

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Investigación

**Análisis de un puesto de trabajo para la mejora de la
productividad laboral en el área de admisión de una
universidad en la ciudad de Arequipa, 2020**

Leslie Alexandra Bellido Macedo
Naykelin Nayu Roa Coa

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Ingeniería Industrial

Arequipa, 2020

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

ASESOR

Ing. Polhett Coralí Begazo Velásquez.

Agradecimiento

Agradezco en primera instancia a Dios quien me dio fuerzas y me ha guiado por el camino correcto para poder seguir adelante, a la Universidad por los todos los conocimientos brindados para poder ser una buena profesional y sobre todo a mi familia por su apoyo incondicional.

Naykelin Roa Coa

Le agradezco a Dios por mi existencia, por todo lo que me ha dado y por siempre estar a mi lado cuidándome. Por darme la fuerza de poder seguir con mi vida por todos los momentos tristes y difíciles por los que pase.

Agradezco a mis padres, Haydeé y Carlos por ser los principales pilares de mi existencia y sobre todo por ser ejemplo de vida, por haber inculcado en mí siempre valores y principios ejemplares y por su apoyo perpetuo e incondicional.

Leslie Bellido Macedo

Dedicatoria

Este proyecto de investigación se la dedico a mis padres Nancy Coa y Pedro Roa quienes han sido mi motor y motivación para poder alcanzar una de mis metas. Así como también se la dedico a todos mis angelitos quienes confiaron en mí hasta su partida al cielo.

Naykelin Roa Coa

Este trabajo de investigación se la dedico a Dios, mi abuelita Susana y mi tío Luis, quienes desde el cielo guían mi camino. Con bastante amor y orgullo a mis padres Haydeé y Carlos, por su apoyo incondicional, hicieron que mi sueño fuera parte de ellos.

Dedico también a mis queridas hermanas Cecilia, Giulliana y Andrea por ser mi apoyo incondicional y ser mis mejores amigas.

A todos ustedes con amor.

Leslie Bellido Macedo

ÍNDICE

Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria	iv
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1.Pregunta General.....	3
1.2.2.Preguntas Específicas.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1.Objetivo General.....	3
1.3.2.Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	4
1.4.1.Justificación de la Investigación.....	4
1.4.2.Importancia de la Investigación.....	5
1.5. Delimitaciones de la Investigación.....	5
1.5.1.Delimitación Temporal.....	5
1.5.2.Delimitación Espacial.....	6
1.6. Hipótesis.....	6
1.7. Variables e Indicadores	6
1.7.1.Variable Independiente.....	6
1.7.2.Variable Dependiente.....	6
1.7.3.Operacionalización de Variables.....	7
CAPITULO II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2. Bases teóricas.....	12
2.2.1.Descripción de puestos.....	12
2.2.2.Tipos de descripción de puestos.....	15
2.2.3.Modelos de desarrollo para el análisis y descripción de puestos.....	17
2.2.4.Desempeño laboral.....	23
2.2.5.Dimensiones del desempeño laboral.....	24

2.2.6. Productividad.	28
2.2.7. Medición de la productividad.	28
2.2.8. Métodos, procedimientos o sistemas utilizados.	29
2.2.9. Ergonomía.	33
2.2.10. Área de Admisión en una Universidad.	35
2.2.11. Método de LEST	36
2.3. Definición de términos básicos.	40
CAPITULO III.....	42
METODOLOGIA.....	42
3.1. Método y Alcance de la Investigación.	42
3.1.1. Método.	42
3.1.2. Alcance.	42
3.2. Diseño de la Investigación.....	42
3.3. Población y Muestra.	42
3.3.1. Población.	42
3.3.2. Muestra.	43
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos.....	43
3.5. Técnicas e Instrumentos de Análisis de Datos.	43
CAPITULO IV	44
DIAGNOSTICO, ANALISIS Y RESULTADOS.....	44
4.1. Diagnóstico de la situación actual del puesto de trabajo.	44
4.1.1. Proceso de Reclutamiento y Selección Actual.	45
4.1.2. Descripción y Analisis del Puesto.....	49
4.2. Identificación de Riesgos Ergonomicos.	52
4.3. Análisis del puesto de trabajo a través del método LEST.	54
4.4. Análisis de resultados puesto de trabajo en el método LEST.	59
4.5. Sugerencias Derivadas del Análisis.....	60
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES.....	62
BIBLIOGRAFIA.....	63

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	7
Tabla 2 Puntuación de las variables del método LEST	40
Tabla 3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
Tabla 4 Técnicas e instrumentos de análisis de datos	43
Tabla 5 Fases correspondientes a la elaboración del perfil del puesto	43
Tabla 6 Identificación de Riesgos Ergonomicos en el puesto de Trabajo.....	51

Índice de figuras

Figura 1. Sistema de calidad y mejora para la descripción de puestos	12
Figura 2. Secciones de las Descripciones de Puestos	12
Figura 3. Definiciones de Análisis de puestos	15
Figura 4. Pasos para el modelo de análisis y de puestos.....	17
Figura 5. Modelo de Análisis y de Puestos	19
Figura 6. Modelo de Análisis y Descripción de Puestos	21
Figura 7. Definiciones de Satisfacción Laboral	24
Figura 8. Puestos con Interacciones alineado a la misión de la Empresa	28
Figura 9. Foda de una Empresa	30
Figura 10. Etapas de la Utilización del Método de L.E.S.T.....	33
Figura 11. Tipos de Riesgos	34
Figura 12 Estación de Trabajo	36
Figura 13. Pasos a considerar en el método LEST	39
Figura 14. Organigrama actual de una Universidad	42
Figura 15. Diagrama de Flujo del proceso de reclutamiento y selección del puesto de trabajo	45
Figura 16. Diagrama de Operaciones del Proceso de Reclutamiento del puesto de trabajo	46
Figura 17. Perfil del puesto de trabajo de un asesor de Admision.....	48
Figura 18. Modelo visual de los resultados de la evaluación software Lest.....	54
Figura 19. Histograma visual de los resultados de la evaluación del software Lest.....	55
Figura 20. Puntuación para medir el nivel de la evaluación del software Lest.....	56

RESUMEN

En el presente trabajo se analizó los peligros actuales que presenta un asesor de admisión en una Universidad, estableciendo así los controles y propuestas para los diferentes riesgos disergonómicos correspondientes al trabajo realizado en oficina, como la atención al cliente y las condiciones ambientales en la cual se encuentra. Se determinó que, si un trabajador no tiene las condiciones aceptables de su puesto de trabajo, traerá problemas como: enfermedades ocupacionales deteriorando la salud a futuro y sobre todo afectando la productividad a la empresa. También se determinó que el origen del problema en el proyecto de investigación es la calidad de vida laboral del trabajador, para lo cual se aplicó el método LEST, donde se realizará una evaluación que determinará los riesgos, que estará expuesto el trabajador, logrando así una buena eficiencia y eficacia dentro de la organización.

Para la ejecución del trabajo de investigación se estableció las siguientes condiciones: de carga física, entorno físico, carga mental, aspectos psicosociales y tiempos de trabajo, determinando así que el riesgo más alto encontrado que resultó: los aspectos psicosociales donde se encuentra problemas de estrés laboral, sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, posturas incómodas o forzadas, temperatura e iluminación, como los peligros más nocivos para la salud del trabajador, pero también se determinó que es indispensable la comodidad del trabajador para la buena productividad de la empresa. Esta investigación con el futuro deja abierto a realizar un diseño de puesto de trabajo.

Palabras claves:

Análisis, diseño de puesto, condiciones ambientales, productividad laboral

ABSTRACT

In the present work, the current dangers presented by an admission advisor in a University were analyzed, it was established that the controls and proposals for the different dysergonomic risks corresponding to the work done in office, such as customer service and the environmental conditions in which it is found . It was determined that, if a worker does not have the acceptable conditions of his job, he will bring problems such as: occupational diseases, deteriorating health and in the future, it will affect the productivity of the company. It was also determined that the origin of the problem in the research project is the worker's quality of working life, for which the LEST method was applied, where an evaluation will be carried out that will determine the risks, which the worker will be exposed by achieving a good efficiency and effectiveness on the organization.

To carry out the research work the following conditions were established: physical load, physical environment, mental load, psychosocial aspects and work times, determining that the highest risk found was: the psychosocial aspects where stress problems are found work, feelings of anxiety, depression, alienation, apathy, awkward or forced positions, temperature and lighting, as the most dangerous to the health of the worker, but it was also determined that worker comfort is essential for the good productivity of the company . There is a possibility with this research of carrying out a job design in a future.

Keywords:

Analysis, job design, environmental conditions, labor productivity

INTRODUCCIÓN

Actualmente las Universidades requieren tener información sobre el estado actual de sus puestos de trabajo de cada personal, como su personal de recursos humanos y las necesidades que tiene cada personal como en la organización.

En el trabajo de investigación del Capítulo I de Planteamiento del estudio, se elaborará un análisis de la realidad actual del área de admisión, ya que es un área muy solicitada en las universidades y que la mayoría no cuentan con un adecuado puesto de trabajo. También identificamos y formulamos los objetivos e hipótesis, también se explica la importancia y la delimitación de la investigación.

En el Capítulo II de marco teórico, se muestra antecedentes nacionales e internacionales, también se muestra las bases teóricas de la investigación, como la descripción de puestos, desempeño laboral, productividad, ergonomía, método Lest, etc, dónde nos ayudará a analizar a fondo la presente investigación del puesto de trabajo del área de admisión.

En el Capítulo III de Metodología se identifica el diseño, método, alcance, población y muestra de la investigación, donde se empleará la técnica como el método Lest, donde planteamos una mejor ubicación, distribución e implementación del puesto de trabajo de una universidad, pretendiendo así la comodidad y el bienestar del colaborador, mejorando la calidad de vida y brindando un ambiente agradable con una filosofía, cultura y clima organizacional.

En el Capítulo IV de Diagnóstico, Análisis y Resultados, se explica el diagnóstico actual del puesto de trabajo y se desarrolla el método Lest, así como también se evaluó las diferentes actividades de factores realizados que pueden conllevar a peligros en el futuro como las enfermedades ocupacionales que se encuentran en una organización. También se podrá identificar los riesgos ergonómicos que presenta el área de Admisión.

Finalmente, con esta investigación se apertura la posibilidad de que las diversas Universidades de Arequipa evalúen en diseñar sus puestos de trabajo, sobre todo en el área de admisión, ya que es el área más solicitada por los jóvenes al poder postular a una universidad y hay mucha demanda, así como también es preciso mencionar que esta propuesta tendría una excelente repercusión en el desarrollo económico y social en las Universidades de Arequipa.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento del problema.

En la actualidad en el Perú, las instituciones universitarias no cuentan con un análisis detallado de puestos de trabajo, según Chiavenato (2011), el no tener un análisis y descripción de puestos como base impacta en el desempeño general de una empresa, ya que la delimitación de actividades y responsabilidades representa ineficiencia, conflictos internos y tiempo invertido en resolver problemas generados por la misma desorganización de la estructura empresarial. Por otro lado, Las consecuencias negativas para la salud de puestos de trabajo mal diseñados, como también la gestión ergonómica sin duda, tiene impacto adverso en productividad de la persona y de la empresa, en general. Por eso es imprescindible la gestión del riesgo reduciendo así enfermedades y costos muy altos a las organizaciones.

Por lo tanto, en una Universidad de la ciudad de Arequipa el trabajador del área de admisión está mostrando incomodidades físicas como dolor de espalda y cuello porque la computadora que utiliza el trabajador se encuentra por encima del área de visión, forzando a tener una posición incorrecta. De la misma manera presentan incomodidades sociales, como estrés laboral por la sobrecarga de tareas, donde se pudo observar en la primera semana de marzo que hubo 25 equivocaciones en cuanto nombres y horario de examen de admisión, otro problema es la relación con los clientes donde se ha reportado en el mes de febrero 8 quejas que no han sido tratados de la manera adecuada, dando información errónea. Por otro lado, el trabajador presenta problemas en el entorno físico del área de admisión, encontrándose con iluminación natural que ingresa por la ventana y da directamente

a la computadora, donde el colaborador hace un esfuerzo al mirar la pantalla provocando dolor de cabeza y fatiga.

De esa manera es importante analizar y diseñar un puesto de trabajo de acuerdo con las tareas a realizar, entorno físico donde se encuentra el puesto de trabajo y los recursos que utiliza el trabajador de un área de admisión con el fin de que realice sus actividades de una manera cómoda, evitando las enfermedades ocupacionales y sobre todo brindándole un ambiente agradable, satisfaciendo sus necesidades e incrementando la productividad de la Universidad.

Por último, según Torres y Jaramillo (2014), señala que hacer un diseño de puestos de trabajo en una organización podrá determinar los problemas ergonómicos que se presentan en respectivas áreas y se quitará todo impedimento que baje el rendimiento o desempeño de los trabajadores.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Pregunta General.

¿Un diseño de un puesto de trabajo mejorará la productividad laboral en el área de admisión de una Universidad en la ciudad de Arequipa?

1.2.2. Preguntas Específicas.

- ¿Cuál es la situación actual del puesto de trabajo en el área de admisión de una universidad de la ciudad de Arequipa?
- ¿Qué riesgos ergonómicos presenta el puesto de trabajo en el área de admisión de una universidad en la ciudad de Arequipa?
- ¿De qué manera se va a analizar el puesto de trabajo en el área de admisión de una Universidad en la ciudad de Arequipa?
- ¿Una propuesta de diseño del puesto de trabajo logrará incrementar la productividad en el área de admisión de una Universidad de Arequipa?

1.3. Objetivos de la Investigación.

1.3.1. Objetivo General.

Analizar el puesto de trabajo en el área de admisión de una universidad en la ciudad de Arequipa.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la situación actual del puesto de trabajo en el área de admisión de una universidad de Arequipa.
- Identificar los riesgos ergonómicos que se encuentra en el puesto de trabajo en el área de admisión de una Universidad de Arequipa.
- Analizar el puesto de trabajo en el área de Admisión de una Universidad, mediante el método de Lest.
- Realizar una propuesta de mejora del puesto de trabajo en el área de Admisión de una Universidad de Arequipa.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.

1.4.1. Justificación de la Investigación.

El presente proyecto de investigación, se justifica socialmente en cuanto al grato ambiente que se va a fomentar el buen servicio que brindara el trabajador del área de admisión de una Universidad en la ciudad de Arequipa, donde los clientes estarán contentos por el buen trato y por otro lado el alumnado y todo el personal que conforma la Universidad estarán en un ambiente laboral agradable y se darán cuenta de la mejora que hubo en el área de admisión por el diseño del puesto de trabajo que ayuda a incrementar la productividad y el rendimiento del trabajador.

Se justifica económicamente por el mal diseño del puesto de trabajo, donde actualmente está laborando el trabajador, esto conlleva en que el colaborador pueda contraer enfermedades laborales, como: estrés laboral, fatiga, etc. De esta manera la Universidad va a generar gastos económicos y reducirá la productividad. Por lo tanto, si se diseña de una manera correcta el puesto de trabajo en el área de admisión, podremos tener a un trabajador sin enfermedades ocupacionales, reduciendo gastos económicos e incrementando la productividad de la empresa.

Se justifica teóricamente por los resultados que se va a dar conocer mediante un diseño de puesto de trabajo, con ello se tendrá definido las tareas a realizar en el área de admisión, llevando a cabo el incremento del rendimiento del trabajador.

Por último, se justifica metodológicamente basada en la información que se va a realizar al trabajador, utilizando diferentes técnicas como la encuesta y el método Lest. De tal manera va a analizar la información recopilada, por ende, con ello se va a realizar un diagnóstico para poder diseñar un adecuado puesto de trabajo.

1.4.2. Importancia de la Investigación.

La importancia del diseño de un puesto de trabajo comienza desde el conocimiento de las metas y objetivos, la restricción de las tareas y compromiso de cada postura en una organización hasta las rivalidades necesarias para el cumplimiento de un puesto. El establecimiento de un diseño de un puesto ayudará a la organización y será el punto de inicio del crecimiento de otros desarrollos organizacionales, en el cual el logro y la derrota de los procesos van a servir para la correcta ejecución de estos. La importancia de este proyecto de investigación permitirá conocer el aumento de la calidad de vida del trabajador y la productividad laboral, donde esto conlleva a un análisis de los riesgos disergonómicos, recursos y tareas a realizar, para luego hacer un conveniente preparación del diseño de un puesto de trabajo en el área de admisión, y de esta manera el trabajador pueda ejecutar bien su labor, en un ambiente agradable, evitando enfermedades ocupacionales y logrando así un incremento de la productividad del área de admisión en una Universidad en la ciudad de Arequipa.

1.5. Delimitaciones de la Investigación.

1.5.1. Delimitación Temporal.

La delimitación temporal del presente trabajo de investigación, nos indica que los datos referidos a la situación actual del puesto de trabajo del área de admisión de una universidad de Arequipa como sus medidas e información relevante están comprendidos entre los meses de enero y junio del 2020.

1.5.2. Delimitación Espacial.

La delimitación espacial del presente trabajo de investigación, indica que la información obtenida del puesto de trabajo de una universidad en el área de admisión fue efectuada y aplicada en la ciudad de Arequipa.

1.6. Hipótesis.

El diseño de un puesto de trabajo mejorará la productividad laboral del trabajador en el área de admisión de una Universidad de Arequipa.

1.7. Variables e Indicadores

1.7.1. Variable Independiente.

Diseño de un puesto de trabajo.

1.7.2. Variable Dependiente.

Productividad laboral

1.7.3. Operacionalización de Variables:

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable independiente	Dimensión	Indicador
Diseño del puesto de trabajo	Diagnóstico	Problemas que presenta el puesto de trabajo.
	Análisis	Tareas que realiza el trabajador. Herramientas que utiliza para desarrollar su trabajo.
	Condición de trabajo	Identificar los riesgos disergonómicos.
Variable dependiente	Dimensión	Indicador
Productividad laboral	Eficiencia	Uso adecuado de recursos.
		Número de errores de inscritos para el examen de admisión.
		Número de quejas de los clientes.
	Eficacia	Cumplimiento del plazo indicado para la entrega de los trabajos. Puntualidad en subir los resultados del examen de admisión.

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

La primera tesis corresponde a Yaco (2017), quien realizó el trabajo de “El diseño de puesto y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay-Tacna 2016, realizada en la Universidad Privada de Tacna, para optar el título profesional de ingeniero comercial”, donde expuso como objetivo principal acerca de instaurar un nexo entre el rendimiento y el diseño de cada puesto de trabajo donde se encuentran los colaboradores, ya que se hará un estudio sacando una muestra poblacional, de acuerdo al número de los trabajadores que se encuentran en la municipalidad donde se realice dicho trabajo, donde obtuvo como resultado que si existe un vínculo entre el rendimiento y el diseño de trabajo. Asimismo, se recomienda que la diseñar el puesto de trabajo tome en cuenta las medidas antropométricas. Por tal motivo esta investigación es muy relevante para la tesis porque es importante hacer un estudio de la población antes de diseñar un puesto de trabajo.

Por otro lado, el trabajo de Silva (2018), donde presenta el título de “Diseño de puesto y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corporación Acciona B&S S.A.C 2017, realizada en la Universidad Señor de Sipán, para optar el título profesional de licenciada en administración”, cuyo objetivo se trata de diagnosticar la correlación del desempeño de los trabajadores en base al puesto de trabajo. A través del método de la recolección de datos mediante una encuesta se pudo ver en qué grado está el rendimiento de sus trabajadores y en qué condiciones están los puestos de trabajo, donde se dio como resultado que efectivamente hay una correlación entre ambas variables y afecta mucho la productividad de la Corporación. Asimismo, se recomienda que se puede aplicar más métodos en el estudio de dicho trabajo. Por tanto, esta investigación es relevante para la tesis porque se aplicará diferentes

métodos para poder realizar un estudio de acuerdo con mi muestra y número de trabajadores.

Del mismo modo, el tercer trabajo presentado por García (2017), en su investigación relacionada con el nombre de “Perfiles de puestos y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del centro médico universitario de la Universidad Nacional de San Martín – 2016, realizada en la Universidad César Vallejo, para optar el título profesional de Magíster en Gestión de los servicios de la Salud”, la cuál plantea como objetivo determinar la relación que hay entre el desempeño de los trabajadores y los puestos de trabajo. A través de métodos como el cuestionario y una ficha de registro, cuyo resultado salió que no existe una relación entre el puesto de trabajo y el rendimiento del trabajador. Asimismo, se recomienda que se aplique más métodos porque es entre ambas variables la más importante es el trabajador ya que depende de ellos que haya más o menos productividad. Por tanto, la investigación es relevante para la tesis porque, pude entender cuán importante es la herramienta de una ficha de inscripción para los puestos de trabajo.

El cuarto trabajo lo realizo Roque (2017), quien tiene como título de su tesis “Análisis y mejora ergonómico del puesto de soldador en una empresa constructora de Arequipa, realizada en la Universidad San Agustín, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial”, cuyo objetivo es determinar, examinar y sobre todo dar propuestas de mejora continua con respecto a los colaboradores del puesto de soldadura. A través de métodos como el uso de E-LEST y el software e- RULA. Asimismo, se recomienda que también aplique los cuestionarios en los trabajadores para poder tener en cuenta de cómo se sienten los colaboradores en dicho puesto correspondiente. Por tanto, la investigación es relevante para la tesis porque, los métodos de E-LEST y el software son importantes para un estudio de identificación de problemas ergonómicos.

En la quinta investigación realizada por Lema (2016), quien realizó la investigación sobre “Diseño de Puestos y Manual de Funciones para el Reclutamiento Carmelita 1, realizada en la Universidad estatal de Milagro en Guayas, Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniería Comercial”. Teniendo como finalidad el buen funcionamiento de las funciones de los trabajadores que ocupa según su área de trabajo designado, el método utilizado fue de carácter descriptiva como entrevistas, cuestionarios y la observación directa, obteniendo como resultado las capacitaciones que se dan a los trabajadores para que puedan utilizar los materiales definidos. Así mismo se

recomienda que las capacitaciones sean no solo físicas si no también online con la ayuda de la tecnología, ya que muchos de los que no puedan asistir puedan verlo desde su comodidad y espacio. Esta investigación es relevante para la tesis porque explica la importancia de un manual de funciones para cada trabajador y así poder diseñar un buen puesto de trabajo con la ayuda de los trabajadores.

La sexta investigación es presentada por Ramírez (2013), esta investigación está relacionada con “Diseño del trabajo y desempeño laboral individual realizada en la universidad autónoma de Madrid, para optar el título profesional de Doctor”, la cual plantea como objetivo describir los paradigmas a los modelos que caracterizan a los puestos de trabajo dando como resultado nuevos modelos que ayuden a diseñar los puestos de trabajo, ya que los métodos empleados en esta investigación fueron un estudio de mercado y entrevistas con documentación requerida. Se recomienda que no se debe invertir mucho en estructuras o herramientas para el empleador si no es previo antes un buen modelo diseñado. Esta investigación es relevante para la tesis porque explica modelos nuevos a implementar para diseñar un buen puesto de trabajo.

La séptima investigación es presentada por Morales (2018), esta investigación está relacionada con “Diseño de Perfil de puesto basado en competencias. Revisión de Literatura, realizada en la Universidad Privada del Norte, Trujillo, para optar el grado de bachiller en Administración”, plantea como objetivo diagnosticar y establecer los resultados de la investigación relacionada con el ámbito laboral en entidades empresariales, dando como resultado que el perfil de un puesto de trabajo no solo se basa en competencias o habilidades que pueda tener la persona, sino que el entorno influye mucho en el puesto de trabajo como el espacio en el que se encuentra el puesto y las condiciones tanto ambientales como físicas. Esta investigación es relevante para la tesis porque hace un análisis de recolección de información de los repositorios que tienen prestigio para poder llegar a un resultado en base a la teoría recolectada a nivel nacional e internacional.

La octava investigación es realizada por Calle (2017), quien realizo la investigación sobre “Diseño de los perfiles de puestos, de acuerdo a la ley del servicio civil, en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre-Piura 2017, realizada en la Universidad Nacional de Piura, para optar el Título de Licenciada en Ciencias Administrativas”, cuyo objetivo principal es diseñar los perfiles de los puestos de trabajo, donde se tendrá que seguir las diferentes etapas como identificar, elaborar y evaluar a veinticinco puestos de trabajo, mediante los métodos de encuesta y entrevista, dando

como resultado un manual de puestos para la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre donde ayudara en el proceso de Selección y evaluando el desempeño del trabajador. Esta investigación es relevante para la tesis porque utiliza diferentes métodos para poder establecer un perfil adecuado a los puestos de trabajando, determinando un manual que a futuro será la clave del éxito de la organización.

La novena investigación es realizada por Guanilo y Morales (2017), quien realizó la investigación sobre “Perfil del personal y su desempeño laboral en la gerencia de créditos de la Asociación Mujeres en Acción (AMA), Trujillo – 1ER. Trimestre del 2017, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, para optar el Título profesional de Licenciado en Administración”, plantea como objetivo analizar los perfiles de puesto trabajo en relación al desempeño laboral en el área de Gerencia de Créditos AMA utilizando la encuesta a los 17 trabajadores de dicha área, teniendo como resultado que los trabajadores del área de gerencia de créditos presentan un alto rendimiento laboral, por ende se ajusta al perfil de cada puesto de trabajo y la productividad de la organización cada vez va a incrementar. Esta investigación es relevante para la tesis porque es importante hacer un análisis de cada puesto de trabajo utilizando técnicas y herramientas que van a ayudar a brindar un mejor perfil de puesto de trabajo.

Por último, el siguiente trabajo es realizada por Iranzo (2017), tiene como título “Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones realizada en la Universidad Pontificia de Comillas ICADE-ICAI de Madrid, para optar el Grado académico de Máster”, teniendo como objetivo el análisis de herramientas, descripción y la importante valoración de cada puesto de trabajo dando como resultado un buen desempeño del trabajador, logrando así una buena productividad para las empresas, los métodos utilizados fueron: un estudio de herramientas y observación directa de la estructura de la empresa, obteniendo como resultados buenas estrategias y estructuras definidas que mejora la optimización adecuada de cada puesto de trabajo. De tal manera se recomienda que todos los trabajadores aporten sus reflexiones y opiniones para así aportar más ideas en la realización de nuevos diseños de puestos de trabajo. Esta investigación es relevante para la tesis porque describe y da un tipo de valoración adecuada para cada tipo de puesto de trabajo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Descripción de puestos:

Es el desarrollo que determina las labores o actividades que se establece dentro de la empresa o servicio que se va a describir, las obligaciones deberes y funciones de cada trabajador que según su área de trabajo se desempeñan.

Es importante tener en cuenta documentos que describan los puestos de trabajo de cada área y de cada trabajador dentro de la empresa logrando así que los trabajadores dupliquen o tripliquen el trabajo realizado.

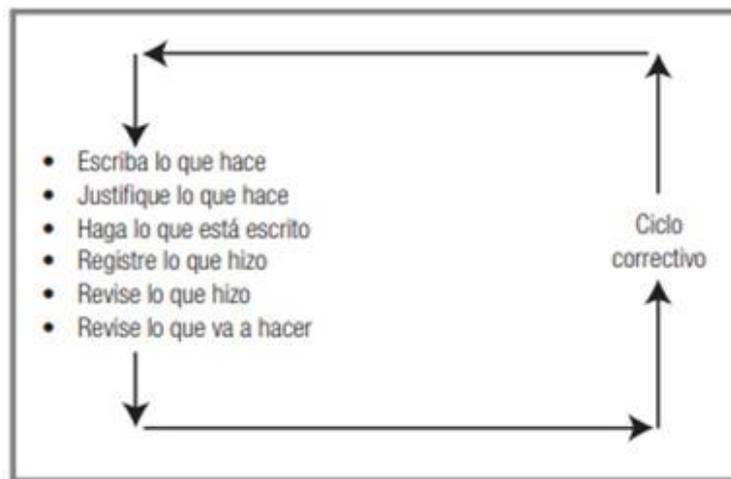


Figura 2. Sistema de calidad y mejora para la descripción de puestos, “donde se define un ciclo correctivo” por M.C. Arthur, 1992, <https://es.scribd.com/document/453408163/Descripcion-y-Analisis-de-Cargos>.

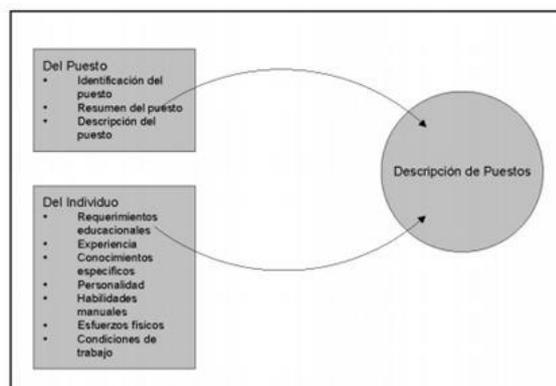


Figura 2. Secciones de las Descripciones de Puestos, “dando conocer desde dos puntos: del puesto y del individuo” por P. Luis, 2013, http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/suarez_s_m/capitulo2.pdf.

De tal manera, un puesto de trabajo se refiere a la totalidad de tareas o funciones que ejerce una persona y ocupa un lugar en el organigrama dentro de la empresa, es importante definir las claramente porque es el inicio de una buena productividad de la empresa para así a la larga no tener problemas e inconvenientes.

Werther y Davis (2013), nos dice que un puesto de trabajo es más que una simple representación de la totalidad de tareas que están asignadas a diferentes procesos y cumplen funciones específicas que deben cumplirse, para el autor es conveniente tener fijo los puestos y estar bien diseñados porque es de mucha importancia la motivación del trabajo para así procrear productos y servicios de alta calidad.

Los puestos de trabajo es indispensable estar organizados en una organización y a continuación se muestra los conceptos y definiciones que muchos autores lo han definido de diferentes maneras.

Año	Autor	Definición
1962	Lanham	Es aquel proceso donde se puede determinar aquella información importante de un área respectiva, por medio de la observación y el estudio. Es decir, también se puede determinar no solo las tareas correspondientes de cada área, sino también determinar las habilidades, destrezas, conocimientos, etc., de cada colaborador para que se pueda desempeñar bien en su trabajo.
1978	Fertonani y Actas Grosso	Lo representa sistemáticamente por medio de procedimientos siguiendo principios como: las tareas que se debe realizar en cada puesto de trabajo, donde como resultado nos puede dar la descripción de cada tarea.

1978	Puy Hernández	<p>Es el proceso que determina los factores que debe tener un puesto de trabajo como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las responsabilidades, lo que tiene que hacer un trabajador y las condiciones del puesto. - La habilidad, destrezas y conocimientos, que requiere algún puesto de trabajo.
1980	Elizur	Proceso de adquirir información importante referente al puesto de trabajo y analizar no solo la información adquirida sino también acerca del método y el propósito que tenga esa información.
1983	Gael	Proceso en el que se descompone en partes y a la vez son objeto de estudio para que pueda interpretar de donde proviene el trabajo, y se descompone cada puesto en tareas que se va a realizar en el área respectiva.
1976	McCormick	Proceso de adquirir información con respecto a los puestos de trabajo.
1965	Tiffin y McCormick	Analizar y coleccionar cualquier información importante que tenga relación con el trabajo. Así como también sea utilizado cualquier método o el fin a donde se quiera llegar.
1988	Ash, 1988	Ash nos dice que se intenta expresar con un lenguaje adecuado sobre lo que la gente hace en su puesto de labor.

1992	American Compensation Association	En este año se da un proceso sistemático en donde se recolecta información importante y sobresaliente sobre lo que contiene un determinado puesto de trabajo.
1983	Bemis, Belenk y Soder	Es aquel tratamiento metódico en el cual se puede adjuntar, probar y examinar el informe sobre estos tres puntos importantes de un determinado puesto de trabajo: contenido, requerimientos y marco del puesto.

Figura 3. Definiciones de Análisis de puestos, “Se describe las definiciones de diferentes autores que han podido ver los puestos de diferentes enfoques”, por Luis, http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/suarez_s_m/capitulo2.pdf.

2.2.2 Tipos de Descripción de puestos:

Las descripciones específicas (DES) de puestos de trabajo según Gómez (2014), nos dice que los puestos de trabajo tienen la intención de determinar el flujo de trabajo dentro de una empresa como principal importancia de la eficacia para producir el efecto deseado o el bien para conseguir un objetivo o meta dentro de la empresa, teniendo así un buen control y una buena administración y planificación dentro de la empresa para así poder lograr todas las metas correspondiente en corto y largo plazo.

En la descripción genérica nos da explica acerca de las actividades o tareas del puesto, de manera que las considera como todo lo más importante y teniendo en cuenta que deber ser específica y breve de tal manera que la descripción genérica tiene una buena descripción específica, donde explica a detalle todos los elementos de la descripción específica logrando así tener un buen conocimiento de ambas partes.

Entonces, se describe la parte fundamental del puesto, donde se definen las características en relación con los trabajadores como sus aptitudes y actitudes que deben estar bien definidas para así lograr cumplir el puesto designado de cada área de trabajo un ejemplo claro sería la escolaridad, edad, la raza, entre otras. Se prioriza la adecuación de las aptitudes y actitudes del trabajador con su

puesto de trabajo ya que depende a eso se mide la productividad y su motivación por el trabajo.

Según Chiavenato (2015), nos dice que la organización tiene un fin, es decir del porqué de su existencia y lo que realiza, ya que es importante que la empresa tenga bien claro sus objetivos, la meta a dónde quiere llegar y el ambiente adecuado que se debe tener. Las organizaciones son unidades sociales, donde siempre tratan de tener objetivos específicos. El objetivo para una empresa es una situación que desea y quiere alcanzar.

Los objetivos naturales de una organización son:

- Se debe complacer las obligaciones de bienes y servicios en determinada comunidad.
- integrar trabajo a todas las causas de la producción.
- Incrementar el confort de la comunidad mediante el uso de nuevos recursos.
- Facilitar un retorno razonable a las circunstancias de entrada.
- Se debe crear un ambiente adecuado para todas las personas para poder satisfacer sus necesidades.

Los objetivos de la empresa son dinámicos, están en constante evolución, modificando las comunicaciones (externas) como por ejemplo el entorno de la organización y con sus miembros (internas), estas relaciones son evaluadas y modificadas, ya que están en contante cambio.

Cabe resaltar la importancia de los objetivos naturales que se dan dentro de una empresa y esto es de gran importancia para que no solo la empresa este bien equipada en infraestructura, sino también para la buena motivación que se da entre los trabajadores y los socios de la empresa haciéndoles sentir en un agradable ambiente de trabajo logrando así un buen clima laboral y sobre todo que todos se sientan satisfechos con lo que hacen dentro y fuera de la empresa.

Ahora que se vio algunas definiciones acerca de las descripciones de puestos de trabajos destacamos lo importante a lo que refieren, asignar las tareas y responsabilidades a cada área de trabajo, para así poder lograr y cumplir los objetivos requeridos también hace de mayor énfasis al modo en lo cual el trabajador se siente cómodo y no solo el trabajador si no también poder tener

dentro de la empresa a un buen líder, para poder así sacar adelante a la empresa y lograr sus metas deseadas.

2.2.3 Modelos de desarrollo para el análisis y descripción de puestos:

En este capítulo se va a mencionar a algunos autores que investigaron: sobre los procedimientos requeridos, que se debe seguir para elaborar un análisis y descripción de puestos específicos y genéricos como antes mencionados.

Dessler (2012), muestra seis pasos que se debe seguir en un análisis de puestos:



Figura 4. Pasos para el modelo de análisis y de puestos." Mostrando los 6 pasos fundamental para poder analizar y describir un puesto específico" por D. Dessler, <https://www.losrecursoshumanos.com/analisis-de-puestos/>

Paso 1.

Primero se debe saber para que se va a usar la información, para ello se determinará qué datos se tiene que recopilar y cómo hacerlo. Algunas técnicas como la recopilación de datos, se toma en cuenta las entrevistas que se hace a los trabajadores para poder ver diferentes factores como la descripción del puesto o la selección del personal para respectiva área. Por otro lado, otras técnicas no producen información cualitativa, en los cuales se puede determinar diferentes categorías numéricas por cada puesto de trabajo y mediante ello se puede comparar los puestos. Para ello es importante lo siguiente:

- Se identifica la información que se va a utilizar.
- Selección de puestos.
- Analizar las tareas del puesto de trabajo.
- Constatar la información.

Paso 2.

Repasar lo básico de la información, como por ejemplo las gráficas de procesos descripciones de puestos y organigramas. Los organigramas ayudan a visualizar mejor la distribución del trabajo de toda la empresa; es decir, cómo se manifiesta el puesto de trabajo con otras áreas de trabajo y puestos sobre todo donde se ubica el determinado puesto de trabajo dentro de la empresa. En el organigrama se debe visualizar y detallar los nombres de cada puesto correspondiente y, mediante las líneas de interconexión, nos quieres decir quién depende de quién y con quién se debe comunicar. Las gráficas de procesos ofrecen un panorama más detallado del flujo de trabajo, ya que es la forma más sencilla de mostrar el flujo de los insumos y el de los productos desde el puesto que se analiza. Donde se detalla las actividades que se deben realizar en el puesto correspondiente.

Paso 3.

Seleccionar los puestos de trabajo más representativos para que se puede analizar, ya que pueden haber puestos que son similares y se requiere de tiempo para poder analizarlos

Paso 4.

Por consiguiente, después de analizar el puesto, se debe reunir datos con respecto de las tareas realizadas, las conductas y las capacidades de los empleados que son necesarias para que pueda desempeñarse bien en su área de trabajo y las condiciones laborales.

Paso 5.

Después se verifica la información obtenida del análisis junto con el colaborador que desempeña dicho trabajo, acompañado con el supervisor. Todo ello será para afirmar los datos que se recolectaron sean correctos y también sirve para que el trabajador acepte los datos y las conclusiones del análisis del puesto.

Paso 6.

Por último, se hace una descripción que es una declaración escrita, donde se pueden describir las tareas y las responsabilidades que se debe tener cada puesto, también es importante tener en cuenta las características de dicho puesto y otras de las cosas que debe hacer es una especificación del puesto de trabajo, donde se refiere a habilidades, cualidades y formación personal, es decir, son estos los resultados de un análisis de puesto donde se puede presentar como documento por separado o se puede presentar junto..

Mientras tanto Chiavenato (2015), nos indica tres etapas, para un análisis de puestos:



Figura 5. Modelo de Análisis y de Puestos. “Describe el proceso de cada etapa complementaria”. Por L. Chiavenato,2015, <https://encolombia.com/economia/empresas/recursos/humanos/funcionesdelosrecursos humano/>.

Etapa de planeación:

En esta fase se planifica de manera cuidadosa el trabajo de analizar los puestos; en el área de oficina, por lo que requiere un mejor plan de las tareas a ejecutar y se toma en cuenta los pasos siguientes:

- Definir los puestos deben detallarse, para luego analizarse e incluir las características en el programa de análisis.
- Elaboración del organigrama de puestos.
- Elaboración del organigrama donde se va a especificar por dónde se va a iniciar el adecuado estudio del análisis, donde comienza desde los trabajadores hasta los que ocupan la gerencia y directivos o de manera viceversa. Es indispensable que se vea el tiempo adecuado que se va a tardar en hacer ese estudio o plan a realizar conllevando así a determinar un nivel jerárquico y la relación del área de trabajo Después se debe realizar un detallado cronograma que se planeó junto con los tiempos de

los colaboradores que van a hacer partícipe del análisis, planificando así con que área de trabajo se empezara y con el puesto determinado.

- La disyuntiva de la deducción de interpretación que se va tomar de relevancia para el trabajo. Los siguientes métodos se escogerán según la mercancía y las características de los puestos de encargo que se han de analizarse.
- Selección de los factores de especificaciones que se utiliza en el análisis, basado en dos criterios:
 - Criterio de universalidad: Las causas de determinada especificación deben estar, presentes en la colectividad de los puestos que se requieren analizar o, por lo menos, en 75% éstos para asemejar las características ideales de los ocupantes.
 - Criterio de discriminación. Las causas de precisión no pueden ser constantes o uniformes. Por ejemplo, el pájaro de entrenamiento básico necesario asegura al criterio de universalidad, esto quiere decir que los puestos de trabajo en determinada organización requieren de un criterio alto de exigencia por lo cual casi todos los puestos de trabajo necesitan diferencias de escolaridad.
- Dimensionamiento de los factores de especificaciones. Determinar el ámbito o latitud de nerviosismo de cada pájaro (los factores pueden ser entrenamiento, experiencia, entre otros) a internamente de la generalidad de puestos que se pretende inquirir. Es necesitado dimensionarlos para juzgar a qué ringlera servirá, para inquirir alguien generalidad de puestos. Por ejemplo, para determinada caseta como supervisor tomando el pájaro de fuerte de entrenamiento, se podrá acaecer un comienzo inferior de preparatoria incompleta y un comienzo patrón de entrenamiento patrón completa.

Etapas de preparación:

En esta otra fase planifican los colaboradores, los esquemas y los materiales de trabajo:

- Reclutamiento, dilema y instrucción de los analistas de puestos que conformaran todos los colaboradores de trabajo.
- Preparación del menaje de trabajo (folletos formatos, y materiales, entre otros).
- Disposición del ambiente (circunstancias a la dirección, a la gerencia, a la dirección principal y a todo el independiente incluido en el software de la

explicación del puesto). Esta parodia es de pico ya que permite una mejor cooperación de todo el independiente involucrado.

- Recolección previa de datos (nombres de los ocupantes de los puestos, fabricación de una lista de los equipos, herramientas, materiales, formatos). El trecho de víveres puede granar en modo simultánea con el trecho de planeación.

Etapas de ejecución:

En el escalón presente se recolectan la información detallada correspondientes a los puestos de trabajo de cada área que van a procederse analizar y se redacta en el siguiente análisis:

- Seleccionar la información importante obtenida.
- Redacción eventual de la interpretación elaborada por el jefe de puestos.
- En la descripción de la redacción eventual de la interpretación del diagnóstico al supervisor inmediato, para que la ratifique o la rectifique.
- Redacción definitiva de la interpretación del puesto.
- Presentación de la redacción definitiva de la interpretación, para la admisión con el personal encargado ya sea un comité, los gerentes, el director o dirección importante, de oficializarlo en la organización.

Y como último autor presentado por Ivancevich (2008), nos presenta seis etapas para la descripción de puestos:



Figura 6. Modelo de Análisis y Descripción de Puestos. Describe un panorama más global de un puesto usando técnicas y herramientas “Por, L. Chiavenato,2015, <http://eprints.uanl.mx/7264/1/1080259469.pdf>.

Etapa 1.

En la primera etapa se da una visión general en cómo se debe ubicar cada puesto de trabajo de la organización ya que esta etapa es muy definida porque se utilizará organigramas y DAP específicos.

Etapa 2.

Se elimina al personal interesado a definir de qué manera se puede aprovechar al máximo toda la información dentro de un análisis de puestos.

Etapa 3.

Se selecciona los principales puestos de trabajo que serán analizados de tal manera se elige un modelo de muestra que es de mayor representación por lo cual su precio es elevado y su tiempo de elaboración demora bastante al analizar todos los puestos.

Etapa 4.

Se aplican las técnicas de análisis de puestos, para recopilar datos de dicho puesto de trabajo como el comportamiento y las características que necesita un trabajador para que pueda desempeñar bien su trabajo.

Etapa 5.

En esta etapa se tiene que tener en cuenta la etapa anterior ya que de acuerdo a ello se va a proceder a realizar un detallado puesto como:

- Definir la información acerca del análisis de puestos.
- Definir los puestos de trabajo
- Aplicar las técnicas
- Descripción de puestos de trabajo.
- Formato de descripción y especificación de puestos.

Etapa 6.

En esta etapa se alista la exposición y especificación del puesto ya que cuando se inspecciona dichos pasos mencionados del análisis de puesto, se elabora un análisis, pero de todas las etapas o pasos.

Según Chiavenato (2015), sugiere hacer el organigrama con sus etapas correspondientes según lo explicado, mientras que Dessler (2012), dice que hay que continuarlo en caso de que ya haiga existencia alguna, dando a entender que lo mejor sería que a la información establecida que tengan estudios anteriores son de mayor importancia porque sobre eso se adiciona las modificaciones correspondientes de tal manera que se ahorraría tiempo y dinero establecido.

No debe dejarse a un lado la importancia del organigrama ya que este define el nivel jerárquico, autoridad, responsabilidad y área de actuación (Chiavenato, 2015).

2.2.4 Desempeño laboral:

Para Hernández (2011), define el desempeño como el rendimiento laboral que el colaborador manifiesta para ejecutar sus principales actividades que exige el puesto en el cual se desempeña un colaborador en una organización.

Pedraza y Conde (2010) señalan que el desempeño laboral es una de las partes importantes de la empresa que agregan valor, por ejemplo, cuando los trabajadores muestran conductas en un determinado tiempo. Por otro lado, García (2014), nos dice que el desempeño laboral está unido a las características de cada tipo de persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que se interrelacionan entre sí, es decir, el trabajo y la organización, siendo así el desempeño laboral un factor importante para la empresa que muestra como resultado la relación que se da entre todas las variables.

Asimismo, El colaborador muestra sus competencias de carácter laboral que este ha alcanzado, en las cuales se integran habilidades, conocimientos, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores los cuales contribuyen a lograr los resultados esperados.

Año	Autor	Definición de satisfacción
1969	Smith, Kendall y Hulin	En este caso se refiere a los sentimientos o a algo afectivo que se está dando en ese momento.
1976	Locke	Es un estamento emocional real que resulta de la generalización subjetiva de las experiencias laborales de cada persona.
1990	Mueller y McCloskey	Es un afecto que se da hacia el trabajo.
1993	Muchinsky	Se da una respuesta afectiva o una respuesta emocional hacia el empleo.
1993	Newstron y Davis	Es una mayoría de sentimentalismo y emociones, que pueden ser buenos o malos por lo que puede ser que los trabajadores vean su empleo.

*Figura 7.*Definiciones de Satisfacción Laboral. “Describen la importancia de las competencias en el aspecto laboral” Por O, Chang, 2013, <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral/determinantes/#:~:text=Para%20Lee%20y/>.

2.2.5 Dimensiones del desempeño laboral

Para Sotomayor (2013), las dimensiones para el desempeño laboral son:

Relación con sus superiores:

Se tomó principalmente una conexión que es la más relevante que se define en la globalidad laboral son las de los trabajadores con los jefes de trabajo. Estas conexiones determinan la relación que pueden generarse, como el clima laboral, como el ambiente de trabajo y la motivación requerida para un buen desempeño agradable dentro del trabajo. Pero como se conoce, en las empresas la relación que se da no es igual, un ejemplo muy claro es que debido a las tecnologías

nuevas esto ha logrado que los empleados sean aislados de sus jefes sin tener comunicación alguna.

Desempeño con las condiciones físicas:

Las situaciones ambientales que hoy en día vivimos van a variar de una delegación a otra y de un área determinada a otra. Se destaca también que, los indicios nos muestran que existen variabilidades relativas y modestas respecto a la temperatura, luminosidad ruido que pueden perjudicar el desempeño de determinado trabajador según su área.

Temperatura:

Para que aumente la productividad de la empresa, es fundamental que en el ambiente en la cual se encuentren los trabajadores, sea un ambiente adecuado donde la temperatura sea la adecuada en el área correspondiente que este dentro del rango permitido.

Ruido:

Su medición es en decibeles, por consiguiente, está en una escala de alta logarítmica, donde se diferencia de 10 decibeles en la intensidad es 10 veces se diferencia del nivel del sonido. El ruido peligroso del trabajo es cuando el nivel de sonido es demasiado alto se convierte en molesto, pero también en peligroso y es por eso que hoy en día se utilizan varios métodos y herramientas para poder cuidar el oído de cada trabajador un ejemplo muy claro son los epps como los tapones de oídos.

Iluminación:

La iluminación en el área de trabajo debe ser la adecuada ya que a medida que tan intensa sea la luz va afectar al realizar las actividades en dicha área correspondiente. De tal manera que, si hablamos de la intensidad de luz en cuanto a las edades, las personas mayores requieren de más iluminación que los trabajadores nuevos y jóvenes que recién entran a trabajar.

Calidad del aire:

El desempeño en la labor de trabajo, la incidencia nos, muestra que los distintos contaminantes puedan hacer de que se pueda reducir la producción o sobre todo la buena precisión de la tarea asignada en cada área y puesto de trabajo.. La gente se acostumbra al aire contaminado por las industrias y contaminación que uno mismo provoca con las acciones que tomamos. Por otro lado, encontramos el desinterés de la fuerte contaminación y no son conscientes por la exposición que cada persona tiene en las condiciones actuales.

Desempeño con la participación en las decisiones:

En esta parte es fundamental mejorar la calidad y sobre todo las aceptaciones de las tomas de decisiones que se da en una determinada área, fomentando a su buen autoestima y motivación dentro del trabajo y no solo en la organización si no también una buena presencia con el trabajador.

Desempeño con el trabajo:

A menudo que pasa el tiempo, podemos percibir como es el desempeño de un laborioso colaborador en una determinada área respectiva mediante unas buenas técnicas que se definen en el alboroto de su comportamiento, otras que designan decidir una quiniela de “programación” del maquinal de las personas. Sin embargo, el desempeño de la obligación va más acullá de un laborioso. Un juicio idóneo de corrección del desempeño obligación remeter la altura de la organización, la altura de los procesos y la altura de las personas es por ello que es sabroso que el decano perciba su academia como un sistema de interacciones complejas. Una institución de personas es mucho más grande que un cierto grupo de personas. En la institución existen diferentes metodologías dentro de los cursos y capacitaciones que siguen logrando así el buen desempeño del trabajador en su puesto de trabajo.

En el desempeño es fundamental para las organizaciones, pero no solo es para los colaboradores. Si no también es importante para la organización, el colaborador mejor preparado con una alta motivación y sobre todo con un mayor compromiso va permitir desarrollar un alto potencial en el trabajo.

Desempeño con el reconocimiento:

Es una herramienta fundamental de administración que fortalece la vinculación de los trabajadores con la misma institución en la cual provoca unos altos cambios de manera positiva. En la parte interna de la empresa, por ejemplo, cuando se reconoce a un trabajador por ser eficiente y eficaz, es un claro ejemplo que ahí se está fortaleciendo la herramienta de gestión. Por otro lado, encontramos el reconocimiento que se le da a cada trabajador siendo como principal punto para el éxito del trabajador y sobre todo demostrando así su felicidad. Sabemos que un buen trabajador siempre va hacer lo mejor que pueda respecto a su puesto de trabajo u área que se le asigna, mejorando así su alto potencial del trabajador. Eliminando así el estrés y enfermedades ocupacionales estos son los motivos por el cual un trabajador no rinde bien en su área de trabajo, teniendo como principal potencial las consecuencias que pueden ocasionar y encontrando otros problemas siendo más difusas al respecto (Maslach, 2013).

Dimensiones Globales Se divide en dos partes fundamentales. Según el autor Anderson (2011)

- Desempeño Personal. El escritor nos muestra que en el desempeño fragmentario encuentra fisiológico por la idea de líderes que ejercen los colaboradores en la organización como la inserción de ellos a la organización así mismo encontramos la alta creatividad La creatividad define importante porque hace que el desempeño laboral sea más eficiente y por eso hace que el trabajador trabaje más motivado en su área de trabajo.
- Desempeño organizacional. Encontramos un alto nivel de productividad en la organización como la apreciación que se logra teniendo en un ambiente físico logrando así alcanzar los objetivos y las metas de cumplimiento en cada cierto periodo, como mensual y anual.

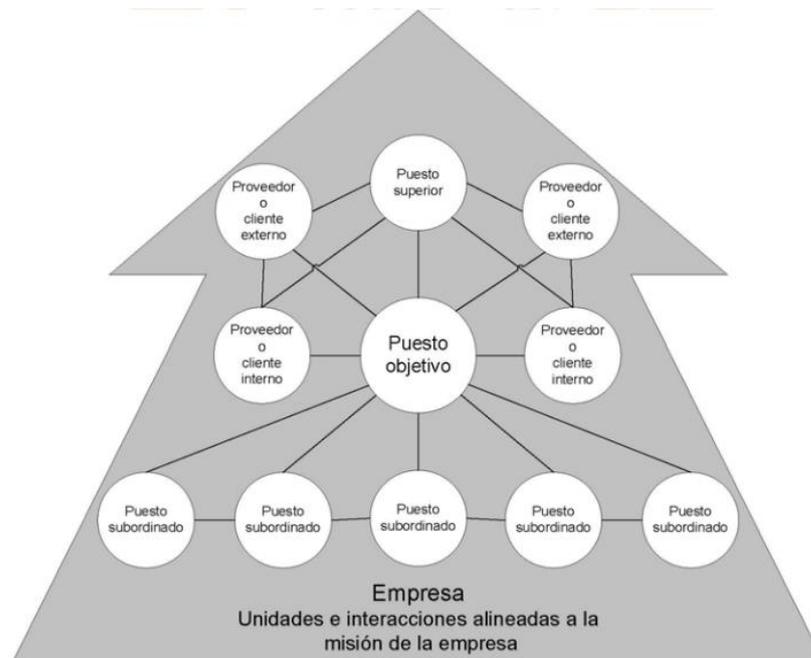


Figura 8. *Puestos con Interacciones alineado a la misión de la Empresa.* “Determina las unidades que se interaccionan con el objetivo y misión de una empresa” M. Carlos, 2012, <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>.

2.2.6 Productividad

La productividad se da referencia a los servicios o bienes que un colaborador produce en un tiempo establecido, y mientras se utilice menos tiempo para poder llegar al objetivo, el proceso es más productivo y de esa manera se podrá llegar a un incremento de ganancias y utilidades que hará que la empresa sea aún más rentable.

2.2.7 Medición de la productividad

2.2.7.1 Eficiencia

La eficiencia en la productividad laboral de una empresa se basa en el uso adecuado de recursos que se va a utilizar en el puesto de trabajo y de esa manera se podrá llegar al objetivo planteado. Es por ello que si el colaborador es eficiente va a incrementar las ganancias de la empresa utilizando los recursos que se le brinde o inclusive en la

utilización de menos recursos, a un menor coste y con ello agregando valor a la empresa.

2.2.7.2 Eficacia

La eficacia en un puesto de trabajo da indicio al logro de una meta planteada. Para ello, se considera diferentes factores como el cumplimiento de la entrega de alguna tarea, puntualidad en realizar algún trabajo, etc. De esa manera podemos decir que cuando se realiza todas las actividades que se debe hacer día a día en un puesto de trabajo, cumpliendo con dichas tareas a realizar, se logra llegar al objetivo.

2.2.8 Métodos, procedimientos o sistemas utilizados:

2.2.8.1 Encuestas:

Una encuesta es clave fundamental dentro de los diseños que se realizan en una investigación descriptiva, donde la persona que investiga recoge datos que se genera mediante cuestionarios que están diseñados para el tipo de trabajo que se requiera investigar, y así lograr tener una mejor visión de la tarea investigada.

Otro instrumento fundamental son los test que tiene como única función medir la capacidad y nivel que tiene una persona, en los test se va valorar la comodidad de la persona sea física o mental y del entorno donde se encuentra rodeada para así tener resultados donde se pueda observar sus habilidades y destrezas de la persona (Diego, 2015).

2.2.8.2 Observación:

Según Diego (2015), define la observación como una de las herramientas clave, donde encontramos a la guía de observación que se define como persona que encamina a observar cualquier información para después poder analizarla y encontrar los problemas suscitados en lo que ha sido observado dando como beneficio los resultados en un documento para así favorecer la organización adecuada de los datos que se observaron.

Como segundo instrumento encontramos la lista de cotejo donde nos permitirá encontrar las habilidades destrezas y actitudes, esta lista de coteja se realiza haciendo una lista de estos aspectos antes mencionados para ser evaluados donde se utiliza una x o un visto bueno si es que la conducta es buena o mala para ser evaluada.

Y como tercer instrumento encontramos la matriz de análisis que también es muy conocida como foda, siendo una de las principales herramientas en las empresas actuales y modernas donde nos permite ver la situación actual de la empresa u organización a investigar para así tener una mejora en el futuro.



Figura 9. Foda de una Empresa. Tomada de una visión general de las empresas

Fuente: Elaboración propia

Como hemos podido ver es una herramienta muy principal para las empresas de fácil aplicación por consiguiente se puede elaborar en cualquier empresa sea grande o pequeña y siendo de diferentes actividades.

2.2.8.3 Toma de tiempos:

El cronómetro es un instrumento muy reconocido que va medir el tiempo que se ocasiona durante un instante determinado y según Diego (2015), está constituido por cuatro elementos que son:

- Fuente de poder:
- Base de tiempo
- Contador
- Indicador

Otra herramienta es el tablero de observaciones que es un tablero sencillo de material de madera en este tablero se colocan hojas con determinadas plantillas para anotar las observaciones que se fija en el lugar y tiempo determinado, actualmente tenemos tableros que están incorporados los cronómetros y calculadoras esto hace de que se elimine menso tiempo y ayude la comodidad de la persona que lo utiliza.

2.2.8.4 Análisis y recorrido:

Uno de los principales diagramas que nos ayuda a ver todo el recorrido del proceso de la empresa u área determinada es el diagrama de recorrido este diagrama es muy útil porque sirve para la mejora dentro de una empresa para su producción y distribución de planta para así poder eliminar los famosos tiempos muertos y cuellos de botella dentro de una organización, esta técnica nos ayuda a identificar mejor los procesos y hace de que sea más visible los errores para así llegar a una mejora para la productividad de la empresa.

Los flujogramas son importantes en una empresa porque nos ayuda a representar gráficamente hechos y procesos de todo tipo a partir de símbolos que representan partes de un proceso (Diego, 2015).

2.2.8.5 Análisis de condiciones ambientales:

El lux es la unidad para medir el nivel de iluminación. En el análisis de condiciones ambientales se usa esta medida para calibrar la sensibilidad a la luz del ojo humano. Equivale a un lumen por metro cuadrado. Como el primer instrumento que determinamos importantes

es el luxómetro que va a permitir medir de una manera sencilla y rápida la iluminación real y no subjetiva de un ambiente determinado en este instrumento su unidad de medida será el lux (lx).

Según Diego (2015), el uso del psicómetro nos sirve para la medición de temperatura del aire y de la humedad este instrumento está constituido por termómetros que cumplen determinada función para cada tipo de escenario u condición ambiental.

Como otro importante instrumento de medición encontramos el sonómetro este mide niveles de presión sonora como los ruidos ocasionados por diferentes actividades en un determinado lugar y ambiente este instrumento utiliza la unidad de medida en decibelio.

2.2.8.6 Evaluación de la carga postural:

Para Diego (2015), el método RULA sirve para evaluar la exposición de los trabajadores a factores de riesgo que pueden ocasionar problemas fuertes que pueden ocasionar trastornos en los miembros superiores del cuerpo: como: posturas, movimientos y factores externos que puedan ocasionar daños a la salud este método nos ayuda a poder eliminar y reducir los problemas presentados dentro de la empresa determinada u observada.

Finalmente, el método L.E.S.T. es una herramienta que se utiliza para poder evaluar las diferentes condiciones del lugar del trabajo tanto físicos como psicosociales.

La aplicación de este método empieza principalmente con la observación de la tarea u actividad realizada por el empleador que deberá tomarse para así recoger datos adecuados para la evaluación que se realizara. En este método se hace uso de los instrumentos principales como el psicómetro para la medición de temperaturas, el luxómetro para poder determinar la luz adecuada del ambiente de trabajo, y el sonómetro para poder determinar la medida de la luz del determinado ambiente y como otros instrumentos tenemos las cintas métricas, las calculadoras y los cronómetros que son de gran

importancia y uso para poder determinar este método y lograr así un adecuado ambiente y lugar de trabajo adecuado.

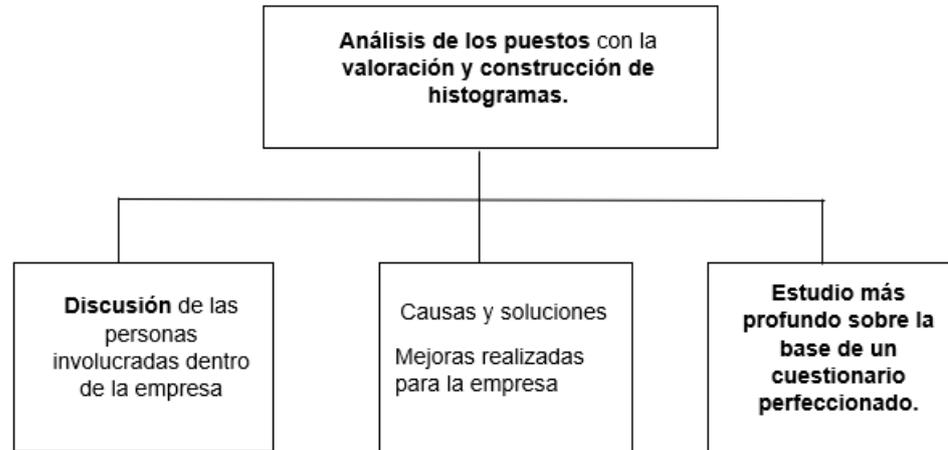


Figura 10. Etapas de la Utilización del Método de L.E.S.T, Determina una visión clara de las causas y consecuencias que puede originar un estudio de puesto.

Fuente: Elaboración propia

2.2.9 Ergonomía:

Para Urday (2014) nos dice que la ergonomía es “El conjunto de ciencias y técnicas cuyo objetivo es la adecuación entre el puesto de trabajo y la persona” Esto tiene un alto índice de importancia ya que en las empresas modernas se preocupan más por la comodidad y adecuación que tiene el trabajador y su puesto de trabajo donde labora.

Por otro lado, tenemos el concepto Cortez (2002) “Es una disciplina científica o ingeniería de los factores humanos, de carácter multidisciplinario, centrada en el sistema hombre –máquina, cuyo objetivo consiste en la adaptación del ambiente o condiciones de trabajo a fin de conseguir la mejor armonía posible entre las condiciones óptimas de confort y la eficacia productiva” Las empresas lo que buscan es tener un ambiente agradable para las personas que trabajan y los clientes, teniendo así una buena productividad dentro de la empresa. Por consiguiente, la ergonomía es la adaptación y adecuación del lugar donde una persona labora con el fin de no perjudicar físicamente al trabajador y se sienta adecuado a su lugar de trabajo, sin ningún inconveniente. La ergonomía se ha ido formado por la importancia de una serie de disciplinas, como la Psicología, Fisiología, Seguridad e Higiene en el Trabajo y la Ingeniería. Todas ellas examinan al individuo en el trabajo desde distintos

puntos de vista, para adaptar el trabajo al ser humano. Ray (2010) dice que “La finalidad de la ergonomía es el estudio de la persona en su trabajo y tiene como propósito último conseguir el mayor grado de adaptación o ajuste, entre ambos. Su objetivo es hacer el trabajo lo más eficaz y cómodo posible. Para esto la ergonomía estudia el lugar ,la distancia física del lugar del trabajo como los ruidos ocasionados por la naturaleza o maquinas que se usan dentro de la empresa, las posturas es otro tema muy importante ya que si un trabajador no está informado bien sobre como posicionarse en su puesto de trabajo esto podría ocasionarle problemas de salud.

2.2.9.1 Tipos de riesgo:

El riesgo es “La probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un cierto daño, pudiendo por ello cuantificarse” Cortez (2002). Puede ocurrir que un trabajador pueda tener un daño en su puesto de trabajo donde labora, en los cuales se puede dar riesgos ambientales, psicosociales, físicos, etc. Se debe aclarar que en cualquier momento siempre va a ocurrir la posibilidad de que ocurra un riesgo, siendo una amenaza para la empresa, pero a la vez siendo una oportunidad para poder corregir al desarrollo de los trabajadores y de la organización.

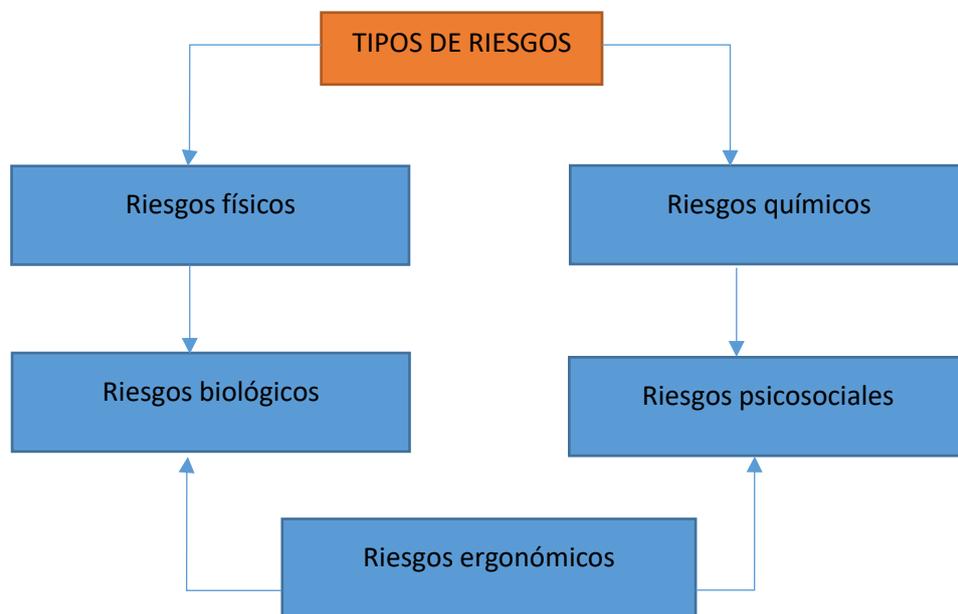


Figura 11. Tipos de Riesgos. Demuestra los principales tipos de riesgo que se encuentra en una organización

Fuente: Elaboración propia

Los riesgos que se dan en el trabajo es el pilar fundamental de uno de los problemas más importantes para la salud de los trabajadores a nivel global afectando no solo a la empresa sino también a la salud, comodidad y bienestar de los trabajadores y concurrente a toda la sociedad.

Es fundamental contar con personal capacitado y con experiencia que pueda definir estos riesgos y poder resolver los problemas de la empresa con el objetivo de plantear mejoras y recomendaciones para así tener una mayor productividad en la empresa y mejor adaptación con los trabajadores.

2.2.10 Área de admisión en una Universidad:

El área de Admisión es el lugar donde inicia la transformación que ejecuta la Universidad para poder recibir a un alumno en el que postula o sueña a poder participar y pertenecer a la universidad, con base en las disposiciones vigentes. Esta área es el área fundamental para que el alumno empiece una nueva etapa para poder complementar sus estudios universitarios.

El área de admisión es muy concurrida y es el área más solicitada dentro de una universidad y al ver esto se identifican muchos problemas en los trabajadores que están en esta área ya sea por las condiciones ambientales, por ruidos, por no tener una buena estructura de trabajo logrando así tener problemas de salud que no solo puede afectar al trabajador si no a la baja productividad de la empresa.

2.2.10.1 Bosquejo de una persona:

El siguiente esquema es de una estación de trabajo que indica que tanto la información como los materiales llegan al almacén de entrada, pasando después al procesamiento donde se transforman usando memoria y energía local, para pasar al almacén de salida para ser transportadas a la estación siguiente. Es un claro ejemplo de cómo actúa el procesamiento de una persona en el momento de atender en su determinado puesto de trabajo viendo también la posición localizada y las condiciones ambientales donde se encuentra.

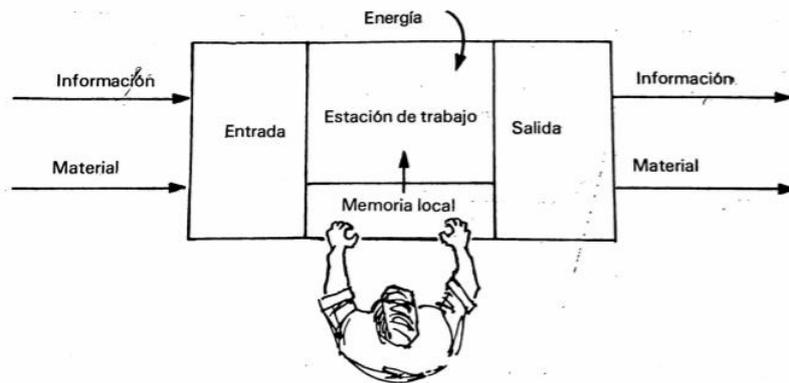


Figura 12 Estación de Trabajo “indica el proceso de información y salida de un puesto”. Por L. konz, 2012, Vol 1, P. 145. Derechos de autor [1992] por Jill Crowne. Reimpresión autorizada.

2.2.11 Método LEST:

El método Lest fue desarrollado por F. Guélaud, M.N. Beauchesne, J. Gautrat y G. Roustang, miembros del Laboratoire d'Economie et Sociologie du Travail (L.E.S.T.) Ergonautas (2015)

Este método requiere la evaluación de las condiciones que uno encuentra en su puesto de trabajo de manera generalizada estableciendo un diagnóstico general para después dar posible solución si el puesto de trabajo es adecuado e idóneo según las condiciones para la área o persona asignada dentro de una organización.

Para definir el diagnóstico el método considera 16 variables agrupadas en 5 aspectos (dimensiones): entorno físico, carga física, carga mental, aspectos psicosociales y tiempo de trabajo. La evaluación se basa en las puntuaciones obtenidas para cada una de las 16 variables consideradas. Buscando la facilidad de aplicación, la versión del método implementada en Ergonautas es una simplificación que considera 14 de las 16 variables, permitiendo así eliminar algunos de los datos solicitados en la guía de observación de difícil obtención. Las variables simplificadas son ambiente térmico, ambiente luminoso, ruido, vibraciones, atención y complejidad. Ergonautas (2015)

2.2.8.1 Aplicación:

El método es aplicado en las industrias, como empresas de minería y entidades financieras, como los bancos y centros de atención al

cliente, siendo estos dos los más recurrentes a la aplicación de esta herramienta.

Sin embargo, hay puestos de trabajo en los cuales las condiciones varían constantemente como es el caso en los trabajadores que trabajan en construcción y mantenimiento, esto no debe ser aplicado para poder determinar y evaluar sus puestos de trabajo que pertenecen a un cambio de puestos variables ya sea depende de su ambiente y temperatura. Según Gonzales (2018) nos plantea que se tiene que priorizar las preguntas que se hacen, siendo estas conllevadas a la carga mental y física ocasionado problemas y dificultades en los puestos determinados. Las NTP son unas guías de buenas prácticas. Las indicaciones no son del todo obligatorias si no que pertenecen a la disposición según la norma que actualmente está vigente. NTP 175: Evaluación de las Condiciones de Trabajo: El Método L. E.S.T.

2.2.8.2 Aparatos de medición:

Para poder desarrollar, se utiliza el equipo siguiente:

- Luxómetro mide el nivel de iluminación.
- Cronómetro para medir tiempos de ciclos, de posturas, etcétera
- Anemómetro para medir la velocidad del aire.
- Sonómetro sirve para medir el nivel de ruido.
- Cinta métrica para medir desplazamientos, alturas, etc

NTP 175: Evaluación de las Condiciones de Trabajo: el método L. E.S.T.

Teniendo todos estos aparatos ayudan a que la herramienta de este método pueda ser aplicado al diagnóstico que se evaluara para posterior dar consideraciones sobre el lugar y las condiciones ambientales donde un trabajador se sienta cómodo en su área destinada, logrando también una mejor productividad y un mejor servicio.

2.2.8.3 Método:

El método empleado tiene varios ítems que son relevantes en la hora de determinar y diagnosticar el puesto de trabajo según la página de seguridad y salud en el trabajo nos da una determinada serie y orden para poder aplicar el método.

<p>DESCRIPCIÓN DE LA TAREA</p> <p>Trata de reflejar una descripción tan precisa como sea posible de la tarea efectuada por el operario en su puesto de trabajo antes de abordar pormenorizadamente cada uno de los elementos de sus condiciones de trabajo.</p>	
<p>A. ENTORNO FÍSICO</p>	
<p>1. Ambiente térmico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temperatura en el puesto de trabajo. - Nivel de esfuerzo del trabajador en la realización de una tarea. - Tiempo de exposición a la temperatura del puesto. - Variaciones de temperatura si el trabajador se desplaza. - Manipulación de materiales (calientes o fríos) y utilización de medios de protección. 	
<p>2. Ruido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel sonoro global. - Nivel sonoro por banda de frecuencias. - Ruidos de impacto. 	
<p>3. Iluminación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de iluminación en el puesto de trabajo. - Nivel de iluminación general. - Grado de contraste entre el objeto a observar y el fondo. - Deslumbramiento. - Tipo de iluminación (artificial, natural). 	
<p>4. Vibraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia, amplitud y duración de las mismas. 	
<p>B. CARGA FÍSICA</p>	
<p>5. Carga estática:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posturas y duración de las mismas en el desarrollo de la tarea. 	
<p>6. Carga dinámica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gasto en Kcal/día. - Sexo. 	
<p>C. CARGA MENTAL</p>	
<p>7. Apremio de tiempo: (Trabajos repetitivos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modo de remuneración (salario fijo, a prima, etc.). - Trabajo en cadena o no. - Número de pausas durante la jornada de trabajo. - Obligación de recuperar o no los retrasos. 	<p>7. Apremio de tiempo: (Trabajos no repetitivos)</p> <p>Además de lo referente a trabajos repetitivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de ausentarse del puesto de trabajo. - Posibilidad de detener la máquina.

8. Complejidad-rapidez: - Duración media de cada operación. - Duración de cada ciclo. - Nº de elecciones por ciclo.	
9. Atención: (Trabajos repetitivos) - Nivel de atención requerido. - Valor de las piezas o del producto. - Características físicas del material utilizado.	9. Atención: (Trabajos no repetitivos) Además de lo referente a trabajos repetitivos:
10. Minuciosidad: - Nivel de percepción de los detalles. - Dimensión de los objetos.	
D. ASPECTOS PSICOSOCIALES	
11. Iniciativa: - Posibilidad de organizar el operario su trabajo. - Posibilidad de controlar el ritmo (autocontrol). - Posibilidad de retocar piezas. - Posibilidad de regular la máquina. - Posibilidad de intervenir en caso de incidente.	
12. Status social: - Duración del aprendizaje. - Nivel de formación requerido para el puesto.	
13. Comunicaciones: - Posibilidad de hablar con los compañeros. - Posibilidad de desplazarse. - Número de personas cercanas.	
14. Cooperación: - Tipos de relaciones de trabajo (cooperativas, funcionales, jerárquicas). - Frecuencia de las relaciones.	
15. Identificación con el producto: - Situación del trabajador en el proceso productivo. - Importancia de la transformación efectuada en la pieza o producto.	
E. TIEMPO DE TRABAJO	
16. Tiempo de trabajo: - Tipo de horario (fijo, a turnos, etc.). - Duración semanal del trabajo.	
CUESTIONARIO DE EMPRESA Información general sobre la empresa con respecto a fecha de construcción de los locales, equipos sanitarios, equipos sociales, organización de horarios y mantenimiento (limpieza) de las diversas partes de la empresa.	

Figura 13. Pasos para considerar en el método LEST, “Indica el formato general de cómo realizar el método LEST”. Por C. Juan, 2014, <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8260/MMgosaaa2.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

Después de haber tomado los datos considerados a consultarse se debe hacer una tabla donde las valoraciones juegan un papel muy importante definiendo así la variable y dimensión.

El número de tablas correspondientes al método puede ser muy riguroso y trabajoso, en el caso que no se utilice correctamente el software. La

puntuación o valoración por cada dimensión debe tener entre 0 y 10 para posterior dar interpretación según la tabla siguiente:

Tabla 2
Puntuación de las variables del método LEST

PUNTUACION	VALORACION
0.1.2	Situación satisfactoria
3,4,5	Débiles, molestias, algunas mejoras podrían aportar más comodidad al trabajo
6,7	Molestias medias. Existe riesgo de fatiga
8.9	Molestias fuertes. Fatiga
10	Situación Nociva

Fuente: Elaboración propia adaptada de ergonomic

2.3 Definición de términos básicos:

- **Análisis de puestos:** Es un diagnóstico que se hace al puesto de trabajo, recolectando información y determinando que requisitos debe cumplir el perfil del puesto. De esta manera se podrá desarrollar una descripción de puesto de trabajo y con ello se podrá contratar al personal adecuado.
- **Diseño de puesto:** Para poder diseñar primero se debe analizar el puesto y luego elaborar una estructura, para poder incrementar la satisfacción del trabajador y de esta manera se logrará satisfacer sus necesidades e incrementar la productividad de la organización.
- **Condiciones ambientales:** Son factores externos en las que se encuentra el colaborador en su puesto de trabajo, es decir, el entorno físico que lo rodea, como la iluminación, el ruido, el espacio, etc. De esta manera puede ser un factor crítico que puede influir en su desempeño laboral del colaborador.
- **Productividad laboral:** Es todo aquel bien o servicio que produce el colaborador en un lapso determinado de tiempo.
- **Organización:** sistema social conformado por un determinado grupo de personas que proceden a realizar actividades para conseguir el logro de una organización cumplimiento sus metas y objetivos.
- **Evaluación:** Evaluar es medir por diferentes instrumentos los conocimientos y situación de las organizaciones y empresas antes, durante y al final del proceso para posteriormente enfocarse en las propuestas y lograr tener resultados positivos.
- **Posición:** Conjunto de labores y responsabilidades que realiza una persona en determinadas condiciones y tiempos. En las organizaciones se involucra a un

detallado organigrama donde encontramos los gerentes supervisores y las posiciones que se encuentra en algunas determinadas empresas. Algunas organizaciones, diez puestos integran el noventa por ciento del vigor laboral (Mondy & Noe, 2005).

Generalmente es válida para diferentes empresas y organizaciones que por lo general son empresas grandes. Donde se presentas estas series de casos.

- **Función:** Es la mayoría de las tareas que se requieren para custodiar las tareas y deberes que tiene cada trabajador en su determinado puesto de trabajo en una organización (Morales & Velandia, 1999).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método y alcance de la investigación

3.1.1. Método

El método que se emplea es cuantitativo porque los datos detallados y principios teóricos se enfoca en la recolección de datos con pruebas subjetivas logrando así un mejor estudio. (Pita y Pértegas, 2002)

3.1.2. Alcance

La investigación es descriptiva con propuesta, donde se realizará una descripción a detalle mediante la información recolectada tomando en cuenta los datos de una muestra poblacional y se va a diagnosticar y evaluar el puesto de trabajo del área de admisión.

3.2 Diseño de la investigación

Considerando el tipo de diseño de investigación el presente trabajo es No Experimental sustentado en la observación de hechos. De acuerdo con su prolongación en el tiempo el presente trabajo se considera Transversal debido a que se desarrolla en un momento puntual, un segmento de tiempo durante el año.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población se compone de 1 puesto de trabajo que pertenece al área de admisión de una Universidad en la ciudad de Arequipa. Teniendo como población total 6 trabajadores que realizan el puesto.

3.3.2 Muestra

La muestra de la presente investigación es no probabilística por conveniencia o intencional, ya que como población tenemos 1 solo trabajador del puesto de trabajo en el área de admisión.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Orellana y Huamán (1999), Las técnicas de encuesta son procedimientos operativos o mecanismos que permiten cosechar noticia necesaria de la señal determinada. La técnica se seleccionó de tratado con la hipótesis que se pretendió imputar y al razonamiento de encuesta que se utilizó.

Tabla 3
Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
	Guía de observación
Observación	Lista de cotejo
Revisión documentaria	Ficha de revisión documentaria

Fuente: Elaboración propia

3.5 Técnicas e instrumentos de análisis de datos

En esta parte de análisis de datos se hará uso de una técnica para procesar nuestros datos y de esa manera se pueda obtener resultados. Para ello se mencionará un instrumento clave que se utilizará en la investigación, de tal forma que se logrará llegar al objetivo.

Tabla 4
Técnicas e instrumentos de análisis de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Método Lest	Software propio del método

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV

DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Diagnóstico de la situación actual del puesto de trabajo

En el área de admisión de una universidad encontramos que actualmente se encuentra con puestos vigentes, a pesar de que es una nueva universidad integrada recientemente no cuenta con actualizaciones a pesar de los cambios que se han ido dando con el tiempo. A continuación, se presenta el actual perfil del puesto de trabajo para un asesor de admisión de una universidad.

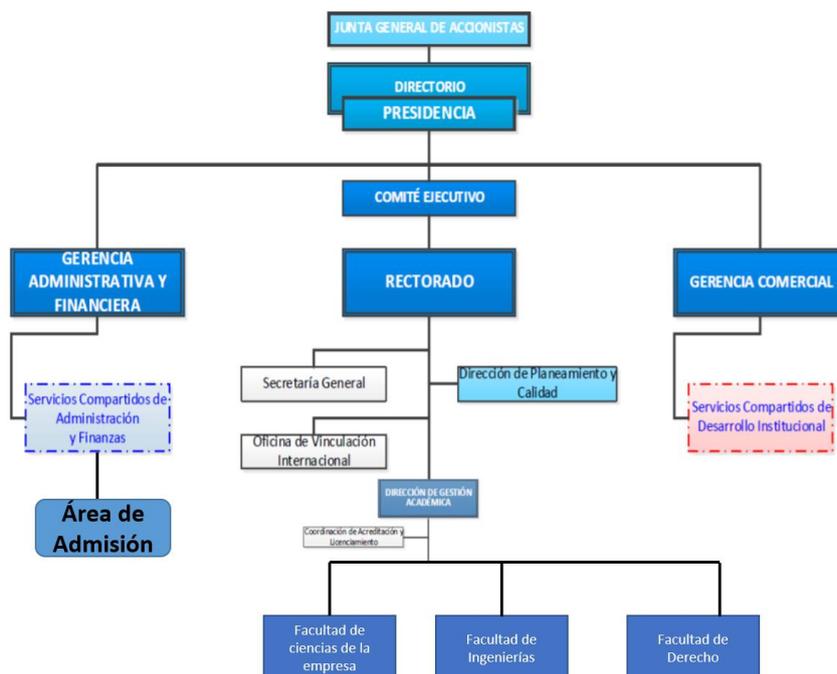


Figura 14. Organigrama actual de una universidad, adaptada según modelo de organización administrativa.

Fuente: Elaboración Propia adaptada a la Universidad Continental

Se puede ver que, en el área de Admisión, los trabajadores principales son los asesores de admisión los cuales realizan el trabajo de inscribir, brindando

información sobre los servicios que ofrece la universidad y cabe destacar que tienen el contacto directo con el cliente.

En el área admisión encontramos el puesto de asesor de admisión, este puesto es importante para la organización ya que son aquellos que generan los inicios de adquirir un nuevo contrato para la universidad y posibles ingresos de la organización, con la inscripción de postulantes hacia una vida universitaria respecto al tiempo que cada carrera tiene destinada.

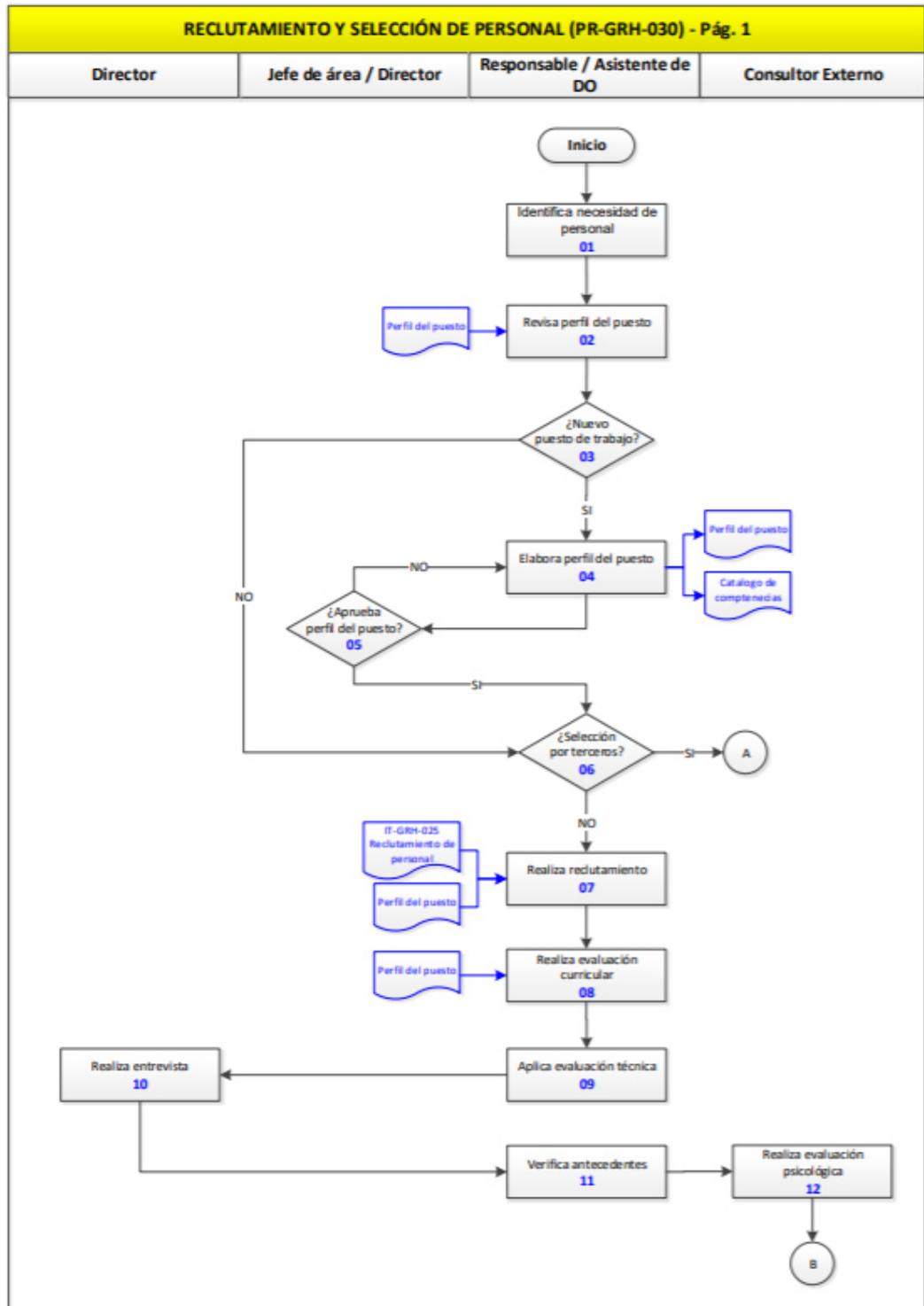
Tiene como relevancia las siguientes funciones:

- Recepción de documentos de los postulantes.
- Ingresar los documentos a los softwares que maneja la Universidad.
- Dar información sobre las becas que tiene la Universidad.
- Ingreso de datos de los postulantes para becas.
- Realizar un reporte de postulantes para el examen de admisión para enviar a diferentes áreas respectivas.
- Indicar la distribución de tareas que debe tener cada persona que va a colaborar en el examen de admisión.
- Verificación de los ambientes donde se realizará el examen.
- Verificación de las listas donde están los nombres de los postulantes.
- Procesamiento de información para la publicación de resultados.
- Publicación de resultados.
- Activación de ingresantes.
- Envío del reporte total de ingresantes a diferentes áreas correspondientes.

4.1.1 Proceso de Reclutamiento y selección Actual

Para dar inicio con el detallado análisis de un reclutamiento y selección de un asesor del área de admisión se presenta lo siguiente: se describe la administración y sobre todo el proceso total del ingreso de un personal nuevo en la organización de una universidad, en lo cual se expone el diagrama de flujos y el DAP de cómo están relacionadas para poder ejecutar bien el proceso

Diagrama de flujo del proceso de reclutamiento y selección de un puesto de trabajo



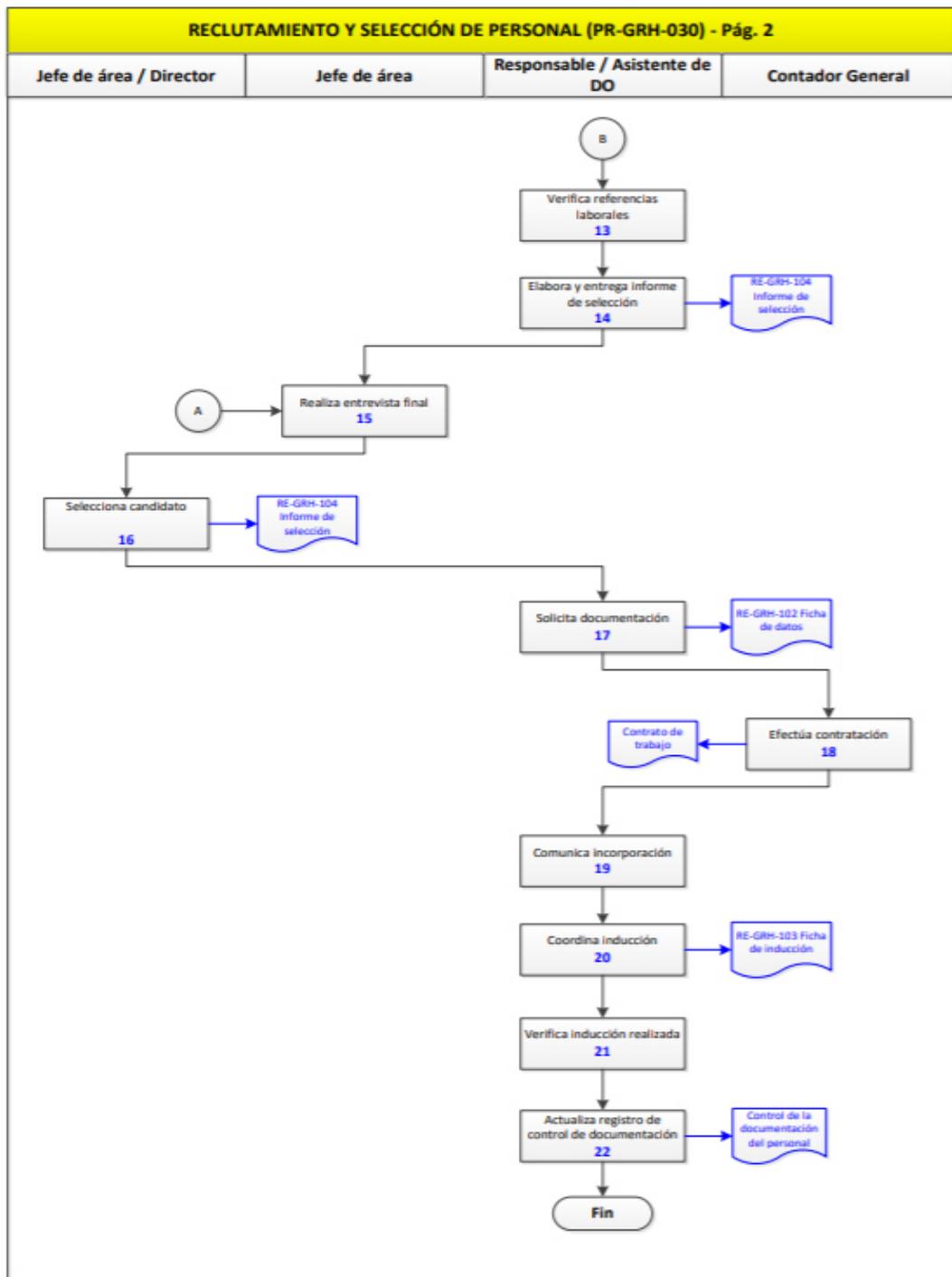


Figura 15. Diagrama de flujo del proceso de reclutamiento y selección de un Puesto de trabajo

Fuente: Elaboración Propia adaptada a la Universidad Continental, Mark, 2011, <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/305056>.

Diagrama de operaciones del proceso de reclutamiento y selección

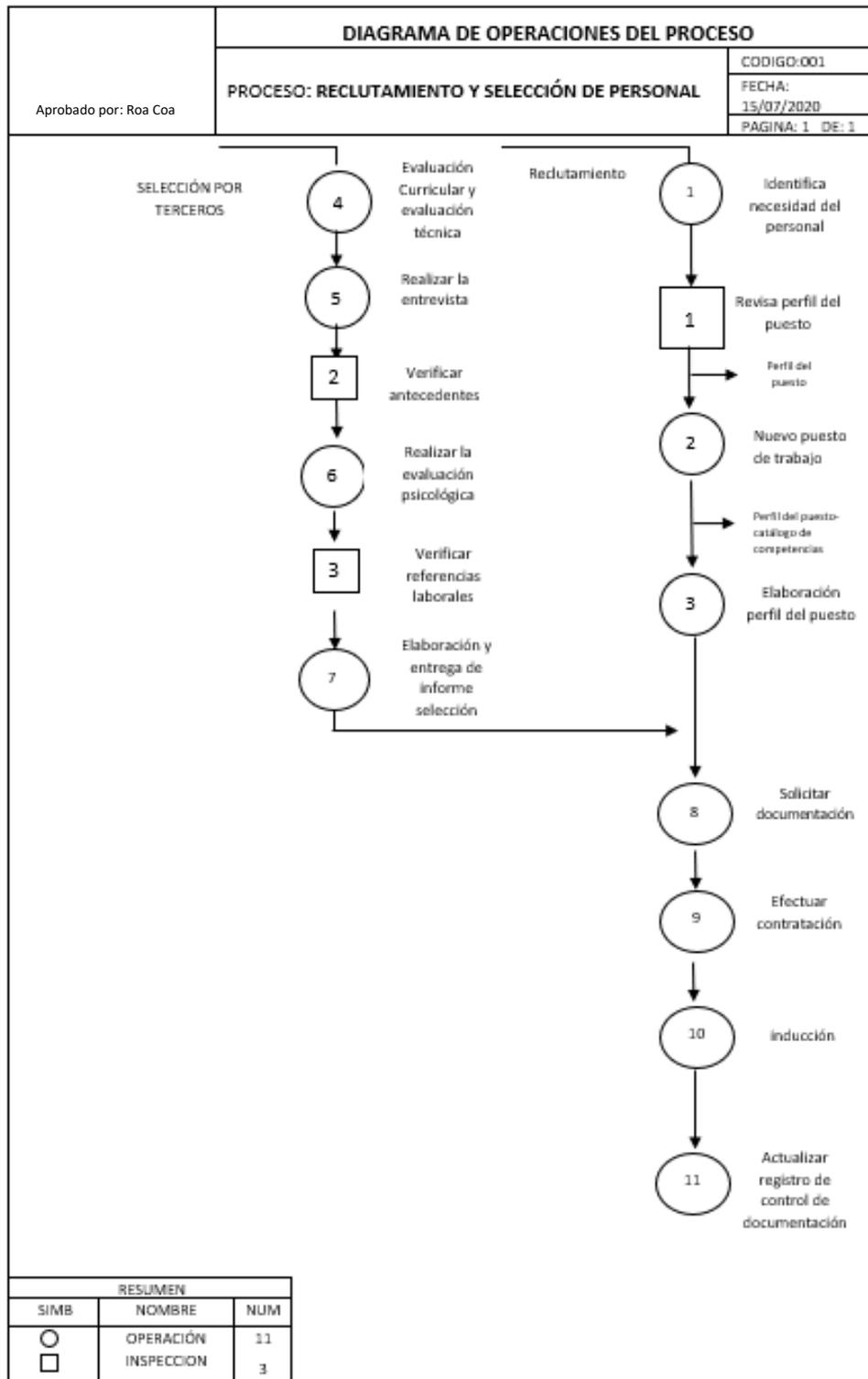


Figura 16. Diagrama de operaciones del proceso de reclutamiento y selección de personal

Fuente: Elaboración Propia

En la gráfica se muestra el proceso de selección actual en cuanto a reclutamiento y selección. Cabe resaltar que el proceso de reclutamiento y selección diagramado en la gráfica es ejecutado para todos los puestos de trabajo en todas las áreas, es decir, el proceso es el mismo para puestos ya sean administrativos, técnicos o de ventas. Teniendo en cuenta esto, se debe considerar que las competencias buscadas para puestos de admisión son diferentes a las que debe tener el personal que otras áreas como por ejemplo planificación o contabilidad. Para poder identificar estas competencias, habilidad, experiencia entre otras características que deben tener los postulantes, y que deben ser consideradas en el proceso de reclutamiento y selección, se realiza la descripción y el análisis de las fases enfocada al puesto de asesores comerciales, considerando para este análisis tres herramientas de gestión de la administración de los recursos humanos, las cuales son:

- La descripción y análisis de puesto.
- El reclutamiento de personal.
- La selección de personal

4.1.2 Descripción y Análisis del Puesto

El área de Admisión en la empresa objeto de estudio, actualmente cuenta con los perfiles de los diferentes puestos vigentes desde el 2012, fecha en la que se realizó el último análisis de puesto, por lo mismo, el perfil no ha sido actualizado a pesar de los distintos cambios que se consideran en el momento del reclutamiento y selección.

A continuación, se presenta el perfil del puesto vigente del puesto de asesor de admisión.

PERFIL DE PUESTO	
PUESTO: ASESOR ADMISION	
<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Atención al público: brindar una información detallada a las visitas, llamadas y correos de los clientes interesados para asegurar que se inscriban a los programas educativos. -Recepción de documentos de los postulantes. -Registro eficiente en el sistema de admisión de interesados y postulantes de los diferentes programas. -Registro de entrevistas de postulantes e interesados de las diferentes carreras y programas. -Preparar cartas de ingreso a los exonerados del examen de admisión de los diferentes programas. -Seguimiento a los interesados potenciales para el cierre de ventas a fin de lograr la meta establecida del número de postulante e ingresantes de los diferentes productos. -Seguimiento a los ingresantes de los diferentes programas para su matrícula a fin de lograr la meta establecida. -Desempeñar otras responsabilidades que se le asigne dentro del ámbito de su competencia funcional. 	<p>OBJETIVO DEL PUESTO</p> <p>Ejecutar los procesos correspondientes al área de Admisiones y registro y articular las diferentes acciones que permitan el desarrollo del área, específicamente en el proceso de facturación y registro académico de los estudiantes, además de la atención general</p> <p>FORMACION ACADEMICA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NIVEL EDUCATIVO: Título Profesional del sistema Universitario de Economía, Administración o carreras afines colegiado y habilitado. 2. CAPACITACION: Especializada en los sistemas gubernamentales y área de la especialidad. 3. OTROS ESTUDIOS: Manejo de herramientas de informática a nivel de usuario. 4. EXPERIENCIA: En programas relacionados con la especialidad.

Figura 17. Perfil del puesto de trabajo de un asesor de admisión

Fuente: Elaboración Propia

En la gráfica se muestra el perfil actual de puesto de asesor de admisión.

Se pudo ver que un perfil de puesto tiene datos muy importantes como el análisis y la descripción del puesto de trabajo, pero se encontró que los datos del perfil del puesto de un asesor de admisión sean actualizados constantemente en la institución u organización

Se encuentra también la observación, entrevistas y cuestionarios que son los métodos más comunes para poder realizar un reclutamiento de selección de personal. Para poder aprovechar al máximo las ventajas y minimizar las desventajas, lo más viable sería que se utilice un método mixto donde se va proceder a considerar las principales características de la universidad u organización como la disponibilidad de nuevos recursos, la visión, misión metas y objetivos trazados.

- Observación: En esta parte se procederá a un análisis detallado con la comparación curricular actual y determinar así la educación correspondiente como la formación, experiencia en el ámbito laboral de los asesores de admisión con un alto desempeño y bajo, respecto a la productividad.
- Encuesta: Este instrumento se emplea para poder evaluar las percepciones que tiene cada asesor de admisión respecto al puesto de trabajo como el salario, disponibilidad y beneficios que la empresa les ofrece.

Los periodos principales dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal actual que se integran a la preparación de perfil son:

Tabla 5

Fases correspondientes a la elaboración del perfil de puesto

FASE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS
1	reconocer obligación de personal	Encargado/ Asistente	Identifica las obligaciones de poder contratar a un puesto determinado para el puesto de trabajo como dirección supervisor y entre otros.	
2	Verificación perfil del puesto	Encargado/ Asistente	Verifica y actualiza el perfil del puesto de trabajo para después solicitar al encargado de área la aprobación final.	

3	¿Nuevo puesto de trabajo?	Encargado Asistente /	decisión: En esta parte se decide si se procede a crear un nuevo puesto de trabajo va a continuar con la fase 04 y si no es así pasa a la fase 06.	
4	Realizar el perfil del puesto	Encargado/ Asistente	Aquí se realiza el perfil del puesto con ayuda de los encargados de selección de personas de recursos humanos en el caso que se reconozcan nuevas competencias se debe renovar en la guía y catalogo actualizado.	Se renueva y actualiza la guía del catálogo de competencias de un perfil de puesto de trabajo
5	¿Aprueba perfil del puesto?	Responsable / Asistente	Decisión: En esta parte se decide la conformidad del determinado puesto de trabajo y procede a la fase 06 si no es así regresa a la fase 04.	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se muestran fases del proceso de reclutamiento y selección correspondientes a la elaboración de perfil de puesto.

Actualmente la empresa de objeto de estudio no tiene una buena organización en el puesto de trabajo, complicándose por el ambiente climático, no tiene una buena ubicación y sobre todo el ambiente no es cómodo, teniendo dificultades de fatiga y problemas lumbares al momento de atender a los clientes.

4.2 Identificación de los Riesgos ergonómicos

Se ha seguido a estimar la proyección de un puesto de trabajo que asiduamente se ha ido utilizando por el usuario que trabaja en la empresa.

La persona que compone el estudio ocupa el puesto de asesor de admisión de 38 años aproximadamente, siendo su horario de trabajo de lunes a sábado, las 8 horas diarias. El inicio de su trabajo empieza a las 8:00 am y termina a las 5:00pm, teniendo una

hora para poder descansar y acceder a su refrigerio. El sábado su horario de trabajo es desde las ocho de la mañana hasta el mediodía.

La ubicación de su puesto está ubicada cerca al gestor comercial, al auxiliar administrativo, al gestor de gente que trabaja, también a la encargada de inglés dentro de la universidad se encuentra separada por un tablero de su mesa correspondiente permitiéndole tener buena comunicación con sus compañeros que están al frente, pero sin embargo no tiene intimidad dentro de su puesto. Está ubicada a lado de la ventana principal, teniendo problemas de la radiación solar que se proyecta justo en su mesa, ocasionando fatiga, sueño y problemas de visión.

Tabla 6

Identificación de Riesgos Ergonómicos en el puesto de trabajo del asesor de Admisión

<p>Puesto de trabajo</p>	<p>Las tareas que realiza la persona estudiada en su determinado puesto que labora, se observó que son accesibles en su totalidad según la distribución este ejerce. Por otro lado, se encontró que el Angulo visual y la distancia no son los más correctos, la silla que se encuentra actualmente no es muy adaptable y agradable por el tema de que se mueve demasiado provocando des confort. y no se puede elevar ni disminuir para la adecuación de su mesa. El teléfono y su computadora están cerca de la zona del encargado del puesto.</p>
<p>Actividad física general</p>	<p>Encontramos que la actividad física es muy insuficiente porque como es un área de oficina las tareas solo son en su mesa y lugar de trabajo sin necesidad de cargar elementos muy pesados como en mantenimiento y mecánica. Su mesa y solo se para para imprimir algunos documentos</p>
<p>Levantamiento</p>	<p>No se realiza ninguna tarea que esté relacionado con levantamiento de pesos o cargas pesadas</p>
<p>Posturas y movimientos</p>	<p>Actualmente todas las posturas que se observaron se han mantenido logrando así correctamente su labor del trabajo, sin embargo el estado de la silla y la adaptación a lo ergonómico juega un papel muy importante que a la larga podría resultar un alto factor de riesgo para el trabajador que labora en dicha área.</p>

Riesgo de Accidentes posibles	Se observa que el riesgo de accidentes es nulo ya que las responsabilidades asignadas se elaboran en una determinada mesa teniendo como peligrosidad de material las tijeras lo que no es muy riesgoso
Iluminación	Encontramos que el espacio de trabajo se encuentra razonablemente iluminado existiendo carencia de riesgo de deslumbramiento. Se pudo observar que la fuente de luz cae perpendicularmente al puesto de trabajo a su mesa asignada logrando así que no se refleje con su computadora en la cual trabaja, por otro lado, la luz solar cae fuertemente a la ventana provocando así malestares y problemas visuales en el
Ambiente Térmico	El lugar de trabajo no cuenta con climatización, la temperatura está en la mesa del medio, teniendo como consecuencia que en temporadas de verano ocasione mucho calor y en invierno las fuertes olas de viento y frío pueda provocar altas molestias al momento de trabajar. Y no tiene cortinas ya que los rayos solares dificultan la atención y provoca incomodidad, fatiga y sueño provocando que el encargado no asuma bien sus funciones.
Ruido	El nivel de ruido es mínimo ya que no hay maquinas que hagan mucha bulla y el trabajo requiere más que todo comunicación con los clientes verbal.

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Análisis del puesto de trabajo a través del método Lest

Sistemas de apreciación Ergonómica, utilidad y estimación requerida: Son métodos que son capaces de reconocer y darles valor a las principales causas que pueden tener de los riesgos ergonómicos encontrados en un puesto de trabajo asignado en determinada organización. Su función principal es tener reportajes de información requerida logrando así contribuir al diseño y rediseño de las tareas que cada puesto de trabajo realiza en su lugar de trabajo. Estos niveles de riesgos tienen que ser aceptables para la organización logrando así la productividad de la empresa. (Camen, 2006).

Actualmente hay diversos sistemas o métodos ergonómicos entre los destacaos encontramos:

- Método Niosh
- Método Reba
- Método Rula
- Método Owas
- Método Lest

Examinando los 5 métodos ergonómicos siendo de principal importancia las aplicaciones que estos tienen y su valoración objetiva y respecto a la conclusión a conseguir se eligió y fundamento que el METODO LEST es el más recomendable al momento de una evaluación ergonómica porque es casi completo en el tema de analizar las necesidades que son solicitadas para poder evaluar de manera ergonómica siendo más precisa en el momento de realizar sus labores en una organización en determinado puesto de trabajo como se puede describir el área del puesto de trabajo del asesor de admisión logrando así captar los diversos factores que se encuentran presentes en el determinado momento de realizar una actividad o labor siendo un ejemplo claro que en las oficinas no conlleva a mucho esfuerzo físico en el trabajo si no siendo la parte psicológica del trabajador que se debe tomar en cuenta para poder así cumplir sus objetivos y expectativas de la productividad de la empresa es decir su amañamiento mental, lógico y colectivo de un ser humano.

El método LEST para poder ser aplicado de una mejor forma en el momento de analizar dicho puesto se empezó con la detallada observación de las actividades que realiza el colaborador de una manera minuciosa dentro de la universidad a estudio para después poder recoger todas las evidencias como datos y referencias que el personal brindo para la evaluación correspondiente. También al momento de requerir instrumentos de medición se detalla que no era necesario en el área del puesto de trabajo de asesor de admisión porque no cuenta con altos problemas de riesgos ergonómicos pero que si son necesarios para poder así determinar y completar una buena aplicación al método LEST.

MODELO VISUAL DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EN EL SOFTWARE DEL METODO LEST

Resumen de los resultados

A continuación se muestran los resultados de cada dimensión. En aquellos casos en los que no se han introducido los datos necesarios para el cálculo se mostrará el símbolo "-". Considere que, en algunos casos, para calcular una variable es necesario introducir ciertos datos en otras dimensiones.

Carga física

La siguiente tabla muestra el valor obtenido para la dimensión "Carga física" y los valores de sus correspondientes variables:

Carga física		8
Carga Estática		9
Carga Dinámica		7
Esfuerzo realizado en el puesto de trabajo		6
Esfuerzo de aproximamiento		1

Entorno físico

La siguiente tabla muestra el valor obtenido para la dimensión "Entorno físico" y los valores de sus correspondientes variables:

Entorno físico		10
Ambiente Térmico		4
Vibración del ambiente		4
Varaciones en la jornada		0
Ruido		9
Vibración del ruido		7
Índice compuesto de exposición al ruido		-
Nivel de intensidad sonora equivalente en dB		83 a 84
Ruidos impulsivos		2
Ambiente luminoso		11
Niveles de iluminación y contraste		9
Existencia de iluminación natural		2
Existencia de deslumbramientos		0
Diferencias de iluminación puesto/entorno		0
Vibraciones		3

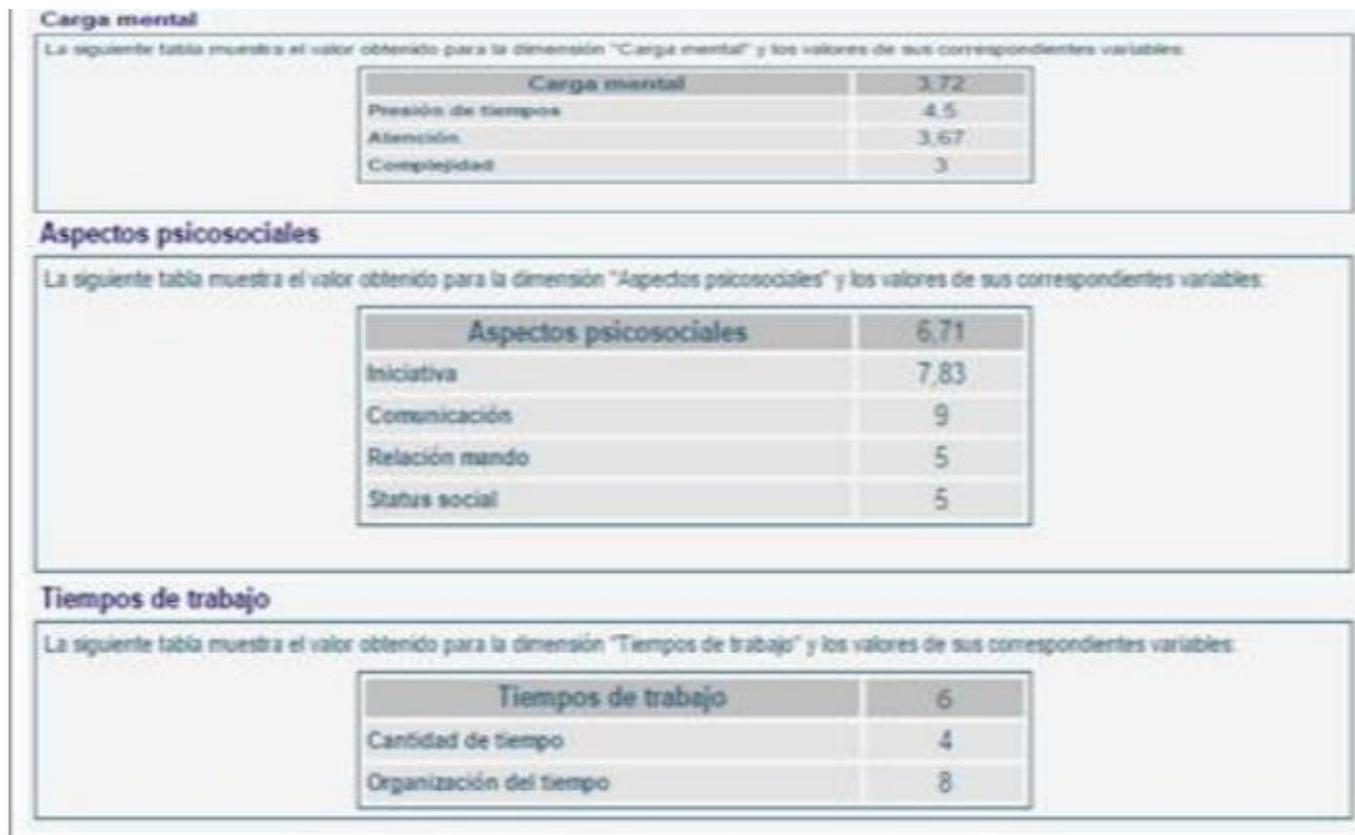


Figura 18. Modelo visual de los Resultados de la evaluación del software LEST

Fuente: Elaboración propia Adaptada a Ergonautas, <https://www.ergonautas.upv.es/ergoniza/index.html>

RESULTADOS OBTENIDOS

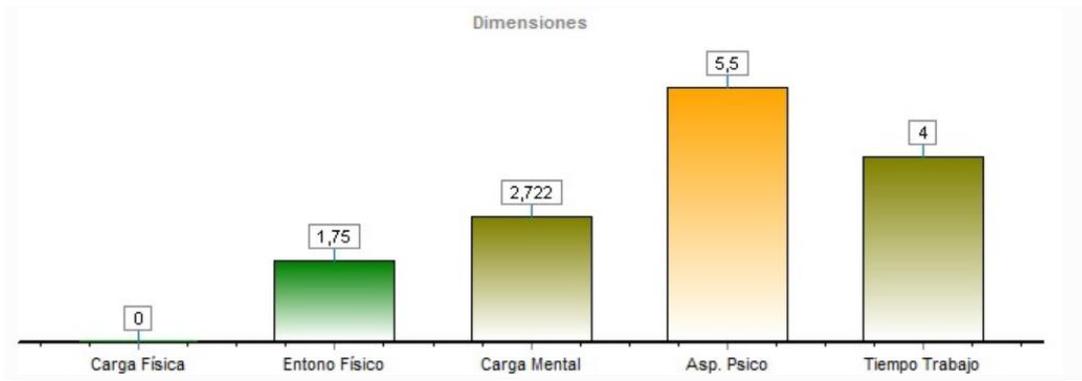


Figura 19. Histograma visual de los resultados de la evaluación del software LEST

Fuente: Elaboración propia Adaptada a Ergonautas
<https://www.ergonautas.upv.es/ergoniza/index.html>

COLOR	NIVEL DE RIESGO
0,1,2	Situación satisfactoria.
3,4,5	Débiles molestias. Algunas mejoras podrían aportar más comodidad al trabajo.
6,7	Molestias medias. Existe riesgo de fatiga.
8,9	Molestias fuertes. Fatigas.
10	Nocividad.

Figura 20. Puntuación para medir el nivel de la evaluación del software LEST. Por L. M. Anderson, 1992, <http://www.psychiatrichealth.com/>.

Después de obtener los datos que han sido recopilados ante el método lest mediante una evaluación detallada ergonómicamente se procede a la representación de un histograma graficada así los resultados obtenidos del puesto de trabajo a analizar en el asesor de admisión para así poder hacer la comparación con la valoración y puntuación requerida que nos permite establecer este método y así lograr el análisis global que encontramos en los resultados respectivos.

4.4 Análisis de resultados puesto de trabajo en el método LEST:

Como resultado de la valoración y puntaje obtenido del método encontramos que las dimensiones son las siguientes:

- Entorno físico: Encontramos una puntuación de 1.75 puntos esto representa según su interpretación que es una situación satisfactoria en lo cual se requiere que se mantenga en ese estado sin tener inconvenientes futuros.
- Aspectos psicosociales: su puntuación obtenida es de 5.5 lo cual nos indica que las molestias medias en lo cual presentan riesgos de fatiga desconcentración pudiendo ser un factor peligroso en el futuro.
- Tiempo de trabajo: El puntaje obtenido es de 4 puntos en lo cual son molestias medias en lo cual se podría implementar algunas mejoras como descansos en tiempos requeridos u alguna actividad que pueda ayudar la mejoría designada.
- Carga física: tuvo una puntuación 0 puntos lo cual indica que es una situación satisfactoria, de tal modo que no hay preocupación en esa área.
- Carga mental: con un puntaje obtenido de 2.72 puntos lo que resulta una situación satisfactoria. Se puede preparar o proponer algunas mejoras con el fin de ingresar y aportar más comodidad y confort en el trabajador.

Por consiguiente, dentro de las causas principales que presentan más novedades encontramos que el puntaje más alto es de 5.5 en los aspectos psicosociales con resultado obtenido de débiles molestias destacando así las condiciones de trabajo en la cual el trabajador actualmente convive y conllevando a los riesgos que pueden provocar.

Según el autor (Escalante, 2006) Nos dice que el método Lest va permitir evaluar los riesgos ergonómicos de manera cualitativamente y cuantitativamente del colaborador que trabaja en dicha área logrando así resultados obtenidos de manera global. Según lo analizado e investigado se detalla más que los resultados obtenidos del método LEST son más cuantitativamente porque nos dan de manera numérica pudiendo así identificar los 5 aspectos que se evalúan, esto nos conlleva a tomar medidas correctivas y aplicarlas de manera cualitativa y cuantitativa en la organización.

La lógica del método de LEST nos informa sobre la valiosa y requerida información en una evaluación asignado a un puesto de trabajo en los cuales se dividió en cinco aspectos que se consideran los más importante y relevantes en una organización para poder evaluar los riesgos ergonómicos que se encuentran en lo cual se detalló el

aspecto psicosocial como la propuesta de una iniciativa, comunicación, estatus social y sobre todo la buena identificación de lo realizado por el trabajador del puesto de trabajo a estudio. Encontramos que esta información es de vital importancia y utilidad para poder definir y diagnosticar el grado de aprobación, convenio, autogestión y retribución del trabajador en su determinado puesto de trabajo.

Finalmente se pudo comprobar que este método no solo no ha brindado una muy importante información en el aspecto de horas de trabajo con un puntaje de 4 puntos, sino que también se encontró en el entorno psicosocial el aspecto más crítico del método de LEST en lo cual conllevaría a tener más altos riesgos dentro de la universidad estudiada como estrés laboral fatiga alta provocando así el bajo rendimiento del colaborador en el trabajo y perjudicando la productividad laboral de la empresa.

4.5 Sugerencias Derivadas del Análisis:

Después de determinar los resultados obtenidos del método LEST se prosiguió a unas medidas correctivas para posteriormente implementarlas:

- Llevar acabo cada tiempo requerido una evaluación ergonómica
- Implementar y actualizar los manuales de seguridad dentro del trabajo
- Tener capacitaciones requeridas cada cierto tiempo para poder posicionarse de manera adecuada, en el lugar de trabajo.
- Rotación de Personal y tiempos libres cortos para una mejor productividad.
- Llevar a cabo una buena comunicación y coordinación con los trabajadores para así estar motivados y felices en la organización.
- Implementar equipos ergonómicos como almohadas ergonómicas que ayuden a la mejoría de posturas forzadas y prolongadas por el tiempo de trabajo en la misma posición.
- Diseñar una silla ergonómica de acuerdo con la norma, para ayudar así una mejor adecuación en el puesto de trabajo.
- Colocar mejor iluminación focalizada incrementando la intensidad de luz de acuerdo con la norma vigente que esté por encima de 350 lux.
- Instalar las fuentes de luz de modo que no interfieran con el ángulo de visión.
- Colocar cortinas que logren mejorar la comodidad del espacio de trabajo.
- Planificar y realizar al año dos exámenes psicológicos al trabajador.
- Control y supervisión oftalmológica.
- Cambiar rediseñar el puesto de trabajo y el lugar del trabajo.

CONCLUSIONES

1. El diagnóstico del área de admisión de una universidad incidió de la manera regular pudiendo determinar mejoras en la distribución del puesto de trabajo como: el lugar de ubicación del puesto y los riesgos ergonómicos que esto puede provocar como el riesgo psicosocial.
2. Mediante la identificación de los riesgos ergonómicos se destacó la distancia que existe con ángulo visual, siendo estos no apropiados para el puesto de trabajo. Por otro lado, se encontró que la silla no es aconsejable, porque se mueve demasiado y no se puede elevar, ni disminuir para la adecuación de su mesa y por último no tienen cortinas ya que los rayos solares dificultan la atención y provoca incomodidad, como: fatiga y sueño provocando problemas al encargado por consiguiente logrando la ineficiencia de sus funciones.
3. Se pudo lograr la detallada evaluación disergonómica en el puesto de trabajo, ya que pertenece a trabajos de oficina. Con la aplicación del método LEST se pudo determinar que las labores que presenta una serie de problemas de mayor nivel de riesgo encontrado en el puesto de trabajo del asesor de admisión, destaca los siguientes consecuencias que pueden provocar la fatiga, estrés, sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, posturas incómodas o forzadas, temperatura e iluminación, siendo estos los peligros más nocivos que se encontraron para la salud del trabajador para finalmente concluir que una buena implementación de medidas correctivas va ayudar a reducir las enfermedades ocupacionales del asesor de admisión en una Universidad(trabajos de oficina).
4. Se ha obtenido una visión global en el puesto de trabajo del asesor de Admisión de una universidad en base a normativas y sugerencias y se ha logrado evaluar como actualmente trabaja un asesor de admisión en una universidad detallando su día de trabajo, se examina una alta diferencia indudable en el riesgo psicosocial y el alto tiempo de posición sentado que conllevan a problemas severos hacia la salud del trabajador. Por consiguiente, se concluye el alto alcance de esta investigación destacando así la vital importancia de subsanar los procedimientos y acciones que se realizan en el puesto de trabajo. Rediseñando el puesto de trabajo actual con el objetivo de evitar las condiciones ergonómicas que son perjudiciales a la salud, arreglando así el bienestar, confort, la comodidad, confianza o seguridad y sobre todo la satisfacción del trabajador para poder llevar a una buena productividad de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Contratar a un profesional que sea experto en seguridad ergonómica para la previsión de las posibles enfermedades ocupacionales que se encuentran en el puesto de trabajo en el momento de realizar sus labores o tareas designadas del asesor de admisión de una universidad.
2. Uso de cojín lumbar ergonómico para espalda para el uso individual del trabajador por las horas que está sentado en su puesto de trabajo, esto ayudara a disminuir la incomodidad como: dolores de espalda y corrección de postura, por el tiempo que está en esa posición.
3. La obtención y el adecuado uso de luminarias en el lugar de trabajo ayudara a tener una mejor visión al trabajador.
4. Elaborar programas de capacitaciones en el trabajo para poder prevenir las causas de riesgos psicosociales.
5. Capacitar al personal enseñándoles nuevas técnicas de innovación, motivándolos mediante recompensas al trabajador, para mejorar la competitividad y lograr así una mejor productividad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

ASANZA, A. Elaboracion de la Matriz de Riesgos Laborales en La Empresa PROYECPLAST CIA.LTDA. Tesis (Título profesional de Ingeniería Industrial). Cuenca : Universidad Politecnica Salesiana , 2013. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5155/1/UPS-CT002734.pdf>

CALLE, J. Diseño de los perfiles de puestos, de acuerdo a la ley del servicio civil, en la Municipalidad distrital Veintiseis de Octubre.Tesis (Titulo profesional de Licenciada en Ciencias Administrativas). Piura: Universidad Nacional de Piura,2017. Disponible en <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1202/ADM-CAL-BER-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CHIAVENATO, I. Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. México, D.F : EDITORES, S.A. DE C.V, 2011. pág. 409. ISBN: 9786071505606.

CORDOVA, C. El Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo, Según la OIT: Aplicación de los Principios en el Perú. Tesis (Titulo de Abogado). Piura: Universidad de Piura,2014. Disponible en https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2176/DER_015.pdf?sequence=1

GALARZI, M. Fundamentos en humanidades. [et.al]. Compartamiento, historia y evolucion [en línea]. Julio 2011, n°2 [Fecha de consulta 28 de Mayo del 2020]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/184/18426920003.pdf> ISSN: 1515-4467

GARCIA, L. Perfiles de Puestos y su Relacion con el DesempeñoLaboral de los Trabajadores Asistenciales de Centro Medico Universitario de la Universidad Nacional de San Martin.Tesis (Titulo profesional de Magister en Gestion de los Servicios Publicos). Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo, 2017. Disponible en:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16519/Garc%c3%ada_SL_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

GUANILO, G. y B. MORALES. Perfil del Personal y su Desempeño Laboral en la gerencia de Creditos de La Asociacion Mujeres en Accion (AMA).Tesis (Titulo profesional de Licenciado en Administracion). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, 2017.

Disponible en http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3001/1/RE_ADMI_GRECIA.GUANILO_BRYAN.MORALES_PERIL.DEL.PERSONAL_DATOS.PDF

HERNADEZ, E. y I. MARTINEZ. Propuesta de Perfiles para el Análisis y Descripción de Puestos en las Unidades de Registro del estado Familiar y Tesorería de la Alcaldía Municipal de Zacatecoluca, La Paz. Tesis (Titulo en licenciatura en Psicología). San Salvador: Universidad Del Salvador .2016 Disponible <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/12008/1/14102927.pdf>

IRANZO, M. Analisis, Descripcion y Valoracion de Puestos de Trabajo en las Organizaciones. Tesis(Grado Academico de Master) Madrid: Universidad Pontificia de Comillas ICADE-ICAI, 2017. Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24010/TFM000746.pdf?sequence=1>

KONZ,S..Diseño de Sistemas de Trabajo.2°.ed.Limusa: Universidad de Venezuela, 2011.85pp
ISBN:9681816536

LEMA, V. Diseño de Puestos y Manual de Funciones para el Reclutamiento Carmelita 1. Tesis (Título profesional de Ingeniería Comercial). Ecuador : Universidad Estatal de Milagro, 2016. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3259/1/Trabajo%20Practico%20%20Lema%20.pdf>

MATTA, E. Diseño de puestos aplicando el modelo de competencias para la Empresa Pydaco Cia. Ltda. Tesis (Título profesion de Ingeniero Empresarial). Quito :Escuela Politecnica Nacional, 2009. Disponible en : <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/1256>

MONDY, V. y M. QUISPE. El diseño de puesto y la productividad laboral de las posiciones adecuadas de los trabajadores del banco. Tesis (bachiller en gestion publica) Universidad Nacional del centro de Perú, 2005.

MORALES N.y Z. VELANDIA. Implemtacion de un diseño de puesto de trabajo en la funcion de direccion organizacional en los puestos de trabajo de las empresas administrativas en el distrito de San Borja Lima,1999 (Tesis de grado) Univeridad Cesar vallejo,1999.

MORALES, K. Diseño de Perfil de puesto basado en competencias. Revisión de Literatura. Tesis (Bachiller en Administración). Trujillo : Universidad Privada del Norte, 2018.

Disponible en:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13374/Morales%20Noriega%20Kevin%20Arnold.pdf;jsessionid=C66E43084B975E6F6FF14CA465F755F3?sequence=1>

PADILLA, R. Implementación de un modelo para el análisis y descripción de puestos de una empresa de giro metalmeccánica. Universitaria, 2013.

PARRADO, P. y J. SÁNCHEZ. Estructuración e implementación del pilar de mejora enfocada en Tetra Pack Colombia. Tesis de grado. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, 2004. Disponible en:
<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis152.pdf>

RAMIREZ, G. Definición de resolución de problemas. Revista Peruana de Seguridad [en línea]. agosto-noviembre 2007 n°1 [Fecha de consulta 25 de junio del 2020]. Disponible en <https://www.revistaseguridadminera.com/> ISSN: 1727-9933

RODRIGUEZ, C. Propuesta de mejora enfocada bajo una gestión TPM, para reducir las pérdidas económicas del área impresión en Norsac S.A. Tesis de grado. Trujillo: Universidad Privada del Norte, 2017. Disponible en:
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12719>

ROJAS, M. Implementación de los pilares TPM (Mantenimiento total productivo) de mejoras enfocadas y mantenimiento autónomo, en la planta de producción Ofixpres S.A.S. Bucaramanga. Colombia : Universidad Pontificia Bolivariana, 2011. Disponible en:
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1711/digital_21225.pdf?sequence=1

ROQUE, I. Análisis y mejora ergonómico del puesto de soldador en una empresa constructora de Arequipa. Tesis (Título profesional de Ingeniero Industrial). Arequipa : Universidad San Agustín, 2017. Disponible en :
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA_abf25eebc37b3646788f28dff72774c5/Details

SILVA, A. Diseño de puesto y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corporación Acciona B&S S.A.C. Tesis (Título profesional de Licenciada de Administración) Pimentel : Universidad Señor de Sipán, 2018. Disponible en:
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4861>

YACO, M. El diseño de puesto y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay-Tacna-2016. Tesis (Título profesional de Ingeniero Comercial) Tacna : Universidad Privada de Tacna, 2017. Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/274/1/Yaco-Quispe-Marleny.pdf>