



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Diseño de puestos de trabajo en relación con el cliente interno en
las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Licenciada en Administración

AUTORA:

Trujillano Villena, Edisa (ORCID: [0000-0001-9184-2403](https://orcid.org/0000-0001-9184-2403))

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: [0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

LÌNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA – PERÚ

(2022)

Dedicatoria

A Dios y mis hijos, por ser el factor número uno que me inspiraron día tras día para llegar a esta etapa que consideraba interminable; a todas las personas que formaron parte de mi motivación en cada dificultad que se presentó durante el desarrollo de mi superación en mi educación.

Agradecimiento

A mi Familia, amigos y personas especiales en mi vida, gracias por haber depositado su confianza en mi persona al apostar que, si podía concluir con éxito este sueño de obtener un nivel de educación superior en mi carrera favorita, que ahora se hacer una realidad.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Tabla de variable Diseño de puestos</i>	16
Tabla 2. <i>Tabla primera dimensión Variedad y autonomía</i>	17
Tabla 3. <i>Tabla segunda dimensión Significación e identificación de tareas</i>	18
Tabla 4. <i>Tabla tercera dimensión Retroalimentación</i>	19

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Diseño de puestos</i>	16
Figura 2. <i>Variedad y autonomía</i>	17
Figura 3. <i>Significación e identificación de tareas</i>	18
Figura 4. <i>Retroalimentación</i>	19

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022. El tipo de investigación fue aplicada, tuvo un diseño no experimental de corte transversal, un enfoque cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo, la variable cualitativa, se utilizó criterios de inclusión y exclusión para delimitar la población y el muestreo probabilístico, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario constituido por 21 ítems, obteniendo un ,922 de confiabilidad según el Alfa de Cronbach. Por lo tanto, se concluyó en que, se describe el nivel de diseño de puestos en función del cliente interno, con 46% Alto. Así que, el nivel considerado por el cliente interno como más resaltante es el nivel Alto, esto quiere decir que las especificaciones de los puestos que se diseñan están siendo asequibles para los colaboradores y sienten que tienen facilidad para conocer y recordar las funciones a desarrollar.

Palabras clave: Diseño de puestos, Resultados, Habilidades, Evaluación de eficiencia.

Abstract

The main objective of this research work was Determiner level Design of workstations in function to the internal client in chimbotanas companies in the Industrial Sector, 2022. The type of research was applied, had a non-experimental cross-sectional design, a quantitative approach, the level of research was descriptive, the qualitative variable, inclusion and exclusion criteria were used to delimit the population and probabilistic sampling, the technique was the survey and the instrument the questionnaire consisted of 21 items, obtaining a ,922 reliabilities according to Cronbach's Alpha. Therefore, it was concluded that, the level of job design in relation to the internal client is described, with 46% High. So, the level considered by the internal client as the most outstanding is the High level, this means that the specifications of the positions that are designed are being affordable for the collaborators, and they feel that they have ease to know and remember the functions to be developed.

Keywords: Job design, Results, Skills, Efficiency evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

En toda organización a nivel mundial siempre deben existir puestos en donde el personal más competente llegue a ocuparlos, de tal manera que se trabaje proactivamente para que se cumplan los objetivos a corto mediano y largo plazo.

A nivel internacional, Reyes (2019) menciona que las empresas del sector industrial español aplicaron estrategias que ayudaron a que las organizaciones se posicionen exitosamente a nivel mundial, mejorando las especificaciones en el diseño de puestos a nivel estratégico. Anteriormente la carencia de algunas especificaciones en puestos laborales denotaba una mala gestión y problemas internos que afectaban en la competitividad de su trabajo y su calidad de servicio ya que de ello dependía de que la imagen, productividad y rentabilidad de las compañías, ya que en un mundo laboralmente competitivo esto afecta directamente a las organizaciones.

En Latinoamérica en el país de Paraguay, existe una amplia disputa que se lleva a cabo por las competencias, habilidades y características que los profesionales deberían de obtener para ocupar puestos importantes que denotan responsabilidad de funciones, estos clientes internos (colaboradores de las empresas), tienden a ocupar puestos donde no se saca el jugo a sus capacidades, es por ello que la empresa no progresa a una velocidad aceptable. En el país de Chile, las quejas de calidad de servicio al consumidor son recurrentes en la ciudad de Santiago, ante ello los expertos responden y sostienen que se debe a la carencia de estudios y falta de ejecución de protocolos de atención al consumidor por parte de los colaboradores, la explicación más básica reside en que no se escogió con detenimiento al personal de acuerdo al perfil de puestos que terminaron ocupando, el diseño de puestos tiene que ser más específico para que se pueda asignar personal más competente (Allens, 2018; Armstrong, 2018).

A nivel nacional se denota como las empresas en el sector industrial implementan capacitaciones, asesorías, charlas de identificación organizacional, actitudes, entre otros aspectos que permiten al colaborador llenarse de cualidades que les ayude a ser competentes laboralmente, según el perfil de puesto donde se desenvuelven. En este

sentido; El Comercio (2021), nos menciona que, promover un correcto desarrollo de un diseño apropiado de puestos, debe convertirse en una política importante para toda empresa, porque de esta manera logrará que los colaboradores puedan salir de su zona de confort y así producir ideas que generen nuevos negocios, aumente las ventas, creen nuevos productos o servicios, reduzcan costos y logren conquistar nuevos nichos de mercado. También a ello se suma la calidez que se llega a tener para con los clientes internos en las organizaciones que son los propios colaboradores del sector industrial, De esta manera, Gestión (2018), nos dice que el diseño de puestos es una política primordial para que una empresa pueda trabajar de manera óptima.

A nivel local, se logra percibir que, en el sector industrial las empresas no tienen definido correctamente el diseño de puestos de una manera eficiente e innovadora, debido a que las responsabilidades de cada colaborador según su perfil y funciones para el que fue contratado, el diseño de puestos se limita a sus metas diarias o trimestrales, sin la obligación de apoyar a los demás clientes internos (colaboradores) en sus propias organizaciones, en otras palabras, las funciones que se designan para los puestos de trabajo son limitadas y no incluye la colaboración con otras áreas y se concentra en cumplir sus metas y objetivos solo por áreas en las empresas, esto como consecuencia, provoca que el tiempo de entrega de los productos se retrase, que la calidad de los productos finales se reduzca y que las empresas tarden mucho más tiempo y recursos en cumplir sus objetivos, lo que a la larga trae pérdidas económicas incalculables. Entonces para obtener el problema general se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022?

Este estudio es conveniente debido a que se desarrolló teniendo en cuenta que servirá para futuros estudios, los cuales analizarán otros indicadores, tomando como base las teorías relacionadas a esta variable, complementando el aporte teórico para próximas investigaciones que estén en búsqueda de un estudio descriptivo acerca del diseño de puestos en el sector industrial.

La justificación Social de esta investigación se centrará en que, traerá beneficios de conocimiento social y armonía para la sociedad en donde si las personas quieren iniciar nuevos negocios o quieran potenciar su empresa existente en el sector industrial, de esa manera vean que es necesario el poder realizar un análisis del diseño de puestos. La justificación práctica de este estudio será, que benefició a las demás empresas en el rubro local que quieran hacer una investigación a futuro sobre el diseño de puestos. La justificación metodológica será en que contribuirá a la creación de nuevos instrumentos, no solo la construcción de un cuestionario sino otras herramientas más, que sirvan para la recolección de datos. Estas herramientas se podrán utilizar en la realización de nuevos estudios acerca de la variable del presente estudio.

Como objetivo general será: Determinar el nivel de Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022. Como objetivos específicos se consideraron: Describir el nivel de Variedad y autonomía de Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022. Describir el nivel de Significado e identificación de tareas de Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022. Describir el nivel de Retroalimentación de Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideraron diversos trabajos previos, de manera internacional. Debido a que se priorizó que cada título de los trabajos previos plasmados en la presente investigación contenga la variable en estudio, los títulos de las investigaciones encontrados fueron de otro sector al presente estudio y no se colocaron del sector industrial netamente al no encontrarse investigación con la variable diseño de puestos exactamente en el sector industrial. Pero al no encontrar investigación en el sector industrial esto no quiere decir que el presente estudio carezca de validez.

Primeramente, Romero (2019), realizó en su tesis titulada diseño de puestos y mercado laboral. Hacia la mejora del perfil competencial en la educación superior. Tuvo como objetivo determinar y valorar el diseño de puestos y los requerimientos del trabajo en el mercado ecuatoriano. Esta investigación fue cuantitativa con un diseño no experimental de corte transversal. Su muestra fue de 108 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta de recolección de datos el cuestionario. Se concluyó destacando el nivel de diseño de puestos como Alto con un 41%, los colaboradores están preparados e informados de sus funciones en su totalidad para beneficio de la empresa.

Según Ros (2016), en su estudio titulado: Diseño de puestos y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Su metodología fue aplicada con enfoque cuantitativo. Su muestra fue de 93 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta de recolección de datos el cuestionario. El resultado del siguiente estudio, tras la comprobación de escalas y tomando las propuestas. Señala que los clientes aceptan de la misma forma la satisfacción afectiva y cognitiva de manera general. Como conclusión alegó que el diseño de puesto para la satisfacción de las personas con discapacidad intelectual alcanza un nivel Alto en un 47%, lo que indica que los colaboradores se encuentran preparados para poder cumplir sus funciones.

Para Granja (2015), quien desarrollo su tesis Determinación de competencias laborales a nivel de puestos, procesos y organización en la empresa Improfeico S.A. Su objetivo es determinar las competencias laborales a nivel de puestos, procesos y organización en la empresa Improfeico. Su metodología es cuantitativa ya que busca recolectar y medir a través de datos numéricos. Su muestra fue de 85 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta de recolección de datos el cuestionario. Concluyendo que las competencias laborales son fundamentales, destacando un nivel Alto de un 36%, de acuerdo con el reconocimiento oportuno que se les dé a los colaboradores y así darle una mejora en el entorno de gestión apropiado para un servicio de calidad correspondiente, enfocado a describir con claridad el nivel de puestos, procesos y tareas de cada puesto en la organización.

Según Monroy y Urcadiz (2019), en su artículo titulado Diseño de puestos enfocado en la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de la Paz, México. Su objetivo fue determinar el diseño de puestos y su incidencia en la satisfacción del cliente. Su metodología fue aplicada, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo. Su muestra fue de 292 comensales, se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta de recolección de datos el cuestionario el cual permitió realizar encuestar a todos los comensales posibles teniendo en cuenta las cinco extensiones. Se concluye esta investigación resaltando que el diseño de puestos tiene un nivel de importancia de un 41% en un nivel Alto, trascendental para que exista un servicio de calidad para una buena aceptación del usuario, esto permitirá una mejora constante para la industria.

A nivel nacional se llevaron a cabo las siguientes investigaciones: Masías (2018), investigación que lleva como título: Diseño de puestos y las expectativas laborales de los egresados de la escuela profesional de Administración de una Universidad privada de Lima – 2018. Su metodología de enfoque cuantitativo diseño no experimental y corte transversal. Su muestra fue de 130 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta de recolección de datos el cuestionario. Sus resultados se basaron en su población que estuvo constituida por 130 y para la recolección de

información se utilizó la técnica de encuesta. Se concluyó destacándose el nivel Alto de un 37% de reconocimiento de funciones en el diseño de puestos en la universidad privada.

Para Velazco (2017), quien desarrollo su tesis: Diseño de puestos y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas de Essalud – Lima Oeste. Su metodología fue aplicada de enfoque cuantitativo. Su muestra fue de 79 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta de recolección de datos el cuestionario. Concluyó destacando la existencia de un nivel Alto en Diseño de puestos en un 39%, lo que indica que el diseño de puestos laborales ejecutados por la empresa contribuye al bienestar organizacional de sus colaboradores.

Según Villanueva (2018), en su tesis Diseño de puestos y Competencia laboral de los colaboradores de una empresa privada del rubro de belleza, Jesús María 2018. Su metodología fue aplicada y de enfoque cuantitativo. Su muestra fue de 38 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta de recolección de datos el cuestionario. Se concluyó que el diseño de puestos tiene un nivel alto en un 41% y el nivel de competencias laborales se encuentra en un 36%, lo que muestra que se fomenta en la empresa privada la competencia sana de cumplimiento de objetivos por áreas.

Para Rivas (2017), en su investigación titulada: Diseño de puestos y la práctica docente en profesores de la RED 08, UGEL 01, San Juan De Miraflores - 2017. Su metodología de tipo aplicada con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Su muestra fue de 41 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta de recolección de datos el cuestionario. Como conclusión determinó la existencia de un nivel alto en un 40% en la dimensión retroalimentación de funciones en el diseño de puestos de la UGEL.

Siguiendo con la presente investigación consideramos diversos conceptos que están en relación con el tema, en ellas se mencionarán distintos autores que permitirán definir con mayor claridad la variable. Por ello buscamos entender mejor el diseño de

puestos. El diseño de puestos es considerar e identificar el contenido del puesto, los métodos de labores y la interrelación con los otros puestos, bajo el objetivo de la satisfacción de las necesidades tecnológicas, organizacionales y sociales (Chiavenato, 2019).

Como nos menciona Duque et al. (2017), el diseño de puestos enfocado en las competencias laborales en función con los clientes internos viene representando uno de los puntos más exitosos en las organizaciones; donde garantizan la competitividad y efectividad laboral. De igual manera Bolaños et al. (2015) expresan que el diseño de puestos se basa en la competencia de cada colaborador, las cualidades de toda persona, que tan efectivamente le permiten desempeñarse de manera productiva en su centro de labor, esto depende mucho del aprendizaje en el cual fue invocado en su educación, así como el aprendizaje por parte de las experiencias laborales. Para Espinach (2018), las principales competencias laborales en la administración están relacionadas con el trabajo en equipo, empatía, comunicación asertiva, servicio al cliente, compromiso, resolución de problemas, entre otros aspectos fundamentales que permite la mejora organizacional.

Los modelos de diseño de puestos son 3, estos son: Modelo de diseño de puestos clásico: Este modelo fue fundado por Taylor, Gantt y Gilbreth, en el que describen a la tarea que se debe cumplir en cada cargo laboral, se menciona que la persona es el apéndice de la producción, además de la fragmentación del trabajo teniendo como énfasis la eficiencia en el trabajo (Chiavenato, 2019). Modelo de diseño de puestos humanístico: Este modelo fue fundado por Hawthorne y Mayo, en el que describen que el diseño de puestos se enfoca en las personas, la organización informal se basa en el liderazgo, recompensas sociales y trabajo en equipo (Chiavenato, 2019). Modelo de diseño de puestos situacional: Este modelo realiza una fusión de los modelos anteriores planteando como base, las tareas y personas como base para un diseño de puestos eficaz, este modelo se enfoca en la variedad y autonomía, significado de la tarea, identidad con la tarea y retroalimentación (Chiavenato, 2019).

A continuación, sus dimensiones: La Variedad y autonomía, Fernández (2017) menciona que en toda organización se permite y filtra el sentir expresivo de cada colaborador, por ello es primordial que exista variedad y autonomía de funciones que permita la competencia sana entre colaboradores, ya que genera mejoras productivas para beneficio de la organización y de los consumidores, es por ello por lo que en el perfil de puestos siempre existen labores específicas que se deben realizar. Dupe (2015), las habilidades necesarias son únicas para cada perfil de puesto en toda organización, permiten mostrar los datos informativos del trabajo que se realiza de manera eficiente para beneficio de todos de manera visible.

El trabajo en equipo o equipos se define según argumentan Blas (2015) y Yaco (2016) como una estrategia llevada a cabo en toda organización para el cumplimiento adecuado de los objetivos en los que se proyecte la empresa, es importante mencionar que cada participante cumple una función fundamental, por ello las habilidades y cualidades que cada uno ofrezca permitirá resolver y tomar decisiones acerca de la incertidumbre que presenta la organización. Peduzzi y Fernández (2018), los procedimientos en el trabajo en equipo se definen como un grupo de percepciones y significados compartidos por cada integrante que forma el equipo sobre las prácticas y procedimientos que experimentan y esto se distingue en funciones a las especificaciones personales de cada puesto. Dogaru y Donciu (2014), el llevar a cabo el trabajo en equipo involucra personas laborando juntos, colaboradores en el campo que deberán de apoyarse entre sí para alcanzar los objetivos comunes y grupales así se puede alcanzar más fácilmente la motivación del personal. Suparno (2020), la interdependencia en el trabajo es común en el entorno organizacional, ya que no solo se requiere de un colaborador para resolver las tareas demandadas por la organización, sino de un equipo de trabajo para ejecutarlo de manera eficiente, pero funcionan independientemente.

Según Galperin, et al. (2020), el Grado de repercusión en la organización se basa en la medida en que un colaborador se desempeñe y contribuya a la empresa, su esfuerzo será evaluado durante el tiempo que labore y la preocupación de su superior por

mantenerlo comprometido con la organización será vital para la mejora continua mas no siempre para el colaborador. Liu, et al. (2019), expresan que el Aporte del trabajo en el logro de objetivos y metas se basa en el compromiso de los colaboradores con la empresa el cual se manifiesta como el nivel al cual el colaborador está dispuesto a lograr esto relacionado también al interés, objetivos y valores que ofrece la organización. Además, Jaqui (2018) y Weyne (2018) mencionan que un puesto estratégico aporta mucho al cumplimiento de objetivos que dos o más puestos que solo existen por burocracia.

Para Castillo (2019) y Warther (2018) la Identificación resultada de los esfuerzos de los colaboradores se definen como el aspecto visible en base a resultados que los clientes internos de la organización ofrecen o muestran, esto permite y brinda una imagen de la empresa adecuada para un servicio de calidad donde los consumidores sientan la satisfacción idónea. Solano y Uzcategui (2017) mencionan que la Evaluación de eficiencia de esfuerzos se basa en la fiabilidad, se menciona a la suficiencia de brindar el servicio esperado en base a los requerimientos de las funciones designadas depende del perfil de puesto diseñado. Y además como argumentan Kanika (2017) y Swen (2017) a través de la evaluación es donde se vigila que se cumplan las funciones laborales de forma eficiente y fiable, esto asegura y garantiza la aceptación de los clientes frente a lo que la empresa busca ofrecer para la satisfacción correspondiente.

Según Zuluaga (2018) la noción del desempeño se basa en la confiabilidad de las especificaciones del puesto que se tiene a cargo y donde se cumple las funciones laborales, esta se define como la capacidad de llevar a cabo un servicio de manera eficiente, garantizada y confiable. Este concepto en las empresas es fundamental, ya que permite reflejar una óptima estabilidad en base a los planteamientos, propósitos u objetivos que la empresa brinda a sus consumidores (Duarte, 2014). Es innegable ver como hoy las organizaciones no enfocan este aspecto en su planificación y matrices internas ya que implementarla de manera adecuada ayudará a que la empresa sea más estable y por ende productiva.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Para Mejía et al. (2018) una investigación aplicada frecuente hallar las soluciones rápidas a disyuntivas, a través de conocimientos recopilados por la investigación teórica estudiada con detenimiento (p. 80).

Entonces, el estudio su tipo fue aplicado, pues se trabajó con hechos de la vida real, con el propósito de aportar diferentes alternativas que benefician en gran manera a solucionar la problemática de la empresa utilizando teorías ya existentes.

Diseño de investigación

Esta investigación fue no experimental pues observamos a las variables en su estado natural y no existió manipulación de estas. Por su parte, Hernández et al. (2014) nos mencionan que el investigador detalla los hechos de forma natural para proceder a analizarlos sin la intervención ni alteración de las variables (p. 152).

Por otro lado, este diseño realizó la medición de la variable en un solo momento, ya que nuestra investigación fue proporcionada por única vez. Asimismo, Hernández et al. (2014) señalan que en el diseño de corte transversal o transaccional la información se recopila en una sola oportunidad (p. 154).

Enfoque de investigación

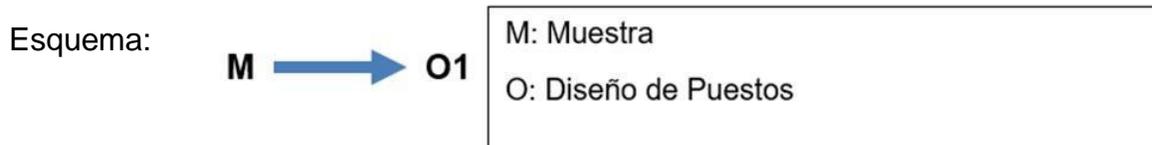
Para eso Bernardo et al. (2019) manifiestan que el enfoque cuantitativo llega a utilizarse en estudios donde se recolecten y analicen datos transformándolos en información para responder a la problemática planteada y probar las hipótesis establecidas anteriormente (p. 59).

El enfoque que se utilizó en nuestro estudio fue cuantitativo puesto que desarrollamos y empleamos teorías que conciernen a los fenómenos naturales y modelos matemáticos.

Nivel de investigación

Según Hernández et al. (2014), cuando se considera ejecutar un nivel descriptivo se trata de un método donde el investigador describe cómo actúa la variable en su estado natural (p. 174).

Este estudio tuvo un nivel descriptivo debido a que se buscó describir cómo actúa en su estado natural la variable digna de estudio.



3.2. Variables y Operacionalización

Este estudio utilizó como variable: Diseño de Puestos

Definición conceptual: El diseño de puestos es considerar e identificar el contenido del puesto, los métodos de labores y la interrelación con los otros puestos, bajo el objetivo de la satisfacción de las necesidades tecnológicas, organizacionales y sociales (Chiavenato, 2019).

Definición operacional: Es el proceso de identificar, diseñar y plasmar el perfil más adecuado para el puesto a necesitarse la satisfacción de diversas necesidades en una determinada organización. Esta variable será medida mediante un cuestionario a través de las siguientes dimensiones: Variedad y autonomía, Significado e identificación de tareas y Retroalimentación.

Indicadores: Habilidades, Equipos, Procedimiento, Motivación del personal Interdependencia del trabajo, Grado de repercusión en la organización, Aporte del trabajo en el logro de objetivos y metas. Identificación resultada de sus esfuerzos, Evaluación de eficiencia de esfuerzos y Noción del desempeño.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Según Vara (2012) la población es un determinado grupo de personas, empresas o colaboradores. Los cuales comparten características, cualidades en común y que sirven para un determinado estudio.

La población fue finita, la cantidad registrada hasta la fecha por el INEI (2022) de trabajadores del Sector Industrial en Chimbote, siendo 6721 trabajadores.

Criterios de Inclusión:

- a) Trabajadores mayores de edad, que laboran con más de seis meses de antigüedad.

Criterios de Exclusión:

- a) Trabajadores de seguridad, prestan servicio de seguridad y vigilancia.
- b) Terceros (Servis) colaboradores que laboran dentro del Sector Industrial.

Muestra

Para Vara (2012) la muestra lo conforma un subgrupo representativo que fue delimitado de forma exacta para poder a través de ella recolectar la información necesaria para el estudio (p. 212).

Se aplicó la fórmula del muestreo aleatorio simple, como muestra se halló un número de 95 colaboradores del sector industrial.

Muestreo

Según Bernardo et al. (2019) argumentan que el muestreo probabilístico se escoge debido a circunstancias donde el investigador decida por cuenta propia someter la selección de la muestra utilizando la probabilidad (p. 212).

El tipo de muestreo elegido fue el probabilístico debido a que se utilizó la probabilidad para poder a través de la fórmula de muestreo aleatorio simple hallar la muestra exacta que será encuestada para así obtener información vital para nuestro estudio.

Para Vara (2012) una unidad de análisis es la cantidad que es sumamente representativa, y que se eligió para que sirva como objeto de análisis (p. 18).

La unidad de análisis fue cada uno de los colaboradores de la muestra del sector industrial elegidos según los criterios de inclusión ya explicados anteriormente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Mejía et al. (2018) la encuesta es un procedimiento ejecutado mediante un muestreo, en el cual, para poder recoger información en una muestra determinada, se utiliza un instrumento formado por una serie de preguntas previamente validadas, que sirve para poder recolectar todos los datos.

Se utilizó la encuesta puesto que permitió recopilar información acertada para la presente indagación universitaria. **Instrumento**

Según Vara (2014) para recolectar los datos durante el trabajo de campo de algunas indagaciones cuantitativas, principalmente, las que se realizan con metodología de encuestas, el instrumento indicado que se emplea es el cuestionario.

Se diseñó un cuestionario personalizado que contará con 21 ítems. Y para todos los ítems se utilizó la escala de Likert.

Validez y confiabilidad

El rango en el que un instrumento es medido por cada variable es definido como validez y la confiabilidad es aquella que se mide de manera reiterada a la misma persona u objeto y elabora resultados uniformes (Hernández et al., 2014, p. 200).

Para establecer la confiabilidad del instrumento, Mejía et al. (2018) indican que la capacidad del instrumento para ocasionar resultados coherentes y oportunos se le conoce como confiabilidad, y se pueden producir mejores resultados si se emplean una vez más en circunstancias lo más similares a la inicial (p. 35).

Bernardo et al. (2019) nos mencionan que el Alfa de Cronbach es un estadístico, el cual nos permite estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier otro compuesto derivado de la adición de diversos cálculos. La validación se realizó mediante el juicio de expertos y se obtuvo la confiabilidad gracias al Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Esta investigación se desarrolló de la siguiente manera: Se realizó la búsqueda de información en las fuentes primarias de información como: libros, artículos científicos y tesis para poder tener como base trabajos previos que sustentan nuestra investigación. Y como fuentes secundarias se utilizó periódicos online. Para elegir el tema de investigación, se prosiguió con la selección de variables, dimensiones por medio de la elección de autores base, luego se formuló el problema para llevar a cabo la investigación en la empresa previamente seleccionada. Luego se comenzó desarrollando la introducción, el marco teórico, donde nos permitió colocar los trabajos previos internacionales y nacionales, teorías, definiciones conceptuales, para tener bases sólidas como refuerzo para proseguir con la investigación. Luego se construyó el instrumento que es el cuestionario y como técnica se tuvo la encuesta. Más adelante, se desarrolló la metodología, se describe como se constituyó la población, como se delimitó la muestra, como se consolidó el instrumento que fue el cuestionario y su aplicación se llevó a cabo mediante la encuesta que fue la técnica, luego se plasmaron los datos mediante el uso del programa SPSS v.25. Finalmente, se procedieron a explicar los resultados presentados mediante tablas o figuras que luego fueron analizadas e interpretadas, explicando la discusión del estudio, las conclusiones y por último las recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se recolectó información para después proceder a tabular en Excel, se analizaron datos para transformarlos en información, luego se procesaron en el SPSS v.25, para, por último, detallar el análisis descriptivo a través de tablas o figuras, y luego se plasmaron los resultados.

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto universitario de investigación respetó los criterios considerados en el código de ética de nuestra universidad que fuera aprobado según la resolución N° 0262-2020/UCV. Se desarrolló la presente investigación con Transparencia, puesto que se manejó la información verazmente, debido a que se portó el nombre de la Universidad Cesar Vallejo. Además, se demostró Respeto de la propiedad intelectual, puesto que se respetó la autoría de todas las citas, sin realizar algún cambio o modificación. Y, por último, se trabajó con Probidad.

IV. RESULTADOS

El estudio tuvo como objetivo general: **Determinar el nivel de Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.** Cabe recalcar que por tratarse de una investigación descriptiva no se utilizaron pruebas estadísticas. Este objetivo se midió a través de niveles en un análisis descriptivo de los datos recopilados en el instrumento de la presente investigación que, al ser traducidos por el SPSS, donde a través de intervalos se asignó los niveles donde se clasificaría el nivel de Diseño de puestos, se encontraron los siguientes resultados.

Tabla 1

Tabla de variable Diseño de puestos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	21	22,0	22,0	22,0
	Alto	44	46,0	46,0	68,0
	Muy Alto	30	32,0	32,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del análisis de información en el SPSS.

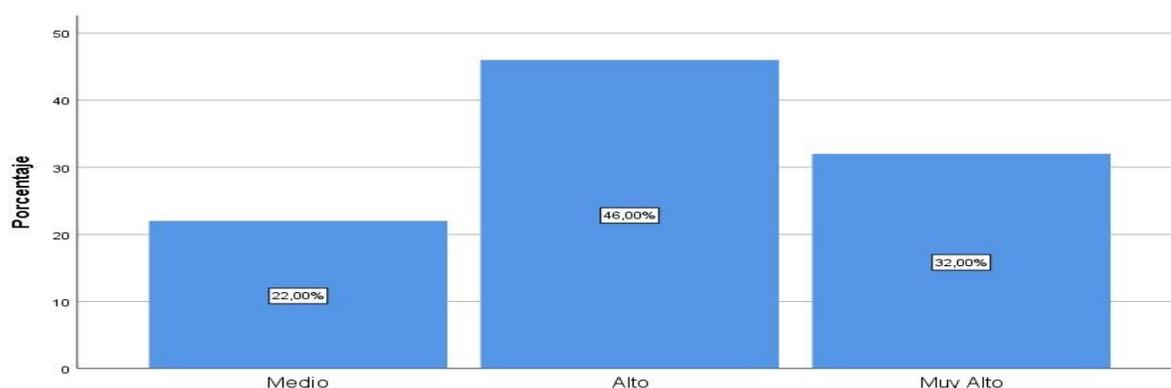


Figura 1: Diseño de puestos

Fuente: Datos tomados del análisis de información en el SPSS

Interpretación: Como se puede apreciar en la Tabla 1, el nivel de diseño de puestos en función del cliente interno es considerado por los colaboradores del sector industrial en un 32% como Muy Alto, 46% Alto y 22% en un nivel Medio. Así que podemos interpretar que el nivel considerado por el cliente interno como más resaltante es el nivel Alto, esto quiere decir que las especificaciones de los puestos que se diseñan están siendo asequibles para los colaboradores y sienten que tienen facilidad para conocer y recordar las funciones a desarrollar.

Nuestro primer objetivo específico fue: **Describir el nivel de Variedad y autonomía de Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.**

Tabla 2

Tabla primera dimensión Variedad y autonomía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,0	6,0	6,0
	Medio	15	16,0	16,0	22,0
	Alto	49	52,0	52,0	74,0
	Muy Alto	25	26,0	26,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del análisis de información en el SPSS.

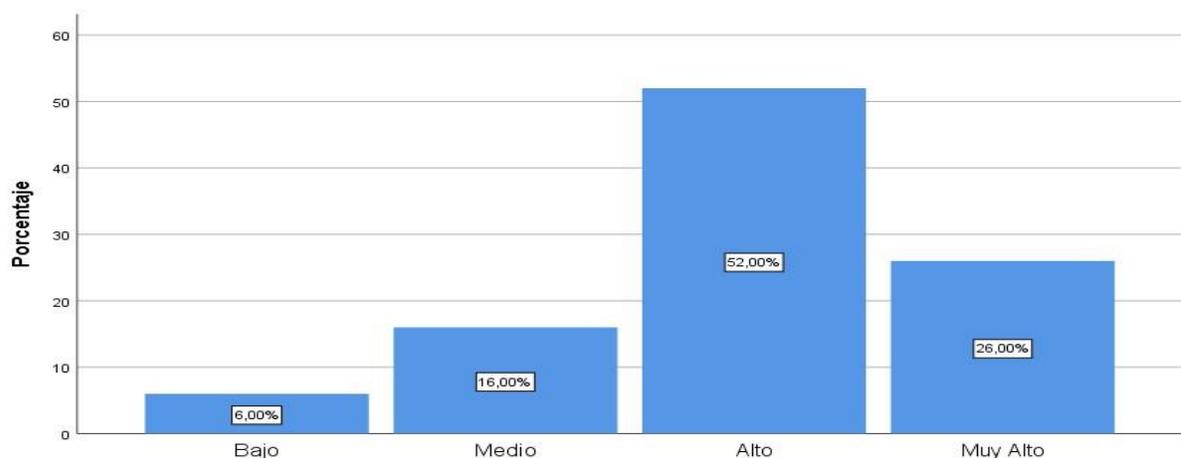


Figura 2: Variedad y Autonomía

Fuente: Datos tomados del análisis de información en el SPSS

Interpretación: Como se refleja en la tabla 2, los niveles de la primera dimensión variedad y autonomía se clasifican en, Muy Alto 26%, Alto 52%, Medio 16% y Bajo 6%. Podemos apreciar que el nivel alto se debe a que existe variedad de actividades y autonomía de algunas funciones, que permiten a los colaboradores decidir la ejecución de ciertas actividades siendo responsables ante su jefe inmediato.

Nuestro segundo objetivo fue: **Describir el nivel de Significado e identificación de tareas de Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.**

Tabla 3

Tabla segunda dimensión Significación e identificación de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	27	28,0	28,0	28,0
	Alto	38	40,0	40,0	68,0
	Muy Alto	30	32,0	32,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del análisis de información en el SPSS.

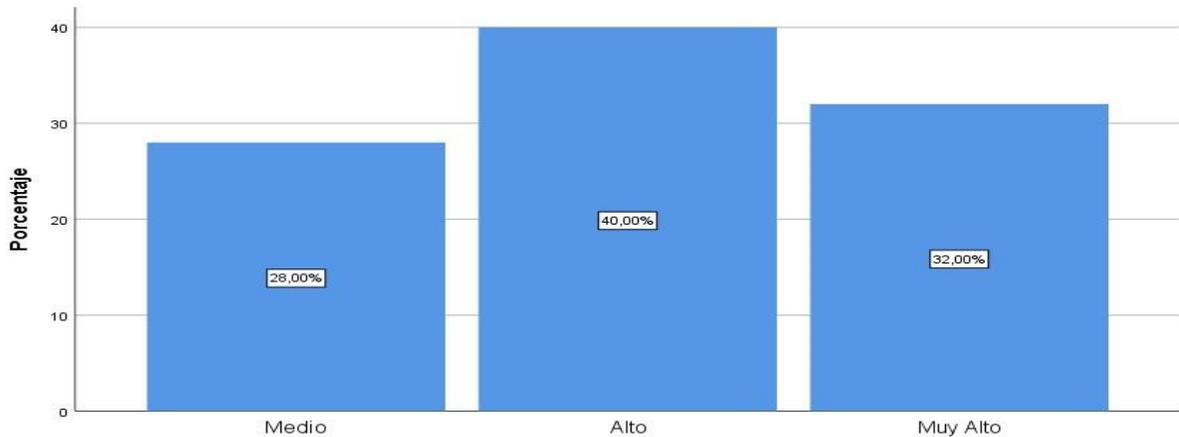


Figura 3: Significación e identificación de tareas

Fuente: Datos tomados del análisis de información en el SPSS.

Interpretación: Como se refleja en la tabla 3, los niveles de la segunda dimensión Significación e identificación de tareas se clasifican en, Muy Alto 32%, Alto 40% y Medio 28%. Podemos apreciar que el nivel más destacable es el alto, esto quiere decir que el diseño de puestos tiene una importancia de funciones e identificación de tareas que sirven para que se pueda contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Nuestro tercer objetivo específico fue: **Describir el nivel de Retroalimentación de Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.**

Tabla 4

Tabla tercera dimensión Retroalimentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	21	22,0	22,0	22,0
	Alto	49	52,0	52,0	74,0
	Muy Alto	25	26,0	26,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del análisis de información en el SPSS.

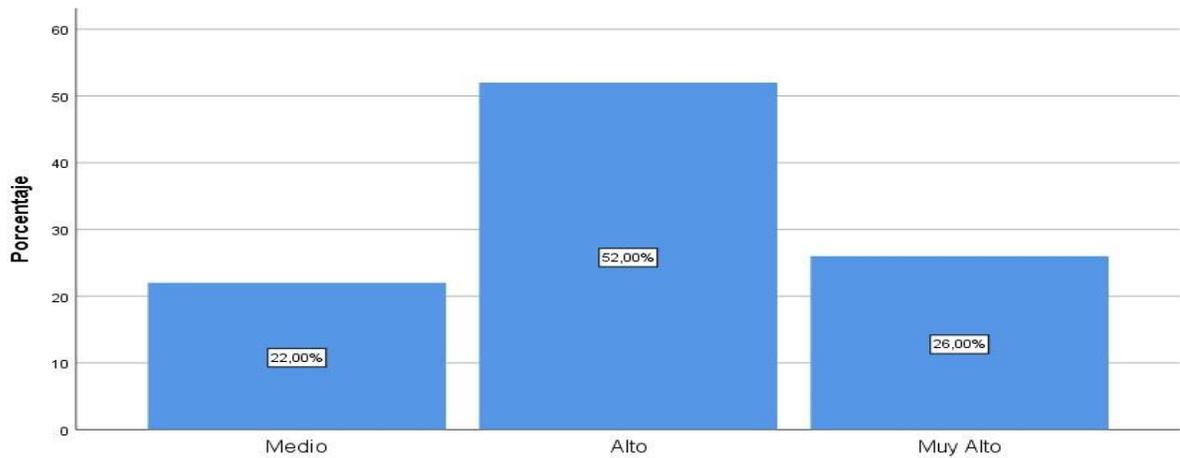


Figura 4: Retroalimentación

Fuente: Datos tomados del análisis de información en el SPSS.

Interpretación: Como se refleja en la tabla 4, los niveles de la tercera dimensión Retroalimentación se clasifican en, Muy Alto 26%, Alto 52% y Medio 22%. Se puede apreciar que el nivel más destacable es el alto, por lo que se deja en evidencia que el diseño de los puestos permite que exista una retroalimentación, esto quiere decir que, el cumplimiento de metas permite tener un historial de resultados de las actividades que ejecutó cada puesto, posteriormente es analizado y se formula la opción y manera de mejorar los procesos y ejecución de las tareas en un menor tiempo posible.

V. DISCUSIÓN

En este estudio se ha logrado enfatizar la importancia que tiene el diseño de puestos para una organización, pues de ello depende la optimización de los procesos para la empresa. Por ello, se expone a continuación la discusión de los resultados encontrados respecto a la variable diseño de puestos.

Respecto al objetivo general de esta investigación, se pudo apreciar según la Tabla 1, que el nivel de diseño de puestos en función del cliente interno es considerado por los colaboradores del sector industrial en un 32% como Muy Alto, 46% Alto y 22% en un nivel Medio. Así que podemos interpretar que el nivel considerado por el cliente interno como más resaltante es el nivel Alto, esto quiere decir que las especificaciones de los puestos que se diseñan están siendo asequibles para los colaboradores y sienten que tienen facilidad para conocer y recordar las funciones a desarrollar.

Coincidimos con lo hallado por Romero (2019) pues detalló que al existir un nivel de diseño de puestos como Alto en un 41%, los colaboradores están preparados e informados de sus funciones en su totalidad para beneficio de la empresa. También coincidimos con Ros (2016) quien concluyó que, el diseño de puestos para la satisfacción de las personas con discapacidad intelectual alcanza un nivel Alto en un 47%, lo que indica que los colaboradores se encuentran preparados para poder cumplir sus funciones.

Y nos apoyamos en lo que mencionan Duque, García y Hurtado (2017), pues argumentan que el diseño de puestos enfocado en las competencias laborales en función con los clientes internos viene representando uno de los puntos más exitosos en las organizaciones; donde garantizan la competitividad y efectividad laboral.

Así es que, lo podemos acotar como investigadores al objetivo general, es que el diseño de puestos según los resultados hallados por esta investigación dan a relucir que se ha alcanzado un nivel muy alto, esto quiere decir que las funciones y procedimientos a desarrollarse por cada puesto están bien detallados, por lo que si

hay alguna problemática acerca de las funciones a realizar en el puesto se tiene que examinar el desarrollo por competencias de los colaboradores para averiguar porque no se alcanza la productividad deseada a pesar de contar con las funciones y procedimientos bien detallados.

Con respecto al objetivo específico 1, se encontró según la tabla 2, que los niveles de la primera dimensión variedad y autonomía se clasifican en, Muy Alto 26%, Alto 52%, Medio 16% y Bajo 6%. Podemos apreciar que el nivel alto se debe a que existe variedad de actividades y autonomía de algunas funciones, que permiten a los colaboradores decidir la ejecución de ciertas actividades siendo responsables ante su jefe inmediato.

Ello concuerda con lo encontrado por Granja (2015) quien concluyó que las competencias laborales son fundamentales, destacando un nivel Alto de un 36%, de acuerdo al reconocimiento oportuno que se les dé a los colaboradores y así darle una mejora en el entorno de gestión apropiado para un servicio de calidad correspondiente, enfocado a describir con claridad el nivel de puestos, procesos y tareas de cada puesto en la organización. También coinciden los resultados de la presente investigación con los de Monroy y Urcadiz (2019) quienes concluyeron que el diseño de puestos tiene un nivel de importancia de un 41% en un nivel Alto, trascendental para que exista un servicio de calidad para una buena aceptación del usuario, esto permitirá una mejora constante para la industria.

Al respecto, nos apoyamos en lo que argumenta Fernández (2017) quien menciona que en toda organización se permite y filtra el sentir expresivo de cada colaborador, por ello es primordial que exista variedad y autonomía de funciones que permita la competencia sana entre colaboradores, ya que genera mejoras productivas para beneficio de la organización y de los consumidores, es por ello que en el perfil de puestos siempre existen labores específicas que se deben realizar.

Con respecto al objetivo específico 2, se encontró según la tabla 3, que los niveles de la segunda dimensión Significación e identificación de tareas se clasifican en, Muy Alto

32%, Alto 40% y Medio 28%. Podemos apreciar que el nivel más destacable es el alto, esto quiere decir que el diseño de puestos tiene una importancia de funciones e identificación de tareas que sirven para que se pueda contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Ello concuerda con lo hallado por Masías (2018) quien concluyó que existe un nivel Alto de un 37% de reconocimiento de funciones en el diseño de puestos en la universidad privada. Además, coincidimos con Velazco (2017) quien concluyó destacando la existencia de un nivel Alto en Diseño de puestos en un 39%, lo que indica que el diseño de puestos laborales ejecutados por la empresa contribuye al bienestar organizacional de sus colaboradores.

A su vez, nos apoyamos en lo que mencionan Castillo (2019) y Warther (2018) pues argumentan que la Identificación resultada de los esfuerzos de los colaboradores se define como el aspecto visible en base a resultados que los clientes internos de la organización ofrecen o muestran, esto permite y brinda una imagen de la empresa adecuada para un servicio de calidad donde los consumidores sientan la satisfacción idónea

Con respecto al objetivo específico 3, se encontró según la tabla 4, que los niveles de la tercera dimensión Retroalimentación se clasifican en, Muy Alto 26%, Alto 52% y Medio 22%. Se puede apreciar que el nivel más destacable es el alto, por lo que se deja en evidencia que el diseño de los puestos permite que exista una retroalimentación, esto quiere decir que, el cumplimiento de metas que permitieron tener resultados de las actividades que ejecutó cada puesto, son analizados y se formula la opción y manera de mejorar los procesos y ejecución de las tareas en un menor tiempo posible.

A su respecto, coinciden los resultados hallados en la presente investigación con los de Villanueva (2018) quien concluyó que existe un nivel alto en un 41% y el nivel de competencias laborales se encuentra en un 36%, lo que muestra que se fomenta en la empresa privada la competencia sana de cumplimiento de objetivos por áreas.

Además, coincidimos con Rivas (2017) quien concluyó que existe un nivel alto de un 40% en la dimensión retroalimentación de funciones en el diseño de puestos de la UGEL.

Así es que nos respaldamos con lo que menciona Zuluaga (2018) quien expresa que la noción del desempeño en base a la retroalimentación de funciones se basa en la confiabilidad de las especificaciones del puesto que se tiene a cargo y donde se cumple las funciones laborales, esta se define como la capacidad de llevar a cabo un servicio de manera eficiente, garantizada y confiable.

Este concepto en las empresas es fundamental, ya que permite reflejar una óptima estabilidad en base a los planteamientos, propósitos u objetivos que la empresa brinda a sus consumidores. Y además como argumentan Kanika (2017) y Swen (2017) a través de la evaluación es donde se vigila que se cumplan las funciones laborales de forma eficiente y fiable, esto asegura y garantiza la aceptación de los clientes frente a lo que la empresa busca ofrecer para la satisfacción correspondiente.

En resumen, de la discusión podemos alegar que, la suficiencia de brindar el servicio esperado en base a los requerimientos de las funciones designadas depende del perfil de puesto diseñado. Y, además, a través de la evaluación es donde se vigila que se cumplan las funciones laborales de forma eficiente y fiable, esto asegura y garantiza la aceptación de los clientes frente a lo que la empresa busca ofrecer para la satisfacción correspondiente.

Por otro lado, se tiene que vigilar, la noción del desempeño de las especificaciones del puesto que se tiene a cargo y donde se cumple las funciones laborales. Este concepto en las empresas es fundamental, ya que permite reflejar una óptima estabilidad en base a los planteamientos, propósitos u objetivos que la empresa brinda a sus consumidores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se describe el nivel de diseño de puestos en función del cliente interno, con 46% Alto. Así que, el nivel considerado por el cliente interno como más resaltante es el nivel Alto, esto quiere decir que las especificaciones de los puestos que se diseñan están siendo asequibles para los colaboradores y sienten que tienen facilidad para conocer y recordar las funciones a desarrollar.
2. Se describe el nivel de la primera dimensión variedad y autonomía en con Alto 52%, destacándose que existe variedad de actividades y autonomía de algunas funciones, que permiten a los colaboradores decidir la ejecución de ciertas actividades siendo responsables ante su jefe inmediato.
3. Se describe el nivel de la segunda dimensión Significación e identificación de tareas con Alto 40%. Esto quiere decir que el diseño de puestos tiene una importancia de funciones e identificación de tareas que sirven para que se pueda contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa.
4. Se describe el nivel de la tercera dimensión Retroalimentación en Alto 52%. Por lo que se deja en evidencia que el diseño de puestos permite que exista una óptima retroalimentación, esto quiere decir que, el cumplimiento de metas permite tener un historial de resultados de las actividades que ejecutó cada puesto, posteriormente es analizado y se formula la opción y manera de mejorar los procesos y ejecución de las tareas en un menor tiempo posible.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las empresas del sector industrial que se capacite a los colaboradores acerca de cómo se diseña un puesto laboral basándose en el modelo situacional de Hackman y Oldham, especificándose como se deben desarrollar las funciones para el cumplimiento de tareas en la organización, esto para evitar la desactualización de conocimiento de funciones de los puestos en las empresas del sector industrial.
2. Se sugiere a las empresas del sector industrial que planifiquen un taller de capacitación para sus colaboradores acerca de autonomía y variedad de funciones, para que de esta manera puedan laborar y decidir según sus posiciones laborales sin temor a no tener autorización para realizar una acción y cumplir con sus responsabilidades.
3. Se sugiere a las empresas del sector industrial que planifiquen un taller de capacitación para sus colaboradores acerca de las funciones de cada área dentro de su organización, para que estén más entrenados en identificar funciones y tareas en sus respectivas áreas y como puedan colaborar en las demás áreas.
4. Se sugiere a las empresas del sector industrial que implementen un plan de mejora para optimizar el proceso de retroalimentación de funciones, aunque en los resultados tiene un nivel alto se puede mejorar aún más y buscar que el personal participe en el plan de mejora.

REFERENCIAS

- Allens, M. (2018). Competencias Organizacionales en Sudamérica. México: Cengage Learning.
- Armstrong, M. (2018). A Handbook of Human resource Management Practice. England: Kogan
- Bernardo, C., Carbajal, Y. y Contreras, V. (2019). Metodología de la investigación Manual del estudiante (1.^a ed.). Universidad San Martín de Porres.
- Blas, M. (2015). Análisis y Descripción de Puestos de trabajo. Madrid: ediciones; Diaz de Santos, S.A.
- Bolaños, C., Cedeño, M., Rodríguez, U. y Umaña, A. (2015). Discusión conceptual y sistematización de experiencias para el diseño curricular por competencias. Proyecto piloto innovación docente: formación por competencias. San José, CONARE: OPES; 40-2015. <https://url2.cl/sPpGs>
- Castillo, K. (2019). Human Behavior at work: Organizational Behavior. Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. (5° ed.). McGraw-Hill
- Dogaru, M. y Donciu, I. (2014). The Impact on Workplace Performance Teamwork. Knowledge Horizons - Economics, 4, 125. <https://cutt.ly/RiQrhGI>
- Duarte, M. (2014). "Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Adara S.A". (investigación). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Dupe, A. (2015). Organizational Communication, the Panacea for Improved Labour Relations. Studies in Business & Economics, 10(2), 5–16. <https://url2.cl/zkTcq>

- Duque, J., García, M. y Hurtado, A. (2017) Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios gerenciales* 2017, 250-260. <https://url2.cl/EEjLa>
- El Comercio (2021). <https://elcomercio.pe/economia/javier-atkins-abrir-las-ventanas-de-pesca-de-anchoveta-en-el-sur-del-pais-generaria-7000-puestos-de-trabajodirectos-e-indirectos-noticia/>
- Espinach, M. (2018). Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de administración de empresas. *Innovaciones educativas*, ISSN-e 22154132, ISSN 1022-9825, Vol. 20, N°. 28, 2018 (Ejemplar: dedicado a: Educación, lectura y tecnologías en la sociedad contemporánea), págs. 66-80. <https://url2.cl/pF8yM>
- Fernández, M. (2017). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios*. España: Ediciones Diaz de Santos, Retrieved From.
- Galperin, R., Hahl, O., Sterling, A. y Guo, J. (2020). Too Good to Hire? Capability and Inferences about Commitment in Labor Markets. *Administrative Science Quarterly*, 65(2), 275–313. <https://cutt.ly/uiQsTeE>
- Gestión (2018). <https://gestion.pe/peru/politica/daniel-soria-presenta-accion-deamparo-para-que-sea-restituido-como-procurador-del-estado-rmmn-noticia/>
- Granja, S. (2015). Determinación de competencias laborales a nivel de puestos, procesos y organización en la empresa Improfeico S.A., Disertación de grado previo la obtención del título de Psicología Organizacional, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ambato. Repositorio.pucesa.edu.pe. <https://url2.cl/G6pzk>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.). Mexicana
- INEI (2022). <https://www.inei.gob.pe/media/encuestas/documentos/enamel/FICHATECNICA-2022-.pdf>

- Jaqui, O. (2018). "elaboración del diseño de puestos de trabajo bajo un modelo basado en competencias para una empresa dedicada a la fabricación de ataúdes en el año 2018". (tesis de licenciatura). Universidad Privada del norte, Lima.
- Kanika, G. (21 de NOVIEMBRE de 2017). SAGE JOURNALS. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1523422317742987>
- Liu, S., Gyabeng, E., Sewu, G., Nkrumah, N. y Dartey, B. (2019). Occupational Health and Safety and Turnover Intention in the Ghanaian Power Industry: The Mediating Effect of Organizational Commitment. *BioMed Research International*, 2019, 3273045. <https://url2.cl/XMaFN>
- Masías, E. (2018). Diseño de puestos y las expectativas laborales de los egresados de la escuela profesional de Administración de una Universidad privada de Lima – 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18824>
- Mejía, K., Reyes, C. y Sánchez, H. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística. Universidad Ricardo Palma
- Monroy, M. y Urcadiz, F. (2019). Diseño de puestos enfocado en la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa* vol. 48, núm. 123, 2019. ISSN: 1870-1614 / 2448-7678. <https://url2.cl/XRct1>
- Peduzzi, M., y Fernandes A. (2018). Teamwork and collaborative practice in Primary Health Care. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 22(Supp2), 1525–1534. <https://cutt.ly/qimZcA9>
- Reyes, G. (14 de mayo de 2019). HERMONEY. Obtenido de <https://www.hermoney.com/earn/work-life-balance/common-workplace-issues/>
- Rivas, G. (2017). Diseño de puestos y la práctica docente en profesores de la RED 08, UGEL 01, San Juan De Miraflores – 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1425272>

- Romero, A. (2019). Diseño de puestos y mercado laboral. Hacia la mejora del perfil competencial en la educación superior, Tesis Doctoral, Universidad Autónoma De Barcelona. Repositorio tdx.cat. <https://url2.cl/Nhwjy>
- Ros, A. (2016). Diseño de puestos y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Programa de Doctorado en administración y dirección de empresas, Universidad Católica De San Antonio, Murcia. <https://url2.cl/pkCmH>
- Solano, A. y Uzcategui, G. (2017). Análisis y Descripción de Puestos de trabajo. Madrid:
- Suparno. (2020). The Effect of Teamwork and Trust on Job Satisfaction of The Teachers of The State High School in Bekasi City. <https://url2.cl/zyw7N>
- Swen, P. (2017). Organizational Behavior: Solutions for Management. Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales (3.a ed.). Universidad San Martín de Porres.
- Vara, A. (2014). Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales (5.a ed.). Universidad San Martín de Porres.
- Velazco, E. (2017). Diseño de puestos y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas Lima Oeste del seguro social de salud – Es salud – Lima, 2015. Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública, Universidad César Vallejo. <https://url2.cl/fbXKv>
- Villanueva, M. (2018). Diseño de puestos y competencia laboral de los colaboradores de una empresa privada del rubro de belleza, Jesús María 2018. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35404>

Warther, D. (2018). Administración de recursos humanos. México: PEARSON EDUCACION.

Weyne, M. (2018). Administración+ de Recursos Humanos. Estados Unidos: Person Educacion.

Yaco, M. (2016). “El diseño de puesto y la productividad laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pocollay – Tacna - 2016”. (tesis de licenciatura). Universidad Privada De Tacna.

Zuluaga, J. P. G. (2018). Dialécticas de la ciudad: espacio, seguridad y diversidad. Universidad Humanística, 85(85), 183–209. <https://cutt.ly/Hg3va7E>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
	El diseño de puestos es considerar e identificar el contenido del puesto, los métodos de labores y la	Es el proceso de identificar, diseñar y plasmar el perfil más adecuado para el puesto a necesitarse la satisfacción de	Variedad y autonomía	Habilidades Equipos Procedimiento Motivación del personal	
	la satisfacción de las necesidades tecnológicas, organizacionales y sociales (Chiavenato, 2019).	Esta variable será medida mediante un cuestionario a través de las siguientes dimensiones: Variedad y autonomía, Significado e identificación de tareas y Retroalimentación.	Significado e identificación de tareas	Grado de repercusión en la organización Aporte del trabajo en el logro de objetivos y metas.	Ordinal
			Retroalimentación	Identificación resultada de sus esfuerzos. Evaluación de eficiencia de esfuerzos. Noción del desempeño	

Diseño de puestos

interrelación con los otros diversas necesidades en una Interdependencia del puestos, bajo el objetivo de determinada organización. trabajo

ANEXO 2: CUESTIONARIO

Declaro estar informado acerca de la investigación y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo Determinar el nivel de Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

OBJETIVO: El presente cuestionario servirá para recoger información valiosa para el desarrollo de un trabajo de investigación denominado “**Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.**” dicha información será anónima y confidencial.

INSTRUCCIÓN:

Marque con una X la respuesta que considere correcto de acuerdo a la pregunta.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
VARIEDAD						
1	¿Las funciones generales que desempeña están acorde al perfil?					
2	¿Las funciones específicas que desarrolla usted dentro de la organización están acorde a su cargo?					
3	¿Cree que la selección del personal debe ir de acuerdo al perfil para el cargo?					
4	¿En la empresa me comunican oportunamente la información que necesito para mi trabajo?					
5	¿En la empresa me facilitan los recursos y equipos necesarios para hacer mi trabajo?					
6	¿Desarrolla su trabajo según los requisitos de su puesto y los aplica?					
7	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?					
8	Las tareas, responsabilidad, líneas de comunicación están bien definidas.					

9	En la empresa me facilitan los recursos y equipos necesarios para hacer mi trabajo						
AUTONOMIA							
10	La empresa tiene un organigrama de acuerdo a su realidad preocupándose en que cada colaborador esté en el puesto que mejor ayude a potenciar sus habilidades						
11	Las funciones de cada área están bien detalladas.						
12	Tengo libertad (uso de equipos herramientas, métodos, etc.) para realizar mis funciones						
<u>SIGNIFICADO DE TAREAS</u>							
13	Se aprovecha al máximo la jornada laboral en la empresa						
14	Considera que es importante cumplir con el horario de trabajo haciendo uso efectivo de la jornada laboral						
15	Conozco claramente mis funciones y responsabilidades						
<u>IDENTIFICACION CON LA TAREA</u>							
16	Disfruto cada labor que hago en mi trabajo y me esfuerzo por colaborar en el cumplimiento de los objetivos y metas de mi organización						
17	La conducta de los trabajadores frente a circunstancias son las adecuadas.						
18	Las funciones que realizo son motivadoras						
<u>RETROALIMENTACION</u>							
19	Mi jefe impulsa eficazmente el cumplimiento de las metas del área						
20	¿la capacitación del personal permite desempeñar mejor sus funciones?						
21	¿Las capacitaciones que recibe, están de acuerdo con sus intereses, y siente que mejora su desempeño?						

ANEXO 3: CÁLCULO DE LA MUESTRA

Para el cálculo de la muestra se aplicará la fórmula para un muestreo probabilístico que se calcula a continuación:

$$= \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}$$

En dónde:

n = Tamaño de muestra

Z² = Nivel de confianza

P = Proporción de la población que responde positivamente

Q = (P - 1)

N = Población de estudio

e = Error permisible (10%) Cálculo

del tamaño de muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 6721}{(10)^2(6721 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 6721}$$

n = 95 colaboradores a encuestar

El tamaño de la muestra de estudio estuvo constituido por 95 colaboradores.

ANEXO 4: CONFIABILIDAD

Para obtener la fiabilidad del cuestionario, se utilizará un coeficiente matemático que es el Alfa de Cronbach.

Escalas de coeficiente

Alfa de Cronbach	Valoración de los ítems
[0,00 a 0,50[Inaceptable
[0,50 a 0,60[Pobre
[0,70 a 0,80[Aceptable
[0,80 a 0,90[Bueno
[0,90 a 1,00]	Excelente

Nota. Elaboración propia

Coeficiente matemático de prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,922	21

Nota. Datos obtenidos del programa SPSS v.25

BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

Encuestado	Preguntas																				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	4	5	3	5	1	3	5	1	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4
2	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5
3	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	5	5	2	4	2	2	4	5
4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
6	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
7	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4

8	4	4	5	3	4	4	1	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4
9	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
10	5	5	5	5	4	5	2	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
11	4	4	5	5	4	4	1	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
12	5	5	5	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4
13	4	4	4	4	5	3	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	4	3	4	2	1	4	3	3	4	2	3	4	2	4	2	3	3	4	5
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4
16	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4
17	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4
18	4	4	4	2	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3
19	4	4	4	5	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
20	4	4	5	4	5	4	3	3	2	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	2	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	84,93	311,781	,267	,926
VAR00002	83,73	276,924	,635	,917
VAR00003	83,40	285,971	,628	,918
VAR00004	82,80	291,171	,443	,921
VAR00005	82,93	279,638	,683	,916
VAR00006	83,47	296,267	,413	,921
VAR00007	83,00	276,571	,718	,916
VAR00008	83,73	276,924	,635	,917
VAR00009	83,40	285,971	,628	,918
VAR00010	82,80	291,171	,443	,921
VAR00011	82,93	279,638	,683	,916
VAR00012	83,47	296,267	,413	,921

VAR00013	83,00	276,571	,718	,916
VAR00014	83,47	296,267	,413	,921
VAR00015	83,00	276,571	,718	,916
VAR00016	82,33	297,381	,443	,921
VAR00017	83,33	285,238	,517	,920
VAR00018	83,60	280,686	,627	,917
VAR00019	82,80	291,171	,443	,921
VAR00020	82,93	279,638	,683	,916
VAR00021	82,33	297,381	,443	,921

ANEXO 5: VALIDACIONES

Matriz de Validación

Diseño de puestos de trabajo en relación con el cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones			
					(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
										si	no	si	no	si	no	si	no				
Diseño de puestos de trabajo	Variedad y autonomía	Habilidades	Habilidades del personal a contratar según el perfil de puestos requeridos por la empresa.	1. ¿Las funciones generales que desempeña están acorde al perfil?																	
				2. ¿Las funciones específicas que desarrolla usted dentro de la organización están acorde a su cargo?						X		X									
				3. ¿Cree que la selección del personal debe ir de acuerdo al perfil en base a las habilidades requeridas para el cargo?												X		X			
						4. ¿En la empresa existe una buena comunicación y capacitaciones constantes para manejar						X		X			X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Diseño de puestos de trabajo en relación con el cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.

OBJETIVO: Determinar cuál es el nivel de Diseño de puestos de trabajo en relación con el cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.

DIRIGIDO A: 95 trabajadores del sector industrial.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: BERMÚDEZ GARCÍA GIOVANI NOEMI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES



Mg. Giovanni Noemi Bermúdez García
DNI: 32888406


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 11/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 07/10/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA - Fecha de diploma: 18/11/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Matriz de Validación

Diseño de puestos de trabajo en relación con el cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta								Observación y/o recomendaciones						
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta								
					(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo	si	no	si		no	si	no			
Diseño de puestos de trabajo	Variedad y autonomía	Habilidades	Habilidades del personal a contratar según el perfil de puestos requeridos por la empresa.	1. ¿Las funciones generales que desempeña están acorde al perfil?															
				2. ¿Las funciones específicas que desarrolla usted dentro de la organización están acorde a su cargo?						X		X							
				3. ¿Cree que la selección del personal debe ir de acuerdo al perfil en base a las habilidades requeridas para el cargo?										X			X		
		4. ¿En la empresa existe una buena comunicación y capacitaciones constantes para manejar						X		X			X		X				

	Equipos	Aparatos electrónicos de comunicación, intranet y señal satelital disponibles para cumplir con las funciones requeridas para el cargo.	los equipos que debe utilizar en su trabajo?											
			5. ¿En la empresa le facilitan los recursos y equipos necesarios para hacer su trabajo?											
			6. ¿En la empresa renuevan o sustituyen los equipos para un mejor desarrollo de sus labores?											
	Procedimiento	Procesos estipulados y ordenados en un orden lógico que sirvan de guía para el cumplimiento de funciones en el cargo designado.	7. ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento a detalle de los procedimientos industriales?											
			8. ¿Reconoce la empresa que los procedimientos industriales, tareas y responsabilidades de su puesto a ocupar es vital para un óptimo desarrollo de funciones?				x	x				x	x	
	Motivación del personal	Estimulación de las ganas de realizar sus labores al personal que labora en la empresa ayudándolos en que tengan lo	9. ¿En la empresa se preocupa la parte gerencial de mantener					x	x			x	x	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Diseño de puestos de trabajo en relación con el cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.

OBJETIVO: Determinar cuál es el nivel de Diseño de puestos de trabajo en relación con el cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.

DIRIGIDO A: 95 trabajadores del sector industrial.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: José Linares Cazola

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor



Dr. José Linares Cazola
DNI: 31674876

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LINARES CAZOLA, JOSE GERMAN DNI 31674876	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
LINARES CAZOLA, JOSE GERMAN DNI 31674876	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
LINARES CAZOLA, JOSE GERMAN DNI 31674876	DOCTOR EN GESTION Y CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 17/12/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>

Matriz de Validación

Diseño de puestos de trabajo en relación con el cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observación y/o recomendaciones							
					(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
										si	no	si	no		si	no	si	no			
Diseño de puestos de trabajo	Variedad y autonomía	Habilidades	Habilidades del personal a contratar según el perfil de puestos requeridos por la empresa.	1. ¿Las funciones generales que desempeña están acorde al perfil?																	
				2. ¿Las funciones específicas que desarrolla usted dentro de la organización están acorde a su cargo?						X		X									
				3. ¿Cree que la selección del personal debe ir de acuerdo al perfil en base a las habilidades requeridas para el cargo?										X			X				
					4. ¿En la empresa existe una buena comunicación y capacitaciones constantes para manejar						X		X			X		X			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Diseño de puestos de trabajo en relación con el cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.

OBJETIVO: Determinar cuál es el nivel de Diseño de puestos de trabajo en relación con el cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.

DIRIGIDO A: 95 trabajadores del sector industrial.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Santos Patricia Carranza Galvez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada



Lic. Santos Patricia Carranza Galvez
DNI: 32957607


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARRANZA GALVEZ, SANTOS PATRICIA DNI 32957607	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CARRANZA GALVEZ, SANTOS PATRICIA DNI 32957607	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Declaro estar informado acerca de la investigación y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo Determinar el nivel de Diseño de puestos de trabajo en función del cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

23	3	2	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	1	3	3	2	2	2	3
24	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1	3	3
25	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	1	3	4	2	2	3	3
26	2	2	4	2	3	1	2	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	1	1	3	3
27	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	1	4	2	2	2	3	3
28	4	3	4	2	3	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4
29	2	3	4	1	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	2	3	2
30	2	2	3	1	3	5	2	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	1	3	3
31	4	3	4	3	2	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4
32	2	2	4	1	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	4
33	1	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3
34	4	3	3	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
35	1	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	2	3	3
36	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
37	2	2	4	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	1	2	3	3
38	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3
39	2	2	4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	5
40	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3
41	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3
42	4	3	4	3	3	3	2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5
43	3	2	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	1	3	3	2	2	2	3
44	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1	3	3
45	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	1	3	4	2	2	3	3
46	2	2	4	2	3	1	2	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	1	1	3	3
47	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	1	4	2	2	2	3	3
48	4	3	4	2	3	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4
49	2	3	4	1	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	2	3	2
50	2	2	3	1	3	5	2	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	1	3	3
51	4	3	4	3	2	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4

52	2	2	4	1	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	4
53	1	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3
54	4	3	3	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	1	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	2	3	3
56	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
57	2	2	4	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	1	2	3	3
58	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3
59	2	2	4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	5
60	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3
61	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3
62	4	3	4	3	3	3	2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5
63	3	2	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	1	3	3	2	2	2	3
64	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1	3	3
65	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	1	3	4	2	2	3	3
66	2	2	4	2	3	1	2	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	1	1	3	3
67	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	1	4	2	2	2	3	3
68	4	3	4	2	3	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4
69	2	3	4	1	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	2	3	2
70	2	2	3	1	3	5	2	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	1	3	3
71	4	3	4	3	2	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4
72	2	2	4	1	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	4
73	1	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3
74	4	3	3	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
75	1	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	2	3	3
76	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
77	2	2	4	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	1	2	3	3
78	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3
79	2	2	4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	5
80	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3

81	2	2	3	1	3	5	2	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	1	3	3
82	4	3	4	3	2	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4
83	2	2	4	1	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	4
84	1	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3
85	4	3	3	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
86	1	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	2	3	3
87	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
88	2	2	4	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	1	2	3	3
89	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3
90	2	2	4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	5
91	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3
92	2	2	3	1	3	5	2	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	2	1	3	3
93	4	3	4	3	2	4	2	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4
94	2	2	4	1	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	4
95	1	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3

ANEXO 8: TABLAS Y FIGURAS DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO

Todas las tablas y figuras se encuentran en el capítulo IV resultados.

ANEXO 9: REPORTE TURNITING



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Diseño de puestos de trabajo en relación con el cliente interno en las empresas Chimbotanas del Sector Industrial, 2022.

AUTOR:

Trujillo Villena, Edisa (ORCID:0000-0001-9184-2403)

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-6290-4484)

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- | | | |
|---|---|-----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe
Fuente de Internet | 8 % |
| 2 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 1 % |
| 3 | ddd.uab.cat
Fuente de Internet | 1 % |
| 4 | repositorio.unheval.edu...
Fuente de Internet | 1 % |
| 5 | repositorio.unh.edu.pe
Fuente de Internet | 1 % |
| 6 | library.co | 1 % |