



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Ergonomía y Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración
de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Bach. Delgado Vilca, Guisela Jessika (ORCID:0000-0003-3528-3699)

Bach. Puma Flores, Katerin Rocio (ORCID:0000-0003-1411-8862)

ASESOR:

Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano (ORCID:0000-0002-2943-5660)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones.

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos nuestro trabajo de Investigación en primer lugar a Dios quien nos llena de fuerza y voluntad para seguir en este proceso de realización profesional.

A nuestras madres quienes son nuestra fuente de inspiración por brindarnos su amor y apoyarnos incondicionalmente siempre, a nuestros familiares por siempre estar pendientes de nosotras y motivándonos cada día a seguir adelante.

Las Autoras

Agradecimiento

Agradecemos a la Universidad César Vallejo, al Mg. Edgar Laureano Lino Gamarra, que con su sapiencia y experiencia logro transmitir sus conocimientos y valores en favor de nuestro crecimiento profesional, los que pondremos en práctica en beneficio de nuestra sociedad.

Las Autoras

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	13
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, Muestra y Muestreo	15
3.5 Procedimiento	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.1. Fiabilidad del instrumento aplicado	18
4.2. Resultados de los objetivos	19
4.3. Análisis inferencial	23
4.3.1. Análisis inferencial para el objetivo general	24
4.3.2. Análisis inferencial para los objetivos específicos	25
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36

Índice de Tablas

	Pág.
TABLA 1: Estadísticos de Fiabilidad	18
TABLA 2: Nivel de la variable Ergonomía	19
TABLA 3: Dimensiones de la variable Ergonomía	20
TABLA 4: Nivel de la variable Desempeño Laboral	21
TABLA 5: Dimensiones de la variable Desempeño Laboral	22
TABLA 6: Prueba de normalidad	23
TABLA 7: Relación entre Ergonomía Y Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.	24
TABLA 8: Tabla cruzada entre Ergonomía Y Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.	25
TABLA 9: Relación entre condiciones ambientales y Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.	25
TABLA 10: Relación entre Control de la Carga Física del trabajo Y Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.	26
TABLA 11: Relación entre Control de la Carga Mental Y Desempeño Laboral en la Gerencia De Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.	27
TABLA 12: Relación entre Diseño del Puesto y Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la Eps SEDACUSCO S.A.	28

Índice de Figuras

	Pág.
FIGURA 1. Distribución porcentual de la variable ergonomía de los trabajadores de la gerencia de administración de la EPS SEDACUSCO S.A.	19
FIGURA 2. Distribución porcentual de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de administración de la EPS SEDACUSCO S.A.	21

Resumen

El propósito de este estudio es describir el grado en que la Ergonomía se relaciona con el Desempeño Laboral del departamento Administrativo de EPS SEDACUSCO S.A. Para su desarrollo se utilizó el autor (Madrid & Cañas, 2015) para la variable Ergonomía y a (Robbins & Coutler, 2013), para Desempeño Laboral. Metodología básica, no experimental. La población y muestra son 35 trabajadores, utilizando técnica de encuesta y cuestionarios como herramienta para la recolección de datos. Resultados: utilizando el Coeficiente Rho de Spearman: para las pruebas de hipótesis generales, el coeficiente de correlación fue 0,694 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; confirmar la aceptación de la hipótesis alterna. Para la primera hipótesis específica, el coeficiente de correlación fue de 0,586 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; confirmando la aceptación de la hipótesis alterna. Para la segunda hipótesis específica, el coeficiente de correlación es 0,741 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; confirme la aceptación de la hipótesis alterna. Para la tercera hipótesis específica, el coeficiente de correlación es 0,511, Sig. (Bilateral)= 0,002; confirmar la aceptación de la hipótesis alterna. Para la cuarta hipótesis específica, el coeficiente de correlación es 0,401 y un Sig. (Bilateral)= 0,024; confirmar la aceptación de la hipótesis alterna. La conclusión es que existe una relación entre las variables.

Palabras clave: *Ergonomía, desempeño laboral, organización.*

Abstract

The purpose of this study is to describe the degree to which Ergonomics is related to Labor Performance of the Administrative department of EPS SEDACUSCO SA. For its development, the author (Madrid & Cañas, 2015) was used for the variable Ergonomics and (Robbins & Coutler, 2013), for Labor Performance. Basic methodology, not experimental. The population and sample are 35 workers, using survey technique and questionnaires as a tool for data collection. Results: using Spearman's Rho Coefficient: for general hypothesis tests, the correlation coefficient was 0.694 and a Sig. (Bilateral) = 0.000; confirm acceptance of the alternative hypothesis. For the first specific hypothesis, the correlation coefficient was 0.586 and a Sig. (Bilateral) = 0.000; confirming the acceptance of the alternative hypothesis. For the second specific hypothesis, the correlation coefficient is 0.741 and a Sig. (Bilateral) = 0.000; confirm acceptance of the alternative hypothesis. For the third specific hypothesis, the correlation coefficient is 0.511, Sig. (Bilateral) = 0.002; confirm acceptance of the alternative hypothesis. For the fourth specific hypothesis, the correlation coefficient is 0.401 and a Sig. (Bilateral) = 0.024; confirm acceptance of the alternative hypothesis. The bottom line is that there is a relationship between the variables.

Keywords: *Ergonomics, work performance, organization.*

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo la ergonomía nos indica que es un tema muy importante dentro de cada empresa sin embargo no todas las empresas prestan la misma importancia o no le dan el mismo valor a este tema que tiene que ver directamente con los trabajadores. Algunos autores mencionan que "La ergonomía es la teoría y la comprensión básica del comportamiento y el desempeño humanos en muchos sistemas socio-técnicos, donde interactúan de manera dinámica dentro de un proceso, y lo replican al diseño del contexto real, en cuanto a los sistemas socio técnicos se refieren a cualquier persona o cosa" (Madrid & Cañas, 2015). La ergonomía para todos consiste en explicar muchos conocimientos que definen o evalúan en cuanto a las capacidades y habilidades de todos los seres humanos, donde se pueden estudiar las características que pueden afectar el diseño de productos o el desempeño del trabajador. Según (Ares Cuetara, 2016) en las encuestas que realizo a 100 trabajadores del ININ, se supo que un 95% de los trabajadores que fueron encuestados no cuentan con las condiciones ergonómicas que son esenciales en sus puestos donde desempeñan sus funciones en donde los problemas principales que afectan: condiciones poco favorables en las sillas y escritorios de trabajo, pésima ubicación de computadoras y equipos informáticos en general y el continuo trabajo en una misma posición.

Se aprecia que cada año que va avanzando este tema toma mayor importancia a nivel mundial enfocadas en tareas específicas a brindar, ser seguros y con bienestar en el lugar de trabajo. En la realidad peruana las instituciones no tienen conocimiento de cómo aplicar la ergonomía, ya que no presentan una guía concreta de cómo hacerlo, para poder adecuar e implementar un programa de ergonomía. La mayoría de los colaboradores presentan problemas ergonómicos, debido a esto se puede manifestar movilidad restringida, posturas inadecuadas, la iluminación muchas veces es inadecuada o deficiente. Lo cual ocasiona problemas o lesiones en los músculos, sistemas circulatorios y principalmente en la columna. Cuando se aplica la ergonomía llega a existir en beneficio mutuo. Ya que su aplicación en cada ambiente de trabajo infiere en la productividad la cual se refleja en un incremento y al decrecimiento de los costes que son generados

por los errores, incidentes y personal que ya no trabaja; por lo tanto, influye y contribuye a que exista mayor satisfacción laboral.

En el Cusco las empresas no aplican la ergonomía, o muchos gerentes desconocen este tema, el cual es muy importante, esto ocasiona que los trabajadores manifiesten lesiones o dolores en la espalda, que se encuentren cansados y su rendimiento en el trabajo no sea el adecuado. La empresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A. es una organización que brinda los servicios de agua y alcantarillado a toda la población del cusco; en la cual se observa dificultades en cuanto a la ergonomía en los trabajadores de mencionada institución. Se pudo observar que las condiciones ambientales no son las adecuadas, en la mayoría de las oficinas la iluminación y confort visual no es buena, existe mucho ruido lo cual dificulta la atención en el trabajo, la temperatura no es adecuada muchas veces es muy alta o muy baja, es decir hay relación con el desempeño laboral, que desarrolla cada uno de los trabajadores de la Gerencia de Administración. En lo referente a la carga física del trabajo no se encuentra distribuida adecuadamente, no se realiza una evaluación adecuada para obtener óptimos resultados en el trabajador, por consiguiente, esto ocasiona riesgos y consecuencias a corto y largo plazo.

Se presenta una inapropiada carga mental lo cual ocasiona que las tareas designadas no sean terminadas de manera óptima y en un plazo determinado. Por otro lado; en la infraestructura de dicha institución se aprecia que las oficinas no cuentan con un diseño ergonómico, los diseños de los puestos no son los adecuados, no todo el inmobiliario está adaptado ni permite una correcta postura para el desempeño laboral y las computadoras están ubicados inadecuadamente. Finalmente, de continuar estos problemas, los trabajadores presentaran más lesiones ya sea en la columna, cuello, problemas visuales esto tendrá la consecuencia de que falten al trabajo debido a consultas médicas, se manifestara el estrés y que su rendimiento en el trabajo no es adecuado. El propósito de este estudio es hallar la relación entre ergonomía y desempeño laboral.

La formulación del problema general fue diseñada de la siguiente manera ¿Cuál es la relación que existe entre la Ergonomía y el Desempeño Laboral en la

Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020?, y los problemas específicos planteados son: a) ¿Cuál es la relación que existe entre las Condiciones Ambientales y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020? b) ¿Cuál es la relación que existe entre la Carga Física del Trabajo y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020? c) ¿Cuál es la relación que existe entre la Carga Mental y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020? d) ¿Cuál es la relación que existe entre los Diseños de los Puestos y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020?

Una investigación es necesario justificar el estudio y debe llegar a ser conveniente por diferentes motivos. Desde el criterio teórico, la presente investigación busco tener un mejor dominio en cuanto al tema que refiere de ergonomía y desempeño laboral además de servir como antecedente de investigación para futuras investigaciones. La justificación metodológica de la investigación fue descriptiva porque se logró saber sobre la variable ergonomía. La investigación tuvo validez del instrumento y esta servirá como aporte confiable para posteriores investigaciones. En el ámbito social dicha investigación es relevante porque ayuda de manera directa a la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. y de manera positiva a los trabajadores, teniendo relevancia para dar ejemplo a otros entes del estado y privados del Cusco como ciudad, que presenten el mismo problema. En cuanto al ámbito económico la presente investigación permitirá a la EPS SEDACUSCO S.A. disminuir los costos en ausentismos laborales en temas ergonómicos, aumentar y progresar en cuanto la comodidad en los ambientes donde los trabajadores desarrollan sus trabajos para que cada uno de ellos incremente su desempeño laboral y dar por cumplido los objetivos planteados de acuerdo a su proceso.

Los objetivos señalan a lo que se busca y quiere llegar en la investigación, por lo cual se plantea de la siguiente manera el objetivo general; determinar la relación que existe entre la Ergonomía y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020. Así mismo se planteó los

siguientes objetivos específicos: a) determinar la relación existente entre las Condiciones Ambientales y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020. b) determinar la relación existente entre la Carga Física del Trabajo y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020. c) determinar la relación existente entre la Carga Mental y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020. d) determinar la relación existente entre los Diseños de los Puestos y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020.

Según (Hernandez, Carlos, & Carmen, 2014), menciona que la hipótesis nos sirve como guía de estudio o investigación indica que se prueba con argumentos tentativos de lo que estamos investigando. La hipótesis general se describe: Existe una relación significativa entre Ergonomía y Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020. Y las hipótesis específicas son:

a) Existe una relación significativa entre Condiciones Ambientales y Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020. b) Existe una relación significativa entre control de la Carga Física del Trabajo y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020. c) existe una relación significativa entre el Control de la Carga Mental del Trabajo y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020. d) Existe una relación significativa entre el Diseño del Puesto y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El fundamento básico es que el trabajo debe adaptarse al hombre y no esté al trabajo tomando en cuenta que es el valor más importante dentro de la organización es así que según (ALFREDO, 2014) de acuerdo a su tesis El título es "Evaluación ergonómica del trabajo de los usuarios de la pantalla de visualización de datos (pvd) en la oficina administrativa de Guayaquil de Pacificard S.A". Obtuvo una maestría en seguridad, higiene industrial y salud ocupacional de la Universidad de Guayaquil en 2014; tomando en cuenta que su tesis concluye en que la mayoría de prevalencias que existen referente a las molestias osteo – musculares que fueron detectadas en ese momento en hombres como en mujeres, se presentaron en distintas variedades como en el cuello, espalda baja y alta y en hombros. Las principales causas de estas enfermedades pueden estar relacionadas con los siguientes aspectos: La postura que utilizan los trabajadores en el trabajo diario es que los brazos, codos, muñecas y manos son sedentarios. La posición del banco de trabajo, teclado y ratón y la comodidad de la silla. puede basarse La función cumple con sus requisitos. Las posturas que adopta el trabajador sobre el cuello y la espalda durante los movimientos de flexión para leer la información en la pantalla, la altura de la pantalla y la interacción con el teclado, el mouse y el teléfono. A corto plazo, sobre todo durante las largas jornadas laborales, se carece de tiempo de descanso pasivo y / o activo. Además, debido a que el PVD no se utiliza durante mucho tiempo más del 80% de la jornada laboral, no se considera muchas veces.

Según el trabajo de 2015 "Condiciones ergonómicas en el ambiente laboral de los higienistas dentales" de la Universidad de Carabobo (Angela, 2015), es elegible para una maestría en administración laboral y relaciones laborales. Por tanto, muestra que sus condiciones de trabajo se atribuyen a características afines relacionadas El desempeño laboral de los higienistas de las escuelas de odontología se ajusta a las condiciones ergonómicas, principalmente porque el ruido interfiere directamente con la atención de los higienistas dentales. Facultad de Odontología, por lo tanto, no existe un extractor de aire en el área clínica para realizar sus funciones, al mismo tiempo que se considera que el sistema de ventilación en las instalaciones de la clínica No se permite la circulación de aire

en el área de trabajo, por lo que se recomienda mejorar las condiciones ergonómicas de desempeño laboral para prestar más atención al diseño ergonómico del lugar de trabajo higienista de la Facultad de Odontología. Otro punto de inflexión es la relación entre el mobiliario de trabajo, es decir, la silla de cada trabajador está asignada para realizar el trabajo diario. El respaldo no tiene suficiente respaldo y la altura no es regulable. No se puede proporcionar el banco de trabajo a los higienistas dentales de la escuela de odontología. Soporte para el pecho mientras no puedan realizar el soporte requerido en el codo. Finalmente, no cuentan con un área limpia dedicada a la higiene y mantenimiento del área de trabajo, por lo que esto es fundamental, no se limpian estrictamente todas las áreas necesarias donde trabajan los higienistas dentales, como las áreas que desinfectan. No es independiente de otras áreas clínicas de la facultad de odontología. Por tanto, es comprensible que las condiciones laborales del personal odontológico deban ser vigiladas de cerca, especialmente en cuanto a higiene y protección de la salud de cada trabajador, por lo que estos factores son fundamentales en el sentido de hacerlos sentir más cómodos y seguros. Y cumplir eficazmente la normativa en las condiciones más idóneas, lo que también ayudará a la empresa a alcanzar sus objetivos.

Según (Aquino, 2018), En su ponencia titulada "Riesgos ergonómicos y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Alberto Sabogal en 2018"; en la evaluación del impacto del desempeño laboral del personal administrativo que labora en los hospitales antes mencionados Cuando la ergonomía arriesga, señaló y refirió a nosotros. El tipo de investigación utilizada es cuantitativo-descriptivo, transversal. En cuanto a los métodos utilizados y los procedimientos de recolección de datos, se realizaron encuestas a cada trabajador en función de la muestra. Además, elaboró una tabla resumen bibliográfica y contribuyó al marco teórico de los trabajadores para el proyecto, estableciendo así una base teórica para las dimensiones consideradas. Se tiene que el 31,9% de colaboradores se clasifican como de nivel bajo o relativo Es desfavorable en términos de psicología social, y el 52,1% de los trabajadores tiene un nivel normal de carga postural. La conclusión es que un total de 178 trabajadores encuestados manifestaron que la silla no contaba con un punto de

apoyo. También se observó que, si bien todos los trabajadores se sentaron 8 horas diarias, los 163 trabajadores encuestados no contaban con reposapiés, posición ergonómica y escritorio. En lo anterior, 104 trabajadores afirmaron que el reflejo de la pantalla de la computadora es molesto.

Según (Murruaga & Francisco, 2017), en su trabajo "La ergonomía laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Pachacamac periodo

2016" de la Universidad Cesar Vallejo en el año 2017, para una maestría en administración pública; el supuesto general es saber en qué medida la ergonomía es significativa y está directamente relacionada con la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno del Distrito de Pachacamac en 2016. Es por esto que la siguiente Conclusión: La razón por la Si no hay relación significativa entre las variables mencionadas en el nivel es que el sig es 0.409 y el coeficiente de correlación es 0.058. Como segunda conclusión sobre la hipótesis, la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio de Pachacamac en el entorno físico se correlaciona significativamente con 2016. Se establece la relación entre el entorno físico y la satisfacción laboral sig = 2,079 correlación El coeficiente es -.076 Respecto a la tercera conclusión de la Hipótesis 2, la carga psicológica relacionado significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de Pachacamac en 2016. Por tanto, se puede concluir que no existe relación significativa entre carga psicológica y satisfacción laboral, sig = 0.322, y el coeficiente de correlación es - 0.069.

Según (Nuñez, 2014), de acuerdo a su tesis titulada "Propuesta de mejora del plan de ergonomía para mejorar el desempeño del INCO de Arequipa 2014 en el campo de la formación docente" para obtener un título en gestión administrativa. Llegaron a las siguientes conclusiones: En la organización, Se realizó una evaluación situacional del área de trabajo, los puntos a monitorear fueron el entorno mental, físico y postural de los trabajadores, y se descubrieron problemas que debilitarían su trabajo diario y sus condiciones laborales. Sus herramientas son las mejores para determinar los factores más peligrosos, que van del 1 al 10, y de limitar 6 factores que pueden desencadenar el riesgo de fatiga, accidentes y

enfermedades profesionales. Por lo tanto, también se han determinado factores de riesgo ergonómicos relacionados, como la salud ocupacional durante las operaciones de limpieza. Por ejemplo, según DS-055-2010, el nivel de ruido excede los 85 decibelios en una jornada laboral de 8 horas. de ellos superan los 90 decibelios, pero la zona de giro y el habilitador están en el límite de decibelios cuando alcanzan 84,7 y 82 respectivamente, por lo que hay una excepción. En cuanto a la iluminación, DS-055-EM se encuentra por debajo del estándar permisible de salud y seguridad ocupacional, el parámetro se encuentra entre 400 y 515 lux, pero existen excepciones para la zona de 1.200 armadores, Las cargas estáticas y dinámicas son los principales problemas señalados por los trabajadores. Por ello, se plantean algunas sugerencias, como charlas y capacitaciones sobre cómo manejar cargas en buenas prácticas; además, de esta manera se implementa el uso correcto de cinturones ergonómicos, Evite lesiones y eventualmente actualice a todos los nuevos equipos ergonómicos y más livianos.

Por lo que, de acuerdo a la investigación realizada en esta tesis, vemos como no se cumple correctamente los niveles permitidos ya dispuestos por decretos supremos de acuerdo al estado peruano que amparan con medidas que regulan el bienestar y la seguridad que se deben otorgar por derecho a un trabajador.

En esta investigación se definió toda la realidad problemática a través de teorías que relacionan sus variables de estudio, como son la ergonomía y el desempeño laboral y con esa finalidad el problema de investigación se desarrolle y mantenga relación lógica.

Según (Madrid & Cañas, 2015), ergonomía fue empleado históricamente en el uso europeo, y para el uso americano se utiliza el término "factores humanos", estos dos términos se consideran como sinónimos. Su origen proviene De las palabras griegas "ergon-trabajo" y "normas-ley", se puede entender que la ergonomía es la ciencia o investigación que controla las leyes y normas de trabajo. Actualmente, la ergonomía se aplica no solo al trabajo, sino también a todas las actividades humanas que utilizan artefactos. La ergonomía actual tiene un

enfoque más amplio para considerar los factores físicos, cognitivos y ambientales de las actividades humanas.

La ergonomía se entiende como la comprensión teórica y es fundamental en el rendimiento humano, el comportamiento en niveles socio técnicos Interactivos y aplicar este conocimiento al diseño de intercambio de acciones realizadas en nuestra realidad. Los sistemas socio técnicos se refieren a una persona o cosa (Madrid & Cañas, 2015).

Según (I.E.A., 2020) International Ergonomics Association que presentó un informe especial referido específicamente al futuro de la ergonomía como una profesión o ciencia. Este informe describe tres características principales de la disciplina (Madrid & Cañas, 2015) como es, la adopción del enfoque de sistemas, donde La ergonomía no solo debe enfocarse en las personas dentro del sistema, sino que debe enfocarse en todo el sistema, esto se refiere a un grupo de actividades o entidades relacionadas que tienen un objetivo común y la relación entre las distintas partes es compleja. (Madrid & Cañas, 2015), según (Madrid & Cañas, 2015), la segunda característica es que se guía por el diseño. La ergonomía ayuda a mejorar el rendimiento y la felicidad del sistema a través del diseño del sistema de trabajo. Por lo tanto, todos los análisis e intervenciones deben traducirse en recomendaciones y medidas para este diseño. Finalmente, la ergonomía se basa principalmente en el rendimiento y el bienestar, en este caso rendimiento se refiere a la eficiencia, productividad, fiabilidad, seguridad, etc. La felicidad será la salud y seguridad de los trabajadores, la satisfacción laboral, el desarrollo profesional, etc. Es importante comprender que el rendimiento y la felicidad están interrelacionados. (Madrid & Cañas, 2015).

Debido a los cambios globales en los sistemas de trabajo, los países están prestando cada vez más atención a la economía de servicios, y los países en desarrollo son cada vez más importantes en la fabricación de productos. En ambos casos, se puede observar que la tendencia de la automatización continúa, y la relación entre las personas y la tecnología está en constante cambio (Madrid & Cañas, 2015), la cual es generada por la mano de obra y los consumidores potenciales de productos y servicios desarrollados. Diversidad. Esta responde a

través de métodos de diseño transculturales (Madrid & Cañas, 2015). Por lo tanto, el envejecimiento de la población es uno de los mayores desafíos que enfrenta la población mundial, porque los sistemas, productos y servicios no están diseñados para sus características específicas. La ergonomía puede ayudar a desarrollar sistemas que se adapten a cambios cognitivos, físicos y de otro tipo en el proceso de envejecimiento. (Madrid & Cañas, 2015), pero el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tiene un impacto significativo en los sistemas de trabajo, incluido el teletrabajo, las nuevas organizaciones virtuales actuales, las reuniones a distancia y el trabajo en equipo virtual. La ergonomía puede contribuir al diseño de sistemas de comunicación virtual, sistemas de trabajo virtual o interfaces de interacción humano-ordenador más naturales (Madrid & Cañas, 2015), porque la creciente competitividad e innovación de la empresa requiere nuevas estrategias organizativas para desarrollar nuevos Productos y servicios y nuevas formas. de producción.

Obviamente, la ergonomía opta por mejorar la creatividad del personal desarrollando productos y servicios innovadores con características únicas de usabilidad y experiencia de usuario para brindar métodos de producción más efectivos y eficientes (Madrid & Cañas, 2015), y finalmente lograr la sostenibilidad de la responsabilidad social corporativa (RSE) se ha convertido en el estándar básico de calidad organizacional. En última instancia, la ergonomía puede combinar las ganancias con la sostenibilidad de los recursos y la responsabilidad social corporativa, ayudando así a optimizar la productividad y el bienestar de los trabajadores. En resumen, parece estar esperando el desafío ergonómico del siglo XXI, los cambios y mejores oportunidades profesionales (Madrid & Cañas, 2015).

Propone cuatro dimensiones como:

Primera dimensión *Condiciones Ambientales*

Segunda dimensión *Control de la Carga Física del Trabajo*

Tercera dimensión *Control de la Carga Mental del trabajo*

Cuarta dimensión *Diseño del puesto*

Según (Robbins & Coutler, 2013) es un proceso que muestra el éxito que ha alcanzado una organización (Individual o proceso) para lograr sus actividades y metas laborales. Generalmente, a nivel organizacional, la medición del desempeño laboral puede evaluar el logro de metas estratégicas a nivel individual.

Según (Dolan, Valle, Jackson, & Schuler, 2007), "La evaluación del desempeño es un procedimiento sistemático estructurado para medir, evaluar e influir en los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo para verificar el nivel de productividad de los trabajadores, lo que puede ayudarnos a mejorar su futuro que desempeñaron" (pág. 229).

Según (Chiavenato, 2009) "El desempeño de cada uno de los trabajadores, es el comportamiento o los medios como son sus habilidades con los que pretende ponerle en práctica para cumplir sus objetivos" (pág. 244).

De acuerdo a García y Ruiz citado en (Ramirez, 2014) nos menciona que "el desempeño laboral son comportamientos y acciones de cada trabajador que son observados desde una perspectiva exterior y Las metas relacionadas con las metas organizacionales se pueden medir de acuerdo con la capacidad de cada persona en comparación con otros trabajadores y su contribución a la empresa". Por eso entendemos el desempeño laboral como la demostración de comportamientos, comportamientos y habilidades de los trabajadores que pueden lograr sus metas establecidas. resultado.

Para (Chiavenato, 2011) "cuando se plantea, coordina y desarrolla de manera eficiente el plan de evaluación del desempeño dará resultados a corto, mediano y largo plazo, y quienes se benefician son los propios trabajadores, gerentes, organizaciones y comunidades. (pág. 207).

Según (Robbins & Judge, 2013) hace algunos años, casi todas de las organizaciones solo evalúan las actividades de los trabajadores en las descripciones de puestos y describen sus funciones en detalle de acuerdo con sus puestos; sin embargo, las organizaciones de hoy tienen cada vez menos estructuras jerárquicas y están cada vez más orientadas al servicio. Deben ser relevantes para cada trabajador Más información sobre la empresa con el fin de

realizar funciones de forma más concreta y eficaz. Ahora, los investigadores reconocen los tres tipos principales de comportamientos atribuidos a cada trabajador, que definen su desempeño laboral: por ejemplo, observación responsable del desempeño de las funciones cumplidas de sus actividades, que contribuyen al proceso de producción de servicios o bienes y realizan tareas administrativas; ciudadanos, porque son añaden conocimientos y experiencias al ámbito psicológico de la organización, ayudar a los compañeros de trabajo y tratarlos de manera respetuosa, sugerir ideas constructivas y decir cosas positivas sobre la organización y también los puntos débiles que afrontan cada uno acciones que no contribuyen de manera positiva a la organización, conductas poco éticas como el robo y daños a la organización de manera directa teniendo malos actos frente a los demás trabajadores y ausentarse con frecuencia del puesto de trabajo dejando de lado las actividades por lo que propone tres dimensiones:

Primera dimensión *Motivación*

Segunda dimensión *Satisfacción laboral*

Tercera dimensión *Productividad*

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación.

La investigación fue básica, tiene por finalidad obtener y recopilar toda la información y esta servía como antecedente para posteriores investigaciones.

Nivel de Investigación

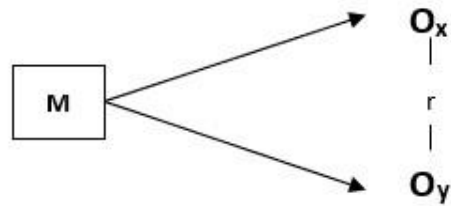
Es correlacional y según (Hernandez, Carlos, & Carmen, 2014) “la investigación de nivel correlacional Su propósito es comprender la relación o relación mutua entre dos variables consideradas en diferentes investigaciones y se analiza la relación entre ellas. La investigación de correlación mide el grado de correlación entre dos o más variables, mide si están relacionadas y luego cuantifica y analiza la relación”.

El objetivo es demostrar que existe una relación entre ambas variables.

Diseño de Investigación.

Dicha investigación fue de diseño Descriptiva correlacional (no experimental). La investigación no experimental nos dio a entender que se realizó sin manipular las variables que se tuvieron en la investigación. Es decir, no se hizo variaciones de forma intencional a las variables independientes y que este tuvo efectos en las otras variables. Observar comportamientos que se dieron en su contexto natural para luego estudiarlos y analizarlos.

Por lo tanto, en la presente investigación se observó la variable denominada Ergonomía y Desempeño Laboral sin buscar su manipulación de ninguna de las variables.



Donde:

M: representa la muestra

r: establece la relación entre las variables

Ox: Ergonomía

Oy: Desempeño Laboral

3.2 Variables y Operacionalización

La variable fue el elemento o factor con características o propiedades que tuvieron posibilidad de estudio y pudieron ser medibles, según (Hernandez, Carlos, & Carmen, 2014), cabe decir que las variables se estudiaron de manera objetiva para obtener un resultado óptimo en la investigación que se desarrolló.

Las variables a desarrollar en la investigación son:

Variable Independiente: Ergonomía, para (Madrid & Cañas, 2015) la ergonomía es una capacidad de atender teóricamente y fundamentalmente el comportamiento y rendimiento de una persona en sistemas sociotécnicos donde existe interacción y la aplicación para comprender el diseño en el contexto real. Es fundamental para que cada trabajador desempeñe correctamente sus funciones.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral, Según (Robbins & Coutler, 2013), ambos indican que el desempeño Es el proceso de determinar el éxito de la empresa en sus actividades y el logro de sus metas laborales. Generalmente, el desempeño laboral se mide a nivel organizacional brindara a la organización una estadística de evaluación acerca del cumplimiento en referencia a los objetivos individuales y para la organización.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

Población: Es el grupo con aspectos, propiedades y cualidades específicas que se encuentran en un mismo entorno. (Mendoza y Hernández & Sampieri, 2015, pág. 174); La población que participo en la investigación fue de 35 colaboradores de la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. Los cuales pertenecen a las diferentes áreas de la Institución.

Criterios de inclusión: Se consideró en la investigación a los colaboradores que realizan el trabajo dentro del local institucional de la EPS SEDACUSCO S.A que pertenecen a la gerencia de administración.

Criterios de exclusión: No fue considerada en la investigación a los trabajadores que no realizaron trabajos dentro del local institucional de la EPS SEDACUSCO S.A, ya que no se tuvo el apoyo de los trabajadores para la investigación.

Muestra: Según Mendoza y Hernández & Sampieri, (2014) “La muestra es el subconjunto de la población establecida y cada uno de los integrantes representan una unidad de análisis (pág. 175). En dicha investigación La muestra fue censal y estuvo compuesta por el total de la población de estudio de la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

Muestreo: Lo indicado por (Mederos, 2015) El muestreo es el proceso de inferir el verdadero valor de la población en el proceso de ganar experiencia. con una muestra de lo investigado (pág. 15). dicha investigación fue de tipo de muestreo no probabilístico, el resultado del muestreo represento un total de 35 trabajadores de la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, porque facilita para entender la opinión de los colaboradores.

Instrumentos de la recolección de datos

El instrumento empleado fue el cuestionario, estuvo conformado por preguntas que se usaron para la medición de las variables, se empleó el método Likert el cual es un grupo de ítems que representan declaraciones o afirmaciones, que permite conocer las reacciones de las personas implicadas para así obtener

información válida y verídica la cual aportara de manera significativa a la investigación.

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

Ficha técnica del instrumento

Denominación del instrumento: Cuestionario para los trabajadores de la empresa prestadora de servicios SEDA CUSCO

Aplicación: Personal e Individual

Ambiente de aplicación: El cuestionario se aplicó a 35 colaboradores de la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. Materiales o útiles:

Cuestionario debidamente impreso Descripción de aplicación:

Para el investigador, se tuvo la obligación de conocer a la agrupación de personas (trabajadores), a quienes fue dirigido el cuestionario, de manera que se aseguró el establecimiento de elementos necesarios, como los útiles de escritorio sean estos lapiceros o lápices.

Validez

Un instrumento de medición puede ser válido cuando se realiza la validez del grado de las variables que se procura medir (Mendoza y Hernández & Sampieri, 2015, pág.85).

La investigación fue validada por el docente de metodología de la investigación con quien se consultó la validez del instrumento, de manera que así se obtuvo el monto de los resultados, mediante la siguiente fórmula:

$$P = \frac{\Sigma}{\text{Criterios} \times \text{validadores}}$$

Confiabilidad

La confiabilidad es el rango donde su proceso de aplicación reiterada al mismo objeto o elemento da iguales resultados los mismos que permiten conocer el grado de confiabilidad. (Mendoza y Hernández & Sampieri, 2014, pág. 200).

Si el resultado fue repetitivo o constante, al realizar la aplicación en las muestras indicaron o significaron que fue confiable. El estadístico del Alfa de Cronbach tiene valores que son un rango de 0 hasta 1, en donde el valor 0 significa confiabilidad nula mientras que el valor 1 es lo opuesto por representar la confiabilidad total, la ejecución de este estadístico fue realizado con la ayuda del programa SPSS. Se obtuvo el resultado de confiabilidad cuando se calculó el valor de Alfa de Cronbach del cuestionario desarrollado mediante la muestra de 35 colaboradores de la empresa estudiada que al ser encuestados se conoció el nivel de confiabilidad del trabajo de investigación, se utilizó el estadístico SPSS, cuyo resultado del Alfa de Cronbach fue confiable cuando esta fue mayor a 0.7 – 1.00 y nada confiable si es menor.

3.5 Procedimiento

Para la investigación fue aplicada el instrumento, desarrollando 40 preguntas de las cuales 24 preguntas fueron enfocadas a la variable ergonomía y 16 preguntas enfocadas a la variable de desempeño laboral. Para la aplicación del instrumento fue solicitada la autorización de la Gerencia General de la EPS SEDACUSCO S.A.

3.6 Método de análisis de datos

Fueron analizados los datos obtenidos en dicha investigación, se utilizaron los programas de Word, Excel y el programa SPSS que sirvió para procesar los cuadros de tabulación y formulación para la obtención de resultados.

3.7 Aspectos éticos

La autenticidad y legitimidad del trabajo de investigación fue validada por el programa turnitin que exige la Universidad Cesar Vallejo esto con el fin de salvaguardar la integridad académica y evitar el plagio, también se hizo mención

de las referencias que se tomaron y permitieron el desarrollo de la investigación conforme a las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para evaluar la confiabilidad de la escala Likert se utiliza el coeficiente Alpha de Cronbach, que estima la correlación de ítems y es aceptable cuando su valor es mayor a 0.70. (Cronbach, 1951).

Tabla 1: Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ergonomía	0,83	24
Desempeño laboral	0,80	16

Fuente: Elaboración propia.

Para el presente estudio el Alpha de Cronbach dio 0,83 para el instrumento de ergonomía y 0,80 para desempeño laboral, por lo que se afirma que los cuestionarios son fiables y proporcionarán información confiable.

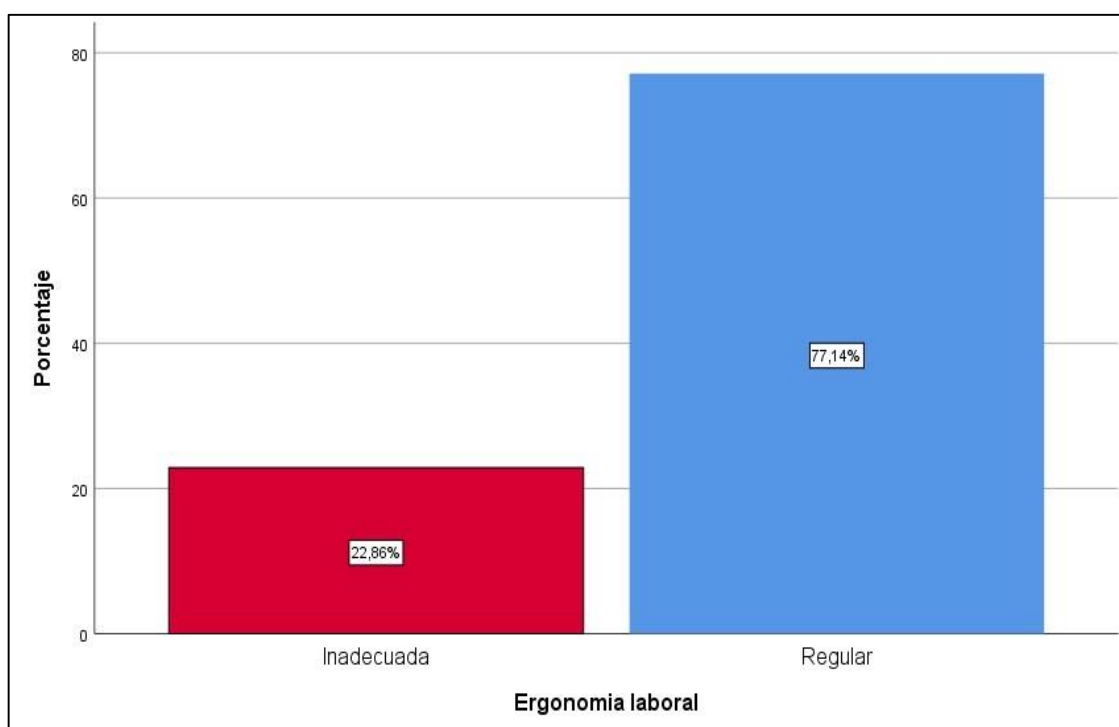
4.2. Resultados de los objetivos

Tabla 2: Nivel de la variable Ergonomía

Ergonomía	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuada	0	0,0
Inadecuada	8	22,9
Regular	27	77,1
Adecuada	0	0,0
Muy adecuada	0	0,0
Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Distribución porcentual de la variable Ergonomía de los trabajadores de la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.



Análisis e interpretación:

Se muestra el nivel de ergonomía en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A., donde un 77,1% indicaron un nivel regular, seguido de un 22,9% que afirmaron que la ergonomía es inadecuada.

Tabla 3:**Dimensiones de la variable Ergonomía**

Dimensiones de Ergonomía		Frecuencia	Porcentaje
Condiciones Ambientales	Muy inadecuada	0	0,0
	Inadecuada	0	0,0
	Regular	16	45,7
	Adecuada	17	48,6
	Muy adecuada	2	5,7
	Total	35	100,0
Control de la Carga física del trabajo	Muy inadecuado	0	0,0
	Inadecuado	4	11,4
	Regular	26	74,3
	Adecuado	5	14,3
	Muy adecuado	0	0,0
	Total	35	100,0
Control de la Carga mental	Muy inadecuado	0	0,0
	Inadecuado	13	37,1
	Regular	21	60,0
	Adecuado	1	2,9
	Muy adecuado	0	0,0
	Total	35	100,0
Diseño del puesto	Muy inadecuado	2	5,7
	Inadecuado	33	94,3
	Regular	0	0,0
	Adecuado	0	0,0
	Muy adecuado	0	0,0
	Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la dimensión condiciones ambientales, se pudo apreciar que el 48,6% de los trabajadores de la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A., consideran que es adecuada, respecto al control de la carga física del trabajo, el 74,3% indican que es regular, es decir el control es medio, en cuanto al control de la carga mental, un 60% indicaron que es regular, es decir el control es medio, mientras que en el diseño del puesto un 94.3% indicaron que es inadecuado.

Un adecuado control de la carga física y mental del trabajo, favorece la satisfacción ergonómica y se refleja en una carga física y mental menor.

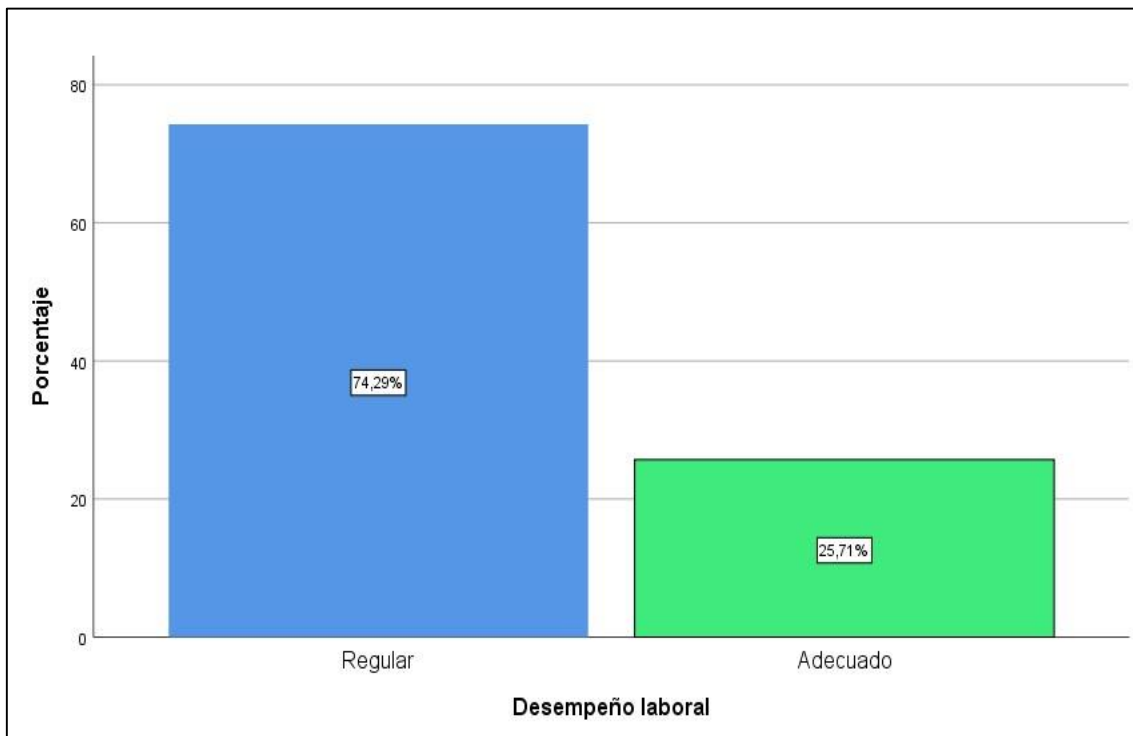
Tabla 4:

Nivel de la variable Desempeño laboral

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	0	0,0
Inadecuado	0	0,0
Regular	26	74,3
Adecuado	9	25,7
Muy adecuado	0	0,0
Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Distribución porcentual de la variable Desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.



Análisis e interpretación:

Se muestra el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A., donde un 74,3% tienen un nivel regular, seguido de un 25,7% que muestran un nivel adecuado.

Tabla 5:

Dimensiones de la variable Desempeño laboral

Dimensiones de Desempeño laboral		Frecuencia	Porcentaje
Motivación	Muy inadecuado	0	0,0
	Inadecuado	0	0,0
	Regular	13	37,1
	Adecuado	18	51,4
	Muy adecuado	4	11,4
	Total	35	100,0
Satisfacción Laboral	Muy inadecuado	0	0,0
	Inadecuado	0	0,0
	Regular	14	40,0
	Adecuado	19	54,3
	Muy adecuado	2	5,7
	Total	35	100,0
Productividad	Muy inadecuado	0	0,0
	Inadecuado	1	2,9
	Regular	23	65,7
	Adecuado	11	31,4
	Muy adecuado	0	0,0
	Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

En la dimensión motivación, se aprecia que el 51,4% de los encuestados presentan un nivel regular, respecto a la satisfacción laboral, el 54,3% lo realiza en un nivel adecuado, en la dimensión productividad, un 65,7% muestran un nivel regular.

4.3. Análisis inferencial

Tabla 6: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones ambientales	,242	35	,000	,853	35	,000
Carga física del trabajo	,135	35	,105	,940	35	,058
Carga mental	,142	35	,070	,967	35	,360
Ergonomía	,170	35	,012	,900	35	,004
Desempeño laboral	,250	35	,000	,866	35	,001

Fuente: Elaboración propia.

Donde

Hipótesis de Normalidad

Ha: La distribución de datos muestral no es normal

Ho: La distribución de datos muestral es normal

Regla de decisión

Si Sig. $p \leq 0.05 \Rightarrow$ Rechazo Ho

Si Sig. $p > 0.05 \Rightarrow$ Acepto Ho

Regla de correspondencia:

Si $N \leq 50$ entonces es Shapiro - Wilk

Si $N > 50$ entonces es Kolmogorow – Smirmov

Análisis e interpretación:

La prueba de normalidad de Shapiro - Wilk, al 95% de confiabilidad, muestra que: dado el valor sig.= 0,000 < 0,05, los datos no siguen una distribución normal, por lo que se utilizó la prueba no paramétrica Correlación Rho de Spearman.

4.3.1. Análisis inferencial para el objetivo general

Tabla 7: Relación entre ergonomía y desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Ergonomía	Coefficiente correlación	de ,694
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Fuente: Elaboración propia.

Donde:

Hipótesis de estudio:

Ha: Existe una relación significativa entre ergonomía y desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

Ho: No existe una relación significativa entre ergonomía y desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

Nivel de significancia: El nivel de significancia es de 0,05, con un nivel de confianza del 95%

Prueba estadística: La prueba de hipótesis se realizó por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Regla de decisión: $p \text{ valor} = \text{Sig. (bilateral)}$

No se acepta H_0 si el $p \text{ valor}$ o Sig. (bilateral) . $p \leq 0.05$

Acepto H_0 si el $p \text{ valor}$ o Sig. (bilateral) . $p > 0.05$

Análisis e interpretación:

Los resultados muestran que, si existe una relación significativa entre ergonomía y desempeño laboral, la importancia es $\text{Sig. (Bilateral)} = 0,000$, por lo tanto, menos de 0,05. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,694$) indica que la correlación es directa (tiene signo positivo) y la correlación es buena. Con base en lo anterior, no se ha rechazado la hipótesis alternativa, por lo que se cree que la ergonomía está relacionada con el desempeño laboral. en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. Asimismo, para apreciar la correspondencia entre ergonomía y desempeño laboral, se muestra la siguiente tabla cruzada:

Tabla 8:

Tabla cruzada entre ergonomía y desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

			Ergonomía		Total
			Inadecuada	Regular	
Desempeño laboral	Regular	f	8	18	26
		%	100,0%	66,7%	74,3%
	Adecuado	f	0	9	9
		%	0,0%	33,3%	25,7%
Total		f	8	27	35
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Los resultados muestran que a mayor satisfacción ergonómica mejor será el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020.

4.3.2. Análisis inferencial para los objetivos específicos

Tabla 9:

Relación entre condiciones ambientales y desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

			Desempeño laboral	
Rho de Spearman	de	Condiciones ambientales	Coeficiente de correlación	,586
			Sig. (bilateral)	,000
			N	35

Fuente: Elaboración propia.

Donde:

Hipótesis de estudio:

Ha: Existe una relación significativa entre condiciones ambientales y desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

Ho: No existe una relación significativa entre condiciones ambientales y desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. **Nivel de**

significancia: El nivel de significancia es de 0,05, con un nivel de confianza del 95%

Prueba estadística: La prueba de hipótesis se realizó por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Regla de decisión: p valor = Sig. (bilateral)

No se acepta H_0 si el p valor o Sig. (bilateral). $p \leq 0.05$

Acepto H_0 si el p valor o Sig. (bilateral). $p > 0.05$

Análisis e interpretación:

Los resultados muestran que, si existe una relación significativa entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral, el significado es Sig. (Bilateral) = 0,000, por lo tanto, menos de 0,05. El coeficiente de correlación ($\rho = 0.586$) indica que la correlación es directa (con signo positivo) y la correlación es media; con base en todo lo anterior, no se ha rechazado la hipótesis alternativa, por lo que se señala en la gestión administrativa de EPS SEDACUSCO SA que se relacionan con las condiciones ambientales y el desempeño laboral.

Tabla 10:

Relación entre control de la carga física del trabajo y desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

			Desempeño laboral	
Rho	de	Control de la carga física del trabajo	Coeficiente de correlación	,741
Spearman			Sig. (bilateral)	,000
			N	35

Fuente: Elaboración propia.

Donde:

Hipótesis de estudio:

Ha: Existe una relación significativa entre el control de la carga física del trabajo y el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

Ho: No existe una relación significativa entre el control de la carga física del trabajo y el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

Nivel de significancia: El nivel de significancia es de 0,05, con un nivel de confianza del 95%

Prueba estadística: La prueba de hipótesis se realizó por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Regla de decisión: p valor = Sig. (bilateral)

No se acepta Ho si el p valor o Sig. (bilateral). $p \leq 0.05$

Acepto Ho si el p valor o Sig. (bilateral). $p > 0.05$

Análisis e interpretación:

Los resultados muestran que, si existe una relación significativa entre el control de la carga de trabajo físico y el desempeño laboral, la significación es Sig. (Ambos lados) = 0,000, por lo tanto, menos de 0,05. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,741$) indica que la correlación es directa (tiene signo positivo) y la correlación es buena. Por todo lo anterior, no se rechaza la hipótesis alternativa, por lo que en la gestión administrativa de EPS SEDACUSCO S.A. se dice que el control de la carga física de trabajo está relacionado con el desempeño laboral.

Tabla 11: Relación entre control de la carga mental y desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

			Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Control de la carga mental	Coeficiente correlación	de	,511
		Sig. (bilateral)		,002
		N		35

Fuente: Elaboración propia.

Donde:

Hipótesis de estudio:

Ha: Existe una relación significativa entre el control de la carga mental del trabajo y el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

Ho: No existe una relación significativa entre el control de la carga mental del trabajo y el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

Nivel de significancia: El nivel de significancia es de 0,05, con un nivel de confianza del 95%

Prueba estadística: La prueba de hipótesis se realizó por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Regla de decisión: p valor = Sig. (bilateral)

No se acepta Ho si el p valor o Sig. (bilateral). $p \leq 0.05$

Acepto Ho si el p valor o Sig. (bilateral). $p > 0.05$

Análisis e interpretación:

Los resultados muestran que, si existe una relación significativa entre el control de la carga mental laboral y el desempeño laboral, la significación es Sig. (Bilateral) = 0.002, por lo tanto, menos de 0.05. El coeficiente de correlación ($\rho = 0.511$) indica que la correlación es directa (con signo positivo) y la correlación es media; con base en todo lo anterior no se rechaza la hipótesis alternativa, razón por la cual la gestión administrativa de EPS SEDACUSCO SA apunta Que la carga mental es el desempeño laboral está relacionado.

Tabla 12: Relación entre diseño del puesto y desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

				Desempeño laboral	
Rho de Spearman	de	Diseño del puesto	del	Coeficiente de correlación	de ,400
				Sig. (bilateral)	,024
				N	35

Fuente: Elaboración propia.

Donde:

Hipótesis de estudio:

Ha: Existe una relación significativa entre el control adecuado de la carga física del trabajo y el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

Ho: No existe una relación significativa entre el control adecuado de la carga física del trabajo y el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A.

Nivel de significancia: El nivel de significancia es de 0,05, con un nivel de confianza del 95%

Prueba estadística: La prueba de hipótesis se realizó por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Regla de decisión: p valor = Sig. (bilateral)

No se acepta Ho si el p valor o Sig. (bilateral). $p \leq 0.05$

Acepto Ho si el p valor o Sig. (bilateral). $p > 0.05$

Análisis e interpretación:

Los resultados muestran que, si existe una relación significativa entre el diseño del trabajo y el desempeño del trabajo, la importancia es Sig. (Bilateral) = 0.024, por lo que menos de 0.05. El coeficiente de correlación ($\rho = 0.40$) indica que la correlación es directa (con signo positivo) y la correlación media; con base en todas las circunstancias anteriores, no se rechaza la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se señala que el diseño del cargo está relacionado con la gestión administrativa de EPS SEDACUSCO SA Relacionados con el trabajo.

V. DISCUSIÓN

El propósito de esta encuesta es determinar la relación entre ergonomía y desempeño laboral en la administración de EPS SEDACUSCO S.A. Para 2020, la metodología es un tipo básico de diseño no experimental porque se lleva a cabo sin manipular variables de investigación y es relevante porque considera dos variables de investigación: ergonomía y Desempeño laboral.

La ergonomía se entiende como una comprensión teórica, que es la base del desempeño humano. Se basa en la ejecución y la felicidad. En este caso, la ejecución se entiende como eficiencia, productividad, confiabilidad, seguridad, etc. La felicidad será la salud y seguridad de los trabajadores, la satisfacción laboral, la mejora profesional, etc. Es vital que el desempeño y el bienestar están interrelacionados (Madrid y Cañas, 2015), brindando condiciones propicias para el desempeño del trabajador.

Según (Chiavenato, 2009) el desempeño laboral, “es el comportamiento o los medios, como son las habilidades de los trabajadores, para cumplir sus objetivos” (pág. 244).

Es así, que, de acuerdo con la teoría se establece una relación entre ergonomía y desempeño laboral, por lo que se avala el diseño correlacional.

Para responder al objetivo, se aplicó dos cuestionarios a 35 colaboradores de la empresa estudiada, estos cuestionarios consideraron las dimensiones ergonomía y desempeño laboral.

Las dimensiones del cuestionario de ergonomía, se basaron en la teoría de (Madrid & Cañas, 2015), quien indica que el estudio de la ergonomía, debe considerar el ambiente de trabajo, la carga física y mental del trabajo, y el lugar de trabajo.

Referente al cuestionario de desempeño laboral, las dimensiones se establecieron de acuerdo con la teoría de Robbins & Judge (2013), es así que el desempeño laboral debe considerar, la motivación, la satisfacción laboral y la productividad.

Los principales hallazgos fueron:

La ergonomía en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A., se encuentra en un nivel regular, con un 77,1%. Respecto a las dimensiones, se halló

que en la dimensión condiciones ambientales, el 48,6% de los colaboradores de la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A., consideran que es adecuada, respecto al control de la carga física del trabajo, el 74,3% indican que es regular, es decir el control es medio, en cuanto al control de la carga mental, un 60% indicaron que es regular, es decir el control es medio, mientras que en el diseño del puesto un 94.3% indicaron que es inadecuado.

Según Madrid & Cañas (2015), La ergonomía puede ayudar a fomentar la creatividad de los empleados, desarrollar productos y servicios innovadores con características únicas en términos de usabilidad y experiencia del usuario, con el fin de proporcionar una forma de producción más eficiente.

En base a este sustento teórico y considerando los resultados, se afirma que la ergonomía en la EPS SEDACUSCO S.A., favorece medianamente la fomentación de creatividad de los trabajadores, asimismo, no ayuda óptimamente en la calidad de los servicios que prestan los trabajadores, ya que el control de la carga física y mental, y el diseño del puesto no alcanzan un nivel adecuado.

El desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A., es de nivel regular con un 74,3%. En cuanto a las dimensiones, la dimensión motivación, presenta un nivel regular con un 51,4%, respecto a la satisfacción laboral, el 54,3% tiene un nivel adecuado, en la dimensión productividad, un 65,7% muestran un nivel regular.

De acuerdo a Ramírez (2014) El desempeño laboral son las acciones, comportamientos y resultados medibles que muestran los colaboradores con el fin de llegar a las metas establecidas.

Por ende, considerando los resultados, se afirma que en la EPS SEDACUSCO S.A., los comportamientos y acciones de los colaboradores guiados a la consecución de objetivos, son medios, es decir, no se alcanza un desempeño óptimo, ya que no están muy motivados y no tienen mucha productividad.

En cuanto al objetivo general, se encuentra que existe una relación significativa entre la ergonomía y el desempeño laboral, porque el significado es Sig. (Bilateral) = 0,000, por lo tanto, menos de 0,05. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,694$)

muestra que la correlación es directa y buena, por lo que, a mayor satisfacción ergonómica, mejor desempeño en la gestión administrativa de EPS SEDACUSCO S.A. 2020.

Estos resultados contrastan con el estudio Marruega (2017) titulado "Ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores municipales en el período Pachacamac", que tiene como objetivo determinar la relación entre ergonomía y desempeño laboral. La encuesta es similar. Sin embargo, Marruega (2017) concluye que no existe una relación significativa entre las variables mencionadas en nivel de significancia 0.409 y el coeficiente de correlación de 0.058, difiriendo de los resultados de la presente investigación, esta diferencia puede deberse al tipo de instituciones, ya que Marruega (2017), lo realizó en una entidad pública, donde los salarios ya están establecidos y no se tiene mucho control e incentivos que hagan que los funcionarios se desempeñen adecuadamente.

En el primer objetivo específico, se encontró una relación significativa entre las condiciones ambientales y el desempeño laboral, porque el significado es Sig. (Bilateral) = 0.000, por lo que menos de 0.05, en el segundo objetivo específico, se encuentra una relación significativa. Existe una relación significativa entre la carga de trabajo real del control y el desempeño del trabajo, porque el significado es Sig. (Bilateral) = 0,000, por lo tanto, menos de 0,05. En el tercer objetivo específico, se encuentra que existe una relación significativa entre la carga mental de controlar el trabajo y el desempeño laboral, pues su trascendencia es Sig. (Bilateral) = 0.002, por lo tanto, menos de 0.05. En el cuarto objetivo específico, se encuentra que existe una relación significativa entre el diseño del puesto y el desempeño laboral, ya que la significación es Sig. (bilateral) = 0,024 y por tanto menor de 0,05., por lo que se afirma que unas adecuadas condiciones ambientales, un buen control de la carga física y mental y un buen diseño del puesto laboral, mejoran el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020.

Estos resultados son comparables con el estudio de Angela (2015) en su tesis titulada "Las condiciones ergonómicas en el desempeño laboral de las higienistas dentales" de la Universidad de Carabobo año 2015 para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. De acuerdo a ello nos indica

que las condiciones en las que se trabaja, atribuyen características relevantes que tiene que ver con las condiciones ergonómicas del desempeño laboral de los higienistas dentales en la Facultad de Odontología. Por lo tanto, se recomienda mejorar las condiciones ergonómicas de su desempeño laboral y prestar más atención al diseño ergonómico del trabajo de los higienistas de las escuelas de odontología. El personal de la escuela de odontología debe ser monitoreado cuidadosamente, especialmente cuando se trata de la higiene y protección de la salud de cada trabajador, estos factores son cruciales en el sentido de que se sienta más cómodo y seguro. y cumplan eficiente en las condiciones más óptimas de esa manera también benefician a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos. Aseverando la relación entre condiciones ambientales, control de la carga física y mental y diseño del puesto.

Relevancia de la investigación

La investigación es relevante, porque abarca un tema de gran importancia en el contexto científico de la administración en las empresas, específicamente en la gestión de la organización, como es la ergonomía y desempeño laboral, considerados un aspecto fundamental que se debe de tener en cuenta cuando una empresa u organización quiere incrementar su calidad de servicio y/o producto y su competitividad, ya que, para tener mayor productividad, debe de tener un mejor desempeño de sus colaboradores, siendo necesario tener trabajadores con adecuadas condiciones laborales.

En el contexto social, los resultados de la presente investigación serán útiles para evaluar el nivel de ergonomía y desempeño laboral, diagnosticando las debilidades existentes, y proporcionando información actualizada sobre la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020, sirviendo como guía en la formulación de estrategias de ergonomía y desempeño, y para la toma de decisiones; en otro sentido, servirá para contribuir a la comunidad académica pudiendo ser usado como antecedente para futuras investigaciones y como guía metodológica para estudios relacionadas al tema.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación significativa entre ergonomía y desempeño laboral, ya que la significación es Sig. (bilateral) = 0,000 y por tanto menor de 0,05. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,694$) señala que la correlación es directa y buena, por lo que, a mayor satisfacción ergonómica mejor será el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020.
2. Existe una relación significativa entre condiciones ambientales y desempeño laboral, ya que la significación es Sig. (bilateral) = 0,000 y por tanto menor de 0,05. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,586$) señala que la correlación es directa y moderada, por lo que, a mejor condición ambiental mayor será el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020.
3. Existe una relación significativa entre control de la carga física del trabajo y desempeño laboral, ya que la significación es Sig. (bilateral) = 0,000 y por tanto menor de 0,05. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,741$) señala que la correlación es directa y buena, por lo que se afirma que, a mejor control de la carga mental del trabajo, mejor será el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020.
4. Existe una relación significativa entre el control de la carga mental del trabajo y desempeño laboral, ya que la significación es Sig. (bilateral) = 0,002 y por tanto menor de 0,05. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,511$) señala que la correlación es directa y moderada, por lo que se afirma que, a mejor control de la carga mental del trabajo, mejor será el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020.
5. Existe una relación significativa entre diseño del puesto y desempeño laboral, ya que la significación es Sig. (bilateral) = 0,024 y por tanto menor de 0,05. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,400$) señala que la correlación es directa y moderada, por lo que se afirma que un buen diseño del puesto laboral, mejora el desempeño laboral en la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. 2020.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A., compartir los resultados de la investigación con los trabajadores, y establecer metas y un plan de trabajo que permita establecer estrategias para sobrepasar el nivel regular de ergonomía y desempeño laboral.
2. A la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A., realizar un taller con los trabajadores y determinar las características de las condiciones ambientales que podrían mejorarse y que nuevos recursos podrían implementarse.
3. A la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. y a los colaboradores entablar acuerdos que permitan tener un adecuado control de la carga mental, a fin de disminuir la carga e incrementar el desempeño laboral.
4. A la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. y a los colaboradores entablar acuerdos que permitan tener un adecuado control de la carga física del trabajo, a fin de disminuir la carga e incrementar el desempeño laboral.
5. A la Gerencia de Administración de la EPS SEDACUSCO S.A. mejorar las condiciones del diseño del puesto, a fin de ubicar a los trabajadores en las áreas donde puedan ser más competitivos y optimizar el desempeño laboral.

REFERENCIAS

ALFREDO, C. M. (2014). *EVALUACIÓN ERGONÓMICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO DE USUARIOS DE PANTALLA DE VISUALIZACIÓN DE DATOS (PVD) EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE GUAYAQUIL DE PACIFICARD S.A.* Guayaquil.

Angela, H. (2015). *las condiciones ergonómicas en el desempeño de las higienistas dentales.* Bárbula.

Aquino. (2018). "*Los riesgos ergonómicos y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo que labora en el hospital Alberto Sabogal 2018*".

Ares Cuetara, D. (2016). *Ergonomía y Problemas Ergonómicos en el trabajo de oficina.*

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano Tercera Edición.* México: Mc-GRAW-Hill INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos Capital humano de las Organizaciones.* México: McGRAW-Hill INTERAMERICANA DE EDITORES SA.

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración Octava Edición.* Mexico, D.F.: Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297– 334.

Dolan, S. L., Valle, R., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2007). *La gestion de los Recursos Humanos.* Barcelona: Printed in Spain.

Hernandez, R., Carlos, F., & Carmen, B. L. (2014). *Metodologia de la Investigacion (Sexta Edicion).* Mexico: Mcgraw-Hill.

I.E.A. (2020). *International Ergonomics Association.* Obtenido de <https://iea.cc/>

Jeremias, A., & Alves, P. (2019). Trabalho de equipa em saúde como processo de relação formal potenciador da satisfação e motivação laboral. *Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Vol. XXXVIII*, 88 - 109.

Koontz, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion, una perspectiva global y empresarial (Decimocuarta ed.).* Mexico, D.F: McGRAW-HILL-INTERAMERICA EDITORES S.A.

Luna Gonzalez, A. (2008). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. MEXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA.

Madrid, I., & Cañas, J. J. (2015). *ERGONOMIA*. Granada.

Mederos, J. A. (2015). EL MUESTREO ESTADÍSTICO. *EL MUESTREO ESTADÍSTICO*, 11.

Murruaga, B., & Francisco, J. (2017). "*La ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac en el periodo 2016*".
lima.

Núñez, A. C. (2014). *propuesta de un plan de ergonomía para la mejora del desempeño laboral en el area de maestranza de la empresa Imco Arequipa 2014*. arequipa.

Ramirez, R. G. (20 de Octubre de 2014). *Diseño del trabajo y Desempeño Laboral Individual*.

Obtenido de Tesis Doctoral:

[http://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%
z%20Ra ul%20Gonzalo.pdf?sequence=1](http://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%c3%ADrez%20Ra%20Gonzalo.pdf?sequence=1)

Robbins , S., & Coulter, M. (2010). *Administracion* . Mexico: Pearson.

Robbins, S., & Coutler, M. (2013). *Administracion. Un empresario competitivo*. Mexico: Pearson Educacion.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decima Quinta Edicion ed.