



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Ergonomía y rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

PADILLA REYES, BEATRICE LOUANA (ORCID:0000-0001-7977-7696)

TORRES HERNANDEZ, LUCERO VIVIANA (ORCID: 0000-0003-4259-687X)

ASESOR:

DR. DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO (ORCID:0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedicamos a nuestras familias que nos brindaron su apoyo de manera incondicional.

AGRADECIMIENTO

Expresamos agradecimiento a nuestro maestro Víctor Dávila por su apoyo y guía en el desarrollo de nuestra investigación.

JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2
ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

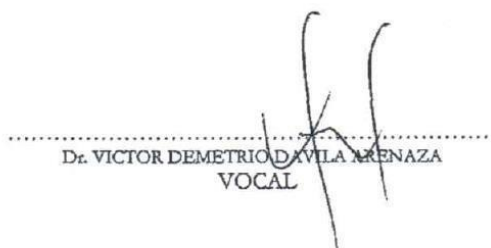
Presentado por don (a)
PADILLA REYES, BEATRICE LOUANA Y TORRES HERNANDEZ, LUCERO VIVIANA
Cuyo Título es: ERGONOMÍA Y RENDIMIENTO LABORAL EN SERVICIOS
COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARIA, 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: J.T. (número) D.E.C.I.S.I.V.E. (letras).

Lima 25 de Junio del 2019.


Dr. CARLOS ALBERTO DELGADO CESPEDES
PRESIDENTE


MSC. PETRONILA LILIANA MARENA FOX
SECRETARIO


Dr. VICTOR DEMETRIO DAVILA ARENAZA
VOCAL



NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Beatrice Louana Padilla Reyes con DNI N° 74638609 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, 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, 25 de junio del 2019



BEATRICE LOUANA PADILLA REYES

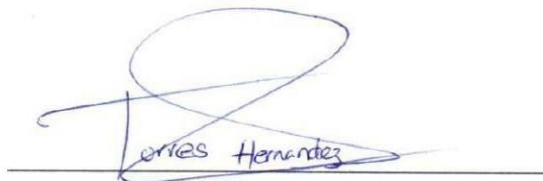
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Lucero Viviana Torres Hernández con DNI N° 76250748 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, 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, 25 de junio del 2019



The image shows a handwritten signature in blue ink. The signature is stylized and appears to read 'Lucero Viviana Torres Hernández'. Below the signature is a horizontal line.

LUCERO VIVIANA TORRES HERNANDEZ

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	6
2.1. Tipo y diseño de investigación	6
2.2. Población, muestra y muestreo	10
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	11
2.4. Procedimiento	13
2.5. Método de análisis de datos	13
2.6. Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	23
VI. RECOMENDACIONES	24
Referencias.	25
Anexos	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos	12
Tabla 2: Estadística de fiabilidad	12
Tabla 3: Niveles de confiabilidad	12
Tabla 4: Estadístico de datos de la dimensión1: Mobiliario	14
Tabla 5: Estadístico de datos de la dimensión 2: Innovación	14
Tabla 6: Estadístico de datos de la dimensión 3: Motivación	15
Tabla 7: Estadístico de datos de la dimensión 4: Satisfacción	15
Tabla 8: Escala de Coeficiente de Correlación	16
Tabla 9: Correlación de variables	17
Tabla 10: La correlación entre la dimensión Mobiliario y la variable rendimiento laboral	17
Tabla 11: La correlación entre la dimensión Innovación y la variable rendimiento laboral	18

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Respuesta de la dimensión 1: Mobiliario	14
Figura 2: Respuesta de la dimensión 2: Innovación	14
Figura 3: Respuesta de la dimensión 3: Motivación	15
Figura 4: Respuesta de la dimensión 4: Satisfacción	15

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la ergonomía y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, la teoría que sustenta es la del riesgo que según Henao (2016) se basa en la prevención de los posibles accidentes en un ambiente laboral, a través de un análisis del entorno, en el cual se verifiquen las necesidades y se apliquen medidas de mejora continua. Así mismo, busca identificar la causa de los accidentes, para establecer soluciones eficientes y así los colaboradores puedan ejercer sus labores en un ambiente seguro. Guadalupe (2016) indica que la ergonomía es la disciplina científica que se basa en las interacciones de los seres humanos y otros elementos de un sistema. Según Harwkins (2012) revela que el rendimiento laboral es el esfuerzo que las personas ponen y el nivel de conocimiento y destreza. El tipo de investigación ha sido aplicada, la población estuvo conformada por 200 colaboradores, la muestra ha sido de 132 colaboradores con un muestreo probabilístico, la técnica que se utilizó para recoger los datos fue la encuesta, el instrumento que se empleo fue el cuestionario de tipo Likert. De acuerdo a los resultados procesados se concluye que la ergonomía tiene relación positiva muy fuerte con el rendimiento laboral.

PALABRAS CLAVE: Ergonomía, rendimiento laboral

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the relationship between ergonomics and work performance in Services, Collections and Investments, the theory that underpins is the risk that according to Henao (2016) is based on the prevention of possible accidents in a work environment, through an analysis of the environment, in which the needs are verified and continuous improvement measures are applied. Likewise, it seeks to identify the cause of accidents, to establish efficient solutions and thus employees can perform their work in a safe environment. Guadalupe (2016) indicates that ergonomics is the scientific discipline that is based on the interactions of human beings and other elements of a system. According to Harwkins (2012), it reveals that work performance is the effort that people put in and the level of knowledge and skill. The type of research has been applied, the population was made up of 200 collaborators, the sample was 132 collaborators with a probabilistic sampling, the technique that was used to collect the data was the survey, the instrument that was used was the questionnaire Likert type. According to the results processed, it is concluded that ergonomics has a very positive positive relationship with work performance.

KEY WORDS: Ergonomics, labor Performance.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en las empresas es necesario contar con un ambiente seguro e innovador, con el fin de que toda labor se pueda realizar de manera más efectiva. La infraestructura y el diseño son factores que intervienen en el desarrollo de las actividades, debido a que mayor comodidad e innovación, se podrá ejercer el trabajo en buenas condiciones. Así mismo, el entorno laboral influye en el desempeño del colaborador, por lo cual debe siempre estar en las mejores condiciones posibles.

Los colaboradores buscan incrementar sus competencias, para obtener un mayor desarrollo en toda organización. En el cual, depende de las habilidades que tienen y de las oportunidades que brindan las organizaciones para su crecimiento profesional. Por lo que, los resultados que obtengan serán determinantes en su desempeño.

Por lo tanto, existen factores determinantes en el desarrollo de todo colaborador y en el bienestar de la empresa. En el contexto de estudio, la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, se observó que se debe realizar una mejora continua en todo proceso para un mejor desarrollo, debido a que influye en el desempeño del personal. Considerando todo lo manifestado es de suma importancia desarrollar una investigación que permita determinar la relación entre ergonomía y rendimiento laboral de la empresa.

Borges, M., De Lima, E. & Souza, J. (2018). *The Integrated Management System (IMS) and Ergonomics: An Exploratory Research of Qualitative Perception in the Application of NR-17*. (Scientific article published in Longdom publishing). Brussels, Belgium: São Paulo State University. El objetivo de la investigación fue presentar un estudio ergonómico como un instrumento para mejorar la salud y seguridad laboral de los colaboradores y así determinar el conocimiento que mantienen referentes a las normas de seguridad. La metodología que se empleó fue cualitativa y exploratoria. El resultado que se obtuvo demostró que el 54% de los encuestados no conocen las normas de seguridad y el 60% indicó que su centro de labores presenta problemas ergonómicos. En conclusión, se determinó que es indispensable verificar las exigencias de ergonomía para una mejora en el ámbito laboral.

Kim, J. (2017). *The Function of Ergonomics in Lean Manufacturing Design and Control*. (Scientific article published in Longdom publishing). Brussels, Belgium: University of Sharjah. La investigación tuvo como objetivo determinar si la ergonomía permite la reducción en los riesgos relacionados con el trabajo y con el aumento de la calidad productiva. La metodología utilizada fue descriptiva de enfoque cuantitativo. Los resultados fueron que las prácticas ergonómicas eficaces son necesarias en el establecimiento de la industria sostenible. En conclusión, los principios ergonómicos comprenden el rediseño del trabajo, la estandarización, reducción y eliminación de los factores de riesgo, lo cual permite el aumento de la productividad del colaborador.

Kalkis, H. & Roja, Z. (2016). *Strategic Model for Ergonomics Implementation in Operations Management*. (Scientific article published in Longdom publishing). Brussels, Belgium: Riga Stradins University. El objetivo de la investigación fue ejecutar la implementación ergonómica en gestión de operaciones. La metodología que se utilizó fue descriptiva de enfoque cualitativo. El resultado fue que los cambios en la gestión de operaciones, debido a la implementación ergonómica estimula la satisfacción de los colaboradores aumentando la productividad y mejorando los procesos. En conclusión, se determinó que los elementos de gestión y ergonomía aplicados en las empresas benefician en las actividades a realizarse en las organizaciones.

Preenen, P. (2015). *Labour productivity and innovation performance: The importance of internal labour flexibility practices*. (Scientific article published in Economic and Industrial Democracy). Stockholm, Sweden: Department of Economic History. La investigación tuvo como objetivo examinar si la flexibilidad laboral es beneficiosa para el rendimiento laboral. La metodología aplicada fue descriptiva, el instrumento utilizado la encuesta. Los resultados obtenidos de 377 compañías revelaron que las prácticas internas de flexibilidad laboral están positivamente relacionadas al rendimiento laboral. En conclusión, la flexibilidad laboral beneficia al desempeño de los colaboradores y por lo tanto al incremento del rendimiento.

Hashimoto, Y. (2017). *Labor Share and Firm Performance*. (Scientific article published in EconPapers). Tokio, Japan: Policy Research Institute. El objetivo de la

investigación fue analizar la relación entre la participación laboral y el desempeño de los trabajadores. La metodología que se empleó fue descriptiva de enfoque cuantitativo. El resultado fue que la participación laboral va acompañada del crecimiento de ventas y del aumento del rendimiento del personal. En conclusión, el rendimiento laboral es un elemento primordial en el cumplimiento de las actividades laborales.

Hoffens, M. (2013). *Ergonomía en empresas de servicio de televisión por cable en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis para optar por el grado de licenciada publicada). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. El objetivo principal fue establecer la aplicación de la ergonomía en las organizaciones. La metodología fue teórica y práctica, aplicando como técnica la encuesta. El resultado fue que en la empresa de servicio de televisión por cable la ergonomía se emplea de manera teórica, debido a que si bien se conocen los aspectos no son aplicados. En conclusión, las condiciones ergonómicas son necesarias en el ámbito laboral, sin embargo no se verificó claramente las ventajas de realizar capacitaciones para informarse más respecto al tema.

Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. (Tesis para optar por el grado de licenciada publicada). Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. El objetivo principal fue verificar los factores del rendimiento de los colaboradores. La metodología que se empleó fue descriptiva. Los resultados fueron que los factores motivacionales causan un impacto a favor del desempeño de los asesores. En conclusión, la mejora de las condiciones laborales genera un aumento en la productividad del colaborador lo cual a su vez se refleja en el rendimiento de toda la organización.

Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño laboral*. (Tesis para optar por el grado de licenciada publicada). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. El objetivo de la investigación fue verificar como se emplea la motivación en la organización. La metodología utilizada fue descriptiva con enfoque cuantitativo. Los resultados fueron que la motivación causa un impacto en el desempeño laboral, debido a que el ser humano se siente a gusto al desarrollar las actividades laborales. En

conclusión, el colaborador al realizar sus actividades en una organización que se preocupe por los factores motivacionales, permite que tengan un mejor desempeño laboral.

Carreño, D. & Pillco, M. (2017). *Ergonomía en el área de servicios comerciales telefónica del Perú - Lima 2017*. (Tesis para optar por el grado de licenciado publicada). Cusco, Perú: Universidad Andina del Cusco. La investigación tuvo como objetivo identificar cómo influye la ergonomía en los servicios de telefonía, donde la investigación es descriptiva, con diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, aplicando la encuesta y obteniendo un resultado de 3.12, el cual demuestra que la ergonomía debería mejorar, en conclusión un estudio ergonómico es esencial para implementar mejoras en las actividades laborales y así mismo prevenir los posibles accidentes.

Hidrugo, J. & Pucce, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica san juan de dios – Pimentel*. (Tesis para optar por el grado de licenciado publicada). Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica. La metodología aplicada fue descriptiva de enfoque cuantitativo. Los resultados fueron que existe una relación significativa entre ambas variables. En conclusión, la innovación en los procesos es importante para promover un mayor rendimiento laboral.

Reátegui, C. (2018). *Seguridad laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Agua de Mesa Manantial S.A.C. Tarapoto, periodo 2017*. (Tesis para optar por el grado de licenciado publicada). Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. El objetivo principal de la si la seguridad causa efecto en el rendimiento laboral. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo. Los resultados fueron que existe una influencia significativa entre ambas variables. En conclusión, un ambiente seguro e innovador, permite incrementar el rendimiento del personal.

Hena (2016) señala que la teoría del riesgo se basa en la prevención de los posibles accidentes en un ambiente laboral, a través de un análisis del entorno, en el cual se verifiquen las necesidades y se apliquen medidas de mejora continua. Así mismo, busca

identificar la causa de los accidentes, para establecer soluciones eficientes y así los colaboradores puedan ejercer sus labores en un ambiente seguro.

Guadalupe (2016) indica que la ergonomía es la disciplina científica que se basa en las interacciones de las personas con los elementos de un espacio.

Según Harwkins (2012) revela que el rendimiento laboral es el esfuerzo que las personas ponen y el nivel de conocimiento y destreza.

Problema General ¿Cómo se relaciona la ergonomía y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019? Problemas Específicos 1. ¿Cómo se relaciona el mobiliario y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019? 2. ¿Cómo se relaciona la innovación y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019?

La investigación brinda un aporte a las empresas, en lo referente a la ergonomía y al rendimiento laboral que posee cada colaborador, para así mejorar las condiciones de trabajo y potencializar el rendimiento. Además, se busca proponer métodos de mejora que ayuden en el desempeño del colaborador, como en el incremento de la productividad para el beneficio de todos en la organización.

Los resultados de la investigación son beneficiosos para los colaboradores, debido a las mejoras realizadas en su entorno laboral, lo cual se ve reflejado en su rendimiento.

Los resultados de la investigación se pueden aplicar en la empresa, servicios, cobranzas e inversiones, en el Distrito de Jesús María y en otras organizaciones con características similares.

El proyecto y la metodología utilizada sirven de base para hacer futuros trabajos de investigación científica. Así como, para profundizar los estudios y conclusiones de los temas en estudio.

Hipótesis General. La ergonomía tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019. Hipótesis Especificas 1. El mobiliario tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019. 2. La innovación tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Objetivo General. Determinar la relación de la ergonomía y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019. Objetivos Específicos 1.

Determinar la relación del mobiliario y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019. 2. Determinar la relación de la innovación y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Enfoque: cuantitativo

Baptista, P., Fernández, C. y Hernández, R. (2014) nos dicen que se basó en la recolección de datos necesarios según un orden preestablecido para obtener información fundamental. (p.4)

2.1.2. Nivel: descriptivo – correlacional

Al respecto Sabino (1996) nos indica que se refieren las características de una serie de hechos (p.59). Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dicen que pretende ver cómo se relacionan o vinculan diversos sucesos entre sí (p.71).

2.1.3. Diseño metodológico: no experimental – corte transversal

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que la investigación no experimental es verificar los sucesos tal como ocurren y luego proceder a realizar el análisis (p.152). Hernández, Fernández y Baptista. (2014), define que es recolectar datos en un momento dado para así proceder a la descripción. (p. 154).

2.1.4. Tipo de investigación: aplicada

Al respecto Naghi (2000) nos dice que se utiliza para tomar decisiones y resolver dificultades. (p.44)

2.1.5. Método de investigación: hipotético deductivo

Según Bernal (2010), indica que se basa en la formulación de hipótesis que se pondrán a prueba con la confrontación de los hechos. (p. 60).

2.1.6. Operacionalización de variables

2.1.6.1. Variables:

Variable X: Ergonomía

Rescalvo (2004) señala que la ergonomía se le conoce como la elaboración de un diseño del puesto que cuente con las condiciones de seguridad apropiada y saludable para el desarrollo de las actividades laborales.

Dimensión 1: Mobiliario

Según Martínez (2005) nos indica que el término apunta a los objetos que ayudan a las actividades humanas habituales.

Así mismo, la dimensión 1 está conformada por los indicadores siguientes: calidad, capacidad y control

Dimensión 2: Innovación

Villaseca (2014) indica a la innovación como un proceso clave en toda empresa, que está relacionado directamente a la tecnología, en el cual la inspiración y genialidad son esenciales para desarrollar trabajos innovadores. La importancia que radica en la innovación es que permite la búsqueda de oportunidades, que a través de ideas innovadoras permitan ejecutar proyectos grandes y novedosos.

Así mismo, la dimensión 2 está conformada por los indicadores siguientes: creatividad, diseño y tecnología.

Variable Y: Rendimiento laboral

Costa (2015) indica que el rendimiento laboral se basa en las capacidades que posee cada persona, lo cual abarca desde la actitud, hasta las habilidades del ser humano en el desarrollo de sus funciones laborales. Además, permite marcar una diferencia, debido a que a través de los indicadores de rendimiento se puede determinar a las personas que mantienen un buen rendimiento en el ámbito laboral.

Dimensión 1: Motivación

Ríos (2014) señala a la motivación como acción de generar en las personas un impulso que permita realizar sus actividades de manera activa, alcanzando un alto desempeño y sobretodo la satisfacción personal. La motivación, permite que los colaboradores alcancen sus metas a través de esfuerzo y perseverancia, lo cual se refleja en los resultados obtenidos.

Así mismo, la dimensión 1 está conformada por los indicadores siguientes: logro, compromiso y seguridad.

Dimensión 2: Satisfacción

Según Chiang, V., Martín, M. y Nuñez, A. (2010) indican que la satisfacción es una respuesta positiva que se genera a partir del desarrollo de un trabajo bien realizado, el cual genera un gran bienestar en el ser humano. Además, la

satisfacción tiene relación con las actividades laborales ejecutadas de manera diaria en la organización.

Así mismo, la dimensión 2 está conformada por los indicadores siguientes: trabajo en equipo, salario y desarrollo.

2.1.7. Esquema de operacionalización de variables:

Variables	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 ERGONOMÍA	Según Guadalupe. (2016): La ergonomía es la disciplina que consiste en las interacciones de las personas con los elementos de un espacio.	La variables x (Ergonomía) se medirá mediante las dimensiones de mobiliario e innovación.	Mobiliario	Calidad	1. ¿Todos los ambientes de la empresa cuentan con las condiciones necesarias para el desarrollo de funciones laborales?	Ordinal Cuestionario Tipo Likert
				Capacidad	2. ¿Consideras que los colaboradores tienen el perfil de acuerdo al puesto asignado?	
				Control	3. ¿La empresa realiza un chequeo preventivo a los colaboradores de acuerdo a ley?	
			Innovación	Creatividad	4. ¿La empresa desarrolla talleres innovadores referidos a ejercicios de salud ocupacional?	
				Diseño	5. ¿Las unidades departamentales están diseñadas con las tendencias ergonómicas para desarrollar las actividades laborales?	
				Tecnología	6. ¿La organización se preocupa en actualizar los softwares informáticos para el trabajo eficiente de los colaboradores?	
V2 RENDIMIENTO LABORAL	Según Harwkins, P. (2012): El rendimiento laboral es el nivel de esfuerzo de las personas al realizar sus labores.	La variable y (Rendimiento laboral) se medirá mediante las dimensiones de motivación y satisfacción.	Motivación	Logro	7. ¿Las metas trazadas por mi jefe las desarrollo en su totalidad porque me siento identificado con la organización?	Ordinal Cuestionario Tipo Likert
				Compromiso	8. ¿Me siento comprometido con mi trabajo porque considero que estoy en el área que más domino?	
				Seguridad	9. ¿Al pertenecer a la organización, me siento realizado como profesional?	
			Satisfacción	Trabajo en equipo	10. ¿Me complemento con mi jefe porque las actividades se desarrollan como estuvieran programadas?	
				Salario	11. ¿Me siento una persona afortunada porque además que me gusta lo que hago tengo un sueldo satisfactorio?	
				Desarrollo	12. ¿La organización permite la línea de carrera entre sus colaboradores?	

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

La población estuvo conformada por 200 colaboradores del área de banca telefónica de servicios, cobranzas e inversiones, del grupo Scotiabank. Al respecto, Jany (1994), define qué población es la suma de elementos o sujetos que poseen características semejantes (p.164).

2.2.2. Muestra

La muestra de la investigación estuvo conformada por 132 colaboradores de la empresa servicios, cobranzas e inversiones, quienes representan a la población. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que es un pequeño grupo de la población. (p.175).

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de muestra buscado

N = Población =200

e = Margen de Error = 0.05

Z = Grado de Confianza = 1.96

p = Probabilidad de que ocurra el evento =0.5

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento =0.5

$$n = \frac{200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$N = 132$$

2.2.3. Muestreo

2.2.3.1. Muestreo probabilístico: aleatorio simple

Al respecto Bernal (2010) nos dice que es un método que se basa en el análisis de la muestra. (p.160)

a. Criterio de inclusión:

- Damas y varones
- Edad 18 – 65 años

b. Criterio de exclusión:

- Personas con trastornos psicológicos.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1. Técnica: encuesta

Al respecto, Bernal. (2010) señala que se basa en un cuestionario o conjunto de interrogaciones con el fin de conseguir información de las personas (p.194).

2.3.2. Instrumento: cuestionario

Según Bernal (2010), define que es un conjunto de interrogaciones diseñadas, con el fin de lograr los objetivos del proyecto de investigación. (p.194).

2.3.3. Validez del instrumento: juicio de expertos

Al respecto Martínez (2001) indica que se trata de buscar el consenso entre los expertos. (pág. 15).

Los instrumentos fueron validados por los docentes siguientes:

Numero	Apellidos y nombres	Grado	Resultados
1.	Mairena Fox, Liliana Petronila	Magister	VALIDADO
2.	Casma Zarate Carlos	Magister	VALIDADO
3.	Martínez Zarala María Dolores	Doctora	VALIDADO

2.3.4. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que la confiabilidad “de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

A continuación, se muestra en la tabla el resumen de procesamiento de datos, el cual son los resultados del SPSS que se realizaron a una prueba piloto compuesta por 10 encuestados.

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,963	10

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

También, a continuación, se presentan la Tabla el cual muestra el estadístico de fiabilidad y la Tabla detalla la escala de medidas para evaluar el coeficiente de alfa de Cronbach:

Tabla 3

Niveles de confiabilidad

Coeficiente	Relación
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Elaborado en base a Ruiz, C. 2014 (p. 89)

Analizando los resultados obtenidos se observa que el Alfa de Cronbach tiene una fiabilidad de 0.963 y de acuerdo a la propuesta de Hernández, Fernández y Baptista (1991) dicho resultado se ubica entre el intervalo 0.80 a 1.00 señalando una relación muy alta, por lo tanto, el instrumento es fiable.

2.4. Procedimientos

1era etapa: Preparación del material para la encuesta.

2da etapa: Autorización de la empresa o de la organización para realizar la encuesta de la muestra correspondiente.

3era etapa: Realización de la encuesta

2.5. Métodos de análisis de datos

2.5.1. Método descriptivo

Según Pérez (2000) nos dice que se basa en describir el comportamiento o estado de las variables. (p.91).

2.5.2. Método inferencial

Al respecto Berenson, Krehbie y Levine, (2006) nos dice que utiliza información de la muestra para obtener conclusiones de la población. Se fundamenta en la teoría de la probabilidad. (p.4).

2.6. Aspectos éticos

Por una cuestión de ética la información y la identificación de los participantes de las encuestas es reservada, para proteger su libre opinión acerca de la empresa servicios, cobranzas e inversiones, además los datos obtenidos son reales no ha sido alterada, por ende, es veraz. El objetivo principal es hacer que las personas se integren a un grupo de investigación o trabajo de manera voluntaria, el cual sigue lineamientos que se deben cumplir, para tener un proyecto exitoso.

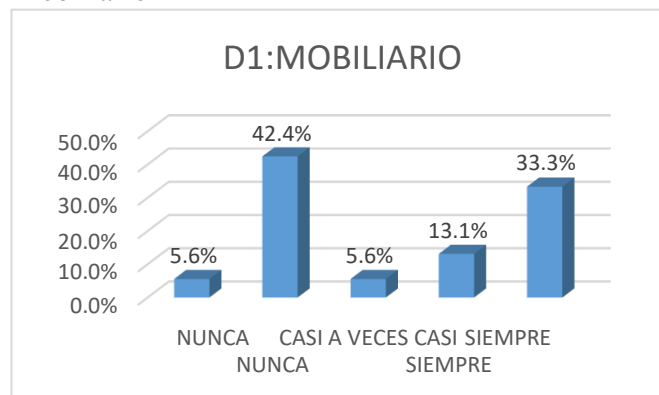
III. RESULTADOS:

3.1. Análisis descriptivo:

Tabla 4: Estadístico de datos de la dimensión 1: Mobiliario

MOBILIARIO frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
MOBILIARIO	NUNCA	22	5.6%	16.7%
	CASI NUNCA	168	42.4%	127.3%
	A VECES	22	5.6%	16.7%
	CASI SIEMPRE	52	13.1%	39.4%
	SIEMPRE	132	33.3%	100.0%
Total		396	100.0%	300.0%
a. Grupo				

Figura 1. Respuesta de la dimensión 1: Mobiliario



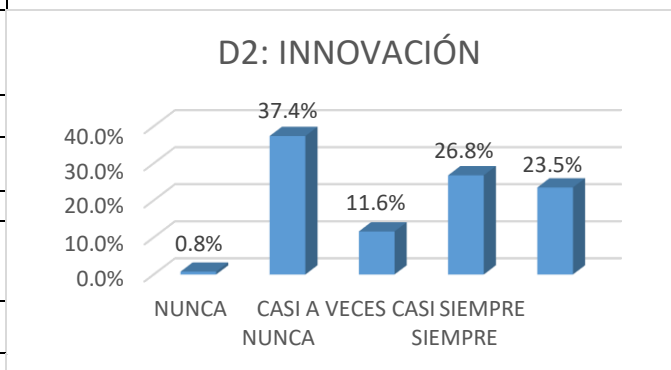
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados del análisis descriptivo obtenidos por el cuestionario, indican que el 42.4% de los colaboradores casi nunca cuentan con las condiciones necesarias para el desarrollo de las funciones, el 33.3% nos dice que siempre tienen el perfil de acuerdo al puesto asignado, el 13.1% indica que casi siempre se tiene el perfil de acuerdo al puesto asignado, el 5.6% nos dice que a veces no se cuenta con las condiciones necesarias para el desarrollo de las funciones y finalmente el 5.6% nos indica que nunca cuenta con las condiciones necesarias para el desarrollo de las funciones.

Tabla 5: Estadístico de datos de la dimensión 2: Innovación

\$INNOVACION frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
INNOVACION a	NUNCA	3	0.8%	2.3%
	CASI NUNCA	14	37.4%	112.1%
	A VECES	46	11.6%	34.8%
	CASI SIEMPRE	106	26.8%	80.3%
	SIEMPRE	93	23.5%	70.5%
Total		396	100.0%	300.0%
a. Grupo				

Figura 2: Respuesta de la dimensión 2: Innovación



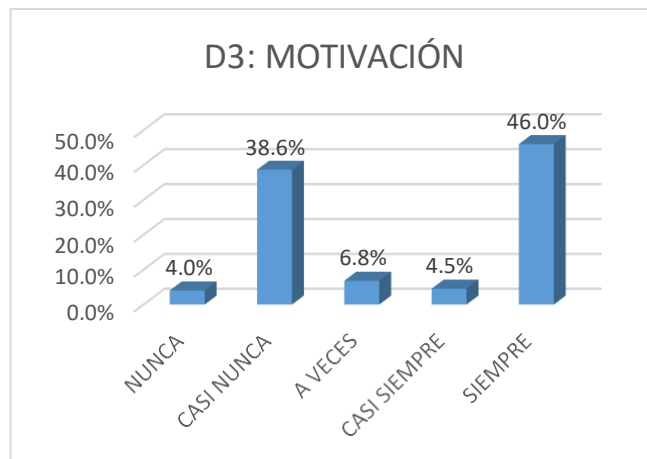
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados del análisis descriptivo obtenidos por el cuestionario, indican que el 37.4% de los colaboradores que casi nunca la empresa ofrece talleres innovadores, el 26.8% nos dice que casi siempre están a la vanguardia en los softwares para el desarrollo de las actividades, el 23.5% nos dice que siempre están a la vanguardia en los softwares para el desarrollo de las actividades, el 11.6% nos dice que a veces las unidades departamentales están diseñadas con tendencias ergonómicas y finalmente el 0.8% nos dice que nunca la empresa ofrece talleres innovadores.

Tabla 6: Estadístico de datos de la dimensión 3: Motivación

\$MOTIVACION frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
MOTIVACION a	NUNCA	16	4.0%	12.1%
	CASI NUNCA	15	38.6%	115.9%
	A VECES	27	6.8%	20.5%
	CASI SIEMPRE	18	4.5%	13.6%
	SIEMPRE	18	46.0%	137.9%
Total		39	100.0%	300.0%
a. Grupo		6		

Figura 3: Respuesta de la dimensión 3: Motivación



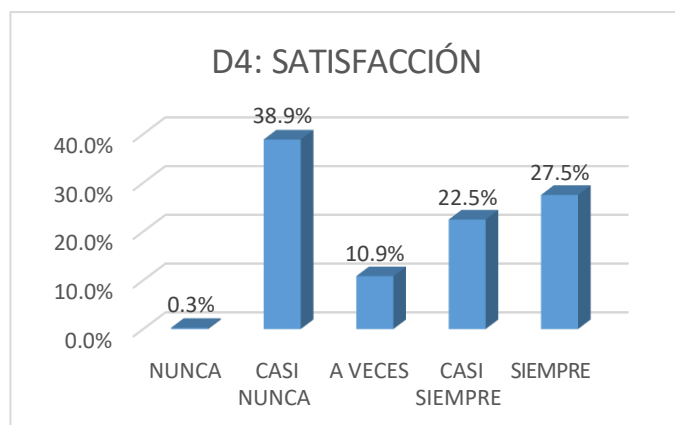
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados del análisis descriptivo obtenidos por el cuestionario, indican que el 46% de los colaboradores siempre se sienten identificados con la organización, el 38.6% nos dice que casi nunca se sienten cómodos pues no están el área que más dominan, el 6.8% nos dice que a veces se sienten realizados profesionalmente, el 4.5% nos dice que siempre sienten identificados con la organización y finalmente el 4% indica que nunca se sienten cómodos pues no están el área que más dominan.

Tabla 7: Estadístico de datos de la dimensión 4: Satisfacción

\$SATISFACCION frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
SATISFACCION a	NUNCA	1	0.3%	0.8%
	CASI NUNCA	15	38.9%	116.7%
	A VECES	43	10.9%	32.6%
	CASI SIEMPRE	89	22.5%	67.4%
	SIEMPRE	10	27.5%	82.6%
Total		39	100.0%	300.0%
a. Grupo		6		

Figura 4: Respuesta de la dimensión 4: Satisfacción



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados del análisis descriptivo obtenidos por el cuestionario, indican que el 38.9% de los colaboradores casi nunca se complementan con su jefe para las actividades programadas, el 27.5% nos dice que siempre se sienten afortunados porque tanto las actividades y remuneración son satisfactorios, el 22.5% indica que casi siempre se les permite realizar una línea de carrera, el 10.9% nos dice que a veces se complementa con su jefe para las actividades programadas y finalmente el 0.3% nos dice que nunca se les permite realizar una línea de carrera.

3.2. Prueba de hipótesis:

3.2.1. Prueba de hipótesis general:

Hipótesis general: La ergonomía tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Ha: La ergonomía tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Ho: La ergonomía no tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Tabla 8: Escala de Coeficiente de Correlación

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305).

Ho: $R = 0$; V1 no tiene relación con V2

H1: $R > 0$; V1 tiene relación con V2

Nivel de significancia:

α : ($0 < \alpha < 1$); donde $\alpha = 0.5$

Regla de decisión:

$p < \alpha$: Se rechaza H0 $p > \alpha$: se acepta H0

Valor significativo:

Sig = p

Tabla 9:
Correlación de variables

			Ergonomía	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Ergonomía	Coefficiente de correlación	1,000	,914**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,914**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Interpretación: En la Tabla 8: correlación de variables, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.914 y al ser comparado en la Tabla 7: Escala de coeficiente de correlación, de Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que las variables ergonomía y rendimiento laboral tienen una relación positiva muy fuerte. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ($0,000 < 0,05$) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, la ergonomía tiene relación positiva muy fuerte con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Hipótesis específica 1: El mobiliario tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Ha: Existe relación entre el mobiliario y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Ho: No existe relación entre el mobiliario y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Tabla 10:
La correlación entre la dimensión Mobiliario y la variable rendimiento laboral

			Mobiliario	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Mobiliario	Coefficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: En la Tabla 9: la correlación entre el mobiliario y la variable rendimiento laboral, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.852 y al ser comparado en la Tabla 7: Escala de coeficiente de correlación, de Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que la dimensión mobiliario y la variable rendimiento laboral tienen una relación positiva considerable. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ($0,000 < 0,05$) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, el mobiliario tiene relación positiva considerable con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Hipótesis específica 2: La innovación tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Ha: La innovación tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Ho: La innovación no tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Tabla 11:

La correlación entre la dimensión Innovación y la variable rendimiento laboral

		Innovación	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Innovación	1,000	,857**
			,000
		132	132
Rendimiento laboral		,857**	1,000
		,000	.
		132	132

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: En la Tabla 10: la correlación entre el mobiliario y la variable rendimiento laboral, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.857 y al ser comparado en la Tabla 7: Escala de coeficiente de correlación, Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que la dimensión innovación y la variable rendimiento laboral tienen una relación positiva considerable. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ($0,000 < 0,05$) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, la innovación tiene relación positiva considerable con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

IV. DISCUSIÓN:

4.1. El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de la ergonomía y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe relación positiva muy fuerte entre la ergonomía y el rendimiento laboral.

Dichos resultados son coherentes con la teoría del riesgo, que según Henao (2016) indica que una organización, que realice la prevención de los posibles accidentes e identifique las necesidades, genera en el ser humano la capacidad de incrementar su rendimiento al proveerle un ambiente seguro y con las herramientas necesarias. Así mismo, existe coherencia con las investigaciones científicas siguientes: Kim, J. (2017) en su artículo científico “*The Function of Ergonomics in Lean Manufacturing Design and Control*” in the University of Sharjah, concluye que los principios ergonómicos comprenden el rediseño del trabajo, la estandarización, reducción y eliminación de los factores de riesgo, lo cual permite el aumento de la productividad del colaborador.

También en la tesis internacional de Hoffens, M. (2013) titulada “*Ergonomía en empresas de servicio de televisión por cable en la ciudad de Quetzaltenango*” para obtener el grado de licenciada en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, concluye que las condiciones ergonómicas son necesarias en el ámbito laboral sin embargo, sin embargo no se verificó claramente las ventajas de realizar capacitaciones para informase más respecto al tema.

Además, en la tesis nacional de Carreño, D. y Pillco, M. (2017) titulada “*Ergonomía en el área de servicios comerciales telefónica del Perú - Lima 2017*” para obtener el grado de licenciado en la Universidad Andina del Cusco en Perú, concluyen que un estudio ergonómico es esencial para implementar mejoras en las actividades laborales y así mismo prevenir los posibles accidentes.

4.2. El objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la relación del mobiliario y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis descriptivo e

inferencial se ha determinado que existe relación positiva considerable entre la productividad y el rendimiento laboral.

Así mismo, existe coherencia con las investigaciones científicas siguientes: Kalkis, H. y Roja, Z. (2016) en su artículo científico “*Strategic Model for Ergonomics Implementation in Operations Management*” in the Riga Stradins University, concluyen que los elementos de gestión y ergonomía aplicados en las empresas benefician en las actividades a realizarse en las organizaciones, debido al incremento de la productividad.

También en la tesis internacional de Coello, V. (2014) titulada “*Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO) para obtener el grado de licenciada en la Universidad de Guayaquil en Ecuador, concluye que la mejora de las condiciones laborales genera un aumento en la productividad del colaborador lo cual a su vez se refleja en el rendimiento de toda la organización.*

Además, en la tesis nacional Reátegui, C. (2018) titulada “*Seguridad laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Agua de Mesa Manantial S.A.C. Tarapoto, periodo 2017*” para obtener el grado de licenciado en la Universidad César Vallejo en Perú, concluye que un ambiente seguro e innovador, permite incrementar el rendimiento del personal.

4.3. El objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la relación de la innovación y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe relación positiva considerable entre la innovación y el rendimiento laboral.

Así mismo, existe coherencia con las investigaciones científicas siguientes: Hashimoto, Y. (2017) en su artículo científico “*Labor Share and Firm Performance*” in the Policy Research Institute Japan, concluye que el rendimiento laboral junto con la innovación son factores determinantes en el cumplimiento de las actividades laborales.

También en la tesis internacional de Sum, M. (2015) en su tesis “*Motivación y Desempeño laboral*” para obtener el grado de licenciada en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, concluye que el colaborador al realizar sus actividades en una organización que se preocupe por los factores motivacionales y por la innovación, permite que tengan un mejor desempeño laboral.

Además, en la tesis nacional de Hidrugo, J. y Pucce, D. (2016) en su tesis “*El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica san juan de dios – Pimentel*” para obtener el grado de licenciado en la Universidad Señor de Sipán en Perú, concluyen que la innovación en los procesos es importante para promover un mayor rendimiento laboral.

4.4. La hipótesis general ha sido que la ergonomía tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019. De acuerdo a los resultados del análisis inferencial y las pruebas de hipótesis. Se observa en la Tabla 8: correlación de variables, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.914 y al ser comparado en la Tabla 7: Escala de coeficiente de correlación, de Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que las variables ergonomía y rendimiento laboral tienen una relación positiva muy fuerte. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ($0,000 < 0,05$) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, la ergonomía tiene relación positiva muy fuerte con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

4.5. La hipótesis específica 1 ha sido que la productividad tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019. De acuerdo a los resultados del análisis inferencial y las pruebas de hipótesis. Se observa en la Tabla 9: la correlación entre el mobiliario y la variable rendimiento laboral, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.852 y al ser comparado en la Tabla 7: Escala de coeficiente de correlación, de Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que la dimensión mobiliaria y la

variable rendimiento laboral tienen una relación positiva considerable. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ($0,000 < 0,05$) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, el mobiliario tiene relación positiva considerable con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

4.6. La hipótesis específica 2 ha sido que la innovación tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019. . De acuerdo a los resultados del análisis inferencial y las pruebas de hipótesis. Se observa en la Tabla 10: la correlación entre el mobiliario y la variable rendimiento laboral, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.857 y al ser comparado en la Tabla 7: Escala de coeficiente de correlación, Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que la dimensión innovación y la variable rendimiento laboral tienen una relación positiva considerable. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ($0,000 < 0,05$) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, la innovación tiene relación positiva considerable con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se ha determinado que existe relación positiva muy fuerte entre la ergonomía y el rendimiento laboral.

- 5.2. Se ha determinado que existe relación positiva considerable entre el mobiliario y el rendimiento laboral.

- 5.3. Se ha determinado que existe relación positiva considerable entre la innovación y el rendimiento laboral.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Realizar un estudio ergonómico, que abarca aspectos como: carga de postura estática, levantamiento de cargas, carga de manutención, carga postura dinámica, carga física total y diseño del puesto, esto se debe realizar por lo menos una vez al año, con el propósito de identificar los riesgos y necesidades de la empresa, para que el colaborador sienta que la empresa se preocupa en brindarle las mejores condiciones laborales, lo cual se reflejará en un mejor desempeño laboral.

6.2. Desarrollar capacitaciones tales como: gestión del cumplimiento de sistema de salud ocupacional, herramienta de identificación de riesgo, planes de contingencia y respuesta ante emergencias y seguridad basada en el comportamiento, con el fin de que los colaboradores puedan adquirir mayores conocimientos en el ámbito laboral.

6.3. Rediseñar los espacios dentro y fuera de la empresa con diseños innovadores, tomando en cuenta la iluminación, el ruido, los puestos de trabajo, entre otros aspectos para que transmitan seguridad y creatividad al momento de realizar las labores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. M. (2011). *Trabajo en equipo*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Alles. M. A. (2016). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Anaya, D. y López, E. (12 de julio 2014). Satisfacción laboral de profesorado en 2012- 13 y comparación con los resultados de 2003- 04. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=c8asCAAQBAJ&pg=PA104&dq=rendimiento+laboral+y+salario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiR8dLVtvXaAhXMtlMKHZxrCfcQ6AEIOzAD#v=onepage&q=rendimiento%20laboral%20y%20salario&f=false>
- Antúñez, F. M. y Quintanilla, R. (2017). *Prevención de riesgos, seguridad laboral y medioambiental en la instalación de aparatos y tuberías*. Málaga, España: IC Editorial.
- Baptista, P., Fernández, C. y Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México: Hill Interamericana de México S.A.
- Berenson, M., Krehbie, T. y Levine, D. (2006). *Estadística para la administración*. Juárez, México: Pearson Education.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Education.
- Borges, M., De Lima, E. & Souza, J. (2018). *The Integrated Management System (IMS) and Ergonomics: An Exploratory Research of Qualitative Perception in the Application of NR-17*. (Scientific article published in Longdom publishing). Brussels, Belgium: São Paulo State University.
- Carreño, D. y Pillco, M. (2018). *Ergonomía en el área de servicios comerciales telefónico del Perú- Cusco 2017*. Cuzco, Perú: Universidad Andina del Cusco. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/210780>
- Cegarra, J. (2012). *La tecnología*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel CLARO*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Costa, M. (2015). *Introducción a la economía laboral*. Barcelona., España: Edicions de la Universidad de Barcelona.
- Chiang, M. y Nuñez, J. M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Servicios Editoriales, S.L.
- Egoavil, J. C. y Mamani, M. A. (2018). *Influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de H&V. Asociados*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del centro de Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/187292>
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control.
- Flores, M. (2015). La innovación como cultura organizacional sustentada en procesos humanos. *Revista Venezolana de Gerencia*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29040281010.pdf>
- Gan, F. y Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Gómez, J. O. (14 de setiembre 2014). El papel de la ergonomía en el cambio de las condiciones de trabajo: perspectivas en América Latina. *Revista Ciencias de la Salud*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/562/56231200001.pdf>
- Guadalupe, M. (2016). *Fundamentos de la ergonomía*. Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria.
- Hawkins, P. (2012). *Coaching y liderazgo de equipos*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.

- Hashimoto, Y. (2017). *Labor Share and Firm Performance*. (Scientific article published in EconPapers). Tokio, Japan: Policy Research Institute.
- Henaó, F. (2016). *Seguridad y salud en el trabajo: Conceptos básicos*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hidruco, J. & Pucce, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica san juan de dios – Pimentel*. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Hoffens, M. (2013). *Ergonomía en empresas de servicio de televisión por cable en la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Jaimes, L. y Rojas, M. D. (2015). Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones. *Digital Colombia*. 12(2). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/itec/v12n2/v12n2a09.pdf>.
- Jany, J. (1994). *Investigación integral de mercados*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Kalkis, H. y Roja, Z. (2016). *Strategic Model for Ergonomics Implementation in Operations Management*. (Scientific article published in Longdom publishing). Brussels, Belgium: Riga Stradins University.
- Kim, J. (2017). *The Function of Ergonomics in Lean Manufacturing Design and Control*. (Scientific article published in Longdom publishing). Brussels, Belgium: University of Sharjah.
- Lerch, C. y Ferraro, R. (2014). *¿Qué es que en la tecnología?*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- López, M. C. (2018). *Influencia de incentivos no económicos en el rendimiento laboral – Exfrusur S.A. Caraz, 2016*. Chimbote, Perú: Universidad San Pedro.
- Llompart, M. (2007). *El salario: concepto, estructura y cuantía*. Valencia, España: La ley.

- Martínez, A. (2001). *Bases metodológicas para evaluar la viabilidad y el impacto de proyectos de telemedicina*. Washington D.C, United States of America: Pan American Health Org.
- Martínez, J. (2005). *La comunicación en el punto de venta: estrategias de comunicación en el comercio real y online*. Barcelona, España: Esic Editorial.
- Márquez, J. y Santos, J.A. (2018). *Aspectos médicos prácticos en valoración del daño corporal*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Murrugarra, J. F. (2017). *La ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac en el periodo 2016*. Lima: Perú: Universidad César Vallejo.
- Merino, M. J. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Naghi, M. (2000). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Noriega, Editores.
- Najarro, J. L. (2017). *Contexto motivacional, tipos de motivación y satisfacción laboral en empleados de universidades públicas y privadas*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Obregón, M. G. (2016). *Fundamentos de la ergonomía*. Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria.
- Palomino, P. D. (2017). *La ergonomía y su influencia en el desempeño laboral en la I.E.P. El Americano S.M.P., año 2016*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de México, México: Editorial El Manual Moderno.
- Pérez, M. (2000). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural*. Madrid, España: Universidad de Rioja.
- Preenen, P. (2015). *Labour productivity and innovation performance: The importance of internal labour flexibility practices*. (Scientific article published in Economic and Industrial Democracy). Stockholm, Sweden: Department of Economic History.

- Rescalvo, F. (2004). *Ergonomía y salud*. Madrid, España: Junta de Castilla y León.
- Rivas, R. (2007). *Ergonomía en el diseño y la producción industrial*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones nobuko.
- Ríos, S. (2016). *Camino hacia el éxito: Motivación Personal*. Madrid, España: Java Revolutions.
- Rodríguez, R. (2015). *Sistema general de riesgos laborales*. Bogotá, Colombia: Universidad del Norte.
- Román, B. H. (2017). *Aplicación de las metodologías construcción sin pérdidas e innovación tecnológica para la mejora de la productividad en procesos de pavimentación*. Lima, Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Roth, B. (2013). *El hábito del logro*. Madrid, España: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Sabino, C. (1996). *El proceso de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Lumen / Humanitas.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño laboral*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Vassolo, R. S. y Silvestri, L. (2015). *Dirección estratégica en países emergentes*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Villaseca, D. (2014). *Innovación y marketing de servicios en la era digital*. Barcelona, España: Esic Editorial.

Anexo A
Cuestionario

“ERGONOMÍA Y RENDIMIENTO LABORAL EN SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES (SCI), JESÚS MARÍA, 2018”

OBJETIVO: Determinar la relación entre la ergonomía y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:


Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

ITEM	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	Todos los ambientes de la empresa cuentan con las condiciones necesarias para el desarrollo de funciones laborales					
2	Consideras que los colaboradores tienen el perfil de acuerdo al puesto asignado					
3	La empresa realiza un chequeo preventivo a los colaboradores de acuerdo a ley					
4	La empresa desarrolla talleres innovadores referidos a ejercicios de salud ocupacional					
5	Las unidades departamentales estan diseñadas con las tendencias ergonómicas para desarrollar las actividades laborales					
6	La organización se preocupa en actualizar los software informáticos para el trabajo eficiente de los colaboradores					
7	Las metas trazadas por mi jefe las desarrollo en su totalidad porque me siento identificado con la organización					
8	Me siento comprometido con mi trabajo porque considero que estoy en el área que más domino					
9	Pertenecer a la organización, me siento realizado como profesional					
10	Me complemento con mi jefe porque las actividades se desarrollan como estuvieran programadas					
11	Me siento una persona afortunada porque además que me gusta lo que me hago tengo un sueldo satisfactorio					
12	La organización permite la línea de carrera entre sus colaboradores					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo B

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Ergonomía y rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones (SCI), Jesús María, 2018						
Apellidos y nombres del investigador: Torres Hernandez, Lucero Viviana – Padilla Reyes, Louana						
Apellidos y nombres del experto: <i>Don Hartmeyer Zoraida María Delgado</i>						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ERGONOMÍA	PRODUCTIVIDAD	CALEIDAD	Todos los trabajos de la empresa cuentan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de funciones laborales	(1) NUNCA (2) CASI NUNCA (3) A VECES (4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE	/	
		CAPACIDAD	Consideras que los colaboradores tienen el perfil de acuerdo al puesto asignado		/	
		CONTROL	La empresa realiza un chequeo preventivo a los colaboradores de acuerdo a ley		/	
	INNOVACIÓN	CREATIVIDAD	La empresa desarrolla talleres innovadores referidos a ejercicios de salud ocupacional		/	
		DISEÑO	Las unidades departamentales están diseñadas con las tendencias ergonómicas para desarrollar las actividades laborales		/	
TECNOLOGÍA	La organización se preocupa en actualizar los software informáticos para el trabajo eficiente de los colaboradores	/				
RENDIMIENTO LABORAL	MOTIVACIÓN	LOGRO	Las metas trazadas por mi jefe las desarrollo en su totalidad porque me siento identificado con la organización	/		
		COMPROMISO	Me siento comprometido con mi trabajo porque considero que estoy en el área que más domino	/		
		SEGURIDAD	Pertenecer a la organización, me siento realizado como profesional	/		
	SATISFACCIÓN	TRABAJO EN EQUIPO	Me complementa con mi jefe porque las actividades se desarrollan como estuvieran programadas	/		
		SALARIO	Me siento una persona afortunada porque además que me gusta lo que me hago tengo un sueldo satisfactorio	/		
		DESARROLLO	La organización permite la línea de carrera entre los colaboradores	/		
Firma del experto 			Fecha <i>11/27/2018</i>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Ergonomía y rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones (SCI), Jesús María, 2018							
Apellidos y nombres del investigador: Torres Hernandez, Lucero Viviana – Padilla Reyes, Louana							
Apellidos y nombres del experto: <i>Rosma Zarate Barrios</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ERGONOMÍA	PRODUCTIVIDAD	CALIDAD	Todos los ambientes de la empresa cuentan con las condiciones necesarias para el desarrollo de funciones laborales	(1) NUNCA (2) CASI NUNCA (3) A VECES (4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		CAPACIDAD	Consideras que los colaboradores tienen el perfil de acuerdo al puesto asignado		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONTROL	La empresa realiza un chequeo preventivo a los colaboradores de acuerdo a ley		<input checked="" type="checkbox"/>		
	INNOVACIÓN	CREATIVIDAD	La empresa desarrolla talleres innovadores referidos a ejercicios de salud ocupacional		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DISEÑO	Las unidades departamentales están diseñadas con las tendencias ergonómicas para desarrollar las actividades laborales		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TECNOLOGÍA	La organización se preocupa en actualizar los software informáticos para el trabajo eficiente de los colaboradores		<input checked="" type="checkbox"/>		
RENDIMIENTO LABORAL	MOTIVACIÓN	LOGRO	Las metas trazadas por mi jefe las desarrollo en su totalidad porque me siento identificado con la organización	<input checked="" type="checkbox"/>			
		COMPROMISO	Me siento comprometido con mi trabajo porque considero que estoy en el área que más domino	<input checked="" type="checkbox"/>			
		SEGURIDAD	Pertenecer a la organización, me siento realizado como profesional	<input checked="" type="checkbox"/>			
	SATISFACCIÓN	TRABAJO EN EQUIPO	Me complementa con mi jefe porque las actividades se desarrollan como estuviera programadas	<input checked="" type="checkbox"/>			
		SALARIO	Me siento una persona afortunada porque además que me gusta lo que me hago tengo un sueldo satisfactorio	<input checked="" type="checkbox"/>			
		DESARROLLO	La organización permite la línea de carrera entre sus colaboradores	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto		<i>Rosma Zarate Barrios</i> Mgtr. (ing) Torres Viviana Zarate C.I.A.D. 13090		Fecha: <i>26/11/18</i>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Ergonomía y rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones (SCI), Jesús María, 2018							
Apellidos y nombres del investigador: Torres Hernández, Luero Viviana – Padilla Reyes, Louana							
Apellidos y nombres del experto: <i>Luis María Rodríguez For</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ERGONOMÍA	PRODUCTIVIDAD	CALEIDAD	Toda la actividad de la empresa cuenta con las condiciones necesarias para el desarrollo de funciones laborales.	01 - NUNCA 02 - CASI 03 - NUNCA 04 - A VECE 05 - CASI 06 - SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		CAPACIDAD	Considero que los colaboradores tienen el perfil de acuerdo al puesto asignado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONTROL	La empresa realiza un chequeo preventivo a los colaboradores de acuerdo a ley.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	INNOVACIÓN	CREATIVIDAD	La empresa desarrolla nuevas innovaciones, mejoras e acciones de calidad ocupacional.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DISÑO	Las unidades departamentales están diseñadas con las tecnologías ergonomías para desarrollar las actividades laborales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TECNOLOGÍA	La organización se preocupa en actualizar los software tecnológicos para el trabajo eficiente de los colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
RENDIMIENTO LABORAL	MOTIVACIÓN	LDORO	Las metas establecidas por mi jefe las desarrollo con la totalidad porque me siento identificado con la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		COMPROMISO	Me siento comprometido con mi trabajo porque considero que estoy en el área que más disfruto.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		SEGURIDAD	Permanezco a la organización, me siento realizado como profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	SATISFACCIÓN	TRABAJO EN EQUIPO	Me comprometo con mi jefe porque las actividades se desarrollan como se tienen programadas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		SALARIO	Me siento una persona afortunada porque sé que por lo que me hago tengo un sueldo satisfactorio.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		DESARROLLO	La organización permite la libre de crecer entre sus colaboradores.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto: <i>Luis María Rodríguez For</i>			Fecha: <i>J. L. 12/07/2018</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo C

Matriz de Consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo se relaciona la ergonomía y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cómo se relaciona la productividad y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la innovación y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación de la ergonomía y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación de la productividad y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.</p> <p>Determinar la relación de la innovación y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La ergonomía tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>La productividad tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.</p> <p>La innovación tiene relación con el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.</p>	Variable X: Ergonomía	- Productividad - Innovación	1. Calidad 2. Capacidad 3. Control 4. Creatividad 5. Diseño 6. Tecnología	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativa-causal</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No Experimental de corte Transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población:</p> <p>200 colaboradores del área de banca telefónica scotiabank</p> <p>Muestra:</p> <p>78 colaboradores del área de banca telefónica Scotiabank</p>
			Variable Y: Rendimiento laboral	- Motivación. - Satisfacción.	7. Logro 8. Compromiso 9. Seguridad 10. Trabajo en equipo 11. Salario 12. Desarrollo	

Anexo D

feedback studio | Louana Padilla | Ergonomía y rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019. ?

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Ergonomía y rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:
PADILLA REYES, BEATRICE LOUANA (0000-0001-7977-7696)
TORRES HERNANDEZ, LUCERO VIVIANA (0000-0003-4239-687X)

ASESOR:
DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO (0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

Año 201

Resumen de coincidencias ✕

22 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	9 %	>
	Trabajo del estudiante		
2	repositorio.ucv.edu.pe	8 %	>
	Fuente de Internet		
3	Entregado a Universida...	<1 %	>
	Trabajo del estudiante		
4	Entregado a Universiti ...	<1 %	>
	Trabajo del estudiante		
5	Entregado a Universitat...	<1 %	>
	Trabajo del estudiante		

Página: 1 de 28 | Número de palabras: 4377 | Text-only Report | High Resolution | Activado 🔍

Anexo E



SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Autorizamos a la Señorita TORRES HERNANDEZ LUCERO VIVIANA, identificada con el DNI 76250748 y a la Señorita PADILLA REYES BEATRICE LOUANA, identificada con el DNI 74638609; a realizar la encuesta a nuestros colaboradores del área de banca telefónica que ascienden a 200 personas.

Se expide el presente a los interesados para los fines que estime conveniente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'W. Santos', written over a horizontal line.

WILLIAMS SANTOS CARDENAS OCHOA
RECURSOS HUMANOS

ANEXO F

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 24-06-2019 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor del trabajo de investigación titulada "Ergonomía y rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019", de las estudiantes Beatrice Louana Padilla Reyes y Lucero Viviana Torres Hernandez constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 24 de junio año 2019.



.....

Firma

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO G



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... PADILLA REYES BEATRICE LOUANA
D.N.I. : 79632609
Domicilio : Calle La Alhambra, 237 - Urb. Santa Rosa de Guaya
Teléfono : Fijo : Móvil : 97992517
E-mail : loana.crai@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Grado Título

..... BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... PADILLA REYES BEATRICE LOUANA
..... TORRES HERNÁNDEZ LUCERO VIVIANA

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

..... ERGONOMÍA Y RENDIMIENTO LABORAL EN SERVICIO
..... GOBIERNO E INVERSIONES JESSY MARÍA 2019

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi
trabajo de investigación o tesis.

Firma : 

Fecha : 16-09-19



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

TORRES, HERNANDEZ, WILSON, VIVIANA

D.N.I. : 76250298

Domicilio : Av. La Merced 1089 - Condominio Villa Tolosa

Teléfono : Fijo : Móvil : 961814992

E-mail : wilsontorres@univallejo.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Trabajo de Investigación de Pregrado

[] Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

[x] Grado [] Título

ESPECIALIZADO EN ADMINISTRACIÓN

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PANILLA, EVES, SANCHEZ, LOUANA

TORRES, HERNANDEZ, WILSON, VIVIANA

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

ERGONOMÍA Y RENDIMIENTO LABORAL EN SERVICIOS

COMERCIALES E INVERSIONES, JENIS MARÍA, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

16-09-19

ANEXO H



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PADILLA REYES, BEATRICE LOVANA

INFORME TÍTULADO:

ERGONOMÍA Y RENDIMIENTO LABORAL EN SERVICIOS,

COBRANZAS E INVERSIONES, JESUS MARIA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 25/06/19

NOTA O MENCIÓN: 17



[Handwritten Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TOPRES, HERNANDEZ LUCERO VIVIANA

INFORME TÍTULADO:

ERGONOMÍA Y RENDIMIENTO LABORAL EN SERVICIOS,

COBRANZAS E INVERSIONES, JESUS MARIA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 25 / 06 / 19

NOTA O MENCIÓN: 17


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN