



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



ERGONOMÍA EN EL ÁREA DE SERVICIOS COMERCIALES

TELFÓNICA DEL PERÚ - CUSCO 2017

Tesis para optar el Título Profesional de:

Licenciadas en Administración:

Presentado por:

Bach. Denisse Carreño Daza

Bach. Marina Pillco Pérez

Asesora:

Lic. Susi Alviz Pazos

CUSCO – PERÚ

2017



Título : ERGONOMÍA EN EL ÁREA DE SERVICIOS COMERCIALES TELEFÓNICA DEL PERÚ - CUSCO 2017.

Autor : - Denisse Carreño Daza
- Marina Pillco Pérez

Fecha : 2017

Resumen

La presente investigación se realizó en la empresa Telefónica del Perú, tuvo como objetivo general describir la ergonomía en el área de Servicios Comerciales de Telefónica del Perú,; la investigación es de nivel descriptivo, diseño no experimental, de enfoque cuantitativo; para la aplicación del instrumento se utilizó el índice de consistencia interna mediante el Alfa de Cron Bach obteniéndose un valor de 0.870 para luego aplicar una encuesta a 35 colaboradores de la empresa, los resultados reflejan que con un valor promedio de 3.12, la ergonomía no es adecuada ni inadecuada, valor que es considerado por los colaboradores de la empresa con una calificación que no refleja conformidad ni disconformidad. La ergonomía geométrica presenta un valor promedio de 3.05, lo cual indica que no es adecuado ni inadecuado; por otro lado la Ergonomía Ambiental presenta un valor promedio de 3.03, calificado como que no es adecuado ni inadecuado; mientras que la ergonomía temporal tiene promedio de 3.27, fundamentalmente debido al cumplimiento de la jornada la laboral y la distribución semanal lo cual indica que es no es adecuado ni inadecuado.

Palabras Clave: Ergonomía, Economía Geométrica, Ergonomía Ambiental, Ergonomía Temporal

Abstract

The present investigation was carried out in the company Telefónica del Perú, whose general objective was to describe the ergonomics in the area of Commercial Services of Telefónica del Perú; the research is descriptive level, non-experimental design, quantitative approach; for the application of the instrument was used the internal consistency index using Cronbach's alpha obtaining a value of 0.870 and then applying a survey to 35 employees of the company, the results reflect that with an average value of 3.12, ergonomics is not adequate nor inadequate, value that is considered by the employees of the company with a rating that does not reflect conformity or disagreement. Geometric ergonomics presents an average value of 3.05, which indicates that it is neither adequate nor inadequate; on the other hand the Environmental Ergonomics presents an average value of 3.03, qualified as not adequate nor inadequate; while the temporal ergonomomy has an average of 3.27, mainly due to the completion of the workday and the weekly distribution which indicates that it is not adequate or inadequate.

Keywords: Ergonomics, Geometric Egonomy, Environmental Ergonomics, Temporal Ergonomics