



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

SEGURIDAD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA GALERÍA SANTA ROSA, DISTRITO LA VICTORIA, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

ROJAS MENDOZA, ROBERT

**ASESOR**

Mgtr. CASMA ZARATE, CARLOS ANTONIO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA – PERÚ**

**2018**

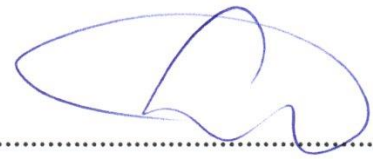
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **ROBERT ROJAS MENDOZA** cuyo título es: "**SEGURIDAD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GALERÍA SANTA ROSA, DISTRITO LA VICTORIA, 2018**".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) D. E. C. S. E. I. S. (letras).

Los Olivos, 27 de Junio de 2018.



.....  
**Dr. Antonio Díaz Saucedo**  
**PRESIDENTE**



.....  
**Mgtr. Iván Mario Torres De La Cruz**  
**SECRETARIO**



.....  
**Mgtr. Carlos Antonio Casma Zarate**  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

### **A MIS PADRES**

Néstor Rojas y Mariela Mendoza, por darme la vida, por confiar siempre en mí, por protegerme con el calor de su inmenso amor de padres, por sus consejos y apoyo incondicional para culminar esta etapa de mi vida. Por otorgarme la oportunidad de vivir y crecer en un hogar lleno de amor, confianza y sabiduría.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme todas las herramientas necesarias para poder alcanzar mis metas.

A mis padres y hermana porque gracias a su amor, comprensión y consejos hicieron que culmine esta etapa de mi vida.

A los excelentes docentes que he tenido durante mi formación universitaria, por sus grandes enseñanzas y consejos.

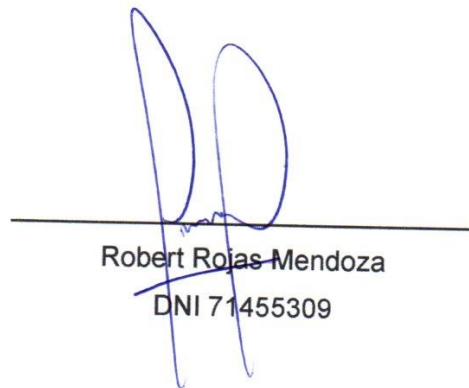
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Robert Rojas Mendoza con DNI N° 71455309, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas Académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 27 de Junio de 2018.



Robert Rojas Mendoza  
DNI 71455309

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Seguridad ocupacional y su relación con la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, Distrito La Victoria, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Robert Rojas Mendoza

## ÍNDICE

	Pág.
<b>CARATULA</b> .....	i
Página de Jurados.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xii
<b>RESUMEN</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	2
1.2.1 Trabajos previos internacionales.....	2
1.2.2 Trabajos previos nacionales.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	4
1.3.1 Seguridad ocupacional.....	4
1.3.1.1 Políticas de prevención.....	5
1.3.1.2 Planificación preventiva.....	5
1.3.1.3 Control interno.....	6
1.3.2 Calidad de servicio.....	6
1.3.2.1 Tranquilidad.....	7
1.3.2.2 Seguridad.....	8
1.3.2.3 Capacidad de respuesta.....	8
1.4 Formulación del problema.....	9
1.4.1 Problema general.....	9

1.4.2	Problema específico.....	9
1.5	Justificación del estudio.....	10
1.5.1	Relevancia social.....	10
1.5.2	Implicaciones prácticas.....	10
1.5.3	Valor teórico.....	10
1.5.4	Utilidad metodológica.....	10
1.5.5	Viabilidad.....	10
1.6	Hipótesis.....	11
1.6.1	Hipótesis general.....	11
1.6.2	Hipótesis específico.....	11
1.7	Objetivos.....	11
1.7.1	Objetivo general.....	11
1.7.2	Objetivo específico.....	12
<b>II.</b>	<b>MÉTODO.....</b>	<b>13</b>
2.1	Diseño de investigación.....	13
2.1.1	Método de investigación.....	13
2.1.2	Tipo de investigación.....	13
2.1.3	Nivel de investigación.....	14
2.1.4	Diseño de investigación.....	14
2.2	Variables y operacionalización.....	14
2.2.1	Variables.....	14
2.2.2	Operacionalización de variables.....	15
2.3	Población y muestra.....	16
2.3.1	Población.....	16
2.3.2	Muestra.....	16
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.4.1	Técnica de recolección de datos.....	16
2.4.2	Instrumentos de recolección de datos.....	16
2.4.3	Validación del instrumento.....	17
2.4.4	Confiabilidad del instrumento.....	17



2.5	Métodos de análisis de datos.....	18
2.6	Aspectos éticos.....	19
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>20</b>
3.1	Análisis descriptivo.....	20
3.1.1	V <sub>1</sub> : Seguridad ocupacional.....	20
3.1.2	V <sub>2</sub> : Calidad de servicio.....	26
3.2	Análisis inferencial.....	34
3.2.1	Prueba de normalidad.....	34
3.2.2	Prueba de hipótesis.....	35
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>42</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>45</b>
	✓ Cuestionario de las variables.....	45
	✓ Matriz de validación.....	47
	✓ Reporte de Turnitin.....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Descripción de variables.....	14
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de las variables en estudio.....	15
<b>Tabla 3.</b> Descripción y evaluación de especialistas.....	17
<b>Tabla 4.</b> Validación de encuestados.....	17
<b>Tabla 5.</b> Estadísticos de fiabilidad.....	18
<b>Tabla 6.</b> Interpretación de coeficiente.....	18
<b>Tabla 7.</b> Interpretación del nivel de correlación.....	19
<b>Tabla 8.</b> Frecuencia del indicador medidas de seguridad (P01).....	20
<b>Tabla 9.</b> Frecuencia del indicador medidas de seguridad (P02).....	21
<b>Tabla 10.</b> Frecuencia del indicador implementación de políticas (P03).....	21
<b>Tabla 11.</b> Frecuencia del indicador planificación preventiva (P04).....	22
<b>Tabla 12.</b> Frecuencia del indicador planificación de emergencia (P05).....	23
<b>Tabla 13.</b> Frecuencia del indicador planificación de emergencia (P06).....	24
<b>Tabla 14.</b> Frecuencia del indicador control interno (P07).....	24
<b>Tabla 15.</b> Frecuencia del indicador técnicas de benchmarking (P08).....	25
<b>Tabla 16.</b> Frecuencia del indicador instalaciones (P09).....	26
<b>Tabla 18.</b> Frecuencia del indicador empleados (P10).....	27
<b>Tabla 17.</b> Frecuencia del indicador materiales (P11).....	28
<b>Tabla 19.</b> Frecuencia del indicador comunicación (P12).....	28
<b>Tabla 20.</b> Frecuencia del indicador comunicación (P13).....	29
<b>Tabla 21.</b> Frecuencia del indicador fiabilidad (P14).....	30
<b>Tabla 22.</b> Frecuencia del indicador disposición (P15).....	31
<b>Tabla 23.</b> Frecuencia del indicador confianza (P16).....	32
<b>Tabla 24.</b> Frecuencia del indicador cortesía (P17).....	32
<b>Tabla 25.</b> Frecuencia del indicador habilidades (P18).....	33
<b>Tabla 26.</b> Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	34
<b>Tabla 27.</b> Prueba de normalidad.....	35
<b>Tabla 28.</b> Prueba de hipótesis.....	35

<b>Tabla 29.</b> Seguridad ocupacional y calidad de servicio.....	36
<b>Tabla 30.</b> Políticas de prevención y calidad de servicio.....	36
<b>Tabla 31.</b> Planificación de prevención y calidad de servicio.....	37
<b>Tabla 32.</b> Control y calidad de servicio.....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Frecuencia del indicador medidas de seguridad (P01).....	20
<b>Figura 2.</b> Frecuencia del indicador medidas de seguridad (P02).....	21
<b>Figura 3.</b> Frecuencia del indicador implementación de políticas (P03).....	22
<b>Figura 4.</b> Frecuencia del indicador planificación preventiva (P04).....	22
<b>Figura 5.</b> Frecuencia del indicador planificación de emergencia (P05).....	23
<b>Figura 6.</b> Frecuencia del indicador planificación de emergencia (P06).....	24
<b>Figura 7.</b> Frecuencia del indicador control interno (P07).....	25
<b>Figura 8.</b> Frecuencia del indicador técnicas de benchmarking (P08).....	25
<b>Figura 9.</b> Frecuencia del indicador instalaciones (P09).....	26
<b>Figura 10.</b> Frecuencia del indicador empleados (P10).....	27
<b>Figura 11.</b> Frecuencia del indicador materiales (P11).....	28
<b>Figura 12.</b> Frecuencia del indicador comunicación (P12).....	29
<b>Figura 13.</b> Frecuencia del indicador comunicación (P13).....	29
<b>Figura 14.</b> Frecuencia del indicador fiabilidad (P14).....	30
<b>Figura 15.</b> Frecuencia del indicador disposición (P15).....	31
<b>Figura 16.</b> Frecuencia del indicador confianza (P16).....	32
<b>Figura 17.</b> Frecuencia del indicador cortesía (P17).....	33
<b>Figura 18.</b> Frecuencia del indicador habilidades (P18).....	33

## RESUMEN

Se realizó un estudio en la Galería Comercial Santa Rosa, Distrito de La Victoria, 2018, con el objetivo de conocer la relación entre la seguridad ocupacional y la calidad de servicio. Se aplicó una encuesta de 18 preguntas, a los 65 arrendatarios de la Galería. Se evaluó la normalidad de las variables y dimensiones con la prueba de Kolmogorov- Smirnov y mediante la correlación de Tau-b de Kendall se realizó el análisis inferencial. Mediante los resultados se encontró un coeficiente de correlación de 0.432 lo que significa que existe una relación positiva moderada entre las variables en estudio. Por lo tanto, se recomienda evaluar constantemente las instalaciones de la galería revisando que siempre se cumpla con todo lo dispuesto en las normas de seguridad para que de tal manera se pueda brindar una buena calidad de servicio a cada uno de los arrendatarios de la Galería Comercial Santa Rosa.

**Palabras claves:** seguridad ocupacional, calidad de servicio, correlación.

## ABSTRACT

A study was conducted in the Commercial Gallery Santa Rosa, District of La Victoria, 2018, with the aim of knowing the relationship between occupational safety and quality of service. A survey of 18 questions was applied to the 65 tenants of the Gallery. The normality of the variables and dimensions was evaluated with the Kolmogorov-Smirnov test and the inferential analysis was carried out using Kendall's Tau-b correlation. Through the results, a correlation coefficient of 0.432 was found, which means that there is a moderate positive relationship between the variables under study. Therefore, it is recommended to constantly evaluate the installations of the gallery, always checking that all the provisions of the security regulations are complied with so that a good quality of service can be provided to each of the tenants of the Commercial Gallery. Santa Rosa.

**Keywords:** occupational safety, quality of service, correlation.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

La seguridad ocupacional con el pasar del tiempo está tomando mayor importancia a nivel internacional debido a que las empresas vienen empleando una cultura de prevención en materia de SST teniendo la participación activa de los gobiernos, las organizaciones y los trabajadores de tal manera puedan asegurar un medio ambiente de trabajo seguro y saludable teniendo como prioridad al principio de prevención, además consideran que ello les generara un aumento considerable de la eficiencia y eficacia de las organizaciones, pero consideran con mayor importancia el cuidado del activo más valiosos que tienen las familias y las empresas, la cual es la vida humana.

En el contexto nacional, el Emporio Comercial de Gamarra es uno de los centros más concurrido por los peruanos debido a que se caracteriza por su gran comercialización textil por lo tanto todas las Galerías Comerciales deben contar con ambientes amplios y modernos para ofrecer un servicio de calidad a los miles de clientes que asisten diariamente a este Emporio Comercial, por lo tanto deben contar con sistemas de seguridad apropiados evitando mostrar una imagen de desorden e inseguridad, evitando poner en constante peligro a los arrendatarios y clientes que asisten a diario a estos establecimientos, ya que caso contrario disminuirá la productividad y las ganancias del establecimiento.

Por otro lado, la calidad de servicio viene tomando mayor fuerza en las organizaciones debido a que estas la están considerando como la clave para alcanzar el éxito, ya que brindando un servicio de buena calidad se obtendrá como beneficio la fidelidad lo que generará mayores ingresos para las organizaciones.

Es así que, con la presente investigación a desarrollar se busca determinar la relación que existe entre la seguridad ocupacional y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, Distrito de La Victoria, 2018.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Trabajos previos internacionales**

Castro, Martínez y Ramírez (2011) en la tesis denominada “La seguridad y higiene ocupacional para confortar el desempeño laboral de los colaboradores del Municipio de Cuscatancingo, Universidad de el Salvador”, su objetivo principal descubrir y evaluar la causa de los incidentes de trabajo, además conocer los factores que perjudican la práctica laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Cuscatancingo, para la presente investigación se realizó la recolección de datos, así mismo utilizaron instrumentos estadísticos que faciliten un correcto diagnóstico. Finalmente, se pudo determinar que no existe ningún proyecto de seguridad y higiene ocupacional, por lo que la falta de seguridad en los trabajadores afecta el rendimiento laboral de estos, por ello recomiendan implementar un programa que permita reducir los accidentes y enfermedades que impiden un buen desempeño laboral, además de formar una comisión que se encargue de la implementación correcta del programa.

Fernández (2015) en la tesis denominada “Calidad en atención a usuarios de la administración pública, Universidad FASTA– Argentina” tuvo como objetivo determinar la calidad en el servicio de atención a los miembros del Instituto de SST de la provincia de Chubut, ciudad de Esquel, Para la investigación se utilizó dos cuestionarios, que buscaron evaluar cómo se observa el servicio y cuáles son las expectativas del asociado; y una entrevista realizada a la delegada local de la obra social en la ciudad de Esquel con el fin de involucrarse y entender en el organismo y sus capacidades. En conclusión, se determinó que dimensiones como la amabilidad y educación, la disposición a contestar todas las interrogantes y la nitidez son puntos de relevancia a mejorar, debido a que han sido señaladas como el soporte por los socios y tienen un reducido nivel de satisfacción.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Terán (2012) en su estudio “Implementación de un método de salud ocupacional y gestión de seguridad bajo la Norma OHSAS 18001 en una organización de aprendizaje técnica para la industria, PUCP”, su objetivo más importante es presentar un SSO y gestión de seguridad para poder alcanzar el confort de los empleados, disminuir las causas de inseguridad a las cuales están expuestos durante su jornada de trabajo y lograr optimizar la productividad. Para ello se utilizó una investigación cuantitativa, con un diseño de investigación no experimental y con un nivel de investigación explicativo. Se pudo concluir que es de suma importancia el funcionamiento de un SGSOS, así como también de avalar la creación de ordenamientos que ayuden a la organización a minimizar los peligros de salud ocupacional y seguridad.

Alejo (2012) en su investigación para la “el uso de un método de gestión en GSOS en el ámbito de construcción, PUCP”, el objetivo principal llevar a cabo un método en salud ocupacional y seguridad en la organización EPROMIG S.R.L con el objetivo de disminuir los peligros existentes en el tiempo que se ejecuta la edificación de autopistas y generar confianza en los trabajadores para lograr un buen desempeño laboral, el método que se utilizó para la investigación fue de tipo exploratorio, descriptivo. Se pudo concluir que es importante tener un SGSSO que logre ser adaptable a distintas realidades y retroalimentado para su perfeccionamiento continuo.

Ugaz (2012) en la investigación para la “Proposición de diseño e implementación de un método en gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 utilizado en una organización que elabora lejías, PUCP”, teniendo como objetivo estudiar la situación actual de la compañía, de modo que se pueda plantear y efectuar un sistema de gestión de calidad, manifestando que, mediante el proceso, ejecución y vigilancia del sistema, le facultará optimizar la competencia y alcanzar un valioso nivel de gozo del consumidor. El método con la cual se efectuó la proposición para la creación de un sistema de gestión de calidad, fue la Norma ISO 9001:2008 la cual fue utilizada como herramienta de estudio, la cual se examinó y descifró cada uno de sus exigencias. Por último, se determinó en que la ejecución de un sistema de gestión de calidad optimizará el



perfil corporativo de la compañía y mejorará las relaciones como la familiaridad y lealtad de los consumidores con la compañía.

Watson (2013) en la tesis denominada “Vínculo del nivel de la calidad educativa y satisfacción notada por alumnos de psicología, PUCP”, su objetivo principal saber la calidad educativa con el nivel de satisfacción obtenida en estudiantes de psicología. Para cuyo procedimiento en el estudio realizado se diseñó un rango que ayudo a comprender las particularidades de la satisfacción en estos alumnos. Con lo que pudo concluir que los alumnos de psicología social son los que menos satisfechos están con respecto a la calidad educativa ofrecida en las casas de estudios superior privado, alumnos de psicología educativa sienten mayor satisfacción, además se pudo relacionar la satisfacción con el tiempo de vinculación es positiva, a más período de relación, aumenta la satisfacción a causa de la experiencia precedente.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. V<sub>1</sub>: Seguridad ocupacional**

La seguridad ocupacional o tan bien conocida como seguridad en el trabajo es una rama que fue inventada con el fin de ofrecer protección y disminuir riesgos que se puedan presentar en el lugar donde desarrollan sus actividades diarias los colaboradores como individuos a los que la empresa les hace prestaciones de servicio, cabe precisar que los riesgos pueden ser percibidos o no, ya que también existen diversos fenómenos naturales a los que estamos expuestos y que afectan de igual manera a todos los colaboradores.

Cavero (2017) indica que “la Seguridad ocupacional es la implementación de políticas y planes preventivos de sistemas de protección para todos los individuos que realizan actividades en el interior de la organización ya sean trabajadores o no, debido a que su objetivo es minimizar los riesgos y accidentes, la misma que se realiza a través del control.” (p.51).

### **1.3.1.1. Dimensión: Política de prevención**

La política de prevención tiene como finalidad buscar la mejora continua en los requisitos de trabajo por parte de cada uno de los colaboradores siendo este el primer paso para el uso de un sistema de seguridad dentro de la organización.

Valverde (2011) manifiesta que “la política de prevención es el compromiso que tiene la compañía con respecto a la seguridad, donde se manifiesta adecuadamente los directrices, principios y las metas a alcanzar en el factor de seguridad ocupacional” (p.23).

#### **Definición de indicadores**

**Medidas de seguridad:** Según Chinchilla (2002) nos indica que se refiere a la “serie de actividades que deben ser implementadas por las empresas con el fin de poder evitar los accidentes laborales” (p. 241).

**Implementación de políticas:** Según Mesquita (2008) indica que “consiste en definir parámetros dentro de las organizaciones las cuales tienen beneficios a largo plazo, corto y mediano, además tienen que ser definidas de forma clara y precisa ya que estas nos permitan desarrollar una seguridad óptima” (p. 87).

### **1.3.1.2. Dimensión: Planificación preventiva**

Tiene como objetivo planificar las actividades preventivas que son necesarias implementar dentro de la empresa las cuales son en función del resultado del informe de evaluación de riesgos, luego de este informe surgen unas acciones a realizar a las que se le debe asignar un nivel de importancia teniendo en cuenta su gravedad de los riesgos detectados, todo ello deberá implicar a todos los niveles jerárquicos.

Valverde (2011) indica que “es la planificación que se emplea en el desarrollo de métodos sistemáticos que nos permitirá desarrollar propuestas de acciones y políticas obligatorias para poder evitar la materialización de accidentes” (p.23).

## **Definición de indicadores**

**Planificación preventiva:** Espeso (2010) manifiesta que “constituye un instrumento básico para el ordenamiento de las actividades debido a que nos permitirán disminuir el nivel de posibles riesgos al momento de realizar alguna actividad dentro de la organización” (p. 132).

**Planificación de emergencia:** Romero (2005) indica que se refiere a “las actividades a realizar ante posibles situaciones potenciales de emergencia, las cuales no han podido ser eliminadas o contraladas mediante las medidas de prevención” (p. 114).

### **1.3.1.3. Dimensión: Control**

El control nos permite proteger los recursos de la organización, lo que genera desarrollar una adecuada administración evitando posibles riesgos que la afecten, así mismo garantiza una adecuada acción de las actividades y funciones para implementar un adecuado sistema de seguridad.

Valverde (2011) determina que es el “grupo de actos que empleara la organización para supervisar la ejecución de cada una de las políticas de seguridad siendo el único objetivo de proveer los peligros probables que puedan afectar a los colaboradores dentro de la organización” (p.23).

## **Definición de indicadores**

**Técnicas de benchmarking:** Muñiz (2012) lo define como el “proceso continuo y sistemático para comparar y determinar los procesos de trabajo, servicios, productos, y fabricación con los de otras empresas que estén posicionadas en el mercado, con la finalidad de poder lograr mejorar las diferentes áreas de la empresa” (p.108).

### **1.3.2. V<sub>2</sub>: Calidad de servicio**

La calidad de servicio a obtenido un papel protagónico durante su línea de vida, por lo tanto, diversas empresas lo consideran como una herramienta para poder alcanzar un alto índice de satisfacción por todo aquel que consuma o dispongan

de un producto o servicio, alcanzar dicha satisfacción para toda organización es importante ya que ello generara la fidelidad de los usuarios y con ello lograr obtener mayores beneficios económicos.

Seto (2004) indica que “La calidad de servicio observa como una señal estratégica para subsistir en un mercado competitivo, mediante una buena capacidad de repuesta, implementando estrategias y políticas las cuales van evolucionando a través del tiempo en las empresas y permiten generar en el consumidor tranquilidad y seguridad al momento de comprar algún servicio o producto” (p.14).

### **1.3.2.1. Dimensión: Tranquilidad**

La tranquilidad en la calidad de servicio se refiere al estado de calma que experimenta una determinada persona o individuo (cliente) debido a que presenta la ausencia de angustia, miedo o preocupación, lo cual se pueda sentir en un tiempo y lugar determinado cuando desea de adquirir un servicio o producto.

Miranda (2008) manifiesta que “la tranquilidad es el estado de ánimo que toda organización desea alcanzar en cada uno de sus clientes debido a que ello demuestra que el producto o servicio brindado está siendo de óptima calidad, lo que genera que el cliente se sienta alegre con el momento que está experimentando” (p.73).

### **Definición de indicadores**

**Instalaciones:** Según la Real Academia Española (RAE) (2018) define que “es un espacio que cuenta con todos los medios necesarios para poder llevar a cabo una actividad profesional” (Web).

**Empleados:** Según la RAE (2018) define que son “las personas que por un salario o sueldo desempeñan actividades dentro de la organización” (Web).

**Materiales:** Según la RAE (2018) define que es el conjunto de maquinarias, herramientas u objetos que permita a los empleados desempeñar sus actividades de manera óptima en la organización” (Web).

### **1.3.2.2. Dimensión: Seguridad**

La seguridad en la calidad de servicio se precisa como el grado de confiabilidad que puedan transmitir los trabajadores hacia los clientes involucrando la cortesía y la gentileza por parte de estos hacia cada uno de los clientes.

Droguett, (2012) se refiere como “la habilidad de transmitir confiabilidad y también como el trato percibido por el usuario al momento de brindar un producto o servicio a alguno de los clientes. De tal manera, radica en transferir e infundir confianza en cada uno de los clientes de la organización” (p. 19).

#### **Definición de indicadores**

**Comunicación:** Díez (2006) indica que son el “conglomerado de hechos que se fortalecen y afianzan para entablar lazos entre cada uno de los miembros de la organización, con el fin de involucrarlos con la evolución y desarrollo de las metas” (p. 34).

**Fiabilidad:** Hansen (1989) manifiesta que “es aquel aspecto de la garantía de calidad que se ocupa de la calidad del funcionamiento del producto, por lo que tiene que ver con la calidad a largo plazo” (p. 415).

**Disposición:** Matveev (1983) indica que “es un estado dinámico difícil que se determina por el nivel logrado en la amplitud psíquica y física; y el nivel de mejoramiento de las habilidades y hábitos (disposición táctica y técnica)” (p. 22).

### **1.3.2.3. Dimensión: Capacidad de respuesta**

En la actualidad mantener satisfechos a los usuarios es el secreto para que se pueda asegurar que los usuarios vigentes no se conviertan en usuarios antiguos, ya que al no ejecutar con los tiempos dados y hacer caso omiso a las interrogantes nos puede llevar a un aumento de la insatisfacción del usuario con la organización lo que generaría insatisfacción y con ello adquirir los servicios de la competencia.

Valverde (2011) aclara que “la capacidad de respuesta al cliente es una primordial, se encontrará que la conveniencia de ayudar a los usuarios irá en

aumento, mientras que los contratiempos y las contratiempos de servicio se reducirán” (p.58).

Droguett, (2012) indica que esta puede ser observada como “la capacidad para asistir a los usuarios, esto se refiere a brindar un servicio eficaz” (p.95).

### **Definición de indicadores**

**Confianza:** Luhman (2005) lo define esencialmente como “el grado de seguridad que una persona siente al hacer una categorización” (p. 39).

**Cortesía:** Blas (2006) manifiesta que “es la expresión más notoria de la vida y de la comunicación social de las personas, el aspecto lingüístico que declara de la forma más precisa la naturaleza de la sociabilidad humana” (p. 699).

**Habilidades:** Vázquez (2005) indica que “es el desarrollo eficaz y eficiente de ciertas actividades lo cual permitirá desempeñar las tareas con éxito dentro de la organización” (p. 77).

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad ocupacional con la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre política de prevención con la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito La Victoria, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la planificación de prevención con la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018?
- ¿Qué relación existe entre el control con la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Relevancia social**

La presente investigación tiene un aporte social muy significativo debido a que involucra a todo el entorno de las organizaciones por ello puede ser usado como investigación previa por diversos investigadores que tengan como objeto de estudio la misma problemática y así se puedan beneficiar con la solución planteada del problema en estudio.

### **1.5.2. Implicaciones prácticas**

La presente investigación se podrá utilizar como material informativo para cualquier entidad del Perú, ya que se encontrara a disposición de todos, esto quiere decir que cualquier individuo o entidad que empelara dicho tema del mismo interés se verá beneficiado.

### **1.5.3. Valor teórico**

La presente investigación podrá ser aprovechada como un medio informativo con razón a las variables en estudio para otros investigadores, debido a que esta investigación cuenta con diferentes autores que nos muestran sus puntos de vista ya que son personas expertas en el tema tratado.

### **1.5.4. Utilidad metodológica**

El tipo de investigación es descriptiva correlacional transversal de diseño no experimental dado que ambas variables se van a desarrollar detalladamente y los datos a utilizar para la investigación serán tomados en un mismo tiempo, otros investigadores podrán utilizar esta investigación como material informativo.

### **1.5.5. Viabilidad**

La presente investigación es viable, debido a que se ha contado con toda la información que se ha requerido para investigar cada una de las variables, además se ha podido contar con todos los medios importantes para su elaboración.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la seguridad ocupacional y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de La Victoria, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la seguridad ocupacional y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de La Victoria, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Política de prevención y calidad de servicio**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la política de prevención y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la política de prevención y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018.

#### **Planificación de prevención y calidad de servicio**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la planificación de prevención y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la planificación de prevención y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018.

#### **Control y calidad de servicio**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

- Determinar la relación de la seguridad ocupacional con la calidad de servicio en la galería Santa Rosa, distrito de La Victoria, 2018.



### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre política de prevención y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018.
- Determinar la relación entre la planificación de prevención y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018.
- Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria, 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1. Método de investigación**

La presente investigación ha sido desarrollada a través del método hipotético – deductivo teniendo un enfoque cuantitativo, ya que se quiso probar las suposiciones que se tiene con respecto a la problemática, la misma que mediante la entrevista (encuesta) realizada a cada uno de los inquilinos se ha podido medir el vínculo entre la seguridad ocupacional con la calidad de servicio en la galería Santa Rosa, distrito de La Victoria, 2018.

Según Cegarra (2012) manifiesta que el método hipotético – deductivo “es la vía lógica para averiguar el resultado en los inconvenientes se proponen. Figura en publicar hipótesis sobre las posibles resultados al inconveniente propuesto y en verificar con los datos disponibles si se encuentran de acuerdo con ellas” (p. 82).

Por otro lado; Render, Stair y Hanna (2006) indica que el enfoque del análisis cuantitativo “consiste en precisar un inconveniente, deslizar un prototipo, obtener datos de entrada, desenvolver una medida, probar la solución, analizar los resultados e implementar los resultados” (p. 3).

#### **2.1.2. Tipo de investigación**

El presente estudio fue de tipo de investigación aplicada, debido que a través de las teorías planteadas por diversos autores hemos logrado afirmar de manera exacta y clara la problemática que se ha identificado en la Galería Santa Rosa con respecto a la relación entre la seguridad ocupacional con la calidad de servicio.

Según Cegarra (2004) indica que investigación aplicada “entiende el grupo de acciones que posee como fin el mostrar o adherir conocimientos científicos actuales, que se podrán ejecutar en procesos nuevos y también nuevos artículos” (p. 42).

### 2.1.3. Nivel de investigación

El presente trabajo ha tenido un nivel de investigación descriptivo – correlacional debido a que se ha buscado recopilar toda la información de manera interna para poder definir la seguridad ocupacional y la calidad de servicio de igual manera se ha evaluado para identificar si existe vinculo entre la seguridad ocupacional con la calidad de servicio en la galería Santa Rosa, distrito de La Victoria, 2018.

Según Toro y Parra (2006) manifiesta que “el nivel de investigación descriptivo–correlacional es cuando se busca describir primeramente conceptos para que luego sean relacionados” (p. 141).

### 2.1.4. Diseño de investigación:

El presente estudio tiene como diseño de investigación el no experimental de corte transversal, debido a que no se va manipular ninguna de las dos variables en estudio solo se quiere ponerlas en práctica para lograr mejorar y alcanzar los objetivos establecidos y además debido a que los datos serán tomados en un tiempo establecido.

Gómez (2006) indica que el diseño no experimental se refiere a “al estudio que se desarrolla sin manosear las variables, solo se podrá observar los fenómenos tal y como se son en su entorno innato, y luego poder estudiarlos. Así mismo indica que la información será recopilada en un tiempo único” (p. 102).

## 2.2. Variables y operacionalización

### 2.2.1. Variables

**Tabla 1:** Descripción de variables

VARIABLES	
V <sub>1</sub>	Seguridad ocupacional
V <sub>2</sub>	Calidad de servicio

*Fuente:* Elaboración propia.

## 2.2.2. Operacionalización de variables

**Tabla 2:** Operacionalización de las variables en estudio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				
<b>Seguridad Ocupacional</b>	Cavero (2017) indica que “la Seguridad ocupacional es la implementación de políticas y planes preventivos de sistemas de protección para todos los individuos que realizan actividades en el interior de la organización ya sean trabajadores o no, debido a que su objetivo es minimizar los riesgos y accidentes, la misma que se realiza a través del control.” (p.51).	La seguridad ocupacional presenta una naturaleza multidimensional, descomponiéndose en tres dimensiones denominadas políticas de prevención, planificación y control.	Políticas de prevención	Medidas de Seguridad	1-2					
				Implementación de Políticas	3					
			Planificación de prevención	Planificación Preventiva	4					
				Planificación de Emergencia	5-6					
			Control	Control Interno	7					
				Técnicas de Benchmarking	8					
			<b>Calidad de Servicio</b>	Seto (2004) indica que “La calidad de servicio se ve como un punto estratégico para sobrevivir en el mercado competitivo, mediante una buena capacidad de repuesta, implementando estrategias y políticas las cuales van evolucionando a través del tiempo en las empresas y permiten generar en el consumidor tranquilidad y seguridad al momento de adquirir un producto o servicio” (p.14).	La calidad de servicio es un juicio global del consumidor, relacionado con la excelencia y superioridad del servicio, por lo que el cliente lo percibe por medio de la capacidad de respuesta, seguridad y la tranquilidad que se le pueda generar al momento de adquirir un producto o servicio.		Tranquilidad	Instalaciones	9	Ordinal
								Empleados	10	
Materiales	11									
Seguridad	Comunicación	12-13								
	Fiabilidad	14								
	Disposición	15								
Capacidad de respuesta	Confianza	16								
	Cortesía	17								
	Habilidades	18								

*Fuente:* Elaboración propia.

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

El grupo del presente estudio está compuesto por el total de personas que alquilan los puestos de trabajo en el interior de la Galería Santa Rosa, distrito de la Victoria; el cual tiene una población total de 65 arrendatarios.

Rodríguez (2005) indica que la población “es el grupo de mediciones que se pueden ejecutar sobre una particularidades en común de un grupo de individuos u objetos” (p. 79).

### **2.3.2. Muestra**

Para la presente investigación se utilizó el total de personas de la población la cual asciende a 65 arrendatarios.

Rodríguez (2005) indica que “el modelo yacer en el inicio de que las partes representan al todo muestra las particularidades que determina la población, la cual nos precisa que es representativa” (p. 79).

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

En la presente investigación la técnica para la recolección de datos que se ha implementados ha sido la encuesta, la misma que nos dio acceso a recopilar la información requerida para estudiar las variables.

Alvira (2011) define que “la encuesta es provechoso, para explicar algo y para comprar modelos o hipótesis; no es provechoso para originar ideas, teorías o hipótesis nuevas” (p. 14).

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se implementó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, con formato de respuesta ordinal, la misma que estuvo compuesta por 18 preguntas, dirigidas a cada uno de las personas que alquilan un stand en la Galería Santa Rosa, La Victoria, 2018.

Bernal (2010) manifiesta que el cuestionario “son las interrogantes que se emplea a los individuos que formaran parte de la investigación, y de dicha forma puedan lograr las metas establecidas en el estudio” (p. 250).

### 2.4.3. Validación del instrumento

Avendaño, Rochín y Ruiz (2004) define que la “validación es el procedimiento de analizar la demanda de una inferencia determinada y hecha a partir de los puntajes de una evaluación” (p. 79).

La validación del instrumento de recolección de datos fue realizada a criterio de tres especialistas de prestigiosa trayectoria en la Escuela de Administración de la UCV, juzgando de forma independiente la coherencia del contenido, los expertos son:

**Tabla 3:** Descripción y evaluación de especialistas

<b>EXPERTOS</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO</b>
Casma Zarate, Carlos	Es Aplicable	100%
Costilla Castillo, Pedro	Es Aplicable	100%
Rosales Domínguez, Edith	Es Aplicable	100%

*Fuente:* Elaboración propia.

### 2.4.4. Confiabilidad del instrumento

Silva y Brain (2006) define que “la confiabilidad del instrumento de medición es el nivel en que se empleo repetida al mismo objeto o sujeto, nos da resultados iguales” (p. 65).

Para obtener el nivel de confiabilidad del instrumento se realizó la prueba de Alfa de Cronbach, ingresando los datos al software estadístico SPSS 22.0, para dicha evaluación realizamos una prueba piloto a un total de 15 personas.

**Tabla 4:** Validación de encuestados

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	<b>Válidos</b>	15	100,0
	<b>Excluidos</b>	0	,0
	<b>Total</b>	15	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 5:** *Estadísticos de Fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,906	18

*Fuente:* Elaboración propia.

El estadístico de fiabilidad señala que la prueba del Alfa de Cronbach tiene un nivel de confiabilidad elevada, debido a que dio como resultado 0.906.

**Tabla 6:** *Interpretación de coeficiente*

<b>Alfa de Cronbach</b>	
<b>Valor</b>	<b>Nivel de aceptación</b>
0.25	Confiabilidad baja
0.50	Confiabilidad media
0.75	Confiabilidad aceptable
0.95	Confiabilidad elevada

*Fuente:* Elaborado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

La información obtenida a través de la encuesta fue ingresada a la base de datos del programa Microsoft Office Excel y luego fue trasladada al programa IBM SPSS Statistics 24, en donde se analizaron las dos variables planteadas (seguridad ocupacional y calidad de servicio), finalmente se proceso de validación de datos ingresados.

De igual manera se procedió a realizar la prueba de normalidad por el cual se empleo el método de Kolmogorov – Smirnov.

Posteriormente, se procedió a la identificación de la repartición de las variables planteadas no es normal, por lo que se procedió a realizar el análisis de la prueba no paramétrica utilizando Tau-b de Kendall en el programa IBM SPSS Statistics 24; para el análisis estadístico se ha considerado una probabilidad de  $p < 0.05$ .

**Tabla 7:** Interpretación del nivel de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Elaborado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010.

## 2.6. Aspectos éticos

El presente estudio tiene una finalidad social y académica, por estas justificaciones es de suma importancia conservar una postura decorosa e íntegra, las respuestas conseguidas no serán transformadas bajo ninguna circunstancia y serán mostradas tal cual se obtuvieron, no se investigará con prepotencia que el logro del estudio sea siempre propicio, de haber respuestas no esperadas en el presente estudio, serán mostrados así no se obtengan objetivos o hipótesis de la investigación.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

En la presente investigación el análisis descriptivo se pudo desarrollar gracias a las encuestas respondidas por el total de 65 arrendatarios de la Galería Comercial Santa Rosa, Distrito La Victoria, 2018.

##### 3.1.1. V<sub>1</sub>: Seguridad ocupacional

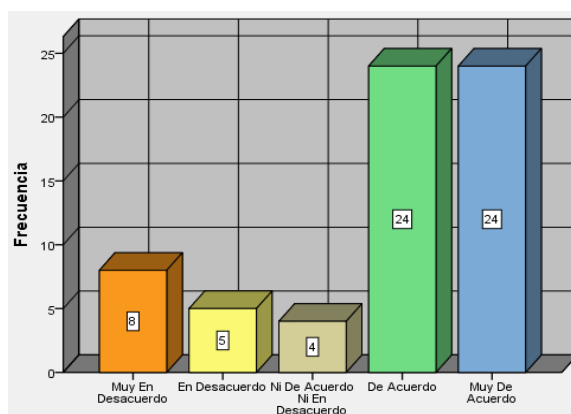
Los resultados de la variable V<sub>1</sub> se muestran en las tablas y gráficos.

##### Dimensión: Políticas de prevención

**Tabla 8:** Frecuencia del indicador medidas de seguridad (P01)

Usted considera que la galería es un establecimiento seguro ante un desastre				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	8	12,31%	12,31%	12,31%
<b>En Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	20,00%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	4	6,15%	6,15%	26,15%
<b>De Acuerdo</b>	24	36,92%	36,92%	63,08%
<b>Muy De Acuerdo</b>	24	36,92%	36,92%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 1:** Frecuencia del indicador medidas de seguridad (P01)

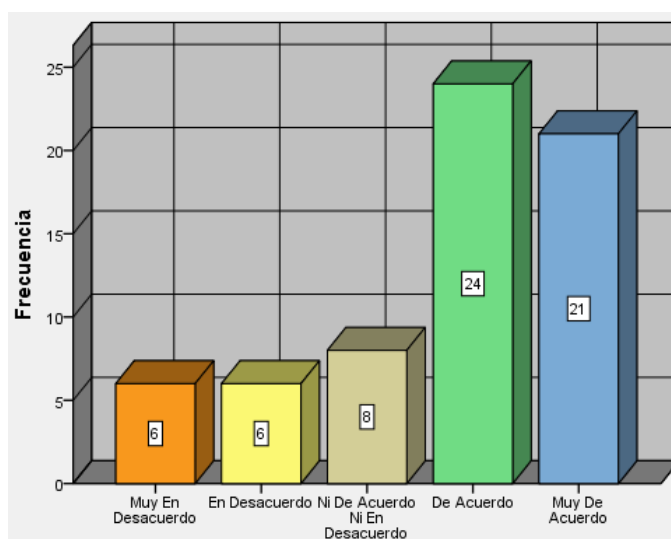
Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El 36.92% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 36.92% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 6.15% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.69% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 12.31% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 73.84% de los inquilinos considera que es un establecimiento seguro ante desastre.

**Tabla 9:** Frecuencia del indicador medidas de seguridad (P02)

Usted considera que la galería cuenta con medidas preventivas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	9,23%
<b>En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	18,46%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	8	12,31%	12,31%	30,77%
<b>De Acuerdo</b>	24	36,92%	36,92%	67,69%
<b>Muy De Acuerdo</b>	21	32,31%	32,31%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 2:** Frecuencia del indicador medidas de seguridad (P02)

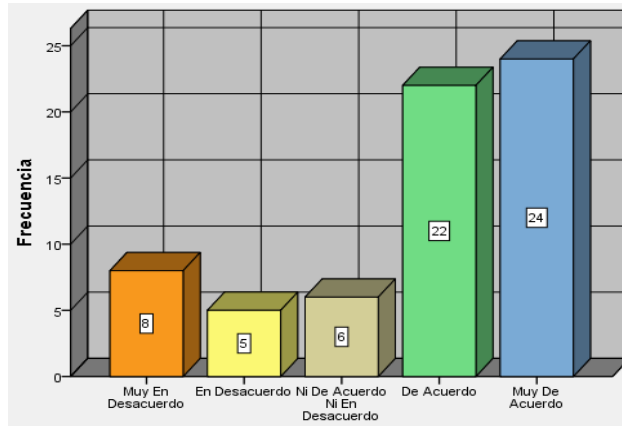
Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El 32.31% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 36.92% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 12.31% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 9.23% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 69.23% de los inquilinos están conformes con las medidas preventivas implementadas.

**Tabla 10:** Frecuencia del indicador implementación de políticas (P03)

Usted considera que la galería cuenta con políticas preventivas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	8	12,31%	12,31%	12,31%
<b>En Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	20,00%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	29,23%
<b>De Acuerdo</b>	22	33,85%	33,85%	63,08%
<b>Muy De Acuerdo</b>	24	36,92%	36,92%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 3:** Frecuencia del indicador implementación de políticas (P03)

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** El 36.92% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 33.85% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.69% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 12.31% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 70.77% de los inquilinos tiene conocimiento de la existencia de políticas preventivas.

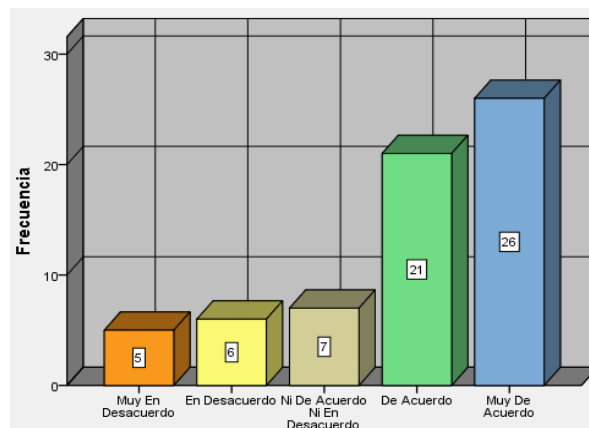
### Dimensión: Planificación de prevención

**Tabla 11:** Frecuencia del indicador planificación preventiva (P04)

**Usted considera que la galería debe realizar simulacros ante desastres naturales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	7,69%
<b>En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	16,92%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	7	10,77%	10,77%	27,69%
<b>De Acuerdo</b>	21	32,31%	32,31%	60,00%
<b>Muy De Acuerdo</b>	26	40,00%	40,00%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 4:** Frecuencia del indicador planificación preventiva (P04)

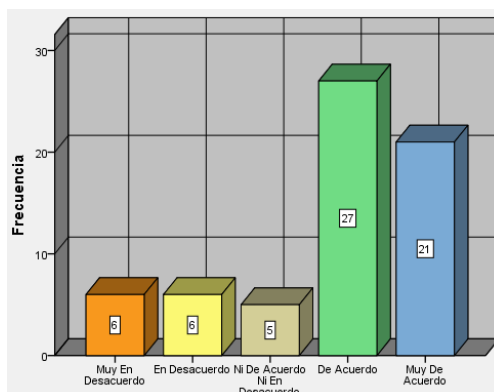
**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** El 40% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 33.31% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 10.77% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 7.69% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 73.31% de los inquilinos considera que se debe realizar simulacros para estar prevenidos ante un desastre.

**Tabla 12:** Frecuencia del indicador planificación de emergencia (P05)

Usted conoce si la galería cuenta con sistema de emergencia				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	9,23%
<b>En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	18,46%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	26,15%
<b>De Acuerdo</b>	27	41,54%	41,54%	67,69%
<b>Muy De Acuerdo</b>	21	32,31%	32,31%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 5:** Frecuencia del indicador planificación de emergencia (P05)

**Fuente:** Elaboración propia.

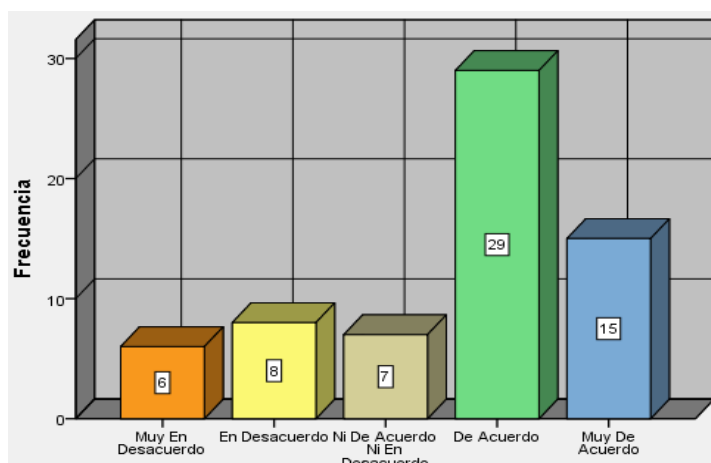
**Interpretación:** El 32.31% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 41.54% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 7.69% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 9.23% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 73.85% de los inquilinos tiene conocimiento de la existencia de los sistemas de emergencia.

**Tabla 13: Frecuencia del indicador planificación de emergencia (P06)**

Usted considera que la galería cuenta con un equipo de emergencia ante riesgos prominentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy En Desacuerdo	6	9,23%	9,23%	9,23%
En Desacuerdo	8	12,31%	12,31%	21,54%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	7	10,77%	10,77%	32,31%
De Acuerdo	29	44,62%	44,62%	76,92%
Muy De Acuerdo	15	23,08%	23,08%	100,00%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 6: Frecuencia del indicador planificación de emergencia (P06)**

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El 23.08% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 44.62% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 10.77% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.31% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 9.23% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 67.70% de los inquilinos tiene conocimiento de la existencia de equipos de emergencia ante riesgos.

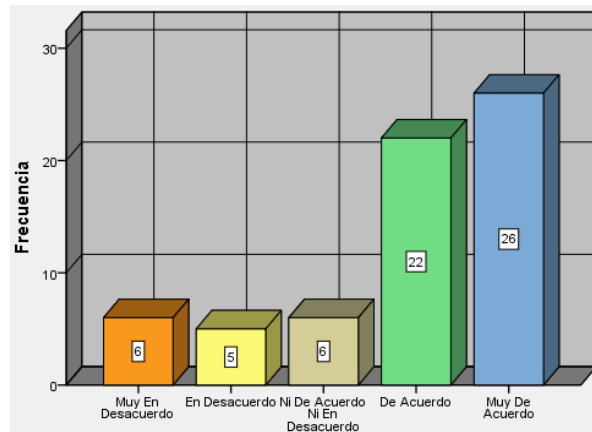
### Dimensión: Control

**Tabla 14: Frecuencia del indicador control interno (P07)**

Usted considera que la galería cuenta con un control interno que permite una capacidad de respuesta inmediata ante riesgos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy En Desacuerdo	6	9,23%	9,23%	9,23%
En Desacuerdo	5	7,69%	7,69%	16,92%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	6	9,23%	9,23%	26,15%
De Acuerdo	22	33,85%	33,85%	60,00%
Muy De Acuerdo	26	40,00%	40,00%	100,00%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 7:** Frecuencia del indicador control interno (P07)

**Fuente:** Elaboración propia.

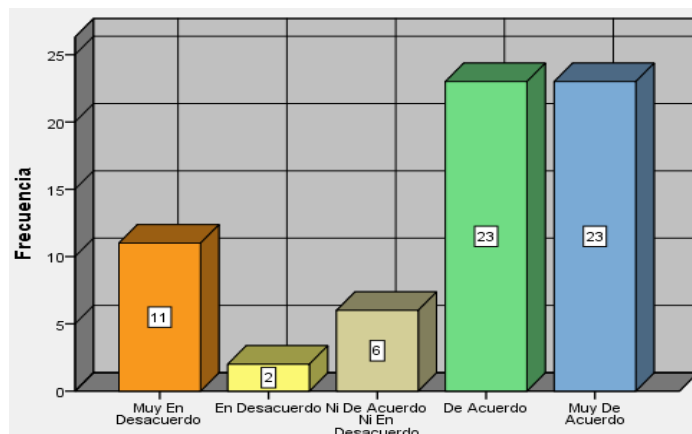
**Interpretación:** El 40% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 33.85% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.69% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 9.23% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 73.85% de los inquilinos tiene conocimiento de la existencia de un control interno que permite una capacidad de respuesta inmediata ante un riesgo.

**Tabla 15:** Frecuencia del indicador técnicas de benchmarking (P08)

**Usted considera que la galería debe contar con medidas preventivas igual o mejor a las de las grandes empresas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	11	16,92%	16,92%	16,92%
<b>En Desacuerdo</b>	2	3,08%	3,08%	20,00%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	29,23%
<b>De Acuerdo</b>	23	35,38%	35,38%	64,62%
<b>Muy De Acuerdo</b>	23	35,38%	35,38%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 8:** Frecuencia del indicador técnicas de benchmarking (P08)

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** El 35.38% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 35.38% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.08% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 16.92% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 70.76% de los inquilinos considera que debemos utilizar la técnica de benchmarking para lograr contar con medidas preventivas igual o mejor a las de otros centros comerciales.

### 3.1.2. V<sub>2</sub>: Calidad de servicio

Los resultados de la variable V<sub>2</sub> se muestran en las tablas y gráficos.

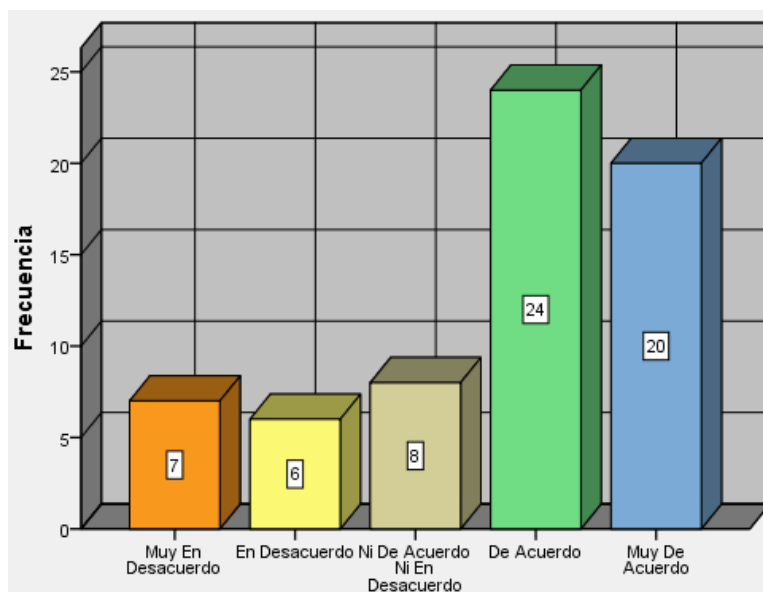
#### Dimensión: Tranquilidad

**Tabla 16:** Frecuencia del indicador instalaciones (P09)

Usted considera que la galería cuenta con instalaciones adecuadas que garantizan su seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	7	10,77%	10,77%	10,77%
<b>En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	20,00%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	8	12,31%	12,31%	32,31%
<b>De Acuerdo</b>	24	36,92%	36,92%	69,23%
<b>Muy De Acuerdo</b>	20	30,77%	30,77%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 9:** Frecuencia del indicador instalaciones (P09)

Fuente: Elaboración propia.

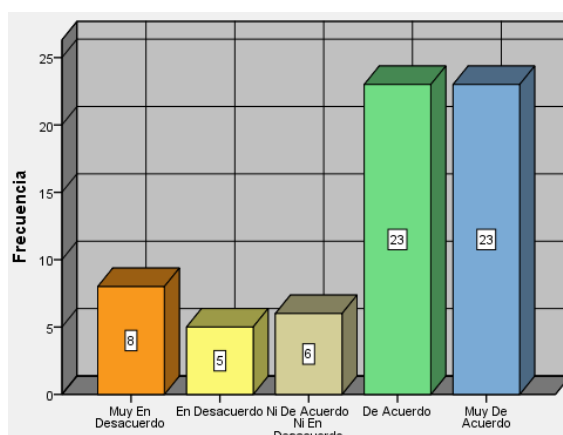
**Interpretación:** El 30.77% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 36.92% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 12.31% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 10.77% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 67.69% de los inquilinos considera que cuenta con instalaciones adecuadas que garantizan su seguridad dentro del establecimiento.

**Tabla 17:** Frecuencia del indicador empleados (P10)

Usted considera que los colaboradores de la galería cuentan con capacitaciones preventivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	8	12,31 %	12,31 %	12,31 %
<b>En Desacuerdo</b>	5	7,69 %	7,69 %	20,00 %
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	6	9,23 %	9,23 %	29,23 %
<b>De Acuerdo</b>	23	35,38 %	35,38 %	64,62 %
<b>Muy De Acuerdo</b>	23	35,38 %	35,38 %	100,00 %
<b>Total</b>	65	100,00 %	100,00 %	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 10:** Frecuencia del indicador empleados (P10)

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El 35.38% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 35.38% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.69% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 12.31% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 70.76% de los inquilinos está conforme con las capacitaciones brindadas al personal.

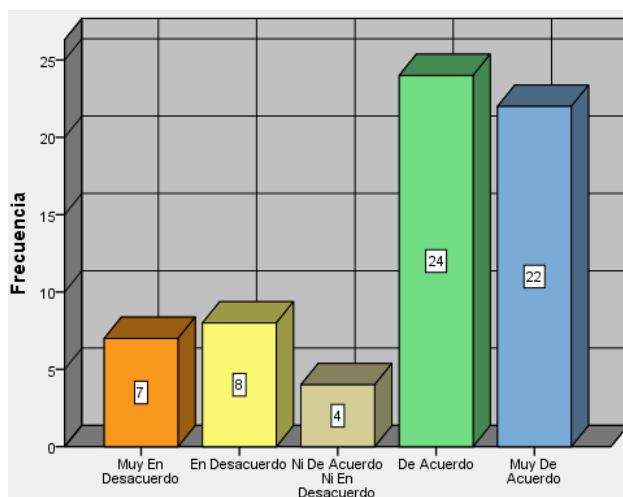


**Tabla 18: Frecuencia del indicador materiales (P11)**

Usted considera que la galería cuenta con materiales para primeros auxilios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	7	10,77%	10,77%	10,77%
<b>En Desacuerdo</b>	8	12,31%	12,31%	23,08%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	4	6,15%	6,15%	29,23%
<b>De Acuerdo</b>	24	36,92%	36,92%	66,15%
<b>Muy De Acuerdo</b>	22	33,85%	33,85%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 11: Frecuencia del indicador materiales (P11)**

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El 33.85% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 36.92% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 6.15% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.31% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 10.77% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 70.77% de los inquilinos está conforme con los materiales que se cuenta para brindar los primeros auxilios ante cualquier accidente.

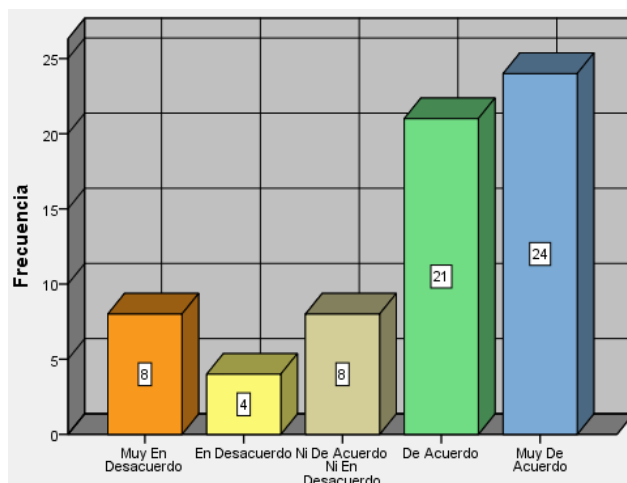
### Dimensión: Seguridad

**Tabla 19: Frecuencia del indicador comunicación (P12)**

Usted considera que la galería cuenta con medios de comunicación ante un desastre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	8	12,31%	12,31%	12,31%
<b>En Desacuerdo</b>	4	6,15%	6,15%	18,46%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	8	12,31%	12,31%	30,77%
<b>De Acuerdo</b>	21	32,31%	32,31%	63,08%
<b>Muy De Acuerdo</b>	24	36,92%	36,92%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 12:** Frecuencia del indicador comunicación (P12)

**Fuente:** Elaboración propia.

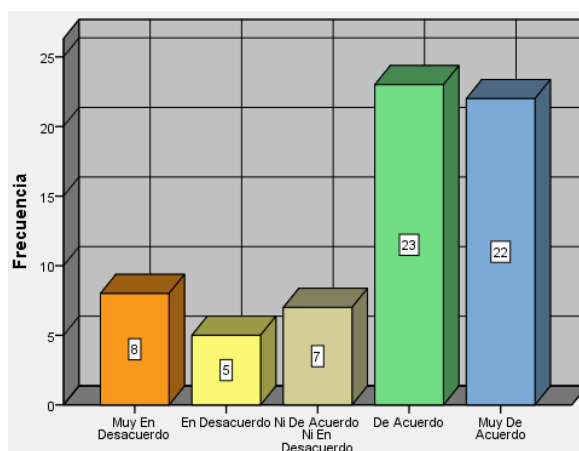
**Interpretación:** El 36.92% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 32.31% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 12.31% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.15% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 12.31% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 69.23% de los inquilinos está conforme con los medios de comunicación.

**Tabla 20:** Frecuencia del indicador comunicación (P13)

Usted considera que la galería les informa sobre los riesgos presentes en el interior de la galería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	8	12,31 %	12,31%	12,31%
<b>En Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	20,00%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	7	10,77%	10,77%	30,77%
<b>De Acuerdo</b>	23	35,38%	35,38%	66,15%
<b>Muy De Acuerdo</b>	22	33,85%	33,85%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 13:** Frecuencia del indicador comunicación (P13)

**Fuente:** Elaboración propia.

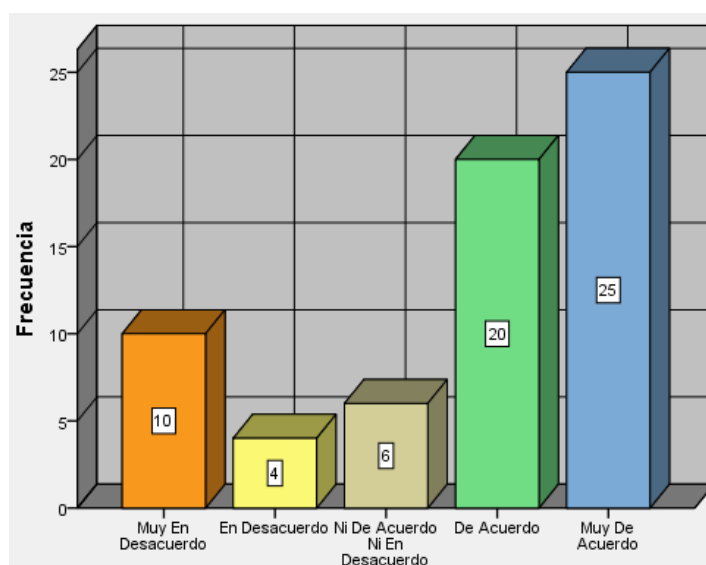
**Interpretación:** El 33.85% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 35.38% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 10.77% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.69% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 12.31% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 69.23% de los inquilinos tienen conocimiento de los puntos de riesgo dentro del establecimiento.

**Tabla 21:** Frecuencia del indicador fiabilidad (P14)

Usted considera que el plan preventivo de la galería es fiable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy En Desacuerdo	10	15,38%	15,38%	15,38%
En Desacuerdo	4	6,15%	6,15%	21,54%
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	6	9,23%	9,23%	30,77%
De Acuerdo	20	30,77%	30,77%	61,54%
Muy De Acuerdo	25	38,46%	38,46%	100,00%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 14:** Frecuencia del indicador fiabilidad (P14)

Fuente: Elaboración propia.

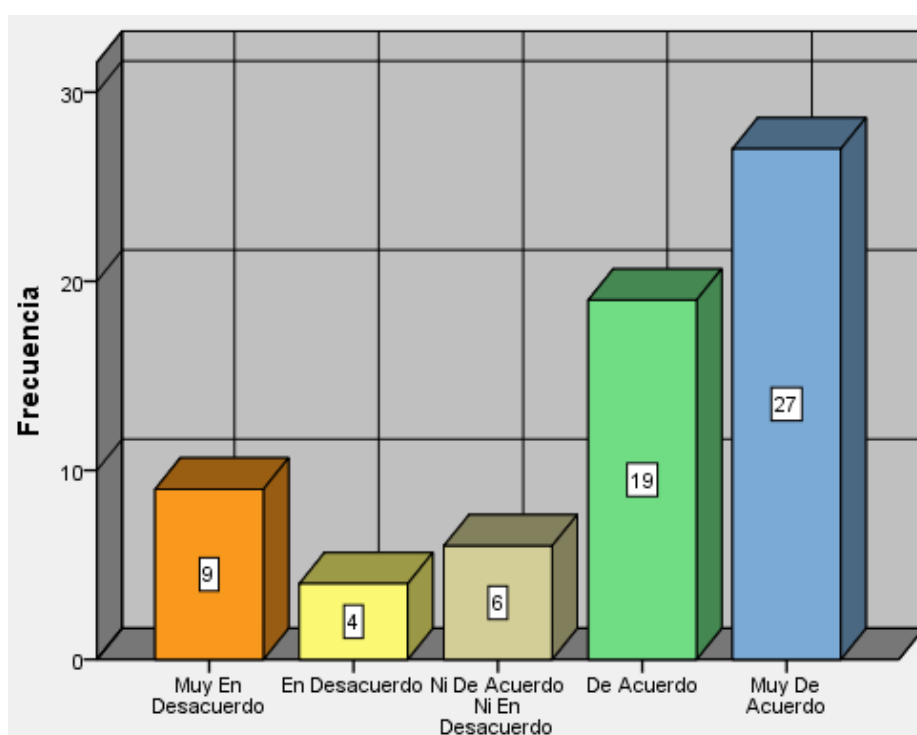
**Interpretación:** El 38.46% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 30.77% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.15% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 15.38% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 67.23% de los inquilinos está totalmente conforme con los planes preventivos ante desastres.

**Tabla 22:** Frecuencia del indicador disposición (P15)

**Considera usted que la galería debe mejorar en cuanto al servicio brindado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	9	13,85%	13,85%	13,85%
<b>En Desacuerdo</b>	4	6,15%	6,15%	20,00%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	29,23%
<b>De Acuerdo</b>	19	29,23%	29,23%	58,46%
<b>Muy De Acuerdo</b>	27	41,54%	41,54%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

*Fuente:* Elaboración propia.



**Figura 15:** Frecuencia del indicador disposición (P15)

*Fuente:* Elaboración propia.

**Interpretación:** El 41.54% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 29.23% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.15% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 13.85% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 70.77% de los inquilinos considera que se debe mejorar el servicio brindado ya que así se lograra tener una mayor satisfacción con el pasar del tiempo..

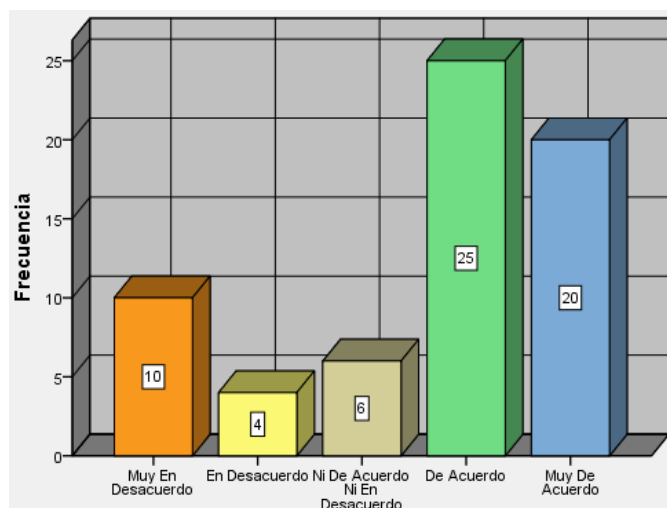
**Dimensión: Capacidad de respuesta**

**Tabla 23: Frecuencia del indicador confianza (P16)**

Usted considera que la distribución de la galería le brinda confianza ante un desastre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	10	15,38%	15,38%	15,38%
<b>En Desacuerdo</b>	4	6,15%	6,15%	21,54%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	30,77%
<b>De Acuerdo</b>	25	38,46%	38,46%	69,23%
<b>Muy De Acuerdo</b>	20	30,77%	30,77%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 16: Frecuencia del indicador confianza (P16)**

Fuente: Elaboración propia.

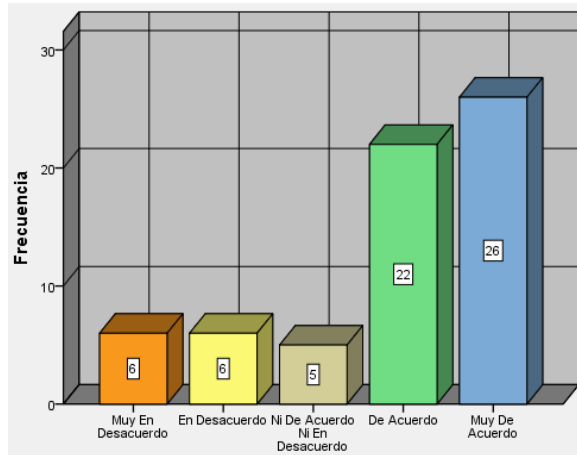
**Interpretación:** El 30.77% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 38.46% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.15% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 15.38% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 69.23% de los inquilinos tiene confianza con las instalaciones que le brinda el establecimiento.

**Tabla 24: Frecuencia del indicador cortesía (P17)**

Usted considera que los empleados siempre están dispuestos a ayudarle

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	9,23%
<b>En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	18,46%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	26,15%
<b>De Acuerdo</b>	22	33,85%	33,85%	60,00%
<b>Muy De Acuerdo</b>	26	40,00%	40,00%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 17:** Frecuencia del indicador cortesía (P17)

*Fuente:* Elaboración propia.

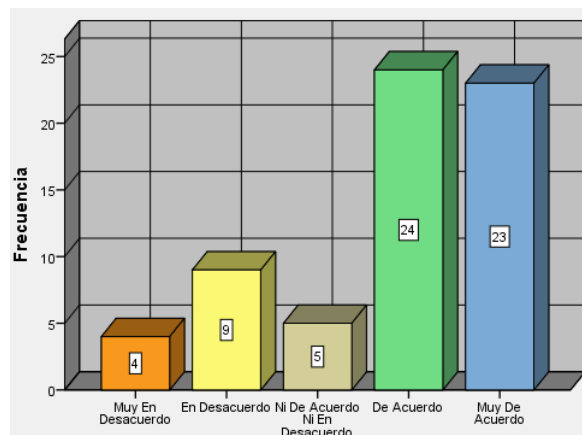
**Interpretación:** El 40% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 33.85% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 7.69% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.23% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 9.23% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 73.85% de los inquilinos está conforme con el servicio que brindan los trabajadores de la galería.

**Tabla 25:** Frecuencia del indicador habilidades (P18)

**Usted considera que la galería cuenta con personal que interpreta leyes, resoluciones y/o acuerdos relacionados con la prevención de accidentes para su aplicación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy En Desacuerdo</b>	4	6,15%	6,15%	6,15%
<b>En Desacuerdo</b>	9	13,85%	13,85%	20,00%
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	27,69%
<b>De Acuerdo</b>	24	36,92%	36,92%	64,62%
<b>Muy De Acuerdo</b>	23	35,38%	35,38%	100,00%
<b>Total</b>	65	100,00%	100,00%	

*Fuente:* Elaboración propia.



**Figura 18:** Frecuencia del indicador habilidades (P18)

*Fuente:* Elaboración propia.

**Interpretación:** El 35.38% de los inquilinos manifestó estar muy de acuerdo, el 36.92% de los inquilinos manifestó estar de acuerdo, el 7.69% de los inquilinos manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.85% de los inquilinos manifestó estar en desacuerdo y el 6.15% de los inquilinos manifestó estar muy en desacuerdo; por lo que podemos concluir que el 72.30% de los inquilinos siente que la galería cuenta con trabajadores bien capacitados que podrán colaborar en la prevención de accidentes.

### 3.2. Análisis inferencial

En la investigación el análisis inferencial se desarrollo mediante las aplicaciones del programa IBM SPSS Statistics 20.

#### 3.2.1. Prueba de normalidad

Para el desarrollo de la prueba de normalidad de los datos se utilizó el contraste de Kolmogorov-Smirnov ya que se tiene en cuenta lo planteado por Lévy y Varela (2006) indican “que es el método más adecuado cuando se tiene con un muestrario superior a 50 personas, y sea el caso de ser menor se utiliza el contraste de Shapiro-Wilk” (p. 32).

**Tabla 26:** Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		SEGURIDAD_OCUPACIONAL	CALIDAD_DE_SERVICIO
<b>N</b>		65	65
<b>Parámetros normales<sup>a,b</sup></b>	<b>Media</b>	30,1077	37,3846
	<b>Desviación típica</b>	9,36603	12,08653
<b>Diferencias más extremas</b>	<b>Absoluta</b>	,319	,325
	<b>Positiva</b>	,156	,159
	<b>Negativa</b>	-,319	-,325
<b>Z de Kolmogorov-Smirnov</b>		2,568	2,622
<b>Sig. asintót. (bilateral)</b>		,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 27: Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SEGURIDAD_OCUPACIONAL	,319	65	,000	,743	65	,000
CALIDAD_DE_SERVICIO	,325	65	,000	,727	65	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, Sheldon (2007) nos indica que “la probabilidad, llamada *p valor*, ofrece un nivel de significancia crítico, si  $H_0$  se rechazará si el *p valor* es menor o igual que el nivel de significancia  $\alpha$  prefijado (0.05) para el contraste, y no se rechazará en el caso contrario” (p. 395).

**Tabla 28: Prueba de hipótesis**

Hipótesis		Descripción	Resultado
<b>Hipótesis nula</b>	$H_0$	Si hay distribución normal	$P > 0.05$
<b>Hipótesis alternativa</b>	$H_1$	No hay distribución normal	$P < 0.05$

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** La prueba de normalidad a través del contraste de Kolmogorov-Smirnov teniendo resultado que el nivel de sig. es de 0.000 el cual indica ser menor que 0.05; por ello, se concluyó que este estudio no cuenta con una distribución normal por lo que significa que no son paramétricas.

### 3.2.2. Prueba de hipótesis

En la presente investigación para evaluar la correlación entre las variables se empleo el método Tau-b de Kendall debido a que no son paramétricas.



## Hipótesis general

**Tabla 29:** Seguridad ocupacional y calidad de servicio

### Correlaciones

		SEGURIDAD_OCUPACIONAL	CALIDAD_DE_SERVICIO
Tau_b de Kendall	Coefficiente de correlación	1,000	,432
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
CALIDAD_DE_SERVICIO	Coefficiente de correlación	,432	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Elaboración propia.

**Interpretación:** El coeficiente de correlación es de 0.432 y el nivel de significancia menor a 0.05 es así que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ; entonces, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre la seguridad ocupacional y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de La Victoria, 2018.

## Hipótesis específicas

**Tabla 30:** Políticas de prevención y calidad de servicio

### Correlaciones

		POLITICAS_DE_PREVENCION	CALIDAD_DE_SERVICIO
Tau_b de Kendall	Coefficiente de correlación	1,000	,405
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
CALIDAD_DE_SERVICIO	Coefficiente de correlación	,405	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Elaboración propia.

**Interpretación:** El coeficiente de correlación es de 0.405 y el nivel de significancia menor a 0.05 es así que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ; entonces, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre la política de prevención y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de La Victoria, 2018.

**Tabla 31: Planificación de prevención y calidad de servicio**  
Correlaciones

		PLANIFICACION_DE_PREVENCION	CALIDAD_DE_SERVICIO
Tau_b de Kendall	Coefficiente de correlación	1,000	,411**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
CALIDAD_DE_SERVICIO	Coefficiente de correlación	,411**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El coeficiente de correlación es de 0.411 y el nivel de significancia menor a 0.05 es así que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ; entonces, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre planificación preventiva y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de La Victoria, 2018.

**Tabla 32: Control y calidad de servicio**

Correlaciones

		CONTROL_INTERNO	CALIDAD_DE_SERVICIO
Tau_b de Kendall	Coefficiente de correlación	1,000	,468**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
CALIDAD_DE_SERVICIO	Coefficiente de correlación	,468**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El coeficiente de correlación es de 0.468 y el nivel de significancia menor a 0.05 es así que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ; entonces, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre el control interno y la calidad de servicio en la Galería Santa Rosa, distrito de La Victoria, 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN:**

La presente investigación se ha desarrollado a través del análisis estadístico teniendo como objetivo general el poder determinar la relación entre la seguridad ocupacional y la calidad de servicio en la Galería Comercial Santa Rosa, Distrito de La Victoria. Mediante el análisis correlacional de Tau-b de Kendall se demostro la relación que existe entre ambas variables, debido a que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.432 que nos demuestra una correlación positiva moderada. El resultado obtenido tiene relación con los resultados que obtuvieron Castro, Martínez y Ramírez (2011) en su estudio, la cual concluye que la falta de seguridad en los trabajadores perjudica en su rendimiento laboral afectando la calidad de servicio que brindan, por lo que podemos demostrar que existe relación entre la seguridad ocupacional y la calidad de servicio.

El primer objetivo específico es determinar la relación entre las políticas de prevención y la calidad de servicio en la Galería Comercial Santa Rosa, Distrito de La Victoria. Mediante el análisis de Tau-b de Kendall se pudo demostrar que existe relación entre la dimensión y la variable, ya que se consiguió un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 > 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.405 lo que nos evidencia una correlación positiva moderada. Dicho resultado tiene coherencia con los resultados que se obtuvieron por Terán (2012) en su investigación realizado en la PUCP”, la cual concluye que es de suma importancia la puesta en funcionamiento de un SGSSO, así como también de avalar la creación de políticas de prevención que ayuden a la empresa a minimizar los peligros de seguridad y salud ocupacional, por lo tanto al utilizar un buen sistema de seguridad ayudara a que los colaboradores perciban un servicio de calidad por lo que ambas variables tienen relación.

El segundo objetivo específico es determinar el vínculo entre el control interno y la calidad de servicio en la Galería Comercial Santa Rosa, Distrito de La Victoria. Mediante el análisis de Tau-b de Kendall se demuestra que hay relación entre la dimensión y la variable, ya que se pudo obtener un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.468 indicando una correlación positiva moderada. Dicho resultado tiene coherencia con los

resultados obtenidos por Ugaz (2012) en su investigación realizada en la PUCP, la cual determinó que la ejecución de un sistema de gestión de calidad optimizará el perfil corporativo de la compañía y mejorará las relaciones como la familiaridad y lealtad de los consumidores con la compañía, por lo tanto tener un control interno ayudara a supervisar que se cumpla con todos los requerimientos tanto de seguridad como de servicio ya que ambas variables tienen relación.

El tercer objetivo específico es determinar el vínculo entre la planificación preventiva y la calidad de servicio en la Galería Comercial Santa Rosa, Distrito de La Victoria. Mediante el análisis de Tau-b de Kendall se demuestra que hay relación entre la dimensión y la variable, ya que se logro obtener un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.411 indicando una correlación positiva moderada. Dicho resultado tiene coherencia con los resultados obtenidos por Alejo (2012) en su investigación para la “Implementación de un SGSSO en el rubro de construcción de carreteras, PUCP”, la cual concluye que es importante tener un SGSSO que logre ser adaptable a distintas realidades y retroalimentado para su perfeccionamiento continuo, por ello se demuestra que existe relación entre la planificación y la calidad de servicio debido a que contar con un sistema de seguridad adaptado a la realidad permitirá brindar un servicio de calidad.

## **V. CONCLUSIONES:**

1. Existe relación positiva moderada entre la seguridad ocupacional y la calidad de servicio en la Galería Comercial Santa Rosa, Distrito de La Victoria, 2018.
2. Existe relación positiva moderada entre las políticas de prevención y la calidad de servicio en la Galería Comercial Santa Rosa, Distrito de La Victoria, 2018.
3. Existe relación positiva moderada entre la planificación de prevención y la calidad de servicio en la Galería Comercial Santa Rosa, Distrito de La Victoria, 2018.
4. Existe relación positiva moderada entre el control y la calidad de servicio en la Galería Comercial Santa Rosa, Distrito de La Victoria, 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

Luego del análisis de los resultados de la presente investigación realizada en la Galería Comercial Santa Rosa, Distrito de La Victoria, se propone las siguientes recomendaciones:

- ❖ PRIMERO: Se sugiere crear un Comité de Seguridad y Salud la cual consista en proceder con la elección de los representantes tanto de la Galería como de los inquilinos para que de manera conjunta este equipo se encargue de la supervisión del cumplimiento de todas las normas de seguridad dentro del establecimiento. Así mismo se encarguen de brindar capacitaciones en seguridad para que de tal manera estén preparados ante cualquier eventualidad.
- ❖ SEGUNDO: Se sugiere elaborar el IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) de tal manera esta sirva de referencia para la implementación del Reglamento Interno de Seguridad y Salud, así pueda existir parámetros que regulen el comportamiento de cada uno de los inquilinos.
- ❖ TERCERO: Se sugiere brindar charlas y capacitaciones al personal administrativo, de seguridad y de mantenimiento que ayuden a brindar un buen servicio a los inquilinos y que además siempre estén dispuestos a ayudarlos en cada uno de sus inconvenientes para que de tal manera cada uno de los inquilinos se sienta satisfecho.
- ❖ CUARTO: Supervisar constantemente las instalaciones de la Galería Comercial Santa Rosa revisando que todos los equipos de seguridad estén en óptimas condiciones y así contar con una seguridad adecuada lo cual genere confianza en cada uno de los inquilinos lo que nos permitirá brindar un servicio de calidad.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Alejo, D. (2012). *Implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en el Rubro de Construcción de Carreteras*. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1508/ALEJO\\_RAMIREZ\\_DENNIS\\_GESTION\\_SEGURIDAD\\_CARRETERAS.pdf](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1508/ALEJO_RAMIREZ_DENNIS_GESTION_SEGURIDAD_CARRETERAS.pdf)
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. España: Caslon.
- Avendaño, C.; Rochín, D. y Ruiz, E. (2004). *Evaluación: Reflexiones en Torno de un proceso*. México: Universidad Nacional Autónoma.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.
- Blas, J. (2006). *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. España: Grafiques Color Impres.
- Castro, R; Martínez, M. y Ramírez, R. (2011). *Estudio Sobre la Higiene y Seguridad Ocupacional para Fortalecer el Desempeño Laboral de los Empleados de la Alcaldía Municipal de Cuscatancingo*. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/286/1/10136757.pdf>
- Cavero, M. (2017). *Propuesta de mejora de seguridad y salud ocupacional para incrementar la rentabilidad de una empresa constructora*. Recuperado de [file:///C:/Users/aros0/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/CAVERO\\_DM.pdf](file:///C:/Users/aros0/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/CAVERO_DM.pdf)
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. España: Diaz de Santos Editorial.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. España: Editorial Diaz de Santos.
- Chinchilla, R. (2002). *Salud y seguridad en el trabajo*. México: Editorial EUNED.
- Díez, S. (2006). *Técnicas de Comunicación*. España: Vigo.
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F..pdf? séquense=3>

- Espeso, J. (2010). *Coordinadores de seguridad y salud en el sector de la construcción*. España: Lex Nova.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en Atención a Usuarios de la Administración Pública*. Recuperado de <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Brujas.
- Hansen, B. (1989). *Control de calidad: teoría y aplicaciones*. España: Diaz de Santos S.A.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/calva\\_p\\_db/capitulo3.pdf/handle/123456789/852/2015\\_AD\\_001.pdf?sequence=1](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1)
- Lévy, J. y Varela, J. (2006). *Modelización con estructuras de covarianzas en Ciencias Sociales*. España: Gesbiblo.
- Luhmann, N. (2005). *Confianza*. Barcelona: Anthropos Editorial.
- Matveev, L. (1983). *Fundamentos del entrenamiento deportivo*. Rusia: Raduga.
- Mesquita, P. (2008). *Ensayos sobre seguridad ciudadana*. Ecuador: Flacso.
- Muñiz, L. (2012). *Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión*. México: Profit.
- RAE (2018). *Diccionario de la lengua española (Instalaciones)*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=LmYM333>
- RAE (2018). *Diccionario de la lengua española (Empleados)*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=ErTDqbk>
- RAE (2018). *Diccionario de la lengua española (Materiales)*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=ObWToYw>
- Render, B.; Stair, R. y Hanna, M. (2006). *Métodos cuantitativos para los negocios*. México: Pearson.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez.
- Romero, J. (2005). *Implantación del plan de prevención de riesgos laborales en la empresa*. España: Visión Net.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. España: ESIC Editorial.



- Sheldon, R. (2007). *Introducción a la estadística*. España: Reverte S.A.
- Silva, R. y Brain, L. (2006). *Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico*. México: Universidad Nacional Autónoma.
- Terán, I. (2012). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la norma OHSAS 18001 en una empresa de capacitación técnica para la industria*. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1620/TERAN\\_PAREJA\\_ITALA\\_GESTION\\_SEGURIDAD.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1620/TERAN_PAREJA_ITALA_GESTION_SEGURIDAD.pdf?sequence=1)
- Toro, I. y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=4YkHGjEjy0C&pg=PA158&dq>
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías*. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ\\_FLORES\\_LUIS\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf?sequence=1)
- Valverde, L. (2011). *Propuesta de un Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional para las áreas operativas y de almacenamiento en una empresa procesadora de vaina de Tara*. Recuperado de [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/315168/2/valverde\\_ml-pub-tesis.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/315168/2/valverde_ml-pub-tesis.pdf)
- Vázquez, L. (2005). *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo*. España: Ideas Propias Editorial.
- Watson, V. (2013). *Nivel de Satisfacción con la Calidad Educativa Percibida por Estudiantes de un Programa de Psicología*. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4843/WATSON\\_VEGA\\_VALERIE\\_NIVEL\\_PSICOLOGIA.pdf?sequence=1&isAllowe](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4843/WATSON_VEGA_VALERIE_NIVEL_PSICOLOGIA.pdf?sequence=1&isAllowe)

## ANEXOS:

### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 01

Estimado inquilino sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima marcando su respuesta con una "X" teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

MD = Muy en desacuerdo

ED = En desacuerdo

NA = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

DA = De acuerdo

MA = Muy de acuerdo

N°	PREGUNTA	RESPUESTA				
		MD	ED	NA	DA	MA
P01	Usted considera que la galería es un establecimiento seguro ante un desastre					
P02	Usted considera que la galería cuenta con medidas preventivas					
P03	Usted considera que la galería cuenta con políticas preventivas					
P04	Usted considera que la galería debe realizar simulacros ante desastres naturales					
P05	Usted conoce si la galería cuenta con sistema de emergencia					
P06	Usted considera que la galería cuenta con un equipo de emergencia ante riesgos prominentes					
P07	Usted considera que la galería cuenta con un control interno que permite una capacidad de respuesta inmediata ante riesgos					
P08	Usted considera que la galería debe contar con medidas preventivas igual o mejor a las de las grandes empresas					

## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 02

Estimado inquilino sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima marcando su respuesta con una “X” teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

MD = Muy en desacuerdo

ED = En desacuerdo


NA = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

DA = De acuerdo

MA = Muy de acuerdo


N°	PREGUNTA	RESPUESTA				
		MD	ED	NA	DA	MA
P09	Usted considera que la galería cuenta con instalaciones adecuadas que garantizan su seguridad					
P10	Usted considera que los colaboradores de la galería cuentan con capacitaciones preventivas					
P11	Usted considera que la galería cuenta con materiales para primeros auxilios					
P12	Usted considera que la galería cuenta con medios de comunicación ante un desastre					
P13	Usted considera que la galería les informa sobre los riesgos presentes en el interior de la galería					
P14	Usted considera que el plan preventivo de la galería es fiable					
P15	Considera usted que la galería debe mejorar en cuanto al servicio brindado					
P16	Usted considera que la distribución de la galería le brinda confianza ante un desastre					
P17	Usted considera que los empleados siempre están dispuestos a ayudarle					
P18	Usted considera que la galería cuenta con personal que interpreta leyes, resoluciones y/o acuerdos relacionados con la prevención de accidentes para su aplicación					

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: SEGURIDAD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GALERÍA SANTA ROSA, DISTRITO LA VICTORIA, 2018		ASPECTOS POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
APellidos y Nombres del Investigador: Rojas Mendoza Robert		APellidos y Nombres del Experto: M. COSOLLA CASILLO PEDRO		SI CUMPLE	NO CUMPLE	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OBSERVACION / SUGERENCIA	
Seguridad Ocupacional	Políticas de Prevención	Medidas de Seguridad	Usted considera que la galería es un establecimiento seguro ante un desastre	ORDINAL 1. Muy en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Muy de Acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Implementación de Políticas	Usted considera que la galería cuenta con medidas preventivas		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Planificación de Prevención	Planificación preventiva	Usted considera que la galería cuenta con políticas preventivas		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Planificación de emergencia	Usted considera que la galería debe realizar simulacros ante desastres naturales		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Control	Técnicas de Benchmarking	Control interno		Usted conoce si la galería cuenta con sistema de emergencia	<input checked="" type="checkbox"/>
			Instalaciones		Usted considera que la galería cuenta con un equipo de emergencia ante riesgos prominentes	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tranquilidad	Materiales	Control interno		Usted considera que la galería cuenta con un control interno que permite una capacidad de respuesta inmediata ante riesgos	<input checked="" type="checkbox"/>
			Empleados		Usted considera que la galería debe contar con medidas preventivas igual o mejor a las de las grandes empresas	<input checked="" type="checkbox"/>
	Calidad de Servicio	Seguridad	Instalaciones		Usted considera que la galería cuenta con instalaciones adecuadas que garantizan su seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>
			Comunicación		Usted considera que los colaboradores de la galería cuentan con capacitaciones preventivas	<input checked="" type="checkbox"/>
Fiabilidad			Usted considera que la galería cuenta con materiales para primeros auxilios	<input checked="" type="checkbox"/>		
Capacidad de respuesta		Comunicación	Usted considera que la galería cuenta con medios de comunicación ante un desastre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Disposición	Usted considera que la galería les informa sobre los riesgos presentes en el interior de la galería	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Confianza	Usted considera que el plan preventivo de la galería es fiable	<input checked="" type="checkbox"/>		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 3/11/19		

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

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Seguridad Ocupacional y su relación con la Calidad de Servicio en la Galería Santa Rosa, Distrito La Victoria, 2018		APellidos y Nombres del Investigador: Rojas Mendoza Robert		Apellidos y Nombres del Experto: CASHA ZINATE CARLOS ANTONIO				
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTOS POR EVALUAR		ESCALA	OPINION DEL EXPERTO			
		INDICADORES	ITEM/PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACION / SUGERENCIA	
Seguridad Ocupacional	Políticas de Prevención	Medidas de Seguridad	Usted considera que la galería es un establecimiento seguro ante un desastre	ORDINAL 1. Muy en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Muy de Acuerdo	/			
		Implementación de Políticas	Usted considera que la galería cuenta con medidas preventivas					
	Planificación de Prevención	Planificación preventiva	Usted considera que la galería cuenta con políticas preventivas				Usted considera que la galería debe realizar simulacros ante desastres naturales	
		Planificación de emergencia	Usted conoce si la galería cuenta con sistema de emergencia				Usted considera que la galería cuenta con un equipo de emergencia ante riesgos prominentes	
			Control interno				Usted considera que la galería cuenta con un control interno que permite una capacidad de respuesta inmediata ante riesgos	
		Control	Técnicas de Benchmarking				Usted considera que la galería debe contar con medidas preventivas igual o mejor a las de las grandes empresas	Usted considera que la galería cuenta con instalaciones adecuadas que garantizan su seguridad
	Calidad de Servicio	Tranquilidad	Instalaciones				Usted considera que los colaboradores de la galería cuentan con capacitaciones preventivas	
			Empleados				Usted considera que la galería cuenta con materiales para primeros auxilios	
		Seguridad	Comunicación				Usted considera que la galería cuenta con medios de comunicación ante un desastre	Usted considera que la galería les informa sobre los riesgos presentes en el interior de la galería
			Fiabilidad				Usted considera que el plan preventivo de la galería es fiable	Considera usted que la galería debe mejorar en cuanto al servicio brindado
Capacidad de respuesta	Confianza	Disposición	Usted considera que la distribución de la galería le brinda confianza ante un desastre					
		Cortesía	Usted considera que los empleados siempre están dispuestos a ayudarle					
	habilidades	Usted considera que la galería cuenta con personal que interpreta leyes, resoluciones y/o acuerdos relacionados con la prevención de accidentes para su aplicación						
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA:		03/11/17		

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

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**  
 Seguridad Ocupacional y su Relación con la Calidad de Servicio en la Galería Santa Rosa, Distrito La Victoria, 2018

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:  
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR:  
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:


Seguridad Ocupacional y su Relación con la Calidad de Servicio en la Galería Santa Rosa, Distrito La Victoria, 2018  
 Rojas Mendoza Robert  
 Hg. Edwin G. Rosales Dominguez

VARIABLES		ASPECTOS POR EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACION / SUGERENCIA	
Seguridad Ocupacional	Políticas de Prevención	Medidas de Seguridad	Usted considera que la galería es un establecimiento seguro ante un desastre	ORDINAL 1. Muy en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Muy de Acuerdo	/		
		Implementación de Políticas	Usted considera que la galería cuenta con medidas preventivas				
	Planificación de Prevención	Planificación preventiva	Usted considera que la galería cuenta con políticas preventivas				
		Planificación de emergencia	Usted considera que la galería debe realizar simulacros ante desastres naturales				
		Control interno	Usted conoce si la galería cuenta con sistema de emergencia				
	Control	Técnicas de Benchmarking	Usted considera que la galería cuenta con un equipo de emergencia ante riesgos prominentes				
		Instalaciones	Usted considera que la galería cuenta con un control interno que permite una capacidad de respuesta inmediata ante riesgos				
	Calidad de Servicio	Tranquilidad	Empleados			Usted considera que la galería debe contar con medidas preventivas igual o mejor a las de las grandes empresas	
			Materiales			Usted considera que la galería cuenta con instalaciones adecuadas que garantizan su seguridad	
		Seguridad	Comunicación			Usted considera que los colaboradores de la galería cuentan con capacitaciones preventivas	
Fiabilidad			Usted considera que la galería cuenta con materiales para primeros auxilios				
Disposición			Usted considera que la galería cuenta con medios de comunicación ante un desastre				
Capacidad de respuesta	Confianza	Usted considera que la galería les informa sobre los riesgos presentes en el interior de la galería					
	Cortesía	Usted considera que el plan preventivo de la galería es fiable					
	habilidades	Considera usted que la galería debe mejorar en cuanto al servicio brindado Usted considera que la distribución de la galería le brinda confianza ante un desastre Usted considera que los empleados siempre están dispuestos a ayudarle Usted considera que la galería cuenta con personal que interpreta leyes, resoluciones y/o acuerdos relacionados con la prevención de accidentes para su aplicación					
FIRMA DEL EXPERTO:		FECHA: 11/17					

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

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
<https://ev.tumblr.com/app/cards/es/fo=11400584308lang=es&u=1055284503&s=1>  
 ROBERT\_ROJAS\_MENDOZA\_3.docx

feedback studio



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

SEGURIDAD OCUPACIONAL Y SERVICIOS CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GALERÍA SANTA ROSA, DISTRITO LA VICTORIA, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**


**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**  
ROJAS MENDOZA, ROBERT

**ASESOR**  
MPC CASMA ZARATE-CARLOS ANTONIO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA - PERÚ**  
2018



Se están viendo fuentes estándar  
 Ver fuentes en inglés (beta)

**Resumen de coincidencias**

**29 %**

Coincidencias	Porcentaje
1 repository.ucv.edu.pe Fuente de Internet	18 %
2 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
3 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
4 rfbuc.up.edu.co:8080 Fuente de Internet	<1 %
5 repository.unilivre.edu... Fuente de Internet	<1 %
6 repository.unajma.edu... Fuente de Internet	<1 %
7 rfc.cgnet.com Fuente de Internet	<1 %
8 formacion.dip-badajoz... Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 42    Número de palabras: 8210    Text-only Report    High Resolution    Activado

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

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"SEGURIDAD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GALERÍA SANTA ROSA, DISTRITO LA VICTORIA, 2018"** del estudiante **ROBERT ROJAS MENDOZA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 04 de junio de 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el estudiante:

Sr. ROBERT ROJAS MENDOZA

Trabajo de Investigación titulado:

SEGURIDAD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GALERÍA SANTA ROSA, DISTRITO LA VICTORIA, 2018

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA : 27 DE JUNIO DE 2018

NOTA O MENCIÓN : 16 (DIECISEIS)



MSc. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA  
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración