



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**IMPLEMENTACIÓN DE UN MÓDULO DE TRABAJO ERGONÓMICO
PARA EL AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE
ASESORAMIENTO DE LA EDPYME ACCESO CREDITICIO
S.A. – LOS OLIVOS 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR

CASTAÑEDA TORERO, ERICK ALONSO

ASESOR

DR. PAZ CAMPAÑA AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

LIMA – PERU

2017

**PÁGINA DEL
JURADO**

PRESIDENTE:

SECRETARIO:

VOCAL:

DEDICATORIA

Esta Tesis está dedicada a mi madre Esther y mi padre Ernesto, mi hermana Antuanet por su dedicación y confianza. Por la orientación y sabios consejos brindados a lo largo de mi vida tanto personal como académica.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por estar siempre a mi lado dejarme llegar a cumplir este sueño anhelado a mis padres, mis tíos por su aguante .A mis amigos y compañeros de la carrera con los que eh aprendido y disfrutado de todas las bellas experiencias brindadas por la universidad, gracias por su apoyo cuando más los he necesitado y por su amistad y compañía sincera en todo el camino que he

recorrido.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Castañeda Torero Erick Alonso, con DNI N° 70546381, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de julio del 2017

Castañeda Torero Erick Alons

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Implementación de un modulo de trabajo ergonómico para el aumento de la productividad en el área de asesoramiento de la Edpyme Acceso Crediticio S.A. Jesús María 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial

Erick Alonso Castañeda Torero

Índice General

PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA.....	ii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
CAPITULO I.....	v
INTRODUCCIÓN.....	11
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 TRABAJOS PREVIOS	5
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	11
1.3.1 MARCO TEÓRICO	11
1.3.2 MARCO CONCEPTUAL.....	13
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.4.1 Problema general	16
1.4.2 Problemas específicos	17
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	17
1.5.1 Justificación institucional:	17
1.5.2 Justificación social:.....	17
1.5.3 Justificación económica.....	18
1.6 HIPÓTESIS.....	18
1.6.1 Hipótesis General:	18
1.6.2 Hipótesis específicas:	18
1.7 OBJETIVOS	18
1.7.1 Objetivo General:	18
1.7.2 Objetivos específicos:.....	19
CAPITULO II	20
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1 Tipo de estudio.....	21
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	22
2.2.1 Matriz de operacionalización de variables	22

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	23
2.3.1 Población.....	23
2.3.2 Muestra	23
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	23
2.4.1 Técnicas.....	23
2.4.2 Instrumentos	24
2.4.3 Validación y confiabilidad de instrumentos.....	27
2.5 Métodos de análisis de datos	27
2.5.1 Descripción de la propuesta de mejora	37
2.6 Aspectos éticos.....	47
2.7 Costo Beneficio.....	48
2.8 Implementación de propuesta de mejora.....	49
CAPITULO III RESULTADOS	50
3. RESULTADOS	51
3.1 Análisis Descriptivo	51
3.2 Análisis Inferencial.....	62
CAPITULO IV	71
4. DISCUSIÓN	72
CAPITULO V	74
5. CONCLUSIONES	75
CAPITULO VI	77
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS.....	84
ANEXO N°1: Matriz de consistencia de las variables	76
ANEXO N° 5: Hoja de Registro para Medidas Antropométricas - 1	80
ANEXO N° 10: Registro de monitoreo	85
ANEXO N° 11: Registro de monitoreo	86
ANEXO N° 12: Registro de monitoreo	87
ANEXO N° 13: Registro de monitoreo	88
ANEXO N° 14: Registro de monitoreo	89
ANEXO N° 15: Registro de monitoreo	90
ANEXO N° 16: Registro de monitoreo.....	91

ANEXO N° 17: Registro de monitoreo	92
ANEXO N° 18: Registro de monitoreo	93
ANEXO N° 19: Registro de monitoreo	94

RESUMEN

El presente proyecto de investigación nos da a conocer la implementación de módulos de trabajo ergonómicos dentro del área de asesoramiento produce una mejora en la productividad.

Esta investigación se efectuó en la empresa Edpyme Acceso Crediticio S.A., esta empresa tiene problemas en lo que se refiere a la productividad, por este motivo con esta tesis se trata de mostrarle al gerente de la empresa que al implementar los módulos de trabajo ergonómicos se produjo una mejora en la productividad.

El objetivo general es demostrar que al implementar un módulo de trabajo ergonómico aumentará la productividad dentro del área de asesoramiento en la empresa Edpyme Acceso Crediticio S.A.

Se realizó un seguimiento de la cantidad de clientes atendidos, tomando datos durante Diciembre de 2016 a Febrero de 2017 y después de la mejora durante Marzo 2017 a Mayo 2017, en donde se observó el comportamiento de las variables mediante el uso de instrumentos el cual se aplicaron antes y después de la mejora. Dando como resultado la aceptación de la hipótesis alterna.

Palabras Clave: Silla ergonómica, OWAS, Productividad, Eficiencia, Eficacia.

ABSTRACT

This research project shows us the implementation of ergonomic work modules within the area of advice produces an improvement in productivity.

This research was carried out in the company Edpyme Acceso Crediticio SA, this company has problems in terms of productivity, for this reason with this thesis is to show the manager of the company that when implementing the ergonomic work modules occurred An improvement in productivity.

The overall objective is to demonstrate that by implementing an ergonomic work module will increase productivity within the advisory area in the company Edpyme Acceso Crediticio S.A.

The number of clients served was monitored, taking data during December 2016 to February 2017 and after the improvement during March 2017 to May 2017, where the behavior of the variables was observed through the use of instruments which were Applied before and after improvement. Resulting in the acceptance of the alternate hypothesis.

Keywords: Ergonomic Chair, OWAS, Productivity, Efficiency, Efficiency.