboral conlleva de manera directa a un trabajo eficiente, en caso opuesto, la disconformidad del empleador puede arrastrar a un resultado ineficiente de los mismos, trascendiendo en su familia y vida social. (Aquino, 2019).

Estudios efectuados por Morse (2018), indicaron que la complacencia es directamente proporcional del anhelo personal y de lo que pretende conseguir con la misma. Menciona, a su vez, que el grado de bienestar laboral es una mixtura, así como del valor de sus aspiraciones, las necesidades subsanar, y el conjunto de ganancias obtenidas su alrededor. Kreitner, K. (2008), aluden que la complacencia laboral conlleva de manera idónea hacia diversos aspectos del compromiso de la persona, es decir, la actitud que muestra el colaborador frente a un sin número de insuficiencias, que ameritan un cambio en las respuestas del mismo. En el momento que el colaborador capta beneficios en el ambiente laboral y en su ejecución va a necesitar un empuje para la mejora en su eficacia, siendo una de las maneras de llegar a la misma mediante una remuneración económica y/o intelectual.

Asu vez, Chiavenato, I. (2007) menciona que Herzberg ejecutó un estudio en el que trataba de consolidar los componentes que implican en la satisfacción del trabajador. Lo mismo dio a conocer entre sus resultados que la satisfacción laboral se vincula tanto con el beneficio, la recompensa, las bondades del puesto laboral, las características del puesto, el compromiso y el perfeccionamiento. Los trabajadores se predisponen a inclinarse por puestos de trabajo que se adecúen a sus metas y fines, donde puedan desenvolverse, utilizando la mayor de sus capacidades y experticia, abarcando funciones que le permiten resolver tareas, independencia y feedback respecto al desarrollo del mismo, igualmente mantener cierto grado de expectativas y deseo de superación. Es por ello, que los puestos laborales presenten escasas metas y funciones ocasionen discomfort, a su vez excesivos desafíos producen desgracia e impresiones de decepción. En circunstancias exclusivas, los trabajadores advertirán deleite y satisfacción.

Así, Aguja, Y. (2006) reitera que sus componentes establecen un grado de satisfacción laboral y se diferencian con elementos correspondientes del mismo proceso y los extraños:

1. Elementos del mismo ámbito laboral: La ejecución e impresión que emana de los colaboradores hacia el puesto laboral influyen en el mismo y hacia su productividad, es por ello que forman parte de la valoración en la satisfacción.
2. Factores extraños del trabajo: Es incuestionable que los mencionados, tales como la morada, actividades extra laborales, así como su entorno social repercuten de gran manera en su nivel de satisfacción. De la misma forma el ánimo, discrepancias, estrés son pieza clave que deben considerarse al momento de estimular al colaborador ya que el manejo adecuado para el beneficio del incremento de la producción mediante la motivación del mismo puede que obtenga una respuesta inesperada a lo premeditado si es que el mismo presenta factores externos de tipo familiar o psicosocial que puedan influir en el desempeño laboral.

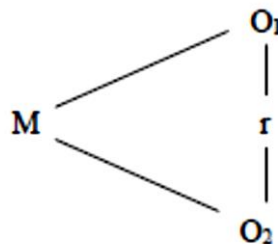
Respecto a las teorías que respalda el estudio, tenemos las propuestas por Mc Clelland (López, 2018), las mismas que destacan la teoría de la equidad la cual menciona la relación entre la institución con el colaborador conforme el trato al mismo y su opinión, pudiendo enfatizar a la lealtad como elemento de eficacia; asimismo la teoría de las expectativas basándose en la gratitud del empleador respecto a su desempeño acorde a sus logros, el análisis de su probable recompensa o castigo y la importancia otorgadas de las mismas; finalmente la teoría de las necesidades como el logro, poder para que otros se toleren, afiliación, incorporación a un grupo. Esta investigación es de utilidad en la gestión, ya que el objetivo es investigar profundamente la problemática del bienestar concernientes con la ergonomía que quebrantan las comodidades de los colaboradores de la Institución, la forma de incrementar los estratos de satisfacción en el trabajo, que en esta situación de pandemia se ha visto severamente comprometida.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de la investigación:** La investigación fue básica, generó nuevo conocimiento.

**Diseño de estudio:** No experimental, transversal descriptivo correlacional.



Dónde:

M = muestra de colaboradores internados de la Clínica Oftalmológica de la Selva.

O1 = variable ergonomía

O2 = variable satisfacción del usuario interno

r = correlación entre ergonomía y satisfacción del usuario interno

#### 3.2. Variables y su operacionalización:

**Variable 1:** Ergonomía

**Variable 2:** Satisfacción del usuario interno

La operacionalización de ambas variables se detalla en el ANEXO 01 que corresponde a la matriz de operacionalización.

#### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.

##### Población

Constituida por el conjunto de los trabajadores de la Clínica Oftalmológica de la Selva de San Martín que son un total de 33

colaboradores internos que deben cumplir con los criterios de inclusión, el cual fue brindado por el área de Docencia e Investigación de la Institución.

### **Criterios de inclusión**

- Colaborador interno que trabaje en la Clínica Oftalmológica de la selva con un período mayor a 3 meses.
- Colaborador interno que accedan a colaborar al estudio.
- Colaborador interno que durante el llenado de la encuesta expresen verbalmente a las interrogantes, ser minuciosos y observar si encuentren lúcidos orientados en tiempo espacio y persona.

### **Criterios de exclusión**

- Colaborador interno que se encuentre laborando como prácticas preprofesionales o de reciente ingreso.
- Personal que no desee participar del estudio.

### **Muestra**

No se consigna uso de formulación, considerando que el universo es un número razonable y que puede ser estudiado en su totalidad, por lo que la muestra es de los 33 colaboradores internos.

### **Muestreo**

No probabilístico por conveniencia.

### **Unidad de análisis**

Colaborador interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

A fin de recolectar la información requerida, para realizar el estudio de investigación, se procedió a enviar de manera virtual dos encuestas mediante el programa Google Forms a cada uno de los colaboradores internos de la institución, de acuerdo a padrón otorgado por el Área de Docencia e Investigación de la misma, el llenado se realizó de forma anónima; se utilizó 02 instrumentos en forma de cuestionarios, para lo cual se empleó la técnica de la encuesta al usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Clínica Oftalmológica de la Selva para ser respondido en un plazo de 1 semana. Posterior al llenado de la misma, se verificó que todos cumplan con el llenado completo y recopilado en una misma base de datos, el cual en este estudio se utilizó el programa Excel 2019.

#### **Instrumentos**

Para poder estimar la ergonomía de los colaboradores internos de la institución que participan del estudio, se utilizó el instrumento tipo encuesta que estuvo compuesta por 3 partes: la primera donde va el título y datos generales del encuestado, en la segunda parte se describió las instrucciones para el llenado del mismo, la tercera parte donde se dividió en seis dimensiones: área del puesto laboral, postura laboral, ambiente laboral, señalización, salud mental, riesgos disergonómicos y el colaborador debió marcar con un aspa la respuesta de acuerdo a una escala de Likert donde tuvo 5 opciones.

Por otro lado, la satisfacción laboral de los colaboradores internos de la institución estuvo dividido de la misma forma en tres partes, descritas previamente y las preguntas en seis dimensiones: relaciones interpersonales, asignación de tarea, salario, cronograma laboral, reminiscencia, insatisfacción donde el colaborador debió marcar de la misma manera, con un aspa la respuesta de acuerdo a una escala de Likert donde tuvo 5 opciones. Ambos cuestionarios se basaron en un cuestionario estructurado con preguntas cerradas



adaptados del trabajo de tesis de Álvarez, Q. (2018) el cual cuenta con 12 ítems para el cuestionario de ergonomía y 12 ítems para el cuestionario de satisfacción del colaborador interno.

Ambos instrumentos que consistieron en dos cuestionarios se sometieron al juicio de 3 expertos, evaluando en términos de relevancia, claridad, suficiencia y coherencia y pertinencia de los ítems. El resultado mostró un promedio de 4.65 representando el 96.5 % de concordancia entre jueces para los instrumentos de ambas variables, lo que conlleva que ambos instrumentos tienen una validez adecuada, reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicadas. En el instrumento 1 y 2 se cavitó en 5 opciones de respuesta: siempre (1), casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4) y nunca. Ambos instrumentos se encontraron estructurados por cuatro partes: Presentación, datos Generales, Instrucciones y los cuestionarios con 12 ítems por cada variable.

### **Validez**

Para estimar la validez de los instrumentos de medición se vio conveniente aplicar la validez de consistencia interna para la cual empleamos el método de índice coeficiente alfa de Cronbach (ideal para escalas ordinales) para ambos cuestionarios. Se realizaron dichas medidas en los resultados de una prueba piloto (aplicamos los instrumentos en un contexto similar de 20 personas). Al estimar el coeficiente de consistencia interna de Alfa de Cronbach para la Ergonomía, se obtiene un resultado de 0.848, comprobándose así que el instrumento de la variable Ergonomía es apto para su correspondiente aplicación a la muestra del estudio. La validez por juicio de expertos de los instrumentos se encuentra reflejada en el Anexo 05.

## Confiabilidad

Se realizaron dichas medidas en los resultados de una prueba piloto de 20 participantes, se logra estimar el coeficiente de consistencia interna de alfa de cronbach para la satisfacción del usuario interno, donde se obtiene un resultado de 0.799, comprobándose así que el instrumento de la variable satisfacción laboral es apto para su correspondiente aplicación a la muestra del estudio.

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,848	12

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,799	12

Fuente: SPSS V 23.00

### **3.5. Procedimientos**

#### **3.5.1. Autorización y coordinaciones previas para recolección de datos**

- Se elaboró una normativa de Investigación en el Comité de Ética de la Universidad César Vallejo para su revisión y conformidad.
- Se elaboró una guía de Investigación al Departamento de Docencia e Investigación de la Clínica Oftalmológica de la Selva para su revisión, aprobación y el permiso respectivo para ejecución del trabajo de investigación.
- Se obtuvo la relación de la nómina de los trabajadores de la institución a quienes se le realizó el llenado de la encuesta de forma virtual y anónima utilizando el sistema Google Forms como previamente se mencionó.

#### **3.5.2. Aplicación de instrumentos de recolección de datos**

- La recopilación de datos fue realizado durante el mes de mayo – junio del 2021.
- Al no requerir la asistencia presencial en la toma de información, la entrevista y adquisición de la data se realizó de forma virtual, por la coyuntura de la pandemia. Se otorgó un tiempo estimado para la entrega el cual se confirmó de forma virtual.
- Previo a la toma de recolección de datos se le solicitó al participante que firme el consentimiento informado para toma de datos del estudio.
- Durante la aplicación del instrumento de recolección de datos se estipuló un tiempo para que puedan llenar el formulario donde se tomó los datos requeridos. El tiempo para llenado de la encuesta fue de 1 semana.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Concluida la adquisición de datos en las encuestas virtuales y obtenida la información requerida se realizó el procesamiento de las mismas según el método manual es el programa de Excel 2019 por ser práctico y preciso a la cantidad de la muestra establecida. Además, se organizó los datos para la respectiva elaboración de los cuadros estadísticos y a la vez se tuvo en cuenta como complemento el paquete estadístico SSPS versión 23.0.

Para el análisis estadístico y prueba de la hipótesis se realizó mediante el uso de tablas de frecuencias y gráficos de barras y/o circulares descriptivas, los cuales presentó la información primordial y descripción de las dimensiones de las variables del estudio. Así mismo, al correlacionar las dos variables, se procedió a utilizar mediante la estadística inferencial de la prueba correlacional de Pearson para determinar su nivel de correlación y significancia.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Se analizó el presente estudio en base a los principios éticos internacionales, se le dio una valoración minuciosa de los artículos científicos estudiados, conforme a las pautas de ética en el estudio. Constatando de esta manera que de forma individual haya cumplido con las nociones éticas en cuanto respecta a su desarrollo.

El principio de autonomía fue aplicado en este estudio, al considerar al trabajador que participó del estudio, a quien se respetó su decisión y libre albedrío para participar en el mismo. De igual forma, a cada uno de ellos se le informó de los detalles del estudio, y luego se obtuvo su consentimiento informado para que puedan participar plena y regularmente en el estudio.

Así como el principio de beneficencia se tuvo en consideración las pautas éticas internacionales en el cual el participante declara haber

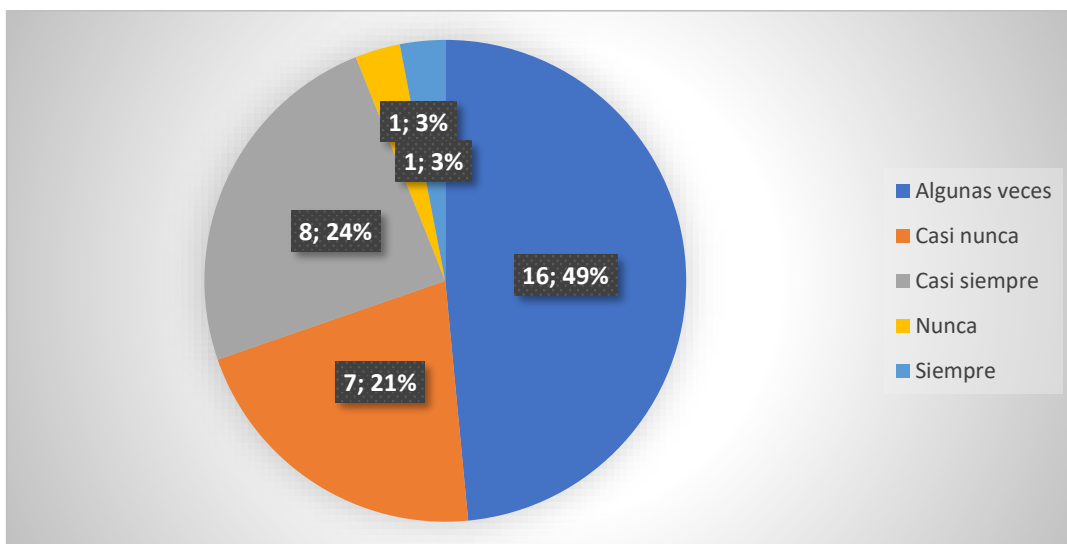
recibido la información necesaria, entendiendo adecuadamente la información y después de la misma, tomó la decisión de libre de coacción, intimidación, influencia o incentivo excesivo. De la misma forma el participante aceptó que proporcionará información de forma voluntaria y asertivos, lo que permitió aportar datos para el estudio y al llegar a conclusiones del mismo poder brindar beneficios a los mismos mediante un taller de mejoras ergonómicas para la complacencia de los colaboradores de la empresa.

Por otro lado, el principio de no maleficencia se mantuvo para los colaboradores que participaron del estudio se le brindó la tranquilidad, resguardando los datos otorgados para el estudio y que no los conllevó a riesgos laborales, psicosociales e individuales del participante, siendo utilizados únicamente para fines de investigación.

Finalmente, el principio de justicia estuvo presente en todos los que participaron en el estudio ya que fueron tratados con respeto y sinceridad, todos fueron tratados por igual sin discriminación ni preferencia.

#### IV. RESULTADOS

Respecto a la identificación de los factores ergonómicos de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva se obtuvo los siguientes resultados:

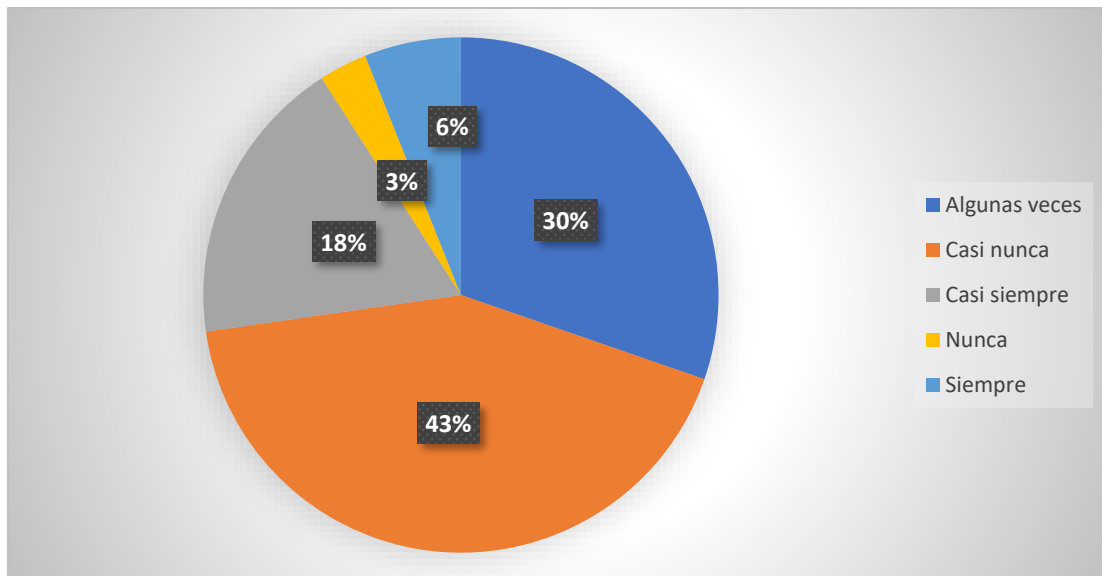


**Figura 1.** Condiciones Ergonómicas: Área del puesto laboral de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

#### Interpretación

En la figura 1 se presenta los resultados a la pregunta: si cuentan con un área para la colocación de los equipos u elementos precisos para la ejecución de las actividades, de los 33 encuestados, 49 % (16) respondieron algunas veces, 24 % (8) respondieron casi siempre, 21 % (7) respondieron casi nunca y 3 % (1) respondiendo algunas veces y nunca.

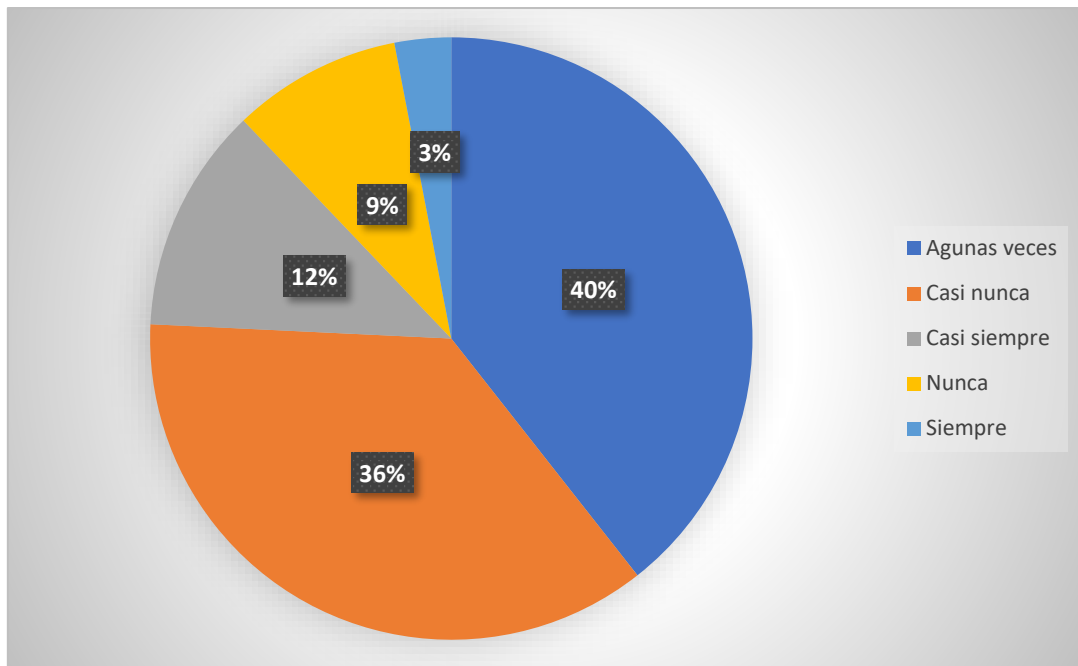


**Figura 2.** *Condiciones Ergonómicas: Área del puesto laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### **Interpretación**

En la figura 2 se presenta los resultados a la pregunta: Si cuentan con el área necesaria para que el colaborados logre efectuar los intercambios de posición que exige la normativa laboral, de los 33 encuestados, 43 % (14) respondieron casi nunca, el 30 % (10) respondieron algunas veces, el 18 % (6) respondieron casi siempre, 6 % (2) respondiendo siempre y 3 % (1) nunca.



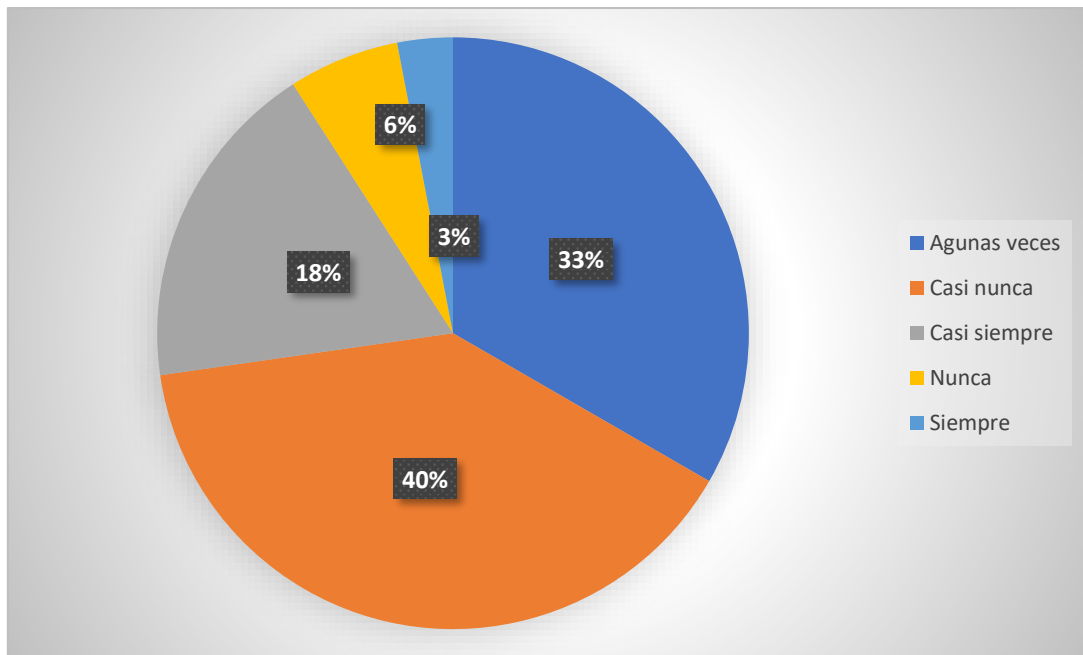
**Figura 3.** Condiciones Ergonómicas: Postura laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 3 se presenta los resultados a la pregunta: el pupitre cuenta con el área adecuada para la ejecución de las funciones, de los 33 encuestados, 40 % (13) respondieron algunas veces, el 36 % (12) respondieron casi nunca, el 12 % (4) respondieron casi siempre, 9 % (3) respondiendo nunca y 3 % (1) siempre.



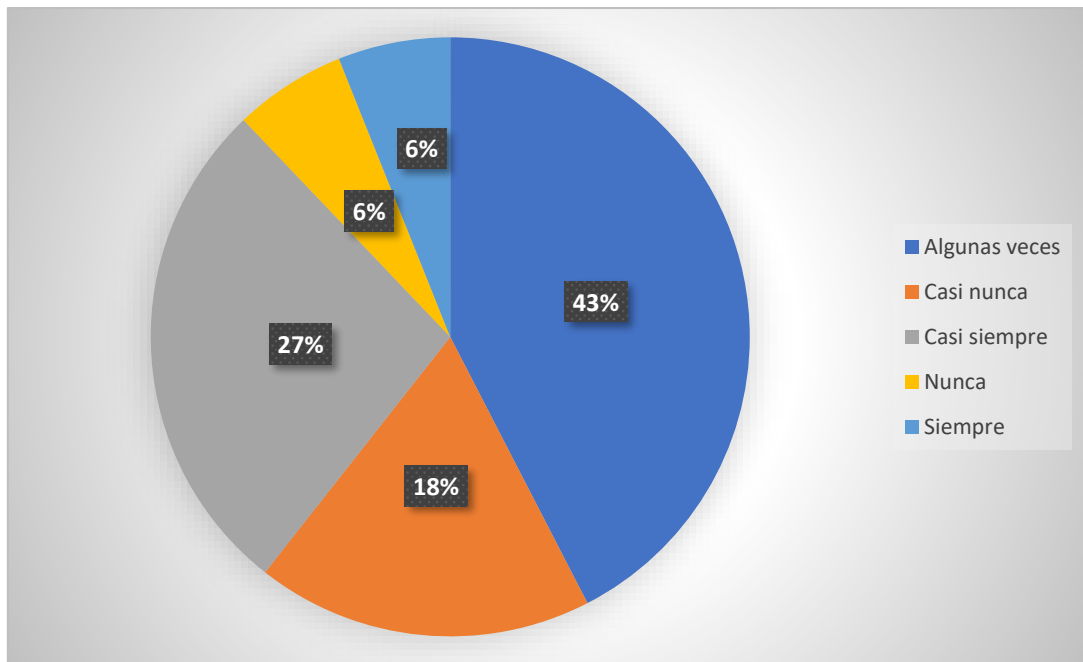


**Figura 4.** *Condiciones Ergonómicas: Postura laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### **Interpretación**

En la figura 4 se presenta los resultados a la pregunta: la elevación del sillón es idónea a las extensiones antropométricas, de los 33 encuestados, 40 % (13) respondieron casi nunca, el 33 % (11) respondieron algunas veces, el 18 % (6) respondieron casi siempre, 6 % (2) respondiendo nunca y 3 % (1) siempre.

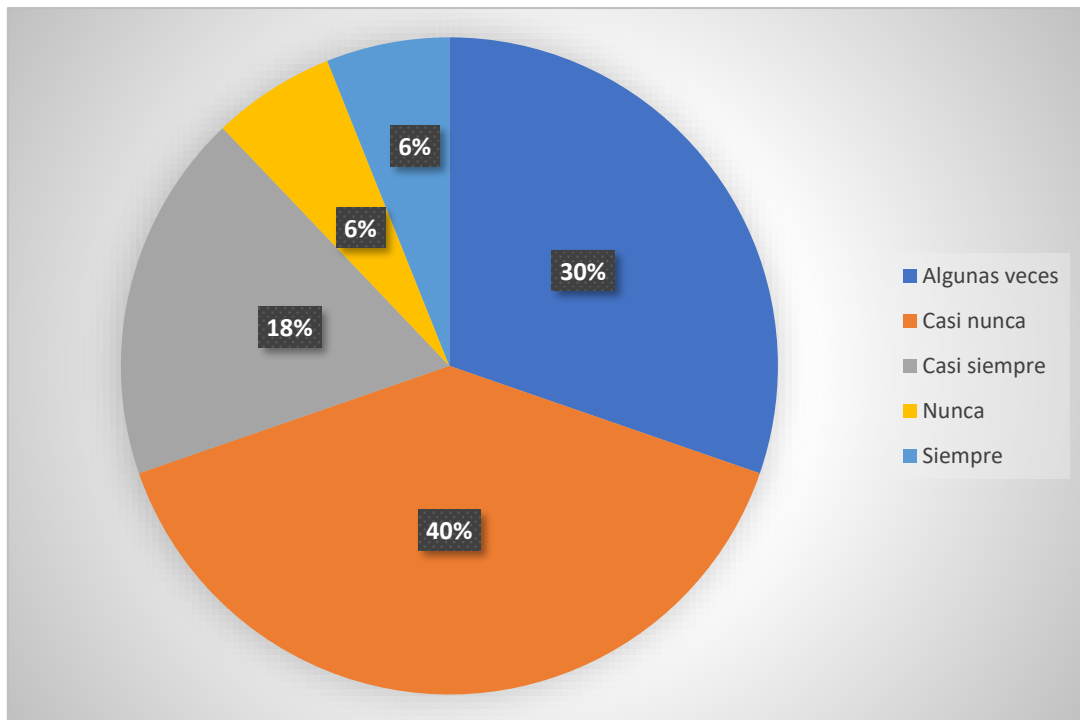


**Figura 5.** Condiciones Ergonómicas: Ambiente Laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 5 se presenta los resultados a la pregunta: el puesto laboral presenta una iluminación idónea para la ejecución de las actividades, de los 33 encuestados, 43 % (14) respondieron algunas veces, el 27 % (9) respondieron casi siempre, el 18 % (6) respondieron casi nunca, 6 % (2) respondieron nunca y siempre.

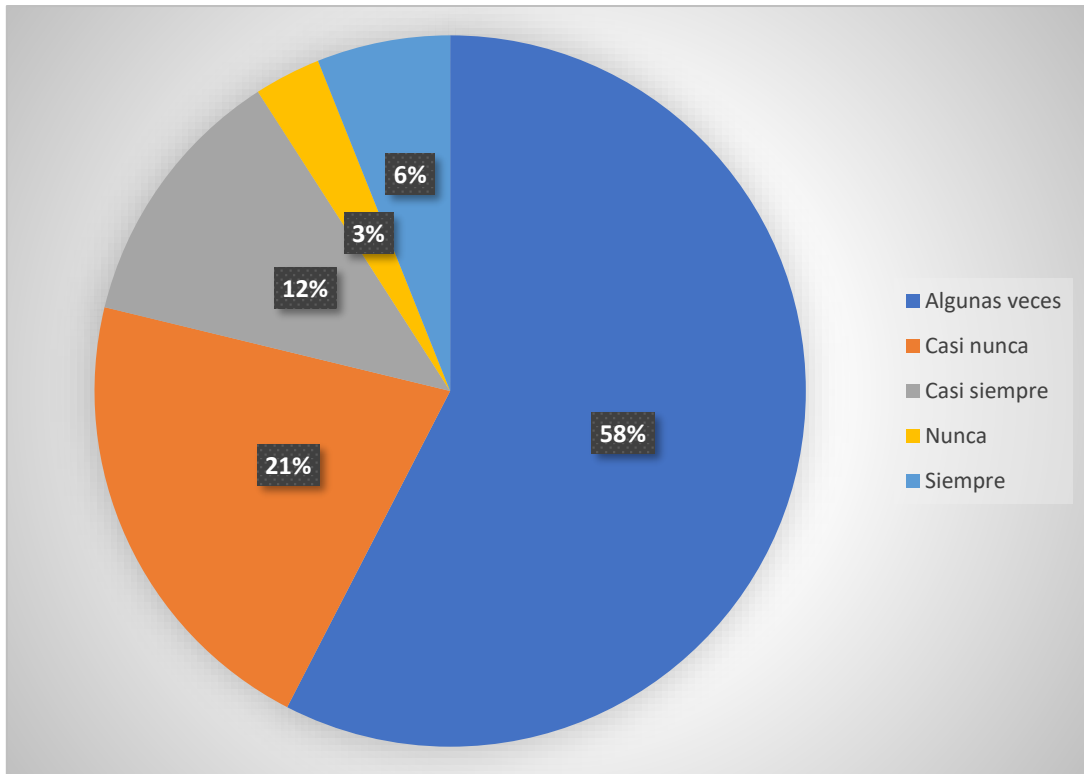


**Figura 6.** *Condiciones Ergonómicas: Ambiente Laboral de los colaboradores de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### **Interpretación**

En la figura 6 se presenta los resultados a la pregunta: los equipos de aire (ventanas, aire acondicionado, ventiladores, etc.) son los convenientes, de los 33 encuestados, 40 % (13) respondieron casi nunca, el 30 % (10) respondieron algunas veces, el 18 % (6) respondieron casi siempre, 6 % (2) respondieron nunca y siempre.

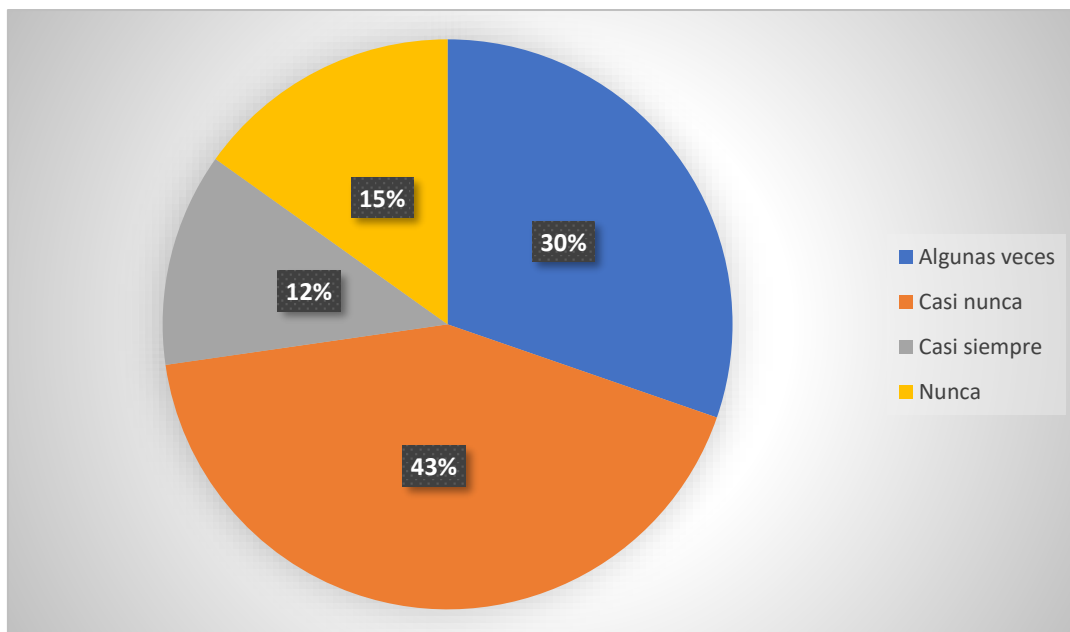


**Figura 7.** Condiciones Ergonómicas: Señalización de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Nota.** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 7 se presenta los resultados a la premisa: la dimensión del espacio de labores cuenta con señales en caso de sismos o accidentes, de los 33 encuestados, 58 % (13) respondieron algunas veces, el 21 % (10) respondieron casi nunca, el 12 % (6) respondieron casi siempre, 6 % (2) respondieron nunca y 3 % (1) siempre.

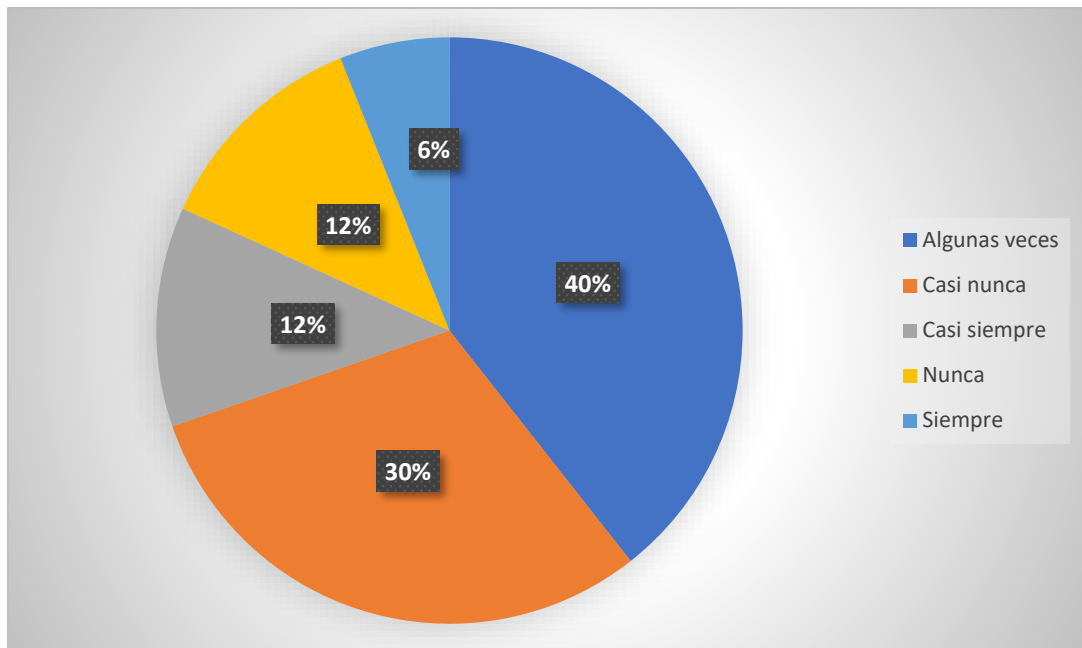


**Figura 8.** Condiciones Ergonómicas: Señalización de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 8 se presenta los resultados a la premisa se cuenta con medidas de monitoreo y anotación de incidentes, de los 33 encuestados, 43 % (14) respondieron casi nunca, el 30 % (10) respondieron algunas veces, el 15 % (5) respondieron nunca, 12 % (4) respondieron casi siempre.

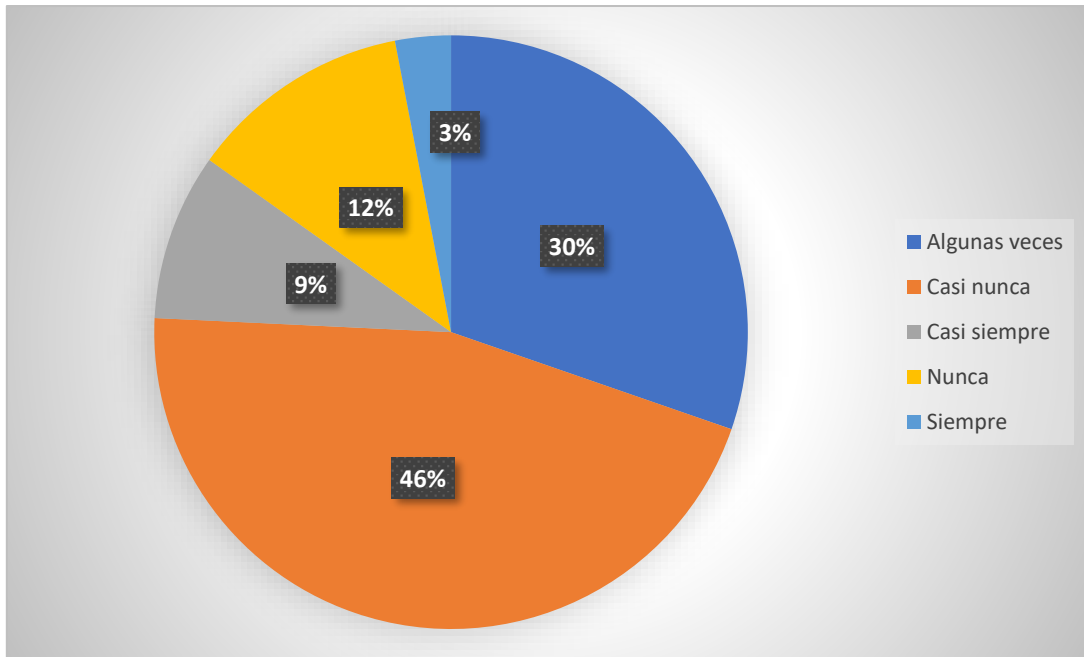


**Figura 9.** Condiciones Ergonómicas: Salud Mental de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 9 se presenta los resultados a la premisa las diligencias a ejecutar son planeadas con anticipo, de los 33 encuestados, 40 % (14) respondieron algunas veces, el 30 % (10) respondieron casi nunca, el 12 % (4) respondieron casi siempre y nunca, 6 % (2) respondieron siempre.

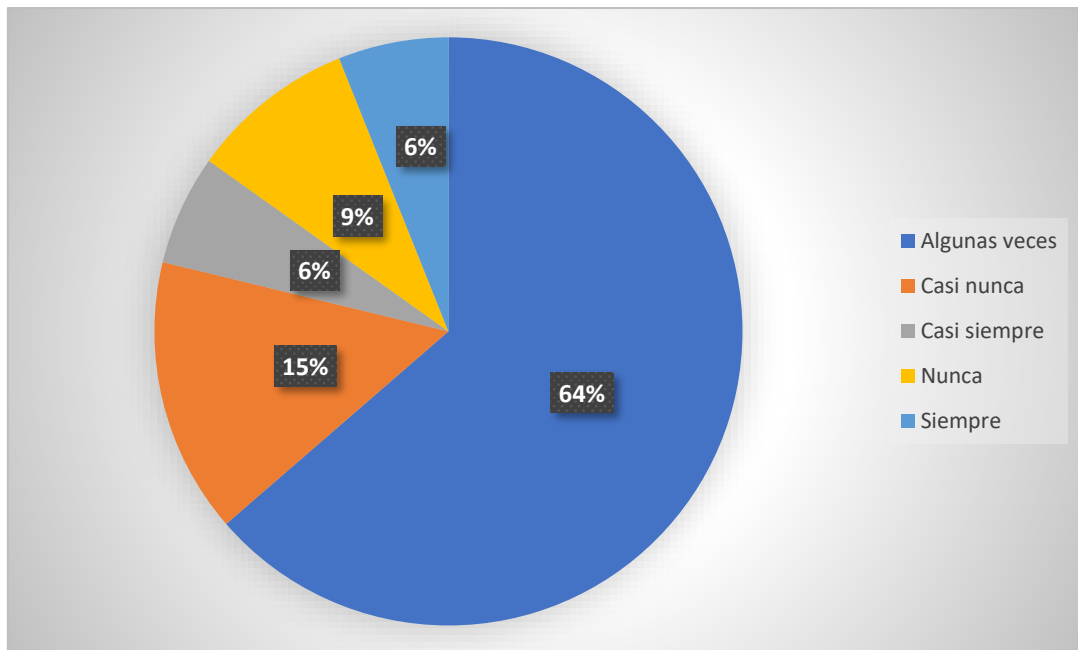


**Figura 10.** Condiciones Ergonómicas: Salud Mental de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 10 se presenta los resultados a la premisa: se tiene en cuenta mecanismos para motivar a los empleados, de los 33 encuestados, 46 % (15) respondieron casi nunca, el 30 % (10) respondieron algunas veces, el 12 % (4) respondieron nunca, 9 % (3) respondieron casi siempre y 3 % (1) respondieron siempre.



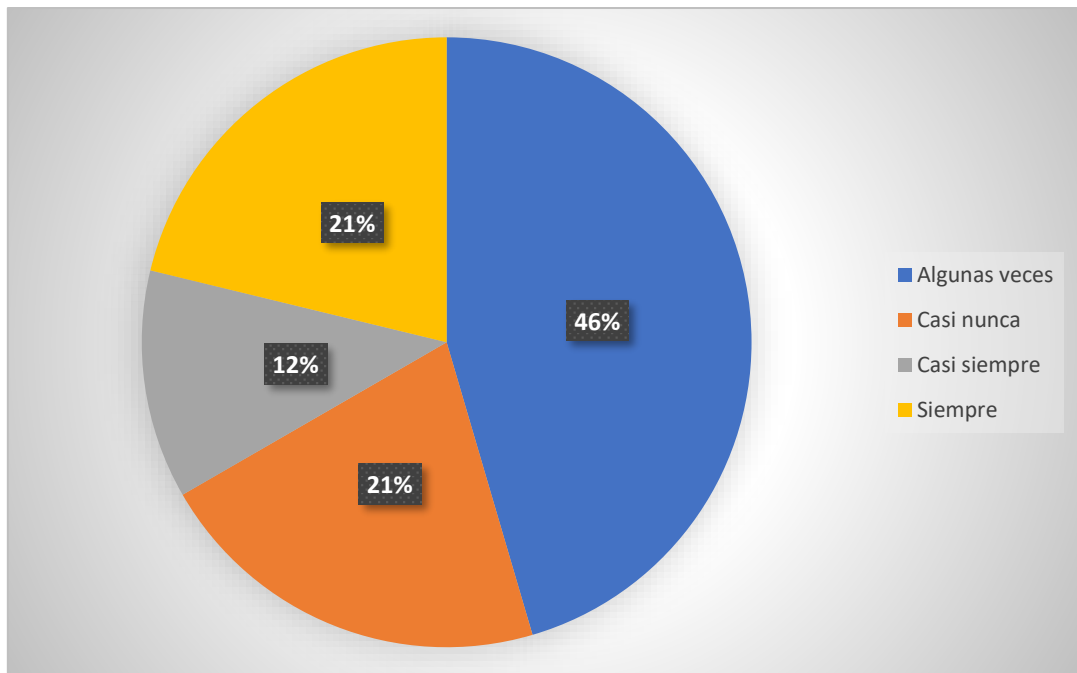
**Figura 11.** *Condiciones Ergonómicas: Riesgos disergonómicos de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### **Interpretación**

En la figura 11 se presenta los resultados a la premisa: las pausas de trabajo se realizan de acuerdo a la carga laboral, de los 33 encuestados, 64 % (21) respondieron algunas veces, el 15 % (5) respondieron casi nunca, el 9 % (3) respondieron nunca y 6 % (2) respondieron casi siempre y siempre.





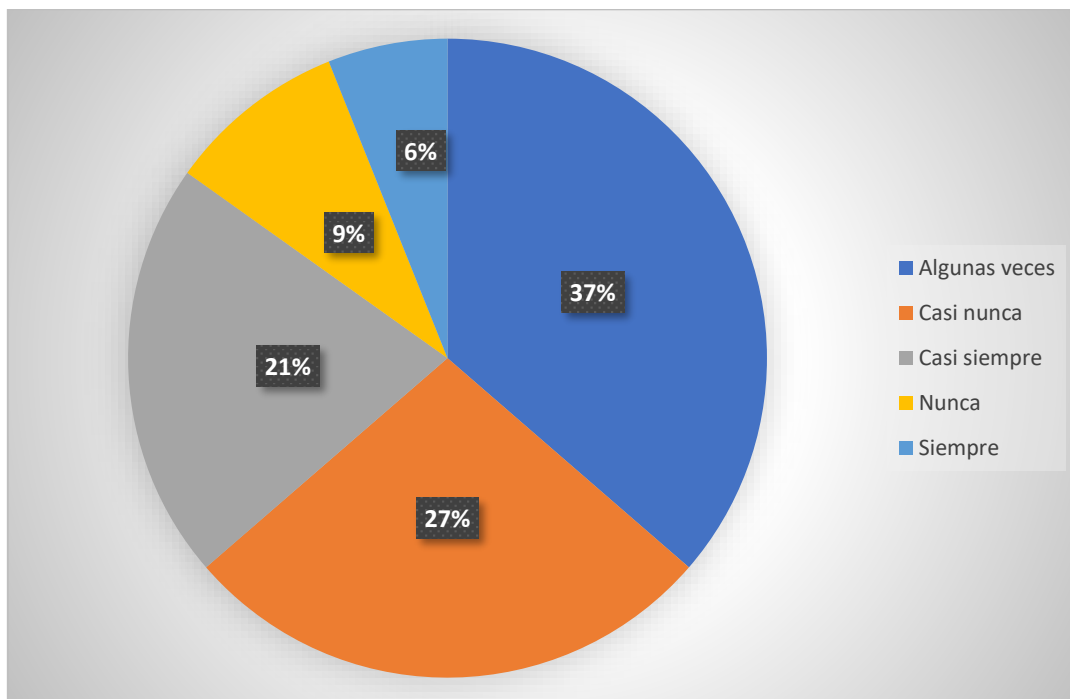
**Figura 12.** *Condiciones Ergonómicas: Riesgos disergonómicos de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### **Interpretación**

En la figura 12 se presenta los resultados a la premisa se realizan movimientos repetitivos (manos, cuello, espalda) de forma rutinaria, de los 33 encuestados, 46 % (15) respondieron algunas veces, el 21 % (7) respondieron casi nunca y siempre, finalmente el 12 % (4) respondieron casi siempre.

Respecto a la identificación de la satisfacción de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva se obtuvo los siguientes resultados:

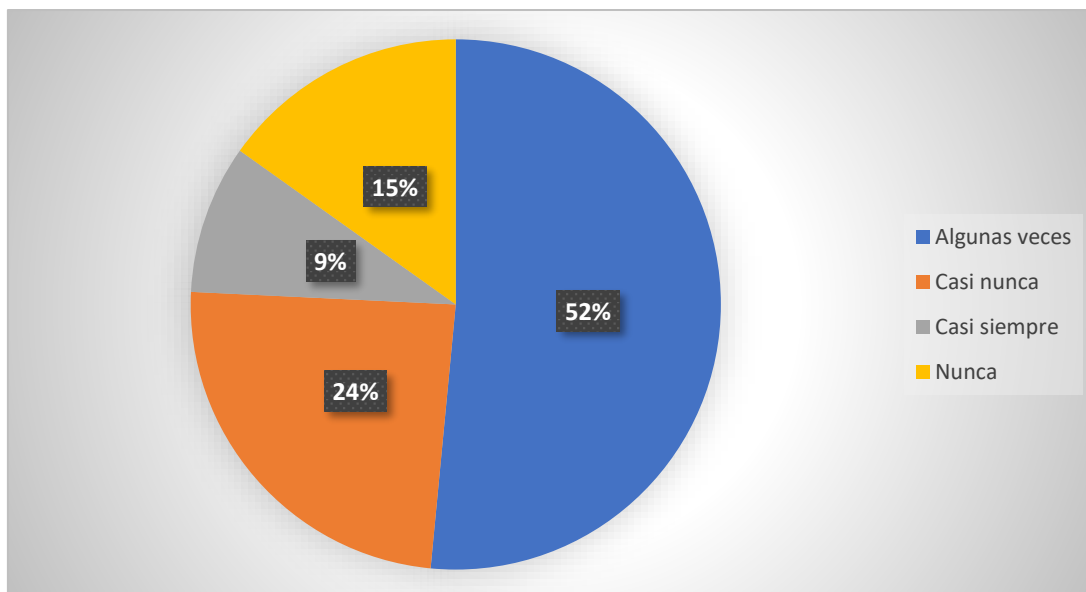


**Figura 13.** Satisfacción del usuario interno: Relaciones interpersonales de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 13 se presenta los resultados a la premisa: el superior generalmente está preparado a esclarecer incertidumbres respecto al trabajo, de los 33 encuestados, 37 % (12) respondieron algunas veces, el 27 % (9) respondieron casi nunca, el 21 % (7) respondieron casi siempre, el 9 % (3) respondieron nunca y el 6 % (2) respondieron siempre.

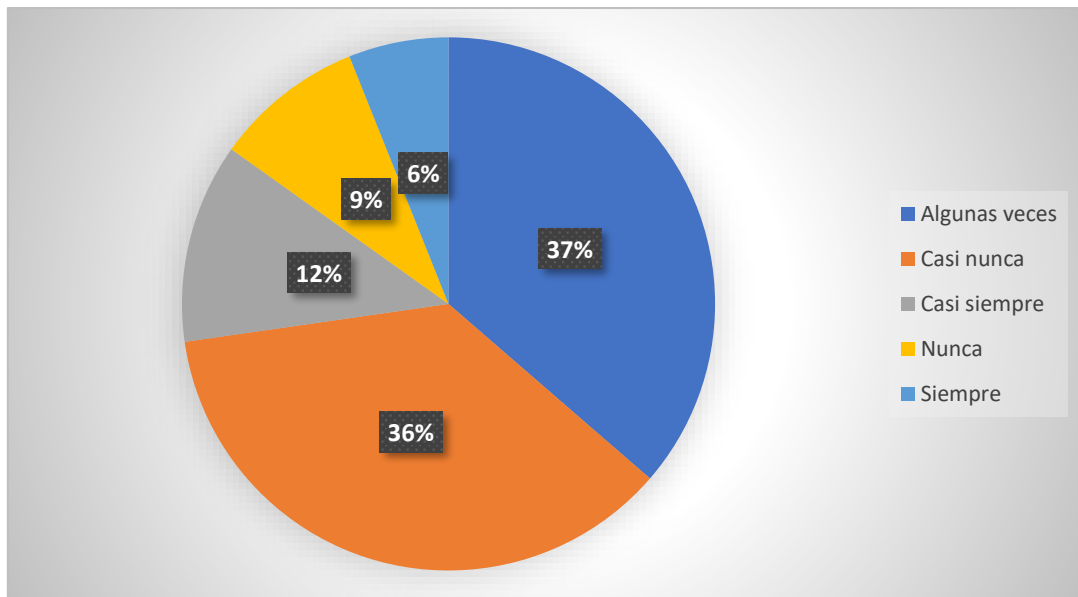


**Figura 14.** Satisfacción del usuario interno: Relaciones interpersonales de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 14 se presenta los resultados a la premisa: el lenguaje interno con los colegas de trabajo es adecuado, de los 33 encuestados, 52 % (17) respondieron algunas veces, el 24 % (8) respondieron casi nunca, el 15 % (5) respondieron nunca, y el 9 % (3) respondieron casi siempre.

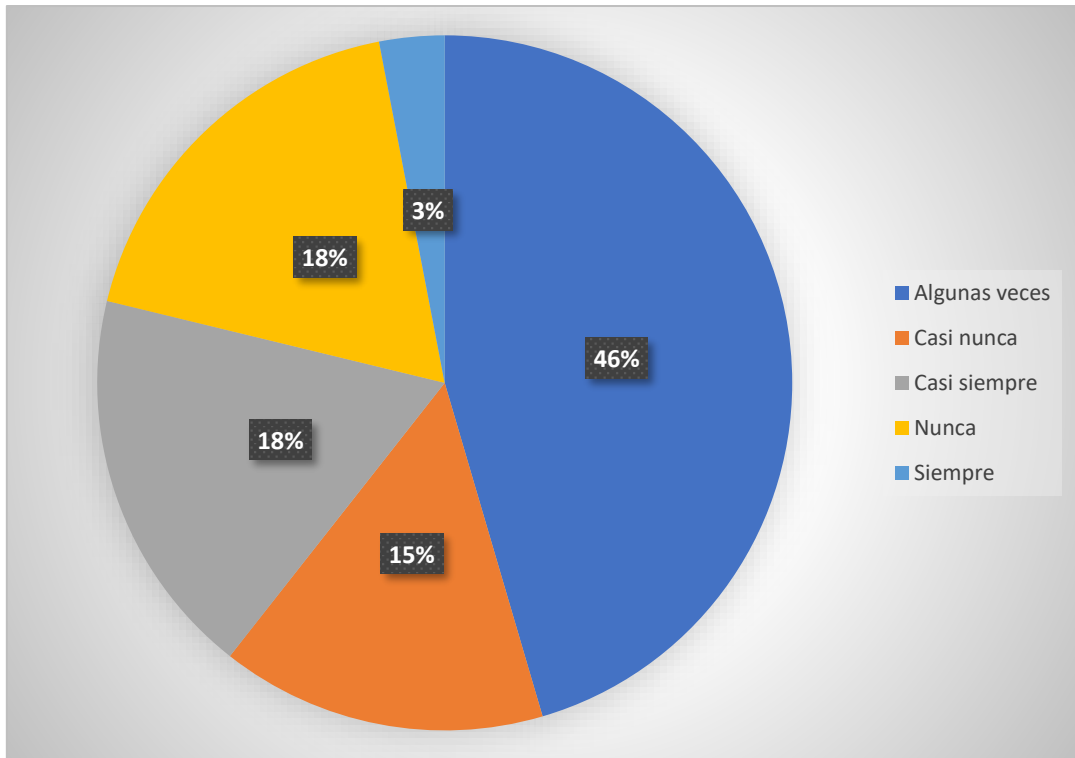


**Figura 15.** Satisfacción del usuario interno: Asignación de Tarea de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 15 se presenta los resultados a la premisa los trabajos a ejecutar están comedidamente determinadas y precisas, de los 33 encuestados, 37 % (12) respondieron algunas veces, el 36 % (12) respondieron casi nunca, el 12 % (4) respondieron casi siempre, el 9 % (3) respondieron nunca y el 6 % (2) respondieron siempre.

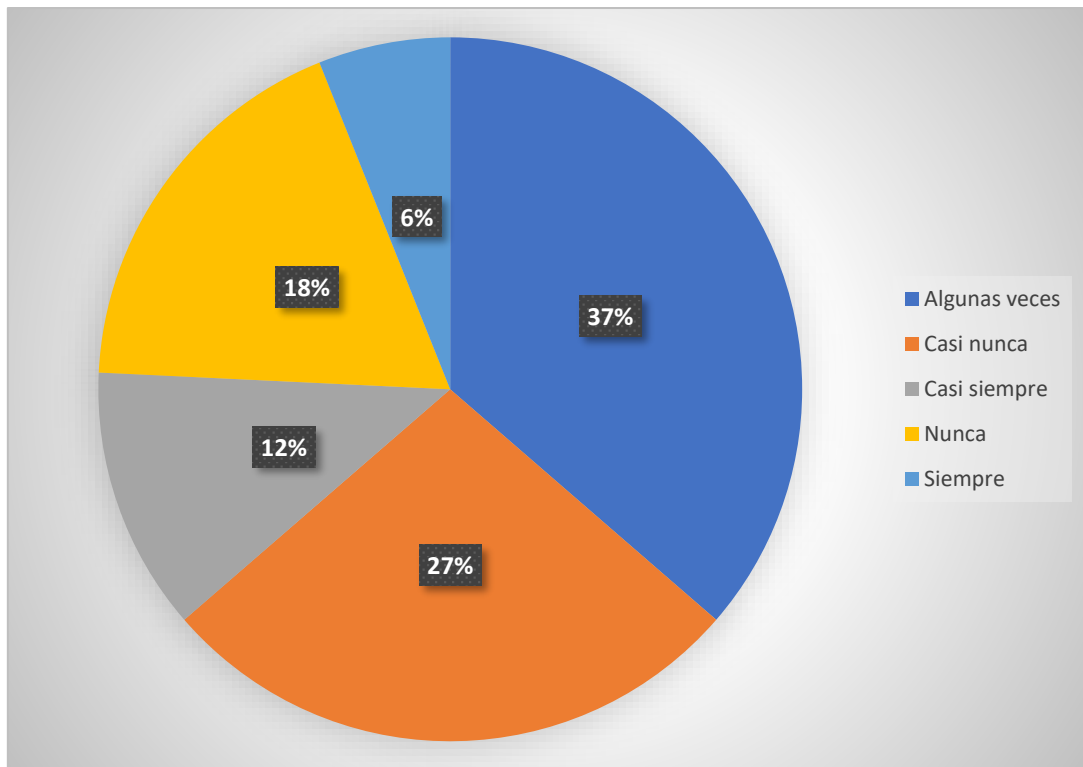


**Figura 16.** Satisfacción del usuario interno: Asignación de Tareas de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 16 se presenta los resultados a la premisa: las acciones propuestas son en correspondencia a la destreza y predisposición del colaborador, de los 33 encuestados, 46 % (15) respondieron algunas veces, el 18 % (6) respondieron casi siempre y nunca, el 15 % (5) respondieron casi nunca, el 3 % (1) respondieron siempre.

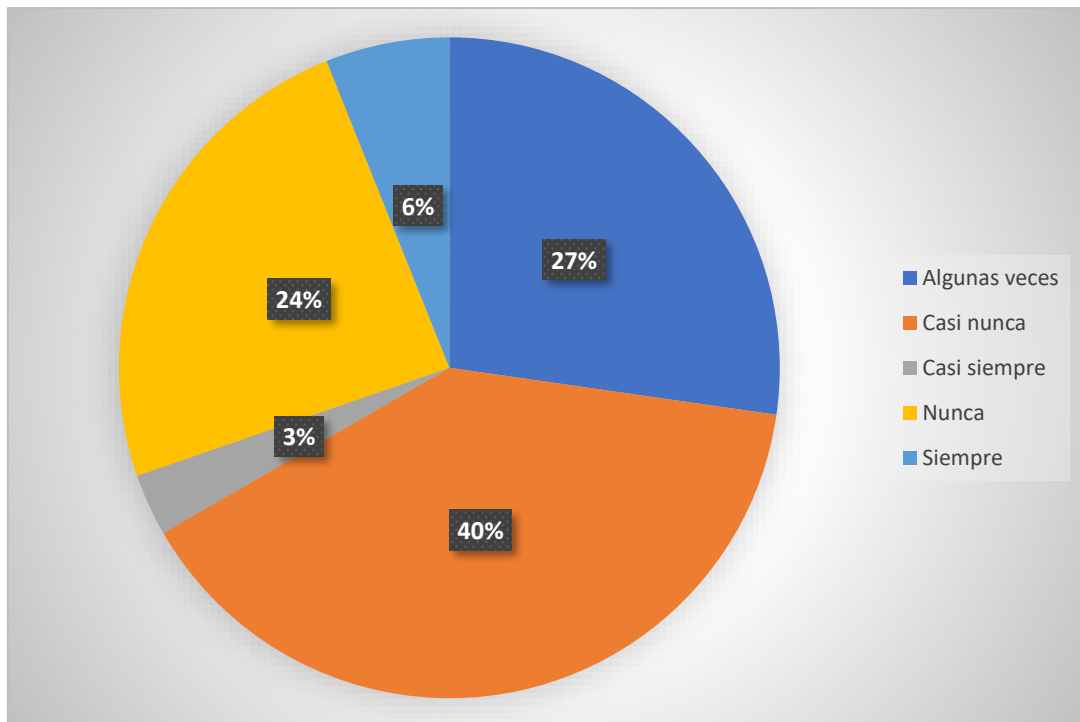


**Figura 17.** Satisfacción del usuario interno: Salario de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 17 se presenta los resultados a la premisa: la remuneración es en correspondencia al trabajo que se ejecuta, de los 33 encuestados, 37 % (12) respondieron algunas veces, el 27 % (9) respondieron casi nunca, el 18 % (6) respondieron nunca, el 12 % (4) respondieron casi siempre y el 6 % (2) respondieron siempre.

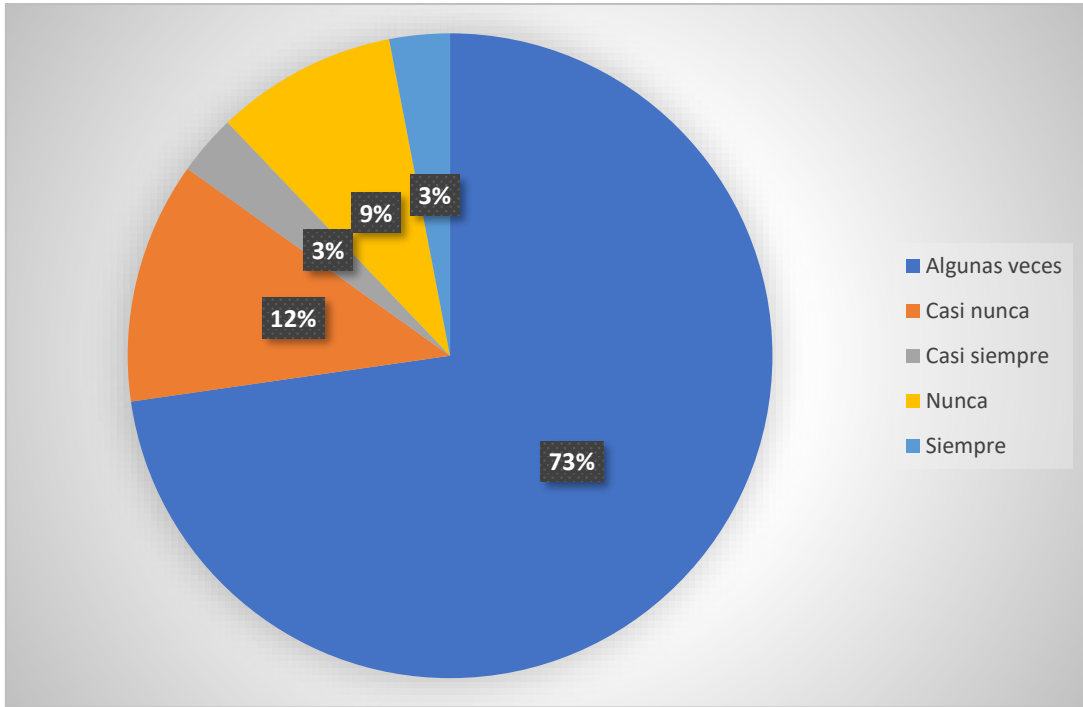


**Figura 18.** Satisfacción del usuario interno: Salario de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 18 se presenta los resultados a la premisa: la remuneración es semejante para todos los implicados a un mismo puesto, de los 33 encuestados, 40 % (13) respondieron casi nunca, el 27 % (9) respondieron algunas veces, el 24 % (8) respondieron nunca, el 6 % (2) respondieron siempre y el 3 % (1) respondieron casi siempre.



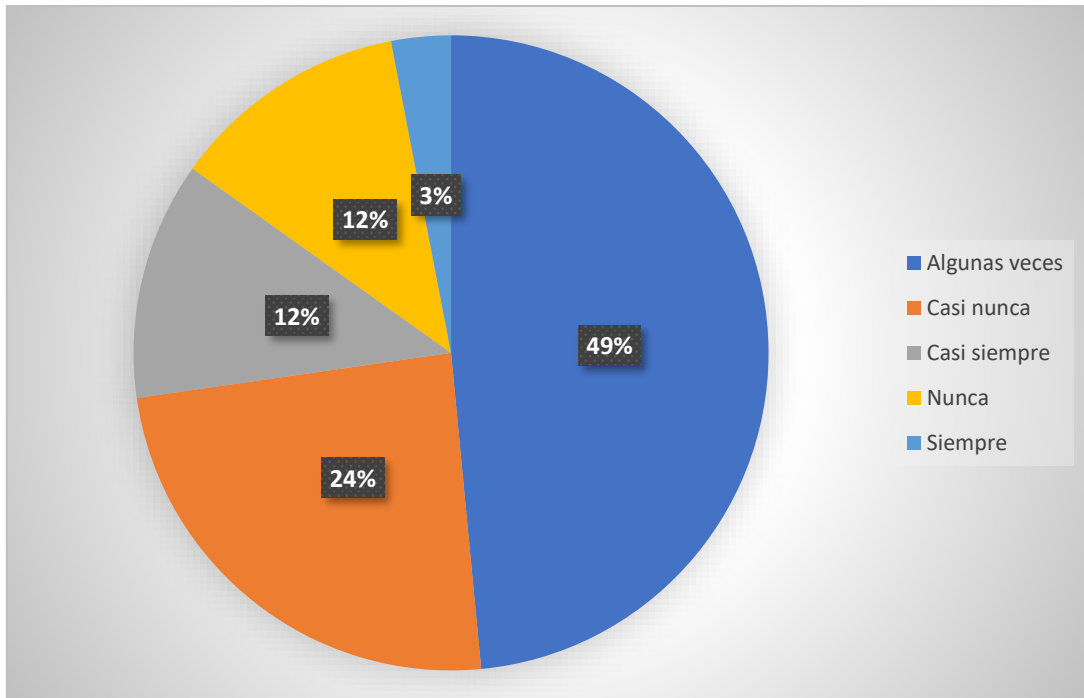
**Figura 19.** Satisfacción del usuario interno: Cronograma Laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Interpretación**

En la figura 19 se presenta los resultados a la premisa: está satisfecho con los horarios de trabajo, de los 33 encuestados, 73 % (24) respondieron algunas veces, el 12 % (4) respondieron casi nunca, el 9 % (3) respondieron nunca, el 3 % (1) respondieron siempre y casi siempre.



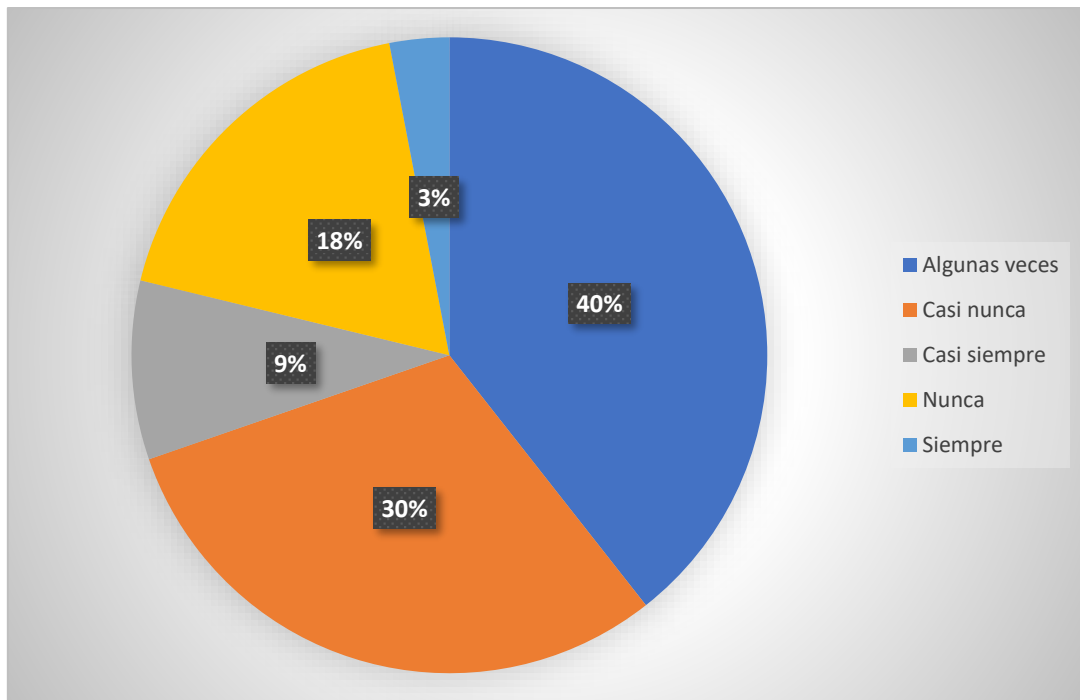


**Figura 20.** Satisfacción del usuario interno: Cronograma Laboral de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 20 se presenta los resultados a la premisa: se respeta el horario de trabajo, de los 33 encuestados, 49 % (16) respondieron algunas veces, el 24 % (8) respondieron casi nunca, el 12 % (4) respondieron casi siempre y nunca, el 3 % (1) respondieron siempre.

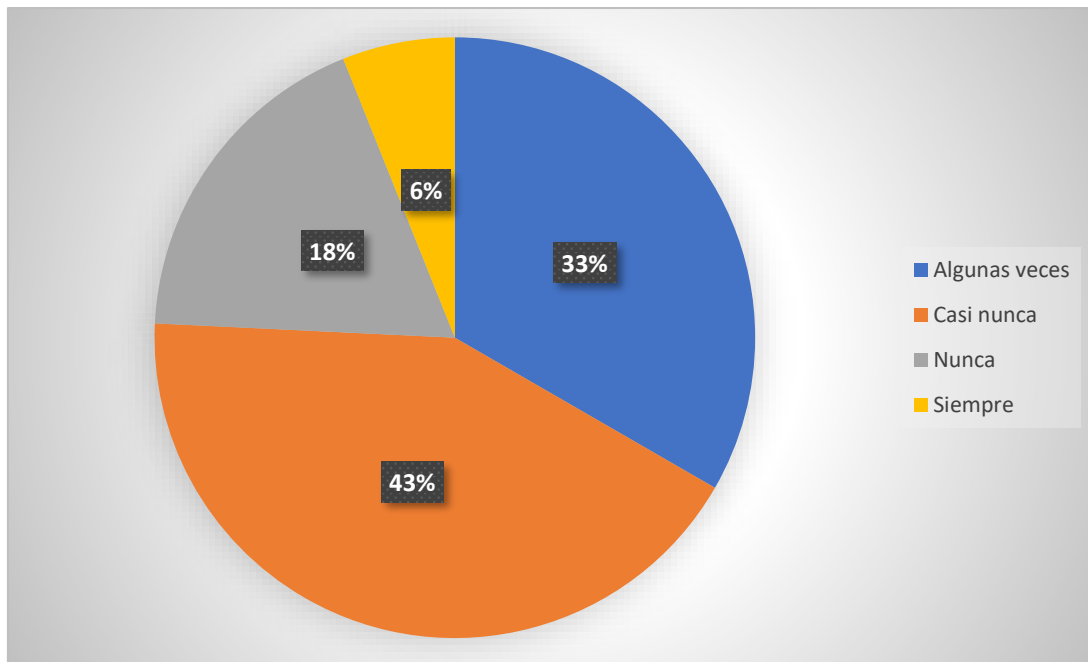


**Figura 21.** Satisfacción del usuario interno: Reminiscencia de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 21 se presenta los resultados a la premisa: cuando se realiza un buen trabajo se recompensa, de los 33 encuestados, 40 % (13) respondieron algunas veces, el 30 % (10) respondieron casi nunca, el 18 % (6) respondieron nunca, el 9 % (3) respondieron casi siempre y el 3 % (1) respondieron siempre.

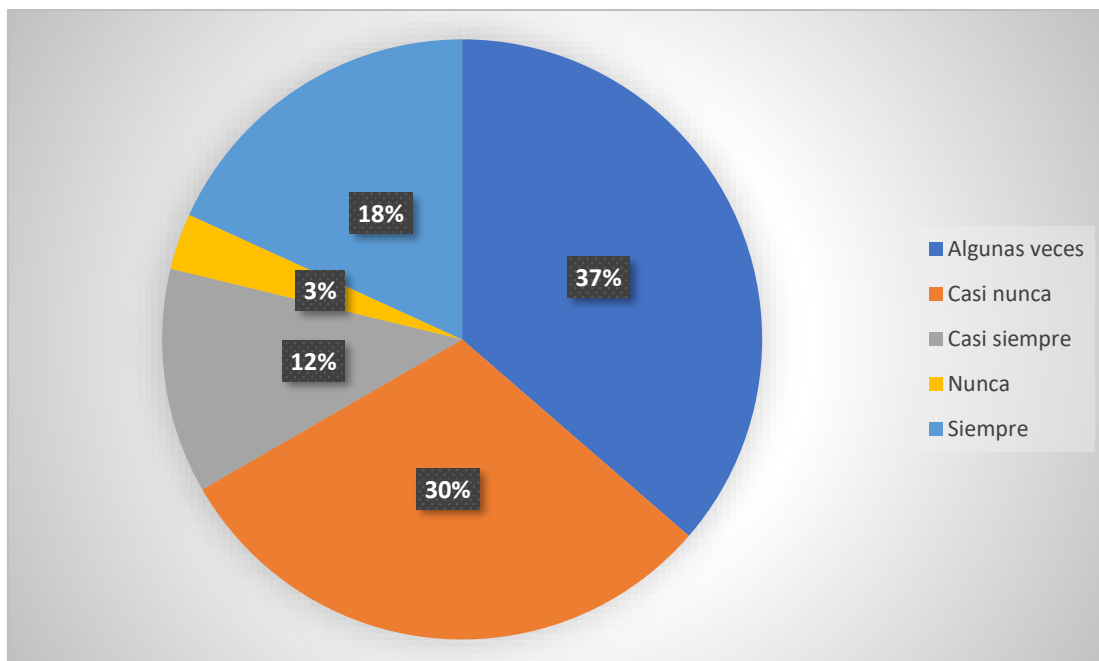


**Figura 22.** Satisfacción del usuario interno: Reminiscencia de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 22 se presenta los resultados a la premisa: la entidad ofrece oportunidad de ascenso, de los 33 encuestados, 43 % (14) respondieron casi nunca, el 33 % (11) respondieron algunas veces, el 18 % (6) respondieron nunca, el 6 % (2) respondieron siempre.

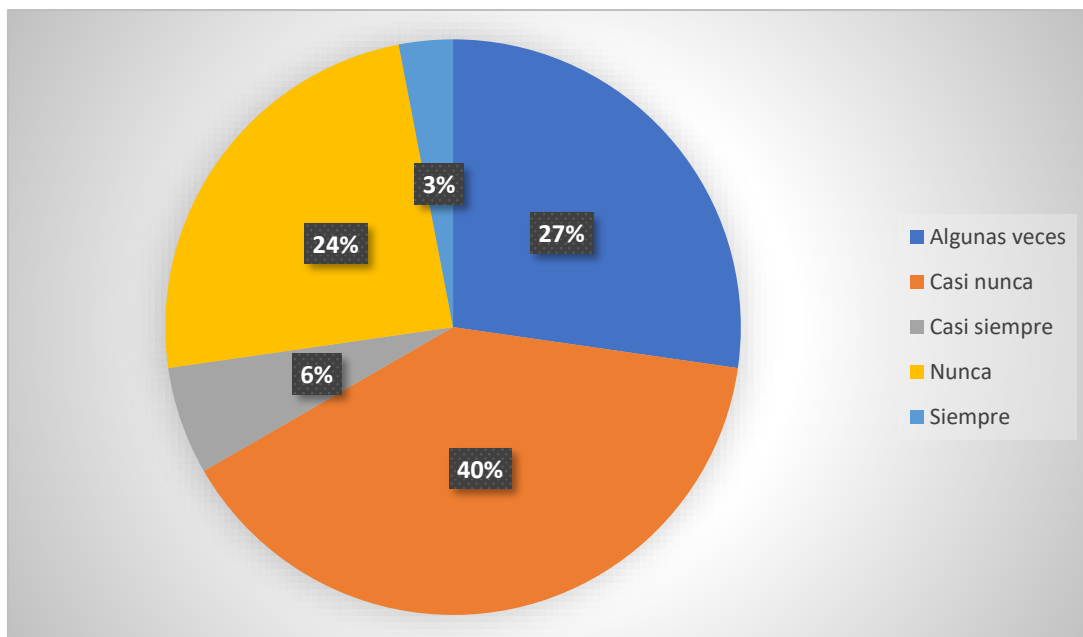


**Figura 23.** Satisfacción del usuario interno: Insatisfacción de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 23 se presenta los resultados a la premisa: se piensa que no existe combinación y coherencia entre las potestades y el propio usuario interno, de los 33 encuestados, 37 % (12) respondieron algunas veces, el 30 % (10) respondieron casi nunca, el 18 % (6) respondieron siempre, el 12% (4) respondieron casi siempre y el 3 % (1) respondieron nunca.



**Figura 24.** Satisfacción del usuario interno: Insatisfacción de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.

### Interpretación

En la figura 24 se presenta los resultados a la premisa: las capacidades de promoción admiten el progreso del perfil profesional, de los 33 encuestados, 40 % (13) respondieron casi nunca, el 27 % (9) respondieron algunas veces, el 24 % (8) respondieron nunca, el 6 % (2) respondieron casi siempre y el 3 % (1) respondieron siempre.

Respecto al establecimiento del nivel de relación de la ergonomía y la satisfacción laboral del usuario interno de la clínica Oftalmológica de la Selva se obtuvo el siguiente resultado.

**Tabla 01**

*Correlación de Pearson de Ergonomía y satisfacción de los colaboradores internos de la Clínica Oftalmológica de la Selva de Tarapoto.*

		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	,984**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
V2	Correlación de Pearson	,984**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Base de datos SPSS 23.00

**Interpretación**

Para la estadística aplicada se utilizó el análisis realizado en el programa spss 23.00 donde se puede observar que la significancia bilateral de los datos encontrados fue altamente significativa ( $p < 0.05$ ), lo que nos permite aceptar la hipótesis general, al mismo tiempo el coeficiente de correlación lineal de Pearson fue 0.984, el cuál midió que la tendencia fue positiva y muy fuerte, es decir, que coexiste una relación indicadora entre la ergonomía y la satisfacción del colaborador interno.

## V. DISCUSIÓN

El identificar la ergonomía del usuario interno de la clínica oftalmológica de la selva, Vera, D. (2017) encontró que el 36 % de estudiantes y el 41 % de los docentes presentaron fatiga al término de sus labores, mientras que Hernández, C. (2015) evidenció que 50 % en promedio presentaron molestias ergonómicas con predominio a nivel dorsal. Resultados similares de los obtenidos en nuestro estudio en donde 49 % refiere que algunas veces se cuenta con el espacio adecuado para la colocación de los elementos para la realización de las tareas y 43 % mencionaron que casi nunca cuentan con el área adecuada para la ejecución de las actividades laborales, un 40 % refirió que algunas veces el escritorio es el adecuado al igual que la altura del asiento y la ventilación; así mismo el 43 % refiere que algunas veces la iluminación es la adecuada.

Por otro lado, Camargo, Y. (2019) en su artículo encontró que el profesional de salud se expone potencialmente a factores de riesgo de origen ergonómico, situación que evaluamos en esta investigación y se encontró 49% algunas veces cuentan con un área para colocación de los equipos, 43% casi nunca contaban con el espacio suficiente para cambios de posición, 40% no contaron con un escritorio que ajuste sus necesidades, 40% casi nunca utilizaron una silla ergonómica, por lo que nuestros resultados coinciden con el del autor. Mientras que Cedeño, M (2018) mencionó que el personal de salud presentó mayor carga física, mental y psicosocial, el resultado de este estudio no puede corroborar dicha inferencia, pero si coincide con el autor que la ergonomía es base de los procesos laborales para resguardar la salud.

Asimismo, la identificación de la complacencia laboral del colaborador de la Clínica Oftalmológica de la Selva, así como Taboada, M. (2015) el 56 % presentaron un nivel medio de satisfacción laboral, Vargas (2015) determinó que el 82.35 % manifestaron estar poco satisfechos en su trabajo, Carrasquero y Persad (2009) manifestaron que hubo una prevalencia del 68 % de un nivel de satisfacción medio e incluso insatisfacción laboral. Se contrasta a la teoría de Chiavenato, I. (2007) quien menciona que los componentes que se relacionan en el agrado del trabajador se relacionan con las características del puesto donde se trabaja; establecer la relación entre la

ergonomía y la satisfacción laboral del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva en donde se obtuvo 37% algunas veces estaban conformes con el salario, de los mismo 40% refieren casi nunca existe equidad, asimismo 73% algunas veces se encontraron satisfecho con el horario laboral y 49% algunas veces mencionaron que se respeta.

Pudiendo esto atribuirse al aumento de la carga horaria como factor de disminución en la satisfacción de los mismos sumado a que el 40% de los colaboradores refieren que algunas veces es reconocido el esfuerzo, atribuyendo a 52% mencionaron que algunas veces existió un correcto lenguaje interno, datos que conlleven un clima laboral inestable. Jutengren, G (2020) al igual que Abdollahi, T. (2020) coinciden que el crear organizaciones y la realización de programas educativos conllevaron a una reducción de los trastornos disergonómicos y un incentivo del capital humano de lo individual a lo grupal y mejora en el bienestar de los mismos.

Respecto al grado de relación entre la ergonomía y satisfacción del usuario interno, de León, J. (2015) no encontró una correlación entre ambas, mas bien destacó un algo valor de satisfacción laboral, este trabajo de investigación encontró lo opuesto pues si determinó un grado alto de relación entre ambas variables con una relación directamente proporcional entre las mismas. Tal es el caso que el grado de significancia es  $p < 0,001$ . Habiendo ejecutado el análisis concerniente de los datos encontrados y tabulados respectivamente, se comprobó que la ergonomía guarda una correspondencia positiva y muy fuerte con la satisfacción laboral, con un grado de significancia complaciente, datos que fueron verificados mediante un análisis estadístico minucioso.

En cuanto a los objetivos específicos, vamos a mencionar algunos de los puntos a más resaltantes que fueron tomados en cuenta en investigaciones previas. Entre los mismo se encontró más similitudes en cuento a los resultados y algunas variaciones que es tomado en cuenta por el entorno que puedo variar al momento de la realización del estudio. Al igual que Justiniano, A. (2017) encontró una alta correlación entre la ergonomía con la satisfacción del usuario interno, Taboada, M. (2015) obtuvo una significancia bilateral de 0.004 y una rho de 0.282; datos poco concluyentes, ya que varía del área del puesto laboral, del gremio de la empresa. Sin embargo, en ciertas



características como la asignación de tareas un 37 % estuvo de acuerdo algunas veces, un 46 % mencionaron que algunas veces se relaciona de acuerdo a la capacidad del mismo, un 37 % a su vez refiere que el salario guarda relación con sus funciones, que respaldan la hipótesis y da a prever que antes de la pandemia, existía cierto grado de relación de las características ergonómicas con el desempeño del colaborador.

Los resultados obtenidos, en cuanto al objetivo principal de la investigación como el de determinar relación entre la ergonomía y la satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva, San Martín – 2021 en relación con los antecedentes del mismo trabajo se pudo llegar a determinar ciertas inferencias y contrastación con la hipótesis planteada en el trabajo. Murrugara, B. (2017), concluyó que la ergonomía no guarda correspondencia significativa con la satisfacción laboral, obteniendo significancia de 0.409 y un valor de correlación de 0.058; resultados opuestos al obtenido en nuestro estudio, en donde el factor de correlación es de 0.9 con un grado de significancia de 0.001, con ello si determina su influencia, el cual manifiesta, a diferencia de lo planteado por el autor mencionado que ambas variables van de la mano, tanto la ergonomía en sus diferentes tipos influye en el desempeño y eficiencia del colaborador por lo que a largo plazo se refleja en la productividad de la institución.

Así mismo, Carrasquero y Persad (2009) encontraron resultados similares a los encontrados en este estudio, con un valor de correlación entre las dos variables de 0.995, existiendo alta y directa. Taboada (2015), obtuvo una relación significativa de 0.897 entre la ergonomía y la satisfacción laboral. Tomando en cuenta que los resultados pueden variar en el tiempo y en la situación que se desenvuelve, tanto, así como el tipo de servicio profesional, nosotros nos centramos en el sector salud que actualmente se ha visto mayormente afectado, sin embargo, el análisis puede extrapolarse a otras áreas como educación, ingeniería, entre otros. Finalmente, este estudio sirvió como una base a posibles estudios a largo plazo en la región de San Martín en donde poco se toma en cuenta la ergonomía y que, con un reconocimiento y majo adecuado se puede mejorar el desempeño de los colaboradores y su productividad.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. Existe una relación significativa entre la ergonomía y la satisfacción laboral del usuario interno de la institución, el cual fue validada mediante la estadística aplicada.
- 6.2. Que dentro de los factores ergonómicos del usuario interno de la institución no cuentan con las disposiciones adecuadas en la mayoría de los casos destacando los espacios idóneos y las acciones repetitivas con escritorios y sillas no adecuadas.
- 6.3. Que, dentro de la satisfacción del usuario interno, el estado de salud mental es un riesgo a tener en cuenta para el desarrollo de su ejercicio y bienestar del mismo en la Clínica Oftalmológica de la Selva, así mismo percibió como un factor predictorio el salario asignado, que no corresponde con las funciones que desempeña y por tal repercutió en su eficacia y eficiencia como colaborador interno.
- 6.4. La ergonomía es directamente proporcional a la satisfacción del usuario interno de la institución, lo que permitió determinar que fue un punto a tener en cuenta para reforzar y obtener mejores resultados como mejora del rendimiento del grupo de trabajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Que la gerencia de la entidad considere y propongan un régimen, que permita optimizar las dimensiones de la ergonomía en la institución, ofreciendo así un ambiente idóneo al usuario interno. Ello influirá positivamente en el desarrollo y beneficio laboral, así como una propuesta de programas educativos para que los mismo reconozcan las diversas situaciones y proponer métodos de mejora.
- 7.2. Hacer un monitoreo de la ergonomía en los colaboradores de forma sistematizada y periódicamente, para así identificar los puntos débiles y enfocarse a darle una solución, para así mantener un buen grado de ejecución de las actividades sin sobrecarga ni procesos disergonómicos.
- 7.3. Implementar un área de Recursos Humanos y/o Psicología Organizacional en donde pueda ser monitorizada el grado de satisfacción laboral, poder identificar las actividades o situaciones que los desmotiven y reforzar los puntos a favor para mantener un estado equilibrado.
- 7.4. Plantear situaciones periódicas como reconocimiento, bonificaciones en donde se busque mejorar el rendimiento del grupo de trabajo proporcionándoles las mejores condiciones ergonómicas y midiendo su producción.

## REFERENCIAS

- Abdollahi, T., Pedram Razi, S., Pahlevan, D., Yekaninejad, M. S., Amaniyan, S., Leibold Sieloff, C., & Vaismoradi, M. (2020). *Effect of an Ergonomics Educational Program on Musculoskeletal Disorders in Nursing Staff Working in the Operating Room: A Quasi-Randomized Controlled Clinical Trial*. (artículo científico). *International journal of environmental research and public health*, 17(19), 7333. <https://doi.org/10.3390/ijerph17197333>
- Abrajan, M., Contreras, J. Montoya, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. (artículo científico). *Enseñanza e Investigación en Psicología*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Aguja, Y. (2006). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los empleados de nivel administrativo de la empresa Spectrum*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Alfaro, R, Leyton, S, Mesa, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis de maestría), Universidad Pontificia Católica del Perú, Lima.
- Apud, E., & Meyer, F. (2003). *La importancia de la ergonomía para los profesionales de la salud*. (artículo científico). *Ciencia y enfermería*, 9(1), 15-20. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000100003>
- Allen, A. & Flores, G. (1998). *Análisis de la motivación del recurso humano: comparación entre los servicios de cirugía del Hospital Dr. Calderón Guardia y patología forense del Organismo de Investigación Judicial*. (artículo científico). *Medicina Legal de Costa Rica*, 15(1-2), 11-17. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00151998000200006&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151998000200006&lng=en&tlng=es).
- Aquino, A. (2019). *Los riesgos ergonómicos y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo que labora en el Hospital Alberto Sabogal*. (tesis de maestría). Universidad Señor de Sipán.

[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6497/Aquino Requejo Alan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6497/Aquino%20Requejo%20Alan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Bayona, A., Caballero, A. y Peiró, J. (2015). *Validación española del Work Design Questionnaire*. (artículo científico). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 187-200.
- Blum, M. y Naylor, J. (2003). *Satisfacción en el trabajo y su incidencia en la productividad*. (publicación online) [www.unpa.edu.mx/~bacosta/defehis.ppt](http://www.unpa.edu.mx/~bacosta/defehis.ppt)
- Bravo, M; Peiró, J. y Rodríguez, I. (2002). *Satisfacción laboral en tratado de Psicología del trabajo*. (artículo científico). Vol. I: La actividad laboral en su contexto., Madrid: Síntesis. pp. 343-394.
- Caballero, K., (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. Profesorado*. (artículo científico). *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6 (1-2), 1-10. ISSN: 1138-414X. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>
- Cabrera, E., y Alvarez, R. (2020). *Ergonomía del puesto de trabajo del principio de prevención de la ley n° 29783 y satisfacción laboral del personal administrativo de la sede rectorado de la Universidad Privada de Tacna, 2018*. (artículo científico) *Revista veritas et scientia - UPT*, 9(1), pp. 64 - 78. <https://doi.org/10.47796/ves.v9i1.279>
- Camargo, Y. (2019). *Desordenes músculo-esqueléticos asociados a los factores de riesgo ergonómicos en los profesionales de enfermería de servicios asistenciales*. (tesis de maestría). Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/1667>
- Carrasquero. E. y Persad. E. (2009). *Ergonomía y satisfacción laboral en los funcionarios públicos del sector penitenciario, del municipio Maracaibo del estado Zulia*. (Tesis doctoral). [publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/.../491/1224](http://publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/.../491/1224)

- Cedeño, M. (2018). *La ergonomía y su relación con las enfermedades profesionales*. (artículo científico). Polo del Conocimiento, [S.I.], v. 3, n. 11, nov. 2018. ISSN 2550-682X. <<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1039>> . doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i11.1039>.
- Cetina, R., Chan-Canul, A. y Sandoval J. (2006). *Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares*. (artículo científico). Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. Vol. 44(6), 535-540.
- Chiang, M. (2001). *Relaciones entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*, Editorial Universidad Pontificia Comillas, España 2010, P.249.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. (Tesis de maestría). Ciencia & trabajo vol.17 no.54 Santiago dic. versión On-line ISSN 0718-2449
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8ª ed.) Colombia: Mcgraw Hill.
- De León, J. (2015). *La Ergonomía y su relación con la Satisfacción del personal de una Distribuidora Automotriz de la ciudad Capital*. Guatemala. (artículo científico). Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades. 98 pp. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Juan.pdf>
- Dormann, C. y Zapf, D. (2001). *Job satisfaction: A meta-analysis of stabilities*. (artículo científico). Journal of Organizational Behavior, 22(5), 483-504.
- Escobedo, M., Cuautle, L., Maynez, A. (2014). *Escala de Satisfacción Laboral a Partir de Factores Socioculturales y Ergoambientales para los Docentes de las Instituciones de Educación Superior en México*. (artículo científico). Ciencia & trabajo, 16(51), 177-184. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300009>

- Galarza-Bravo F., Galarza-Villalba M., Vera-Díaz F. (2017). *Ergonomy and its application in university class* (artículo científico). <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/223/pdf#>
- Gama, L., y Tavares, C. (2019). *Development and Evaluation of Mobile application for the prevention of musculoskeletal risks in nursing work.* (artículo científico). *Texto & Contexto - Enfermagem*, 28. <https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2018-0214>
- García, G. y Camino, O. (2003). *Análisis para la implementación de mejoras ergonómicas en estaciones de trabajo de una planta empacadora de mango fresco de exportación.* (artículo científico). <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/2254/1/4458.pdf>
- Giglioli, S. (2010). *Ergonomía en la odontología actual. Bioseguridad y salud ocupacional.* (tesis de maestría). Venezuela. Universidad de Carabobo.
- Góngora, M. (2009). *Ergonomía.* (publicación online). <http://www.enbuenasmanos.com/articulos/muestra.asp?art=1236>
- González F. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo: Estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba.* (Tesis doctoral) Universidad de Córdoba, España. <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/6589/471.pdf?sequence=1>
- Gonzales, J., Carril, J., Herrera, E., (2017). *Impacto de un programa ergonómico en la productividad de una empresa de fabricación de envases de hojalata.* (artículo científico). *Agroindustrial Science*, 6(2), 213-219. <https://doi.org/10.17268/agroind.science.2016.02.06>
- Hernández, A. (2015). *Las condiciones ergonómicas en el desempeño laboral de las higienistas dentales de la Facultad de odontología de la Universidad de Carabobo.* Venezuela. (Tesis de grado). <http://bit.ly/2hDzmeC>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ª edición). México: McGraw-Hill/.
- Hernández, W. (2018). *Bibliometric review on the teaching-learning of ergonomics in virtual and distance modalities*. (artículo científico). *Educación Médica Superior*, 32(4), 184-198. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412018000400015&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000400015&lng=es&tlng=en).
- Justiniano, E., (2017). *Ergonomía y satisfacción laboral en los servidores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria*, Lima. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16072/Justiniano\\_AE.pdf?s equence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16072/Justiniano_AE.pdf?s equence=1&isAllowed=y)
- Jutengren, G., Jaldestad, E., Dellve, L., & Eriksson, A. (2020). *The Potential Importance of Social Capital and Job Crafting for Work Engagement and Job Satisfaction among Health-Care Employees*. (artículo científico). *International journal of environmental research and public health*, 17(12), 4272. <https://doi.org/10.3390/ijerph17124272>
- Kreitner, R. y Kinichi A. (2008). *Comportamiento en las Organizaciones* (3ª ed.). España: Mcgraw Hill.
- Laurig, W. (2001). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, Editores Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Subdirección General de Publicaciones, España 2001, P.29.2.
- Llaneza, F. (2009). *La ergonomía y psicología aplicada* (15ª ed.). España: Lex.Nova, S.A.
- La Sociedad de Ergonomía. (2009). *La importancia de la ergonomía para los profesionales de la salud*. (artículo científico). Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532003000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532003000100003&script=sci_arttext)



- Leblebici, D. (2012): *Impact of workplace quality on employee's productivity: case study of a bank in Turkey, Turkey*. (artículo científico). Journal of Business, Economics and Finance, Vol. 1, Iss. 1 pp. 38-40  
<http://www.jbef.org/archive/pdf/volume1/4-Demet%20Leblebici.pdf>
- Linares, I. (2017). *Aplicación de la ergonomía para mejorar la productividad en el proceso de clasificación de información en la empresa JRC ingeniería y construcción SAC, Lince*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Perú.
- López, G. (2007). *Ergonomía: Técnica de organización*. (publicación online).  
<http://waste.ideal.es/ergonomia.htm>
- Manosalvas, C. y Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo rigurosos de su relación*. (artículo científico). AD-minister, núm. 26, pp. 5-15  
Universidad EAFIT, Medellín, Colombia
- Martínez, S. (2013). *Ergonomía en construcción: Su importancia con respecto a la seguridad* (Tesis de maestría). Universidad Pública de Navarra, España.
- Mendoza, J. (2018). *Riesgos ergonómicos y desempeño laboral del profesional de enfermería en los centros maternos infantiles de la DIRIS Lima Norte, 2017*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20994>
- Montmollin, M.(1997). *Introducción a la Ergonomía: Los sistemas de hombres-máquinas*. México: Limusa.
- Murrugarra, J. (2017). *La ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac en el periodo 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Muhamad, O. (2016). *Supervisor Feedback, Ergonomics and Job Performance: A Study at One of Malaysia's Frontline Government Agency*. (artículo científico).

- Pérez, D. y Sánchez, A. (2008). *Riesgos ergonómicos en las tareas de manipulación de pacientes, en ayudantes de enfermería y auxiliares generales de dos unidades del hospital clínico de la Universidad de Chile.* (artículo científico).  
[http://www.cybertesis.uchile.cl/tesis/uchile/2009/me-perez\\_a/pdfAmont/me-perez\\_a.pdf](http://www.cybertesis.uchile.cl/tesis/uchile/2009/me-perez_a/pdfAmont/me-perez_a.pdf)
- Piñeda, A. y Montes, G. (2014). *Ergonomía ambiental: Iluminación y confort térmico en trabajadores de oficinas con pantalla de visualización de datos.* (artículo científico). *Revista ingeniería, matemáticas y ciencias de la información.*  
<http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/228/207>
- Pozo M., Morillejo, E., Hernández, S. y Martos., M. (2005). *Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.* (artículo científico). *Ansiedad y Estrés* Vol. 11(2-3), 247-264.
- Pujol-Cols, J. y Dabos, G. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes.* (artículo científico). *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.  
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Robbins, S., Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional, decimoquinta edición, PEARSON, México, 2013, p. 74*
- Taiwo, A. (2010). *The influence of work environment on employee performance: a case of selected oil and gas industry in Lagos, Nigeria, African.* (artículo científico). *Journal of Business Management* Vol. 4 (3), pp. 299-307
- Saravia, P. (2006). *Ergonomía de Concepción.* (1ª ed.). *Editorial Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá 2006, p.32*

Siza, H. (2012). *Estudio ergonómico en los puestos de trabajo del área de preparación de material en cepeda compañía limitada*. (tesis de grado). Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Taboada, B. (2015). *Ergonomía y satisfacción laboral en el Seguro Social de Salud* – Lima, 2014 (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Velásquez Z., R. (2001) *La satisfacción con las condiciones de trabajo, una propuesta para su medición*. (publicación online). <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/25/segghso.htm#mas-autor>

# **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variables de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medida
Variable independiente 1 Ergonomía	Es el conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona. (Asociación Internacional de Ergonomía)	Cuestionario de 12 ítems que mide la Ergonomía mediante 6 dimensiones: Área del puesto laboral (2 ítems), Postura laboral (2 ítems), Ambiente laboral (2 ítems), Señalización (2 ítems), Salud Mental (2 ítems), Riesgos disergonómicos (2 ítems). La escala es de tipo Likert utilizando un formato de respuestas: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.	Área del puesto laboral.	Área laboral	Escala ordinal Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.
				Localización y equipamiento de trabajo.	
			Postura laboral	Diseño de escritorio.	
				Modelo de silla.	
				Posición de actividad laboral.	
			Ambiente laboral	Luminosidad del ambiente laboral.	
				Calefacción adecuada.	
			Señalización	Informe de incidentes.	
				Residuos sólidos	
			Salud Mental	Infraestructura de voltaje.	
				Tareas designadas	
				Planificación de tareas.	
Riesgos disergonómicos	Cambio de estrategias bruscas.				
	Movimientos repetitivos.				
	Posturas incómodas o forzadas.				
Variable dependiente 2 Satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva.	Es la actitud general que tiene un individuo hacia su empleo, dicha actitud se basa en las creencias, expectativas y valores que desarrolla cada trabajador de su propio trabajo. (Riquelme, 2018)	Cuestionario de 12 ítems que mide la Satisfacción laboral del usuario interno mediante 6 dimensiones: Relaciones interpersonales (2 ítems), Asignación de tarea (2 ítems), Salario (2 ítems), Cronograma laboral (2 ítems), Reminiscencia (2 ítems), Insatisfacción (2 ítems). La escala es de tipo Likert utilizando un formato de respuestas: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.	Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales.	Escala ordinal Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.
				Retroinformación con jefes.	
				Toma de decisiones.	
			Asignación de tarea	Definición de trabajo.	
			Salario	Satisfacción de salario.	
				Descuento de salario	
			Cronograma laboral	Horas laborales.	
				Vacaciones.	
			Reminiscencia	Gratificaciones.	
				Desarrollo profesional.	
			Insatisfacción	Disconformidad con la asignación de puesto.	
				Disconformidad con la empresa.	
Disconformidad con la política institucional.					
Disconformidad con la toma de decisiones					
	Disconformidad con el trato interpersonal.				

## Anexo 2: Matriz de consistencia

<b>DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA:</b> Determinar si la ergonomía es un factor imprescindible en el desempeño laboral del usuario interno de la Institución, el cual influye en su eficiencia, eficacia y posibles enfermedades a largo plazo.																								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO																					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	<b>VARIABLE 1: Ergonomía</b>																					
¿Cuál es la relación entre la ergonomía y la satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva, San Martín - 2021?	Determinar la relación entre la ergonomía y la satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva, San Martín - 2021	Existe relación significativa entre la ergonomía y la satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva, San Martín - 2021.	<p>Definición conceptual: Es el conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona. (Asociación Internacional de Ergonomía, 2010)</p> <p>Definición Operacional</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variable 1</th> <th style="width: 35%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Área del puesto laboral</td> <td>- Área laboral. - Localización y equipamiento de trabajo.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Postura laboral</td> <td>- Diseño de escritorio. - Modelo de silla. - Posición de actividad laboral.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ambiente laboral</td> <td>- Luminosidad del ambiente laboral. - Calefacción adecuada.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Señalización</td> <td>- Informe de incidentes. - Residuos sólidos. - Infraestructuras de voltaje.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Salud Mental</td> <td>- Tareas designadas. - Planificación de tareas. - Cambio de estrategias bruscas.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Riesgos disergonómicos</td> <td>- Movimientos repetitivos. - Posturas incómodas o forzadas.</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-top: 10px;">Medición: se empleará una encuesta nominal.</p>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores		Área del puesto laboral	- Área laboral. - Localización y equipamiento de trabajo.		Postura laboral	- Diseño de escritorio. - Modelo de silla. - Posición de actividad laboral.		Ambiente laboral	- Luminosidad del ambiente laboral. - Calefacción adecuada.		Señalización	- Informe de incidentes. - Residuos sólidos. - Infraestructuras de voltaje.		Salud Mental	- Tareas designadas. - Planificación de tareas. - Cambio de estrategias bruscas.		Riesgos disergonómicos	- Movimientos repetitivos. - Posturas incómodas o forzadas.
Variable 1	Dimensiones	Indicadores																						
	Área del puesto laboral	- Área laboral. - Localización y equipamiento de trabajo.																						
	Postura laboral	- Diseño de escritorio. - Modelo de silla. - Posición de actividad laboral.																						
	Ambiente laboral	- Luminosidad del ambiente laboral. - Calefacción adecuada.																						
	Señalización	- Informe de incidentes. - Residuos sólidos. - Infraestructuras de voltaje.																						
	Salud Mental	- Tareas designadas. - Planificación de tareas. - Cambio de estrategias bruscas.																						
	Riesgos disergonómicos	- Movimientos repetitivos. - Posturas incómodas o forzadas.																						
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ALTERNA																						
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son los factores ergonómicos del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva?</li> <li>2. ¿Cuál es la satisfacción laboral del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva?</li> <li>3. ¿Cuál es el nivel de relación de la ergonomía y la satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los factores ergonómicos del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva.</li> <li>2. Identificar la satisfacción laboral del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva.</li> <li>3. Establecer el nivel de relación de la ergonomía y la satisfacción laboral del usuario interno de la clínica Oftalmológica de la Selva.</li> </ol>	No existe relación significativa entre la ergonomía y la satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva, San Martín - 2021.																						



**VARIABLE 2:** Satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva.

Definición conceptual: Es la actitud general que tiene un individuo hacia su empleo, dicha actitud se basa en las creencias, expectativas y valores que desarrolla cada trabajador de su propio trabajo. (Riquelme, 2018)

Definición operacional

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción del usuario interno de la Clínica Oftalmológica de la Selva	Relaciones interpersonales	- Relaciones interpersonales. - Retroinformación con jefes. - Toma de decisiones.
	Asignación de tarea	- Definición de trabajo.
	Salario	- Satisfacción de salario. - Descuento de salario.
	Cronograma laboral	- Horas laborales. - Vacaciones.
	Reminiscencia	- Gratificaciones. - Desarrollo profesional.
	Insatisfacción	- Disconformidad con la asignación de puesto. - Disconformidad con la empresa. - Disconformidad con la política institucional. - Disconformidad con la toma de decisiones. - Disconformidad con el trato interpersonal.

Medición: se empleará una encuesta nominal.

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS
<p>Tipo de investigación: Cuantitativo, Descriptivo, Correlacional, No Experimental, Transversal.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p> O<sub>1</sub></p> <p>M r</p> <p> O<sub>2</sub></p> <p>Donde M es muestra  O1 donde es variable independiente  O2 donde es variable dependiente  r: relación entre las dos variables</p>	<p>Población:</p> <p>Constituida por los trabajadores de la Clínica Oftalmológica de la Selva de San Martín que son un total de 33 trabajadores.</p> <p>Muestra:</p> <p>Teniendo en cuenta que el universo de la población es un número adecuado, el cual puede ser estudiado en su integridad.</p>	<p>Técnicas e instrumentos para la recolección de datos:</p> <p>Mediante la elaboración de instrumento de encuesta y recolección de la información de datos mediante la aplicación al usuario interno de Clínica Oftalmológica de la Selva.</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de datos:</p> <p>La tabulación de la información y el proceso de análisis estadístico de los efectos mediante el software SPSS versión 23, con síntesis y comentario de los resultados mediante la correlación de Pearson.</p>



Anexo 3: Instrumento de medición de condiciones ergonómicas

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Marque con X en el casillero que crea conveniente.

Considera los siguientes valores:

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

CONDICIONES ERGONÓMICAS						
N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
	<b>Área del puesto laboral</b>					
1	Se cuenta con espacio para colocar las maquinas u objetos necesarios para la realización de las tareas.					
2	Se cuenta con espacio suficiente para que el trabajador pueda realizar los cambios de postura que exija el trabajo.					
	<b>Postura laboral</b>					
3	El escritorio cuenta con espacio suficiente para poder realizar las tareas encomendadas.					
4	La altura del asiento de la silla es adecuada a las dimensiones antropométricas.					
	<b>Ambiente Laboral</b>					
5	En el puesto de trabajo se cuenta con suficiente iluminación para la realización de las tareas.					
6	Los dispositivos de ventilación (ventanas, aire acondicionado, ventiladores, etc.) son los adecuados.					
	<b>Señalización</b>					
7	El área de trabajo cuenta con señalización en caso de peligro.					
8	Se realiza acciones de seguimiento y registro de accidentes.					
	<b>Salud mental</b>					
9	Las actividades a realizar son planificadas con anticipación.					
10	Se cuenta con medidas promocionales para la motivación del trabajador.					
	<b>Riesgos disergonómicos</b>					
11	Las pausas de trabajo se realizan de acuerdo a la carga laboral					
12	Se realizan movimientos repetitivos (manos, cuello, espalda) de forma rutinaria					

Anexo 4: Instrumento de medición de satisfacción del usuario interno

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Marque con X en el casillero que crea conveniente.

Considera los siguientes valores:

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

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO</b>						
<b>N°</b>	<b>ENUNCIADO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Relaciones interpersonales</b>					
1	El jefe inmediato siempre está dispuesto a aclarar dudas acerca del trabajo.					
2	La comunicación interna con los compañeros de trabajo es óptima.					
	<b>Asignación de tarea</b>					
3	Las tareas a realizar están correctamente definidas y claras.					
4	Las tareas designadas son en relación a la capacidad y posibilidad del trabajador.					
	<b>Salario</b>					
5	El salario es en relación al trabajo que se realiza.					
6	El salario es igual para todos los pertenecientes a un mismo puesto.					
	<b>Cronograma laboral</b>					
7	Está satisfecho con los horarios de trabajo.					
8	Se respeta el horario de trabajo.					
	<b>Reminiscencia</b>					
9	Cuando se realiza un buen trabajo se recompensa.					
10	La entidad ofrece oportunidad de ascenso.					
	<b>Insatisfacción</b>					
11	Se considera que no hay integración y coordinación entre las autoridades y el personal administrativo.					
12	Las políticas de ascenso permiten el desarrollo del perfil profesional.					

## Anexo 5: Ficha de validación de instrumentos por expertos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Ruiz Saavedra Fernando  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Educación y Docencia Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar condiciones ergonómicas  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Zully Alexandra Santa Cruz Pérez

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: condiciones ergonómicas.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: condiciones ergonómicas.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: condiciones ergonómicas.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento listo a ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 19 de abril de 2021

Dr. FERNANDO RUIZ SAAVEDRA

Docente Adscrito al DAICA UNSM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Ruiz Saavedra Fernando  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Educación y Docencia Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Satisfacción del personal  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Zully Alexandra Santa Cruz Pérez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: condiciones ergonómicas.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: condiciones ergonómicas.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: condiciones ergonómicas.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento listo a ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

50

Tarapoto, 19 de abril de 2021



Dr. FERNANDO RUIZ SAAVEDRA

Docente Adscrito al DAICA UNSM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dra. Katia Dávalos La Torre  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Psicóloga, Doctora en Educación y Directora de Bienestar Universitario UCV  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar condiciones ergonómicas  
 Autor (s) del instrumento (s): Bch. Zully Alexandra Santa Cruz Pérez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: condiciones ergonómicas.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: condiciones ergonómicas.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: condiciones ergonómicas.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 19 de abril de 2021



Sello personal y firma

Apellidos y nombres del experto: Dra. Katia Dávalos La Torre

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Psicóloga, Doctora en Educación y Directora de Bienestar Universitario  
UCV

Instrumento de evaluación : Para evaluar satisfacción del personal

Autor (s) del instrumento (s): Bch. Zully Alexandra Santa Cruz Pérez

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: condiciones ergonómicas.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: condiciones ergonómicas.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: condiciones ergonómicas.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 19 de abril de 2021



Mg. Katia Alejandra Dávalos La Torre  
C. No. # 9173  
DNI: 4039096

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 Institución donde labora : EPG / UCV Tarapoto/Director general del IESTP "NOR ORIENTAL DE LA SELVA"  
 Especialidad : Dr. Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar condiciones ergonómicas  
 Autor (s) del instrumento (s): Bch. Zully Alexandra Santa Cruz Pérez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: condiciones ergonómicas.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: condiciones ergonómicas.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: condiciones ergonómicas.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**El referido cuestionario cumple aceptablemente con los criterios de validación; por tanto, es válido y pertinente para ser aplicado, previo levantamiento de las observaciones.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

47

Tarapoto, 19 de abril de 2021



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 CPPe N° 357054

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 Institución donde labora : EPG / UCV Tarapoto/Director general del IESTP "NOR ORIENTAL DE LA SELVA"  
 Especialidad : Dr. Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Satisfacción del Personal  
 Autor (s) del instrumento (s): Bch. Zully Alexandra Santa Cruz Pérez

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: condiciones ergonómicas.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: condiciones ergonómicas.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: condiciones ergonómicas.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**El referido cuestionario cumple aceptablemente con los criterios de validación; por tanto, es válido y pertinente para ser aplicado**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

44

Tarapoto, 19 de abril de 2021



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
C P P e N ° 357054



Anexo 6: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**CLINICA  
OFTALMOLOGICA  
DE LA SELVA**  
*La clínica que ve por tus ojos!*

Pasaje las Tunas 270, La Banda de Shilcayo  
Tarapoto, San Martín Perú



T: 042 52 2954  
Cel.: 973833952  
www.ipros-peru.org

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

**OFICIO N° 001-2021/DOCEINV-COS**

A: Br. Zully Alexandra Santa Cruz Pérez

**Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo**

**Asunto:** Respuesta a Solicitud

**Fecha:** 12 de Enero del 2021

En respuesta a Solicitud de ejecución del proyecto de tesis *“Ergonomía y su influencia en la satisfacción del personal de la Clínica Oftalmológica de la Selva, San Martín, 2021.”* se acepta el uso de la información de manera confidencial y con fines de investigación respetando la reserva de datos requeridos para dicho fin.

Nos ponemos a su disposición para realizar las coordinaciones pertinentes.

Atentamente,

M.O. Gioconda Lourdes Armas Herrera

Directora de Docencia e Investigación

CLINICA OFTALMOLOGICA DE LA SELVA

