



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD MEJORANDO
LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LOS AMBIENTES
DEPORTIVOS B.GROUP CALLAO, 2018”**

**TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

Luis Arturo BERROSPID CCAIHUARI

ASESOR:

Ing. AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y CALIDAD

CALLAO - PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
 DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE
 INVESTIGACIÓN
 N° 058/EP.ING. INDUSTRIAL

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador, designados por Resolución Directoral N° 171-2018-DPI/UCV-DA-CP INDUSTRIAL-FC de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobado: Pase a publicación ()
 Aprobado por Unanimidad (X)
 Aprobado por Mayoría ()
 Desaprobado ()

El Desarrollo de Proyecto de Investigación presentado por el estudiante:

BERROSPID CCAIHUARI, LUIS ARTURO

Denominado:

"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD MEJORANDO LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS B.GROUP CALLAO, 2018".

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación el estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	DIECISEIS	APROBADO POR UNANIMIDAD

Presidente: MGTR. DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA

FIRMA

Secretario: MGTR. AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS

FIRMA

Vocal : MGTR. GUILLERMO GILBERTO LINARES SANCHEZ

FIRMA



Callao, 11 de diciembre del 2018

MGTR. DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA
 Coordinador de Carrera Profesional Ingeniería Industrial
 UCV Callao – Callao

Somos la universidad de los
 que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

A mi madre Ana, a mi esposa Yanina y a mis hijos, por su gran amor, comprensión y apoyo incondicional en todos estos años de mi vida sirviéndome de motivación para día a día ser una mejor persona, guiando mis pasos en todo momento y viendo siempre por mi bienestar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la bendición de tener una familia que me ha apoyado siempre, por brindarme esa fuerza y motivación día a día, por las sonrisas de mis hijos que me motiva cada día y que me ha llevado hasta aquí, en los últimos tramos de mi carrera profesional.


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Luis Arturo Berrospid Ccaihuari con DNI: 25848004, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Asimismo, 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 antes cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto a las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, 10 de diciembre de 2018



Berrospid Ccaihuari Luis Arturo
DNI: 25848004

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De conformidad y cumplimiento lo estipulado en el Reglamento de Grados y títulos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Título profesional de Ingeniería Industrial, queda en su consideración el presente proyecto titulado:

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD MEJORANDO LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS B.GROUP SAC - CALLAO, 2018”

El presente proyecto ha sido ejecutado durante los primeros meses del 2018 y se espera que el que el contenido de esta investigación sirva de referencia para otros proyectos de investigación.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.1.1 Definición del problema.	16
1.2 TRABAJOS PREVIOS	21
1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21
1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES:	24
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	28
1.3.1 Definición de Ingeniería industrial:	28
1.3.1.1 Mejora Continua:	28
1.3.1.2 Calidad:	29
1.3.1.3 Calidad Total:	29
1.3.1.4 Gestión:	29
1.3.1.5 Riesgo:	30
1.3.1.6 Peligro:	30
1.3.2 Para ISO 45001	30
1.3.3 Para la ley 29783	30
1.3.4 Concepto de Seguridad	31
1.3.4.1 Accidentes e Incidentes	31
1.3.4.2 Gestión del Riesgo	32
1.3.4.3 Tipos de Riesgo	32
1.3.5 Check List	35
1.3.6 Aspectos Legales	35
1.3.7 Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	36
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	37

1.4.1 Problema general:	37
1.4.2 Problemas específicos:.....	37
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	37
1.5.1 Justificación Teórica:.....	38
1.5.2 Justificación Metodológica:.....	38
1.5.3 Justificación Práctica:	39
1.5.4 Justificación Económica:	39
1.6 HIPÓTESIS	39
1.6.1 Hipótesis general:	39
1.6.2 Hipótesis específicas:.....	39
1.7 OBJETIVOS	40
1.7.1 Objetivo general:.....	40
1.7.2 Objetivos específicos:	40
II. MÉTODO	40
2.1 Método de Investigación.....	40
2.1.1. Tipo de investigación:.....	40
2.1.2. Nivel de investigación:	40
2.1.3. Diseño de investigación:.....	41
2.2 VARIABLES DE OPERACIONALIZACIÓN	41
2.2.1 Variable Independiente: Sistema de seguridad	41
2.2.2 Variable dependiente: Calidad de servicio al cliente.....	44
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	49
2.3.1 Población:	49
2.3.2 Muestra:	49
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	50

2.4.1 Técnica:	50
2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos:	50
2.4.3 Validez:	51
2.4.4 Confiabilidad:	51
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	52
2.5.1 Prueba de Normalidad – Pre Test	53
2.5.2 Contrastación y Correlación de Hipótesis	59
Hipótesis Específicas:	60
2.5.3 Análisis de resultados	65
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	83
2.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	83
2.8 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	84
2.8.1 Prueba de Normalidad – Post Test.....	84
2.8.2 Contrastación y Correlación de Hipótesis	90
2.8.3 Análisis de resultados	96
III. RESULTADOS	114
IV. DISCUSIÓN	145
V. CONCLUSIONES	147
VI. RECOMENDACIONES	149
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	151
VIII. ANEXOS	159

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas de Fiabilidad	52
Tabla 2: Pruebas de Normalidad	53
Tabla 3: CORRELACIÓN N° 1	61
Tabla 4: CORRELACIÓN N° 2	62
Tabla 5: CORRELACIÓN N° 3	63
Tabla 6: CORRELACIÓN N° 4	64
Tabla 7: FRECUENCIA N° 1	66
Tabla 8: FRECUENCIA N° 2	67
Tabla 9: FRECUENCIA N° 3	68
Tabla 10: FRECUENCIA N° 4	69
Tabla 11: FRECUENCIA N° 5	70
Tabla 12: FRECUENCIA N° 6	71
Tabla 13: FRECUENCIA N° 7	72
Tabla 14: FRECUENCIA N° 8	73
Tabla 15: FRECUENCIA N° 9	74
Tabla 16: FRECUENCIA N° 10	75
Tabla 17: FRECUENCIA N° 11	76
Tabla 18: FRECUENCIA N° 12	77
Tabla 19: FRECUENCIA N° 13	78
Tabla 20: FRECUENCIA N° 14	79
Tabla 21: FRECUENCIA N° 15	80
Tabla 22: FRECUENCIA N° 16	81
Tabla 23: FRECUENCIA N° 17	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Diagrama de Ishikawa	17
Gráfico 2 Diagrama de Pareto	20
Gráfico 3 Diseño de la Variable Independiente.....	46
Gráfico 4 Diseño de la Variable Dependiente	47
Gráfico 5 Dispersión de Normalidad en el Sistema de Seguridad	54
Gráfico 6 Dispersión de Normalidad en el Servicio de Calidad al Cliente	55
Gráfico 7 Dispersión de Normalidad en la Prevención	56
Gráfico 8 Dispersión de Normalidad en la Gerencia	57
Gráfico 9 Dispersión de Normalidad en las Normas	58
Gráfico 10: Gráfica de frecuencia N° 01	66
Gráfico 11: Gráfica de frecuencia N° 02	67
Gráfico 12: Gráfica de frecuencia N° 03	68
Gráfico 13: Gráfica de frecuencia N° 04	69
Gráfico 14: Gráfica de frecuencia N° 05	70
Gráfico 15: Gráfica de frecuencia N° 06	71
Gráfico 16: Gráfica de frecuencia N° 07	72
Gráfico 17: Gráfica de frecuencia N° 08	73
Gráfico 18: Gráfica de frecuencia N° 08	74
Gráfico 19: Gráfica de frecuencia N° 09	75
Gráfico 20: Gráfica de frecuencia N° 10	76
Gráfico 21: Gráfica de frecuencia N° 11	77
Gráfico 22: Gráfica de frecuencia N° 12.....	78
Gráfico 23: Gráfica de frecuencia N° 13	79
Gráfico 24: Gráfica de frecuencia N° 14	80
Gráfico 25: Gráfica de frecuencia N° 15	81
Gráfico 26: Gráfica de frecuencia N° 16.....	82

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar un sistema de seguridad en los ambientes deportivos para mejorar la calidad de servicio al cliente, lo cual implicó la búsqueda de fuentes de información científicas para la realización de esta. Las poblaciones de estudio fueron, los clientes directos de la empresa B. GROUP S.A.C; la muestra del estudio estuvo conformada por 64 clientes. Como instrumento el cuestionario estuvo compuesto por 17 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados mediante el programa de estadístico SPSS versión 22, a través de ellos se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach, asimismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Spearman y por último se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo resultados significativos que si existe una mejora en los sistemas de seguridad de los ambientes deportivos con respecto a la calidad de servicio al cliente de la empresa B. GROUP- Callao, 2018.

Palabras clave: sistema de seguridad en los ambientes deportivos, calidad de servicio al cliente.

ABSTRAC

The main objective of this research work is to determine a security system in sports environments to improve the quality of customer service, which involved the search of scientific information sources for the realization of this. The study populations were the direct clients of the company B. GROUP S.A.C; the sample of the study consisted of 64 clients. As an instrument, the questionnaire was composed of 17 questions in Likert scale measurement, after that these results were processed, analyzed through the statistical program SPSS version 22, through which it was possible to measure the reliability level of the questions by means of the Cronbach's alpha, moreover to measure the level of correlation of the variables, the Pearson correlation test was used and then the statistical graphics obtained for each question were analyzed and interpreted. Finally, significant results were obtained if there is a improvement in the security systems of sports environments with respect to the quality of customer service of the company B. GROUP- Callao, 2018.

Key words: security system in sports environments, quality of customer service.

I. INTRODUCCIÓN

En el área de seguridad en el cual estoy llevando a cabo mi investigación he podido notar que existe una deficiencia en la seguridad de los ambientes deportivos, en el control, seguimiento, monitoreo y registro de incidencias por los clientes. Puedo observar un sistema de trabajo o proceso ya implantado que no cumplen con los requerimientos necesarios para la seguridad ocurrida por el usuario, por lo que me impulsó a contribuir con la reorganización específicamente del proceso de seguridad, ya que es una de las especialidades donde tengo conocimientos y puedo aportar mejores ideas y a la vez adquirir conocimientos, lo cual fortalezca los ya obtenidos. A continuación mediante este documento, pongo a disposición el siguiente informe del desarrollo de mi Práctica Pre Profesional que se estoy llevando a cabo en la empresa B.GROUP SAC, con la finalidad de que logre conocer tanto la infraestructura, organización y función que cumple dicha institución y área.

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Ante las numerosas exigencias producto de la globalización, el desarrollo de nuestros competidores, crecimiento tecnológico y adaptación de las necesidades de nuestros clientes, que cada vez son más exigentes y solicitan servicios de calidad y productos que no pongan en riesgo la seguridad y la salud de las personas que usan el servicio.

En la actualidad en nuestro país existen diferentes organizaciones gubernamentales que buscan el cumplimiento de ciertos requisitos que las empresas deben cumplir para no poner en riesgo el bienestar físico y psicológico de los clientes tanto internos como externos. La Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), según su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, dice en su artículo 32°, que el empleador debe incorporar la identificación de peligros, evaluación de riesgos y sus medidas de control dentro de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGST). El objetivo de este trabajo es determinar medidas de control, desarrollando la identificación de peligros y evaluación de riesgos en base a la Ley N° 29783. De esta forma se puede establecer las medidas de control necesarias a los riesgos evaluados, y mejorar los niveles de seguridad en el usuario del servicio adquirido.

De aquí surge la necesidad de la **IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD MEJORANDO LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS B.GROUP SAC**. Asimismo, la implementación de este sistema busca un enfoque integral de los procesos de gestión de identificación de peligros y evaluación, sino que también coopere con la mejora de atención al cliente, asegurando así la rentabilidad dentro de un proceso de mejora continua en la empresa.

Breve descripción general de la Empresa.

B. GROUP SAC. Es una empresa peruana fundada en marzo del 2005, dedicada a brindar los servicios educativos y en el año 2012 se creó la primera piscina temperada y ambientes deportivos de la más alta calidad, acorde con los adelantos tecnológicos. Su equipo humano está compuesto por un conjunto de experimentados profesionales y amplia experiencia. La empresa se inició para servir y contribuir al desarrollo de la comunidad.

En la actualidad la empresa B. GROUP SAC viene ejerciendo una gestión con responsabilidad promoviendo la educación con formación académica y una piscina temperada, la población espera mejorar su calidad de vida con el apoyo de nuevos proyectos e innovaciones, B. GROUP SAC recibe ingresos económicos provenientes de clases de nivelación y clases particulares los cuales son asignados y/o redistribuidos para la mejora de los ambientes en el distrito de Carmen De la Legua Reynoso, la empresa B. GROUP SAC está considerada como una empresa que mejor ha redistribuido sus servicios educativos, así como su apoyo hacia la comunidad.

Misión

La Institución tiene como Misión ser un Centro Educativo comprometido con la niñez y la adolescencia para brindar Educación Básica Regular con calidad y Visión al futuro, aplicando una curricula bilingüe é innovadora de acuerdo el avance de la CIENCIA que contribuya al DESARROLLO de las capacidades, destrezas y aptitudes que permitan al egresado el ansiado ingreso a la Universidad en forma inmediata y realizar sus proyectos de vida cristiana, contribuir a su entorno con éxito e identidad nacional.

Visión

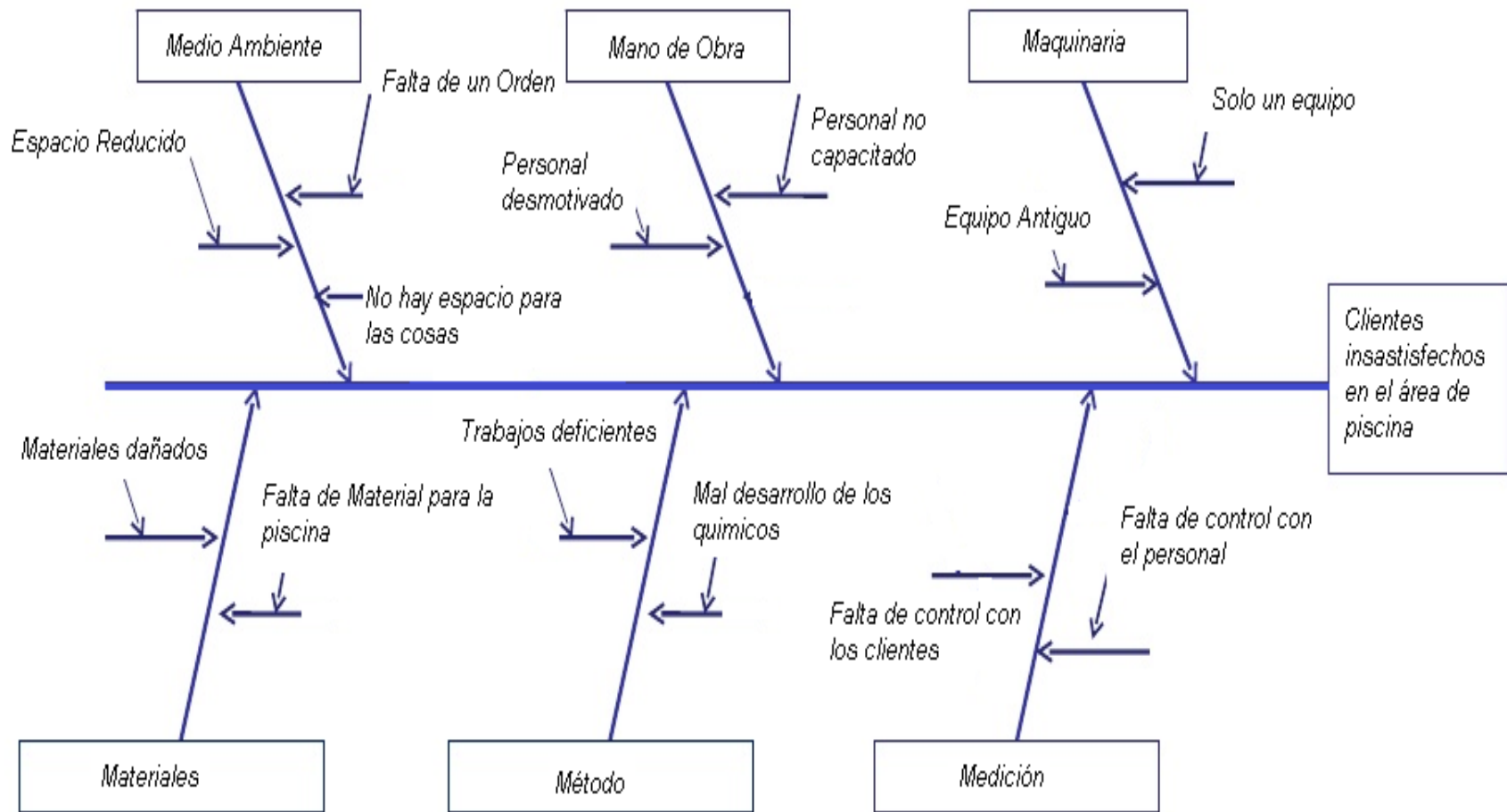
Llegar a ser al año 2020 uno de los más reconocidos Centros Educativos, del Distrito del Callao, por nuestra alta calidad de enseñanza bilingüe, por la modernidad de nuestros equipos, por lo actual del programa educativo, y sobre todo por la enseñanza científica humanista, inculcada en este Centro Educativo.

1.1.1 Definición del problema.

Diagrama de Causa Efecto (Espina de Pescado)

Después de haber sido identificado plenamente el problema principal dentro del área a analizar, toca ahora identificar bien las causas que estén relacionadas. El diagrama de Ishikawa surgió durante el siglo XX en los entornos de la industria y después en servicios, para hacer más fácil, el analizar los problemas y buscar las soluciones en temas como: calidad y servicios. Este fue creado por el licenciado en química japonés Dr. Kaoru Ishikawa en el año 1943 (Pérez, 2015, párr. 4).

Gráfico 1 Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia

En el diagrama podemos observar los problemas más significativos de cada causa, encontrados en el área de los ambientes deportivos de la empresa B.GROUP SAC

Pero entre esos problemas significativos por cada causa, hay uno más resaltante o importante que el otro, por no decir grave. La causa principal en relación a maquinaria viene a ser la presencia de un solo equipo y también que es antiguo, lo cual dificulta el calentamiento rápido del agua de la piscina y genera que tiene que estar varias horas encendido. En cuanto a mano de obra, el más resaltante es el de personal desmotivado, ya que al no contar con espacios suficientes para movilizarse resulta molesto para el personal correspondiente hacer todo el tratamiento del agua, lo cual genera posturas que dañan el cuerpo. El siguiente es medio ambiente, aquí la más resaltante es la falta de orden en toda el área de trabajo, hay veces que hay desorden en el lugar y que se tiene que proceder a moverse a otro ambiente para poder hacer las combinaciones de los químicos. Los materiales son muy importantes en este tipo de empresa, porque implica el poder tener lo necesario para poder realizar las actividades sin ningún percance, ya sea en los trabajadores como en los clientes para la realización de la piscina. Como hay un desarrollo de actividades rutinarias como el caso de los químicos a utilizar para limpiar la piscina, esto con lleva a no desarrollar métodos de trabajo eficientes por lo que viene a ser un punto grave en cuanto a métodos se refiere. Finalmente, está la medición, donde el problema más resaltante es la falta de control de tiempos de trabajo, que se exceden más de lo previsto, porque no hay un control eficiente en las noches tanto para los trabajadores como para los clientes.

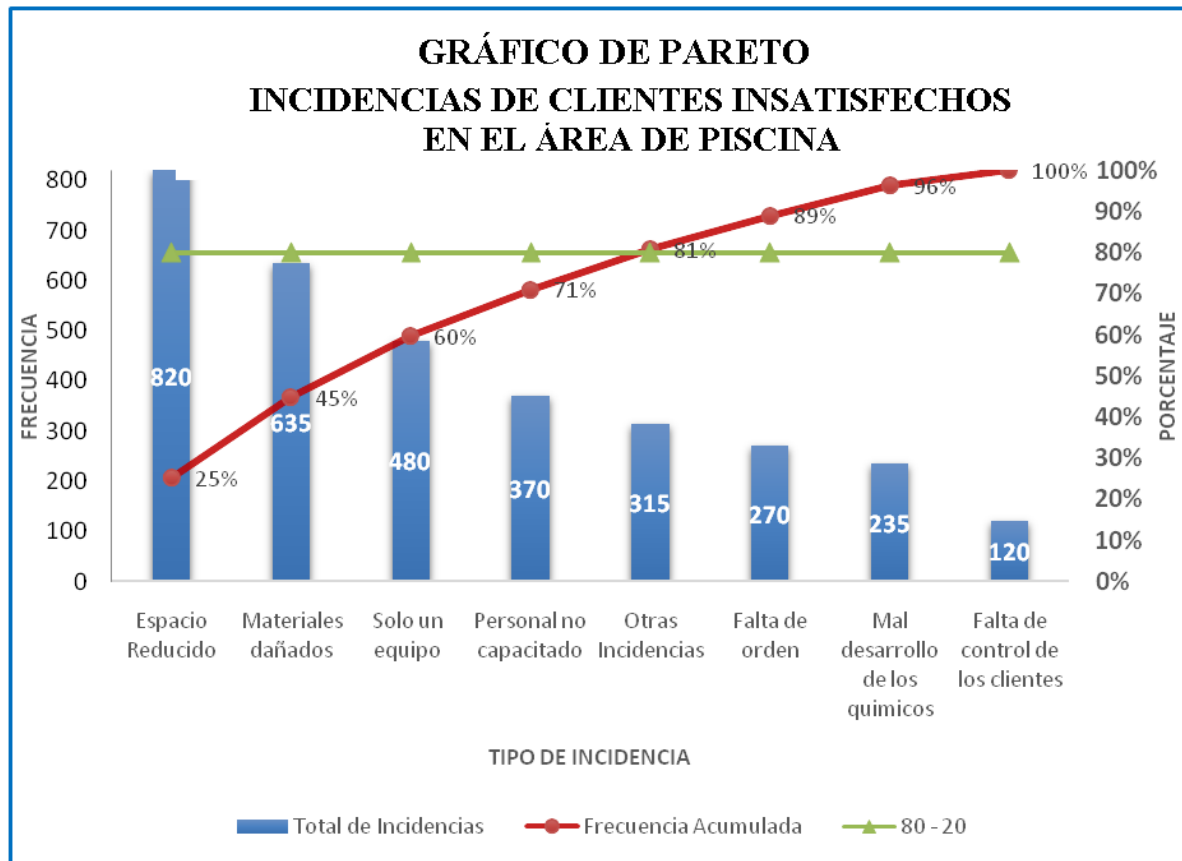
DIAGRAMA DE PARETO

INCIDENCIAS DE CLIENTES INSATISFECHOS EN EL ÁREA DE PISCINA - 2017

Tipo de problemas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Espacio Reducido	50	52	53	55	65	70	75	80	85	80	75	80	820
Falta de orden	30	30	30	20	20	20	20	20	20	20	20	20	270
Personal no capacitado	30	35	35	30	30	30	30	30	30	30	30	30	370
Solo un equipo	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480
Materiales dañados	60	50	55	60	55	50	45	40	50	60	50	60	635
Mal desarrollo de los quimicos	20	25	20	15	10	25	20	15	25	20	20	20	235
Falta de control de los clientes	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Otras Incidencias	30	25	20	25	30	35	30	40	20	25	20	15	315
TOTAL	270	267	263	255	260	280	270	275	280	285	265	275	3245

Tipos de Problemas	Total de Incidencias	Recuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	80 - 20
Espacio Reducido	820	25%	25%	80%
Materiales dañados	635	20%	45%	80%
Solo un equipo	480	15%	60%	80%
Personal no capacitado	370	11%	71%	80%
Otras Incidencias	315	10%	81%	80%
Falta de orden	270	8%	89%	80%
Mal desarrollo de los quimicos	235	7%	96%	80%
Falta de control de los clientes	120	4%	100%	80%
TOTAL	3245	100%		

Gráfico 2 DIAGRAMA DE PARETO



Se muestra que los problemas con mayor índice de frecuencia son:

El espacio reducido, Materiales dañados, Un solo equipo, Personal no capacitado, todos ellos representan el 80% de las Incidencias de clientes insatisfechos. Ante lo mencionado se plantea la implementación de un sistema de seguridad para lograr lo siguiente:

Mejorar el espacio para que los clientes se puedan movilizar mejor en el ambiente de la piscina.

Supervisar y cambiar los materiales dañados por el mismo uso de la piscina.

Hacer revisiones mas continuas del equipo de trabajo.

Desarrollar colaboradores multifuncionales y competentes, mediante capacitaciones para conseguir que se comprometan con los objetivos de la empresa.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

En este trabajo se ha encontrado que existen determinadas investigaciones con relación al tema a tratar, las cuales se va a indicar a continuación:

1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

ANGOLA Montero, Ricardo y DOMÍNGUEZ Rondón, Juan. **Desarrollo de una propuesta de Programa de Seguridad y Salud laboral para un Colegio Ubicado en el distrito Metropolitano de Caracas.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, 2010. 465pp. Tiene como objetivo evaluar los niveles de riesgos existentes y determinar las causas de los riesgos más significativos en el ámbito ocupacional en cada puesto de trabajo. La metodología empleada es de carácter descriptiva.

BRAVO Avila, Grace y GULINO Ruiz, Fany. **Propuesta de Programa de Seguridad y Salud laboral en un Colegio de zona Metropolitana de Caracas, específicamente en el Municipio Chacao.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, 2010. 196pp. Tiene como objetivo evaluar los niveles de riesgos existentes y determinar las causas de los riesgos más significativos en el ámbito ocupacional en cada puesto de trabajo del municipio. La metodología empleada es de carácter descriptiva.

BRICEÑO Ródiz, Ysvanessa y FONSECA León, Elayne. **Elaboración de un programa de Seguridad y Salud en un Instituto Universitario Ubicado en el Área Metropolitana.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, 2010. 88pp. Tiene como objetivo establecer las políticas y lineamientos necesarios para el desarrollo del trabajo seguro, para la prevención y control de aquellos factores y/o condiciones inseguras dentro del ambiente de trabajo al que están sometidos los trabajadores. La metodología empleada es de carácter descriptiva.

CHACON Lemus, Jacqueline. **Seguridad industrial en el parque acuático valle dorado, ubicado en el municipio de Río Hondo, Departamento de Zacapa.** Tesis (título de Licenciatura en Administración de Empresas). Guatemala: Universidad Rafael Landívar, 2015. 151pp. Tiene como objetivo evaluar cómo se lleva a cabo la Seguridad Industrial de

las áreas de Administración y Mantenimiento en el “Parque Acuático Valle Dorado” de la Aldea el Rosario, Municipio de Río Hondo Departamento de Zacapa. La metodología empleada es de carácter descriptiva.

CHAMAIDÁN Sañisela, Roger y MINANGO Tutasi, Wilson. **Diseño para la implementación de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en un hotel con características básicas ubicado en el cantón Villamil playas – Guayas basado en Normas OHSAS 18001 2007.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, 2014. 215pp. Tiene como objetivo apoyar y controlar a las organizaciones laborales para que estas provean ambientes saludables y seguros a los trabajadores afiliados al IESS; a la aplicación de procedimientos de trabajo seguros en el caso de los afiliados sin relación de dependencia o autónomos. La metodología empleada es de carácter descriptiva.

CONCHA Oñate, Roberto y RHON Martin, Diego. **Evaluación de riesgos laborales en una empresa metalmecánica bajo las normas internacionales OSHAS 18001-2007.** Tesis (título de Ingeniero en Producción Industrial). Ecuador: Universidad de las Américas, Quito, 2008. 111pp. Tiene como objetivo dar a conocer un panorama actual y preciso de los peligros existentes en el lugar de trabajo y la magnitud de cada peligro identificado. La metodología empleada es de caracteres descriptiva.

DROGUETT Jorquera, Francisco. **Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes.** Tesis (título de Ingeniero Comercial). Chile: Universidad de Chile, Santiago, 2012. 123pp. Tiene como objetivo identificar cuáles son las principales causas de insatisfacción en la industria, qué sugerencias se puede hacer al respecto. La metodología empleada es de carácter descriptiva.

ITURRALDE Zapata, Cristhian. **Plan de seguridad y salud ocupacional para la minimización de riesgos físicos en la empresa Camaronera “fercho”.** Tesis (título de Ingeniero en Medio Ambiente). Ecuador: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, 2017. 57pp. Tiene como objetivo evaluar la influencia de las

actividades laborales de la camaronera Fercho en la seguridad y salud ocupacional. La metodología empleada es de caracteres descriptiva.

LOZANO Molina, Julia y BARRAGAN Vega, July. **Implementación de las Acciones de Protección Personal para Mitigar el Riesgo en las Actividades de la Fundación Asiusme**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Colombia: Universidad Católica de Colombia, Bogotá, 2016. 58pp. Tiene como objetivo identificar las condiciones de riesgo presentes en cada uno de los juegos de la fundación. La metodología empleada es de carácter descriptiva.

MENDOZA Muñoz, Alejandra. **Elaboración de la propuesta del programa de Seguridad y Salud laboral en el trabajo de las oficinas Administrativas de una empresa del sector Farmacéutico, ubicadas en la Urbina, para el año 2011**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, 2011. 363pp. Tiene como objetivo exponer un conjunto de mejoras que permitan reducir las causas de los procesos peligrosos con niveles de riesgo más significativos. La metodología empleada es de carácter expositivo.

SANDERS, Ryan. **Effective Resource Utilization in Arkansas Public Schools**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Estados Unidos de América: University of Arkansas, Fayetteville, Arkansas, 2018. 42pp. Tiene como objetivo realizar análisis estadísticos para examinar el efecto del distrito. La metodología empleada es de carácter explorativa.

SANTOS Quezada, Henry. **Elaborar un sistema de seguridad y salud ocupacional para minimizar accidentes laborales en la empacadora de camarón Zopic S.A. Ubicada en la parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Ecuador: Universidad estatal península de santa Elena, 2015. 123pp. Tiene como objetivo elaborar un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional mediante la aplicación de normas y procedimientos emitida por el Seguro General de Riesgos del Trabajo IESS que permitan minimizar los accidentes laborales en la empresa ZOPIC S.A. La metodología empleada es de caracteres descriptiva.

SARABIA Ramírez, Carlos. **Gestión de Riesgos Laborales en la Fábrica de Dovelas del Proyecto Hidroeléctrico Coca Codo Sinclair: Manual de Seguridad.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Ecuador: Universidad nacional de Chimborazo, Riobamba, 2014. 186pp. Tiene como objetivo Gestionar los riesgos laborales identificados en la fábrica de dovelas del proyecto hidroeléctrico COCA CODO SINCLAIR. Teniendo como propósito general reducir el nivel de accidentes implementando mejoras en el sistema preventivo, la investigación es considerada aplicada. El método utilizado es el inductivo.

TRIANA Montezuma, José. **Propuesta de un enfoque Metodológico-Práctico para la Identificación, Evaluación y Gestión de los riesgos laborales presentes en una Organización.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, 2009. 126pp. Tiene como objetivo desarrollar procesos que permitan planificar, dirigir y priorizar las acciones y medidas a tomar, a partir de la Identificación y evaluación inicial realizada. La metodología empleada es de carácter descriptiva.

XIANG, Wu. **Optimal replacement in the proportional hazards model and its applications in a product-service system.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Estados Unidos de América: Iowa State University, Iowa, 2012. 108pp. Tiene como objetivo describir el tiempo de falla del sistema. La metodología empleada es de carácter explorativa.

1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES:

ALEJANDRO Pozo, Cinhtya. **Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783, para prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales en una empresa de Mantenimiento y Calibración de Sistemas de Pesaje.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2017. 120pp. Tiene como objetivo el mantenimiento y calibración de sistemas de pesaje. La metodología empleada es de carácter descriptivo.

BREÑA Salas, Sandra. **Propuesta de un plan de seguridad y salud y presupuesto del plan de un edificio multifamiliar de diecisiete niveles de vivienda y cuatro sótanos de estacionamientos y depósitos en el distrito de Miraflores.** Tesis (título de Ingeniera Civil). Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2012. 105pp. Tiene como objetivo describir los elementos centrales del Plan de Seguridad, Salud y Presupuesto en la construcción, sus interrelaciones y la manera de implementarlos de forma efectiva en los proyectos de la organización con la finalidad de cumplir con las Políticas.

CÁRDENAS Garro, Karen. **Satisfacción y clima laboral en los trabajadores del área de Systems and Processes Assurance en una compañía de auditoría y consultoría en el Perú.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2017. 145pp. Tiene como objetivo determinar cuál es la calidad de vida laboral de los trabajadores. La metodología empleada es de carácter científico.

CASTRO Lozano, Christian. **Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa constructora de infraestructura vial.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2017. 135pp. Tiene como objetivo responder las exigencias del cliente y de la organización así como mejorar el desempeño de los trabajadores. La metodología empleada es de carácter descriptivo.

CAVALCANTI, Garay, Antton. **Sistema para el Análisis y Gestión de Riesgos.** Tesis (título de Ingeniero Informático). Perú: Universidad Ricardo Palma, Lima, 2012. 132pp. Tiene como objetivo la mejora en el manejo de riesgos, a través de una sucesión de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigar el riesgo utilizando un control de riesgos. La metodología empleada es de carácter descriptivo.

LANDA Valiente, Oscar. **Implementación de la Seguridad y Salud en el trabajo a labores de despacho en el sector Hidrocarburos.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2015. 121pp. Tiene como

objetivo mejorar el desempeño en seguridad y salud en el trabajo. La metodología empleada es de carácter experimental.

MALPARTIDA Gutiérrez Jorge. **Aplicación de la gestión de riesgos en un centro educativo.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2008. 125pp. Tiene como objetivo aplicar la Gestión de Riesgos en un centro educativo del cono norte, para identificar los peligros existentes y poder controlar los riesgos de manera de limitar las consecuencias de posibles situaciones de riesgo.

MANRIQUE Escobedo, Dany. **Aplicación del sistema integrado de gestión de Riesgos DNV y propuesta de mejora para una Contratista en el sector minero.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Católica de Santa María. Arequipa, 2014. 201pp. Tiene como objetivo Implementar un Sistema Integrado de Gestión de Riesgos HM DNV a través de un plan de mejora en su implementación. La metodología aplicada es de carácter descriptivo que consta de una presentación que se basa en pautas de cómo llevar a cabo dicha presentación. Esta presentación y revisión, se realiza cada sábado de todos los meses, en estricto orden de presentación y revisión, y su evaluación semanal determinará un porcentaje mensual.

PARDO Benites, Silvana y Cruz Vilchez, Mario. **Proyecto de inversión para la implementación de un parque acuático en la ciudad de Piura.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad de Piura, Piura, 2015. 159 pp. Tiene como objetivo satisfacer las necesidades del cliente, ofreciendo un servicio que cumpla con sus requerimientos y deseos.

QUILICHE Villanueva, Marina. **Propuesta de un Diseño de Mejora del Proceso de Atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad privada del Norte, Cajamarca, 2016. 109pp. Tiene como objetivo Diseñar la mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una Entidad Bancaria Cajamarca 2016. La metodología empleada es de carácter descriptivo.

ROJAS Alvarado, Stephanni. **Implementación de la norma ISO 9001:2008 en una reencauchadora.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2016. 262pp. Tiene como objetivo mejorar cada uno de los procesos y monitoreo de su progreso. La metodología empleada es de carácter descriptiva.

ROJAS Medina, Luis. **Implementación de un sistema CRM para la mejora en la gestión de atención al cliente para una empresa del sector servicios.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2017. 100pp. Tiene como objetivo analizar el comportamiento comercial de los clientes con el fin de tomar decisiones sobre el servicio. La metodología empleada es de carácter experimental.

SEVERINO Lazo, Renzo. **Implementación de la gestión de riesgos en una empresa distribuidora y comercializadora de gas natural en el departamento de Ica.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2016. 89pp. Tiene como objetivo evaluar y clasificar los riesgos existentes. La metodología empleada es de carácter experimental.

VALENCIA Borda, Raúl. **Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2012. 184pp. Tiene como objetivo elaborar y aplicar procedimientos y registros necesarios a los procesos. La metodología empleada es de carácter descriptivo.

VELÁSQUEZ Aliaga, Dante. **Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 en el club Tennis de Miraflores.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Católica del Perú, Lima, 2008. 310 pp. Tiene como objetivo proponer un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001 al Club Terrazas con el fin de detectar las desviaciones y las brechas en el contexto de la implementación, así como proponer el cronograma de trabajo detallado.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 Definición de Ingeniería industrial:

La Ingeniería Industrial es la parte dentro de la ingeniería que se dedica a analizar todos los factores que intervienen en el proceso de producción de bienes y de servicios, es decir, el Ingeniero Industrial se dedica al análisis, al diseño, a la planeación, el control y la optimización del proceso industrial, sin descuidar los distintos aspectos técnicos, económicos y sociales. Nuestro objetivo es comprender y desarrollar sistemas de producción industrial, de modo tal que sus resultados sean previsibles. Otra forma de definirlo es la siguiente:

- ✓ Estudia la forma de utilizar de forma eficiente, segura y lo más económica posible los recursos de los que se dispone (personas, materiales, maquinaria y equipos).
- ✓ Realiza estudios en valor del tiempo y los movimientos que se han realizado y recomienda formas de mejorar el rendimiento, aprovechando mejor los recursos.
- ✓ Diseña o mejora los sistemas de control que se disponen para la distribución de los bienes y servicios y promueve una mayor seguridad y eficiencia en esta área.
- ✓ Participa en la planificación de programas de desarrollo económico y social de la comunidad en la que se reside.
- ✓ Evalúa los proyectos que se encuentran en marcha y prepara un programa de inversión futura con el objetivo de ofrecer nuevas formas de utilizar los recursos mejorando la producción y los resultados obtenidos de la misma.
- ✓ Apuesta por la innovación tecnológica realizando exhaustivas investigaciones y buscando asegurar el porvenir social en primer lugar.

Variable Dependiente: SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

1.3.1.1 Mejora Continua:

Es una forma de mejorar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es aplicada de forma directa en compañías de manufactura, mayormente a minimizar costos de producción, obteniendo la misma o mejor calidad del producto, porque sabemos que los

recursos económicos son limitados y en un mundo competitivo a nivel de costos, es necesario para una compañía.

1.3.1.2 Calidad:

Según Ñahuirima (2015) define:

La calidad de servicio es de mucha relevancia en las organizaciones, por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor en su atención. Antes la oferta era un poco más limitada; pero a medida que pasa los años, la tecnología, el desarrollo del mercado y progresos técnicos, llegaron al cliente. Los cambios económicos en el mundo han impuesto mayor competitividad en el ámbito corporativo; las pequeñas corporaciones se enfrentan a numerosas dificultades para conservarse en el mercado de forma competitiva (p.16)

1.3.1.3 Calidad Total:

Según Cuatrecasas, (2008).

No solo se considera como una singularidad de los productos o servicios, sino que debe alcanzar el nivel de estrategia global de la organización [...] La calidad total [...] también abarca los recursos humanos, los procesos, los medios de producción, los métodos y en conclusión toda la organización.

1.3.1.4 Gestión:

Según Manrique, (2014) nos dice: La gestión viene con el liderazgo que corresponde a toda la dirección y luego baja por toda la estructura de mando; de aquí se derivan las funciones de todo el personal.

Según Jiménez (2012) manifiesta:

El servicio al cliente es la gestión que realiza cada trabajador de una empresa ya sea macro o micro y que tiene la ocasión de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. Esta tarea le compete a toda la organización, para atender a todos clientes externos, como a los Clientes Internos, de las diversas áreas de nuestra empresa donde laboramos.

Según Kaplan (2009) define:

El concepto de atención al cliente nos hace reconocer el control de la comunicación entre las áreas para poder establecer un mejor contacto entre los clientes y poder interactuar con ellos de mejor forma.

Variable Independiente: SISTEMA DE SEGURIDAD EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS

1.3.1.5 Riesgo:

El Riesgo es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro, son aquellos aspectos que pueden romper el equilibrio existente.

1.3.1.6 Peligro:

El peligro es una situación que produce un nivel de amenaza a la vida, la salud, la propiedad o el medio ambiente, se caracteriza también por la posibilidad de ocurrencia de un incidente potencialmente dañino.

1.3.2 Para ISO 45001

La evaluación de riesgos radica en explorar cuidadosamente todos los aspectos del trabajo que puedan generar una causa de daño físico o psicológico, contando con la colaboración y participación de los trabajadores, ya que son los que conocen mejor su puesto de trabajo.

La evaluación de riesgos laborales se lleva a cabo observando, preguntando, midiendo y valorando las probabilidades de que los riesgos se plasmen en accidentes o en enfermedades profesionales. Además, hay que analizar las consecuencias y establecer medidas preventivas y correctivas. Por ende, la evaluación de riesgos, junto con la planificación de la actividad preventiva, son las herramientas para la gestión del Plan de Prevención, como Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la organización.

1.3.3 Para la ley 29783 (Art.25) expone que:

El empleador debe implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, regulado en la Ley y en el presente Reglamento, en función del tipo de empresa u organización, nivel de exposición a peligros y riesgos, y la cantidad de trabajadores expuestos.

1.3.4 Concepto de Seguridad

La seguridad son todas aquellas actitudes u acciones, que ante un entorno de riesgos, asumimos para hacer frente a las amenazas o peligros para reducir el riesgo y aproximarnos a un estado de “no perder”.

La seguridad es el anhelo de las personas frente a los riesgos. De ahí los diferentes criterios a la hora de adoptar medidas que nos deben conducir al objetivo.

La seguridad en el trabajo se refiere a las técnicas, tácticas y sistemas de seguridad, que adoptamos para hacer frente a los riesgos provenientes del trabajo.

En general podemos decir que la seguridad se ocupa de los efectos agudos de los riesgos (accidentes e incidentes), en tanto que la salud trata sus efectos crónicos.

1.3.4.1 Accidentes e Incidentes

Los accidentes e incidentes son la antítesis de la seguridad, las características del accidente son:

- El accidente no se desea.
- Produce pérdidas, materiales, humanas, económicas, etc.
- Casi siempre existe contacto con alguna fuente de energía.

Las características del incidente, son similares a las del accidente, excepto que no produce pérdidas o son producidas en poca medida. Por lo tanto para distinguir un accidente de un incidente, se tratará como accidentes los incidentes con un elevado potencial de pérdidas.

Según Rodellar (2008)

Define el accidente “...como un suceso no deseado que ocasiona pérdidas a las personas, a la propiedad o a los procesos laborales. El accidente es el resultado del contacto con una sustancia o fuente de energía (mecánica, eléctrica, química, ionizante, acústica, etc.) superior al umbral límite del cuerpo o estructura con el que se realiza el contacto.”

El mismo autor define el incidente como “... todo suceso no deseado, o no intencionado, que bajo circunstancias muy poco diferentes podría ocasionar pérdidas para las personas, la propiedad o los procesos.”.

1.3.4.2 Gestión del Riesgo

Teniendo como premisa que no es posible eliminar totalmente los riesgos, debemos tratar de reducirlo teniendo en cuenta los costos que esto conlleva y los beneficios de tener menos riesgo; este manejo racional, adecuado y consistente se lleva a cabo con un Programa de Gestión de Riesgos.

1.3.4.3 Tipos de Riesgo

*** Riesgos Mecánicos**

En el hogar como en el trabajo, utilizamos máquinas de ciertas características en su estructura que podrían causarnos algún tipo de daño físico, por ejemplo: los puntos de transmisión de energía (bandas, poleas), piezas giratorias (engranaje, cuchillas, etc.), puntos de pellizco (piezas giratorias que están muy próximas a partes de la máquina); partículas, chispas o piezas voladoras, etc.

En las empresas educativas que emplean máquinas, por lo cual el jefe de seguridad debe ser capaz de identificar los problemas donde existe este tipo de riesgo, para luego establecer prioridades y normas en cuanto al manejo de las máquinas y protección del trabajador.

*** Riesgos Eléctricos**

Los riesgos eléctricos, en muchas ocasiones, afectan la vida humana y podría derivar en el deceso de la persona. La electricidad es parte de la vida cotidiana en la mayoría de los centros de trabajo el mal cableado es la principal causa de electrocuciones. Aún con un buen cableado o alambrado existe algún riesgo que padezcamos electrocuciones. Los materiales usados en el trabajo son muy importantes para reducir este tipo de riesgo, los cables, los interruptores o llaves electromagnéticas y la correcta instalación de equipos y alumbrado reducirán este tipo de riesgo.

*** Riesgos de Incendio**

Los riesgos de incendio están muy ligados a los riesgos eléctricos, los cables se sobrecalientan porque conducen demasiada corriente. El cortocircuito también podría derivar en incendio, una chispa que cayera sobre algún material inflamable, podría ser el inicio de un gran incendio.

En el trabajo los jefes de la seguridad deben ser capaces de identificar los tomacorrientes en mal estado, los equipos que se sobrecalientan, las sustancias o materiales inflamables expuestos a un incendio mediante sobrecalentamiento, cortocircuito u otro que pueda generar algún incendio.

*** Riesgos Ergonómicos**

Estos riesgos se dan con frecuencia en el trabajo, y responden a factores físicos, psicosociales y ambientales.

a) Riesgos debido a factores físicos

Riesgos asociados al entorno de trabajo o a la carga física, por ejemplo un entorno de trabajo que favorece la mala postura del trabajador, por ejemplo la mala ubicación de la computadora o equipo (máquinas) al operar; mesas de trabajo muy altas o con poca iluminación; técnicas erróneas de trabajos manuales que requieran del uso de fuerza, etc.

Riesgos asociados al trabajo prolongado, el sedentarismo en el trabajo trae problemas musculo esqueléticos, o si se trabaja con computadoras el trabajo prolongado puede traer problemas visuales, etc.

b) Riesgos debido a factores psicosociales

Uno de los factores señalados como convenientes es la posibilidad de que se organice el trabajo de forma que el trabajador marque su propio ritmo de trabajo, de manera que realice pausas para evitar el cansancio. Si esto no es posible, deberán establecerse pausas periódicas reglamentadas o cambios de actividad que reduzcan la carga de trabajo. Además los ritmos de trabajo, los contenidos de la tarea y su adecuación a la formación y expectativas de los trabajadores, el tipo de supervisión del trabajo que se realiza por parte de los superiores, la percepción de la valoración del trabajo por otros trabajadores de la organización, los niveles de autonomía en el trabajo, la satisfacción con el sueldo o la seguridad del empleo. Este tipo de riesgos acontecen en problemas de falta de motivación para el trabajo y principalmente el estrés, éste último es el factor psicosocial que más estragos viene causando a la población económicamente activa (P.E.A.) de todo el mundo.

c) Riesgos debido a factores ambientales

Entre los riesgos ergonómicos que se deben a factores ambientales encontramos principalmente al ruido, la ventilación (climatización) y la iluminación.

El ruido ya sea proveniente del entorno de trabajo o del exterior, es considerado como aquel “sonido no deseado”, perturbador, y que se constituye en uno de los contaminantes más generalizados en el ambiente de trabajo; una exposición aguda al ruido puede causar daño al instante y permanente, pero no son comunes, en cambio la exposición crónica al ruido es la que causa más daño a largo plazo.

La ventilación o climatización está referido a la regulación del nivel de calor/frío ya sea por sistemas de aire acondicionado o simplemente por ventanas, ductos, etc.

La iluminación, la distribución de luminarias (focos, fluorescentes), así como la distribución de ventanas debe ser de tal manera que permitan realizar las labores diarias sin necesidad de forzar la vista, también debemos tener en cuenta que una luz excesiva puede ser dañina para la vista al igual que una luz insuficiente.

Los riesgos ambientales están muy relacionados a los contaminantes presentes en el ambiente, la contaminación del aire, la contaminación del agua, la contaminación del suelo, y generan, en general, una reducción de la calidad de vida de las personas.

*** Riesgos en la Infraestructura**

Estos riesgos están referidos a las características de construcción que presentan las instalaciones donde se ubica el centro de trabajo o de cualquier recinto donde haya un conjunto de personas en su interior, como edificios, casas, salas, talleres, etc.

La mayoría de países tienen un organismo que regula o dicta normas de seguridad sobre la construcción de distintas clases e instalaciones, estas normas están referidas a los pisos, escaleras, pasillos, salidas, escaleras, plataformas, áreas, ventanas, etc. Las normas precisan qué dimensiones o características deben presentar estas instalaciones de acuerdo a la utilización, por ejemplo, si son centros educativos, institutos superiores, oficinas, coliseos, cines, etc. Estas normas son creadas con el objetivo de disminuir los daños ante un posible siniestro, en nuestro país no existe un organismo responsable de velar por el cumplimiento de dichas normas aunque de manera no oficial el organismo que interviene en esto es el I.N.D.E.C.I. (Instituto Nacional de Defensa Civil).

1.3.5 Check List (O.S.H.A.)

O.S.H.A. Son siglas de Occupational Safety and Health Administration

(Administración de Salud y Seguridad Ocupacional), órgano del gobierno federal de los E.E.U.U. que tiene la función de generar las normas y reglamentos referidos a las condiciones de salud y seguridad en el trabajo; ofrece un liderazgo nacional en el campo de la seguridad y de la salud ocupacional. La filial desea encontrar y compartir las formas más eficaces de obtener resultados: para salvar vidas y prevenir lesiones y enfermedades. La protección de la seguridad y la salud de los trabajadores es el objetivo principal para los negocios, ahorra dinero y agrega valor a la empresa. Cuando los trabajadores están sanos, los negocios incurren en menos gastos de seguro de indemnización de trabajadores, menos gastos médicos, menos pagos por programas de vuelta al trabajo, menos productos defectuosos y costos reducidos asociados con las acomodaciones en el trabajo para trabajadores lesionados.

Check list es un cuestionario exhaustivo sistematizado que abarca todos los ámbitos de la salud y seguridad ocupacional y está dirigido a empresas de cualquier tipo, este está organizado de acuerdo al tipo de riesgo, así tenemos: Superficies para caminar y trabajar, Salida, Control de salud y medio ambiente, Controles generales del medio ambiente, Exposición y control de ruido, Hojas de datos de seguridad, Control de peligros de energía, Ingreso a espacios confinados, Equipo de protección personal, Protección contra el fuego, Aire comprimido, Manipuleo y almacenamiento de materiales, Protección de máquinas y maquinaria, Soldadura, corte y Instalaciones eléctricas.

1.3.6 Aspectos Legales Relevantes para el Estudio

I.N.D.E.C.I.

Es el Organismo conductor del Sistema Nacional de Defensa Civil

– S.I.N.A.D.E.C.I., de conformidad con lo indicado en Ley N° 19338 y modificado por Decreto Legislativos N° 442, 735 y 905, encargado de la organización de la población, coordinación, planeamiento y control de las actividades de Defensa Civil, cuya función es la de normar, coordinar, orientar y supervisar el planeamiento y la ejecución de la Defensa Civil, a fin de alcanzar sus objetivos y cumplir sus metas de prevenir daños, evitándolos o disminuyendo su dimensión, a través de las medidas de previsión necesarias para evitar desastres y calamidades o disminuir sus efectos.

Cabe resaltar que, dentro de las acciones de prevención en proteger la seguridad y vida de las personas, se encuentran las Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil, que permiten verificar las instalaciones, inmuebles y/o recintos de toda índole, de propiedad privada, de dominio privado del Estado y/o de dominio público, en los cuales resida, labore o concurra público, que cumplan con las condiciones de seguridad a fin de garantizar la seguridad y la integridad de las personas, las mismas que se encuentran reguladas en el Decreto Supremo N° 013-2000-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 100-2003-PCM, dispositivo del cual derivan obligaciones para los órganos ejecutantes que tienen a su cargo.

Dos instrumentos muy importantes para la consecución de los objetivos del I.N.D.E.C.I. son el “Manual de Ejecución de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil” y el “Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil”, con el fin de establecer las disposiciones que deberá tener en cuenta el Inspector de Seguridad en Defensa Civil en la ejecución de las Inspecciones Técnicas Básicas.

1.3.7 Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (D.S. 009 – 2005 TR)

Es el reglamento que exige a las empresas implantar sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional, para el desempeño eficiente de los procesos. Provee deberes y obligaciones, tanto de empleados como de empleadores, de modo de vigilar un correcto desempeño en materia de seguridad y salud ocupacional en la empresa.

Tiene como elemento central la identificación de peligros, evaluación de riesgos y control de los mismos.

Según Kast (2011) con el tema de su tesis, “*Polideportivo en Ambato*” señala en su Introducción:

El deporte es una actividad muy importante para la buena salud y bienestar de todas las personas. Se puede realizar diferentes actividades deportivas por entretenimiento, salud o a un nivel de competencia, donde un mayor esfuerzo es requerido. Para el buen progreso de los deportistas es necesario adecuadas instalaciones deportivas que cumplan con los requerimientos específicos no solo durante la práctica del deporte, sino también antes y después.

Teniendo en cuenta las teorías de diversos autores y normas legales podemos decir que un **SISTEMA DE SEGURIDAD**, es importante para una empresa que quiere lograr sus objetivos y brindar un servicio de calidad a los clientes.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Problema general:

¿De qué manera la implementación de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en la empresa B. GROUP SAC – Callao 2018?

1.4.2 Problemas específicos:

- ¿De qué manera la prevención de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC– Callao 2018?
- ¿En qué medida la implementación de la gerencia de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC– Callao 2018?
- ¿De qué modo la implementación de las normas de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC– Callao 2018?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La Gerencia General percibe la necesidad de implementar un Sistema de Seguridad, que facilite elevar el nivel de desempeño y viabilizar el cambio en la actitud del personal hacia una cultura de conducta segura, logrando con este proceso, una mayor y mejor competitividad, cumpliendo con la Normatividad legal vigente, porque en las piscinas vemos que hay muchos accidentes a pesar de tener planes, programas y sistemas de gestión de seguridad han sido implementados a nivel nacional sin los resultados que ameritan en la disminución de los accidentes de las piscinas.

Con el IPERC al igual que los Reportes de Riesgos desarrollados en este trabajo se lograra la mejora continua del sistema de gestión en seguridad en la Empresa B.GROUP SAC.

Que busca reducir el número de incidentes y consecuentemente el número de accidentes, incrementar la educación preventiva para el bienestar de los clientes.

La importancia de la investigación en la planificación de prácticas seguras y trabajo seguro atrae efectos muy positivos sobre la prevención de riesgos y se cumplirá los objetivos de disminuir los accidentes en la piscina.

Esto ofrece un mejor servicio a sus clientes generando en ellos un bienestar económico y social, de tal manera que esto también se vea reflejado en el desarrollo económico de la empresa.

1.5.1 Justificación Teórica:

Según Galán (2010) con el tema: Justificación y Limitaciones en la investigación. Señala: Justificar teóricamente un problema significa aplicar ideas y emitir conceptos por los cuales es importante desde un punto de vista teórico y cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer teoría del conocimiento existente.

La razón de esta investigación es que busca conocer el impacto de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos en la calidad de servicio al cliente a través de la aplicación de teorías relacionadas al tema y de los conceptos básicos de las dos variables, para poder encontrar las explicaciones correspondientes a los fenómenos que acontecen en dicha investigación. Todo esto nos permitirá contrastar y diferenciar los conceptos aplicados a la realidad en la que se encuentra la empresa B. GROUP SAC.

1.5.2 Justificación Metodológica:

Según Galán (2010) con el tema: Justificación y Limitaciones en la investigación. Señala: Desde luego que la investigación del problema tiene una justificación metodológica, en plantear que existe un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable y por lo tanto para investigar y observar durante un proceso que implica varias fases.

Para cumplir con los objetivos de este estudio, se elaboró un instrumento de medición tanto para la variable independiente (sistema de seguridad) como su mejora en la variable dependiente (Calidad de servicio al cliente). Una vez elaborado el instrumento será analizado en el software de análisis estadístico SPSS 22, para un mejor análisis.

1.5.3 Justificación Práctica:

Según Galán (2010) con el tema: Justificación y Limitaciones en la investigación. Señala: La justificación práctica del problema expone las razones acerca de la aplicabilidad de los resultados del estudio y de la importancia objetiva de analizar los hechos que los constituyen y de la posibilidad de llegar a conclusiones lógicas de su solución y cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o proponer estrategias que cuando se aplican contribuyen a resolverlo.

El presente trabajo, tiene como finalidad proporcionar conocimientos que puedan ser aplicables al sistema de seguridad en los ambientes deportivos la cual permita a la empresa servicios B. GROUP SAC, poder ofrecer un mejor servicio a sus cliente generando en ellos un bienestar social, de tal manera que esto también se vea reflejado en el desarrollo de la empresa y por ende del país.

1.5.4 Justificación Económica:

Según Galán (2010) con el tema: Justificación y Limitaciones en la investigación. Señala: La finalidad de la justificación económica es la de suministrar suficientes elementos de juicio sobre los costos y beneficios del proyecto, para que se pueda establecer la conveniencia al uso propuesto de los recursos económicos que se solicitan.

Por medio del sistema de seguridad se va conseguir que el área de la piscina temperada mejore, así como también utilizar adecuadamente la maquinaria, en este caso realizar un óptimo mantenimiento a la unidad, para que la empresa minimice los tiempos y se incremente las capacidades de los clientes, de modo que se pueda contar con la confiabilidad y disponibilidad del equipo y a la empresa le genere un bienestar económico.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis general:

El sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018

1.6.2 Hipótesis específicas:

- La prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.
- La implementación de la gerencia mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.
- La implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo general:

Determinar el mejoramiento de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos en la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC - Callao, 2018

1.7.2 Objetivos específicos:

- Comprobar el mejoramiento de la prevención en la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.
- Evaluar el mejoramiento de la implementación de la gerencia en la calidad de atención al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.
- Determinar el mejoramiento de la implementación de las normas en la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Método de Investigación

El método es **INDUCTIVO Y DE ANALISIS** ya que alcanzaremos las conclusiones partiendo de nuestras hipótesis y antecedentes referidos al proyecto de investigación. Por otro lado parte de lo específico a lo genérico.

2.1.1. Tipo de investigación:

El tipo de estudio en esta investigación es **PRE EXPERIMENTAL** porque su grado de control es mínimo, al compararse con un diseño experimental real. No existe la manipulación de la variable independiente ni se utiliza grupo control.

2.1.2. Nivel de investigación:

El nivel de estudio corresponde al **DESCRIPTIVO - EXPLICATIVO**, el descriptivo consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. El explicativo busca establecer las causas en distintos tipos de estudio, estableciendo conclusiones para esclarecer las teorías.

2.1.3. Diseño de investigación:

El diseño de investigación que se realizó es el **EXPERIMENTAL**; Consiste en realizar actividades con la finalidad de comprobar, demostrar o reproducir ciertos fenómenos hechos o principios en forma natural o artificial, de tal forma que permita establecer experiencias para formular hipótesis que permitan a través del proceso científico conducir a generalizaciones científicas, que puedan verificarse en hechos concretos en la vida diaria.

Peña (2012), nos dice que el método experimental:

Se fundamenta en el Método Científico y utiliza como procesos lógicos la inducción y la deducción. Consiste en realizar actividades con la finalidad de comprobar, demostrar o reproducir ciertos principios en forma natural o artificial, de tal forma que permita establecer experiencias para formular hipótesis que permitan a través del proceso científico conducir a generalizaciones científicas, que puedan verificarse en hechos concretos en la vida cotidiana. (p. 6).

2.2 VARIABLES DE OPERACIONALIZACIÓN

2.2.1 Variable Independiente: Sistema de seguridad

- **Definición Conceptual**

Según Ulloa (2012),

“El riesgo es la suma de las posibles pérdidas que ocasionaría un desastre u otro evento adverso en términos de vidas, condiciones de salud, medios de sustento, bienes y servicios, en una comunidad o sociedad particular en un período específico de tiempo en el futuro. Está en función de la amenaza-peligro y la vulnerabilidad, y es directamente proporcional a estos dos factores, por lo que se puede afirmar que el riesgo es dinámico y que puede aumentar o disminuir en la medida que ambos factores o uno de ellos varíen”.

“El peligro se define como la probabilidad de ocurrencia de un fenómeno natural o tecnológico, potencialmente dañino para un periodo de tiempo específico, en una localidad o zona conocidas”.

Mayormente se identifican con el apoyo de la ciencia y tecnología. Aunque algunos autores consideran peligro y amenaza como sinónimos, en Perú el término amenaza se utiliza para señalar un peligro inminente.

Según Ministerio de educación (2009)

Las amenazas o peligros están puntualizadas como la probabilidad de ocurrencia de un fenómeno altamente destructivo como es el caso de los sismos, huaycos, heladas, sequías,

inundaciones, derrames tóxicos, explosiones, etc. Esta probabilidad puede deberse a causas naturales, causas humanas o a la combinación de ambos.

Según Bruce K. Lyon y Bruce Hollcroft (2011)

La estimación de riesgos es un instrumento usado para evaluar riesgos operacionales de modo que una empresa pueda gestionar eficazmente los riesgos a un nivel aceptable. Desafortunadamente, muchas empresas no efectúan excelentes evaluaciones de riesgos.

◆ **DIMENSIÓN PREVENCIÓN**

Según Cortez (2009) los define como las técnicas de realización sobre los peligros con el fin de eliminarlos y evitar sus consecuencias perjudiciales.

Indicador

- **Capacitaciones.**

La RAE lo define así:

“El conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa”

- **IPERC**

Según OSHAS 18001 lo define así:

La palabra IPER-C es el acrónimo de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos y Control, técnicamente la legislación nacional la define como el proceso mediante el cual se localiza y reconoce que existe un peligro y se define sus características, para posteriormente evaluar el riesgo valorando el nivel, grado y gravedad de los mismos

◆ **DIMENSIÓN GERENCIA**

Según la RAE lo define así:

La gerencia también es la actividad que consiste en orientar las acciones de una organización o una persona hacia un determinado fin.

Indicador

- **Liderazgo**

Conjunto de habilidades que tiene un individuo determinado para influir en la manera de pensar o de actuar de las personas, motivándolos para que realicen determinadas actividades de manera eficiente orientas a cumplir objetivos.

- **Políticas**

Según la RAE lo define así:

Orientaciones o normas que mandan el actuar de una persona en un asunto o campo determinado.

◆ **DIMENSIÓN NORMAS**

Según la RAE lo define así:

Regla que se debe continuar o a que se deben ajustar con las conductas, tareas y actividades de las personas.

Indicador

- **Ley 28611**

Es una norma nacional denominada ley general del ambiente.

- **Cultura ambiental**

La cultura ambiental constituye las medidas de relación y reproducción social con relación al hábitat.

- **Educación ambiental**

Para MINEDU lo define así:

La educación ambiental es un aprendizaje que nos permite la toma de conciencia del medio ambiente, causa en la ciudadanía el desarrollo de valores y nuevas actitudes que ayuden al uso de los recursos naturales y a la solución de los problemas ambientales.

- **Desarrollo Sostenible**

Se refiere al desarrollo que retribuye las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras.

2.2.2 Variable dependiente: Calidad de servicio al cliente

- **Definición Conceptual**

Según Tschohl (2008)

La mayor parte de las organizaciones no comprenden que el servicio al cliente es realmente una acción de ventas. Servicio es vender puesto que incita a los clientes a regresar a la compañía con mayor frecuencia y a comprar más productos.

Según Cantú (2011)

“un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”.

- ◆ **DIMENSIÓN CONFIANZA**

Según la RAE lo define así:

Seguridad que alguien tiene en sí mismo o sobre algo conocido.

Indicador

- **Economía**

Según la RAE lo define así:

Ciencia que estudia los métodos más eficaces para satisfacer las necesidades humanas (materiales), mediante el empleo de bienes insuficientes.

- **Seguridad**

El término seguridad laboral tiene que ver con las ambiente laboral en las que los trabajadores desempeñan sus actividades cotidianas.

- **Responsabilidad**

Es el respeto a las obligaciones, o el cuidado a tomar decisiones en una sociedad, donde se espera que las personas procedan de forma responsable, ejerciendo sus derechos y desempeñando sus obligaciones como ciudadanos.

- ◆ **DIMENSIÓN EMPATÍA**

Capacidad de identificarse con un ser humano y compartir sus sentimientos.

Indicador

- **Actitud positiva.**

Es la manera de pensar de forma constructiva, objetiva y sana. Asimismo, visualizar, anticipar lo mejor y aprender a pensar en lo favorable y en lo desfavorable.

- **Calidez.**

Valor que identifica a una persona que es cordialidad.

- **Escucha activa**

Es una técnica que permite a los individuos comunicarse de manera efectiva en tal sentido se recomienda no solo saber oír sino más bien escuchar.

◆ **DIMENSIÓN MEJORA CONTINUA**

Es un proceso de actualizar constantemente las actividades de un sistema para obtener mejoras en los productos o servicios.

Indicador

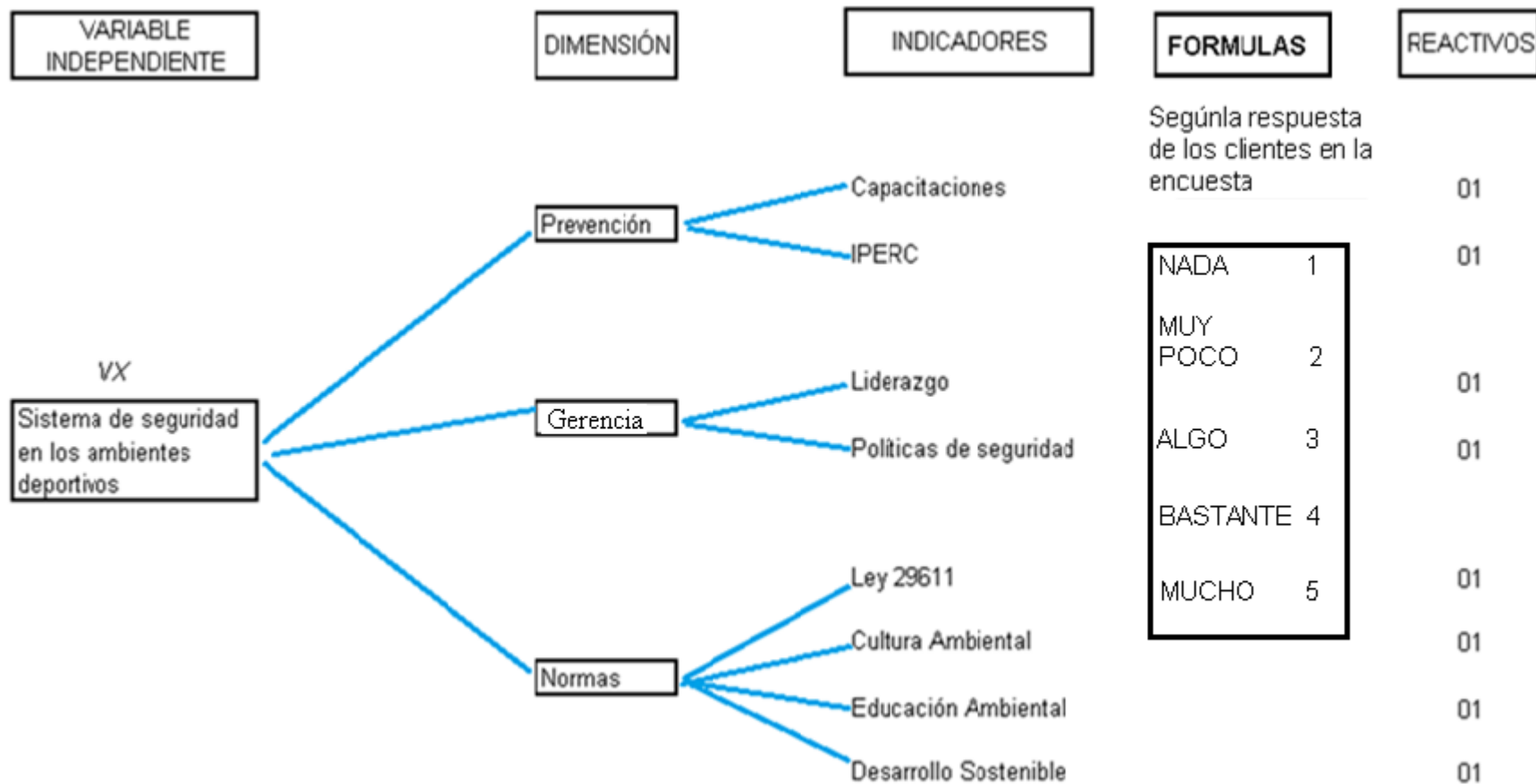
- **Servicio post venta**

Es un proceso donde su principal objetivo es seguir ofreciendo atención al cliente después, que el cliente haya adquirido el producto o servicio.

- **Feedback**

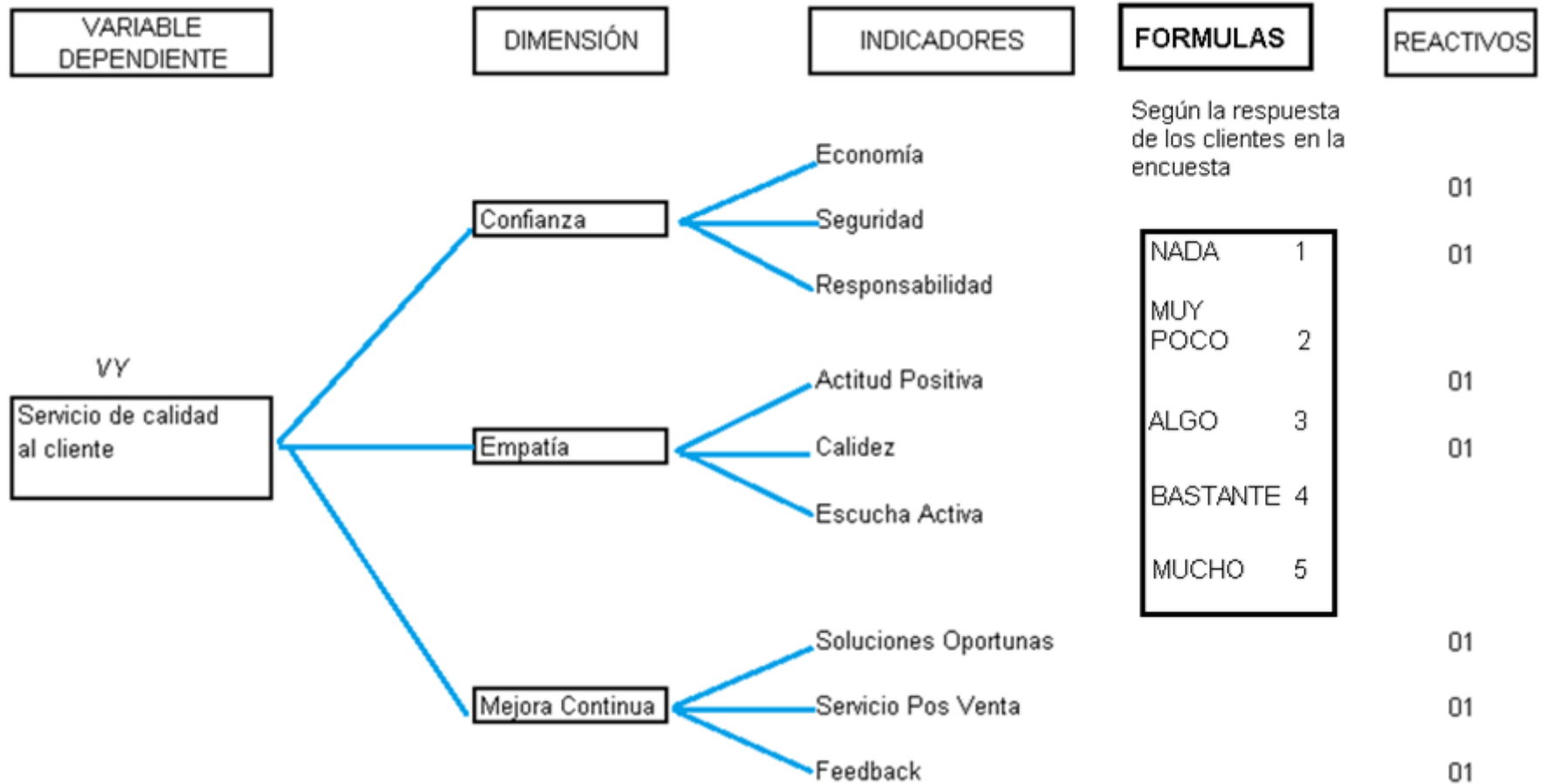
Es un término que nos hace referencia a un proceso de retroalimentación

Gráfico 3 DISEÑO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4 DISEÑO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE



Fuente: Elaboración propia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / Indicadores	Metodología
<p>P.G:</p> <p>¿De qué manera la implementación de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC - Callao, 2018?</p> <p>P.E:</p> <p>1. ¿De qué manera la prevención de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao 2018?</p> <p>2. ¿En qué medida la implementación de la gerencia de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC- Callao 2018?</p> <p>3. ¿De qué modo la implementación de las normas de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao 2018?</p>	<p>O.G</p> <p>Determinar el mejoramiento de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos en la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC - Callao, 2018.</p> <p>O.E</p> <p>1. Comprobar el mejoramiento de la prevención en la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018</p> <p>2. Evaluar el mejoramiento de la implementación de la gerencia en la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018</p> <p>3. Determinar el mejoramiento de la implementación de las normas en la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018</p>	<p>H.G</p> <p>El sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC– Callao 2018.</p> <p>H.E</p> <p>1. La prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018</p> <p>2. La implementación de la gerencia mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.</p> <p>3. La implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018</p>	<p>Vx</p> <p>Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.</p> <p>Vy</p> <p>Servicio de calidad al cliente</p>	<p>Prevención</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - IPERC <p>Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo, - Políticas de seguridad <p>Normas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley 29611, - Cultura Ambiental - Educación Ambiental - Desarrollo sostenible <p>Confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Economía - Seguridad - Responsabilidad <p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actitud Positiva - Calidez - Escucha Activa <p>Mejora continua</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soluciones oportunas - Servicio pos Venta - Feedback 	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>Experimental</p> <p>Tipo de Investigación</p> <p>Pre - experimental</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo - Explicativo</p> <p>Población</p> <p>500 clientes directos de la empresa B. GROUP SAC - Callao, 2018.</p> $n_0 = \frac{z^2 PQ}{d^2} \quad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$ <p>n= 64</p> <p>Muestra</p> <p>64 clientes de la empresa B. GROUP SAC - Callao, 2018.</p> <p>Técnica de procesamiento de la información</p> <p>Programa estadístico SPSS 22</p>

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 Población:

Para Borda (2013), “Una población, para fines de investigación, se define como el conjunto de personas, animales o cosas sobre quienes se desea dar respuesta al problema de investigación.”(p.169)

Se decidió por varias razones, realizar el siguiente estudio en la empresa B. GROUP SAC. Por lo cual, para efectos de la presente investigación, la población está constituida por 500 Clientes directos de la empresa B. GROUP SAC.

2.3.2 Muestra:

Galindo (2011), lo define así:

“Subconjunto de la población. En un experimento, por razones económicas, lo usual es el que el investigador reúna los datos acerca de un grupo más grande de individuos del cual se pueden tomar los sujetos que participaran en dicho experimento” (p.149).

Para la estimación de la muestra se utilizó la formula correspondiente que se presenta a continuación:

$$n_0 = \frac{z^2 PQ}{d^2} \qquad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Dónde:

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	100
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	5%
Porcentaje de no aceptación (Q)	95%

Remplazando la formula:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 \cdot .5\% \cdot .95\%}{(5\%)^2} = 72.99$$
$$n = \frac{72.99}{1 + \frac{72.99}{500}} = 63.69$$

$$n = 64$$

Además, siendo de relevancia, a continuación, describiremos lo siguiente:

Unidad de análisis:

El total de muestra para la presente investigación está conformado por 64 Clientes tanto, los Clientes internos como los externos de la empresa B GROUP SAC - Callao 2018.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Para Bernal (2010), “un aspecto muy importante en el proceso de una investigación tiene relación con la obtención de la información, pues de ello dependen la confiabilidad y validez de estudio” (p.191).

Para la realización de la presente investigación se tomarán en cuenta:

2.4.1 Técnica:

La técnica que se empleó para la recolección de datos en la investigación es la encuesta, ya que permite recoger información a través de respuestas dadas por los encuestados de acuerdo a preguntas preparadas por el investigador.

2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos:

El instrumento que se empleó para la recolección de datos es el **CUESTIONARIO**, ya que permite medir y analizar cuál es la influencia entre las variables.

Según García, Alfaro, Hernández & Alarcón (2010), “Es un proceso estructurado de recogida de información a través de la cumplimentación de una serie de preguntas” (p.233).

El instrumento cuenta con 17 preguntas, 8 preguntas para la variable X (Sistema de Seguridad) y 9 para la variable Y (Servicio de Calidad al cliente), el cuestionario está dirigido a los clientes de la empresa B. GROUP SAC.

2.4.3 Validez:

“La validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2010, p. 201).

El instrumento que se utilizó para la investigación ha sido sometido a juicio de los expertos de la E.A.P Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, los cuales son:

Mg. Daniel Ortega Zavala

Mg. Guillermo Linares Sánchez

Mg. Osmar Morales Chalco

2.4.4 Confiabilidad:

Según Bernal (2010), “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios [...]” (p. 247).

Coefficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS 22, realizada a la muestra, que corresponde a 64 clientes de la empresa B.GROUP SAC.

Variable Independiente X y Variable dependiente Y

FIABILIDAD GENERAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	64	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 1 Estadísticas de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,743	,725	17

El estadístico de fiabilidad para la variable X y variable Y indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.743; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems en general es marcada.

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

En el presente trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS 22. Las pruebas estadísticas realizadas para esta investigación fueron: Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, Juicio de expertos para la validez del instrumento que es el cuestionario prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para conocer la distribución, la Prueba de Regresión Lineal para observar la aceptación o rechazo de la hipótesis de Investigación; y tablas de frecuencias de las dimensiones, de esta manera se pudo llegar a conclusiones más veraces.

2.5.1 Prueba de Normalidad – Pre Test

Para Levin y Rubin (2004 - 2010), La prueba de Kolmogorov-Smirnov, denominada así en honor a los estadísticos A. N. Kolmogorov y N. V. Smirnov que la desarrollaron, se trata de un método no paramétrico sencillo para probar si existe una diferencia significativa entre una distribución de frecuencias observada y una distribución de frecuencias teórica [...] (p.655)

Se realizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov para realizar la prueba de normalidad debido a que la población en estudio es mayor a 50 personas en el programa SPSS.

Tabla 2: PRUEBAS DE NORMALIDAD

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	,153	64	,001	,928	64	,001
Servicio de calidad al cliente	,155	64	,001	,968	64	,099
Prevención	,313	64	,000	,804	64	,000
Gerencia	,219	64	,000	,836	64	,000
Normas	,289	64	,000	,847	64	,000

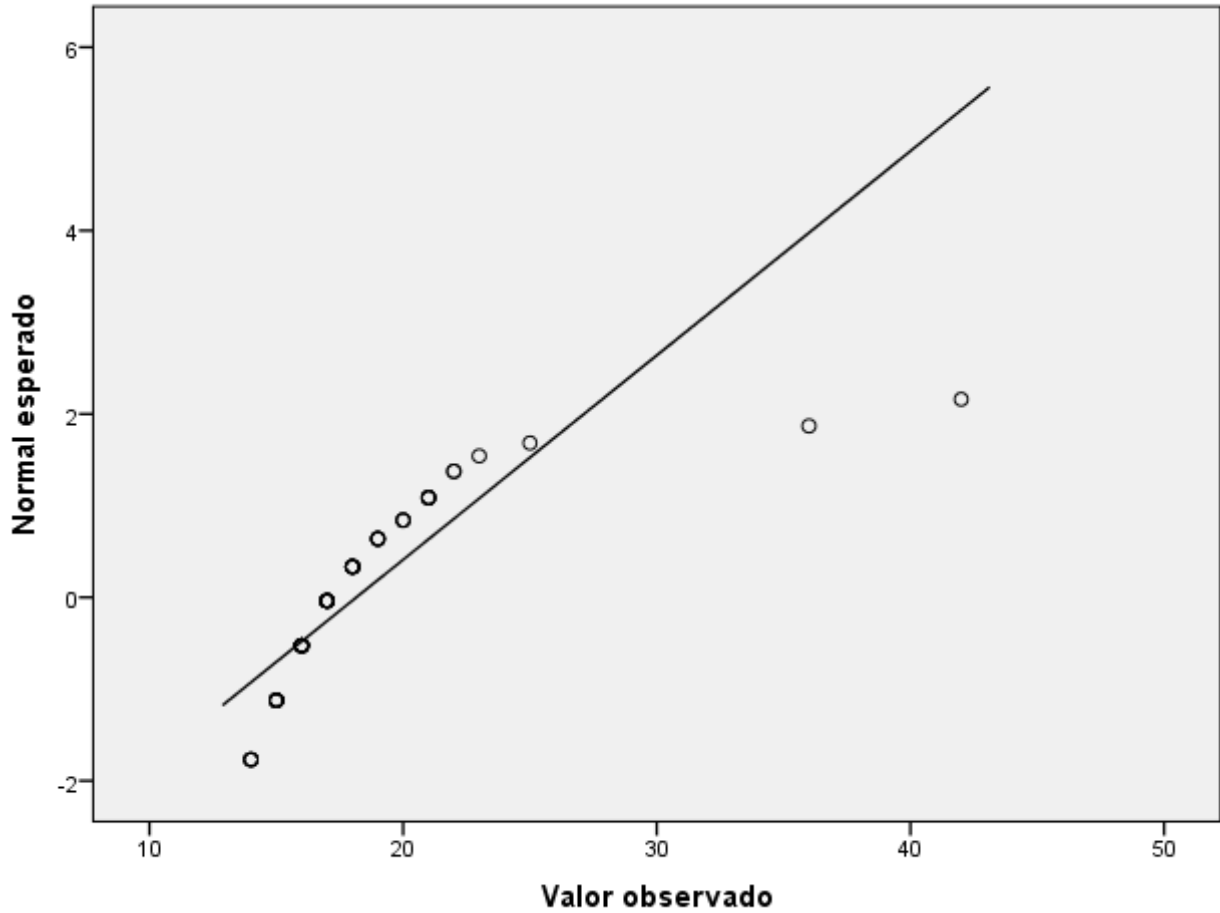
a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov muestran que las variables en estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir ($P_{valor} < \alpha$) “0.000 < 0.05”, por lo tanto, el presente estudio *no tiene una distribución normal para ninguna de las variables.*

Gráfico 5 DISPERCIÓN DE NORMALIDAD EN EL SISTEMA DE SEGURIDAD

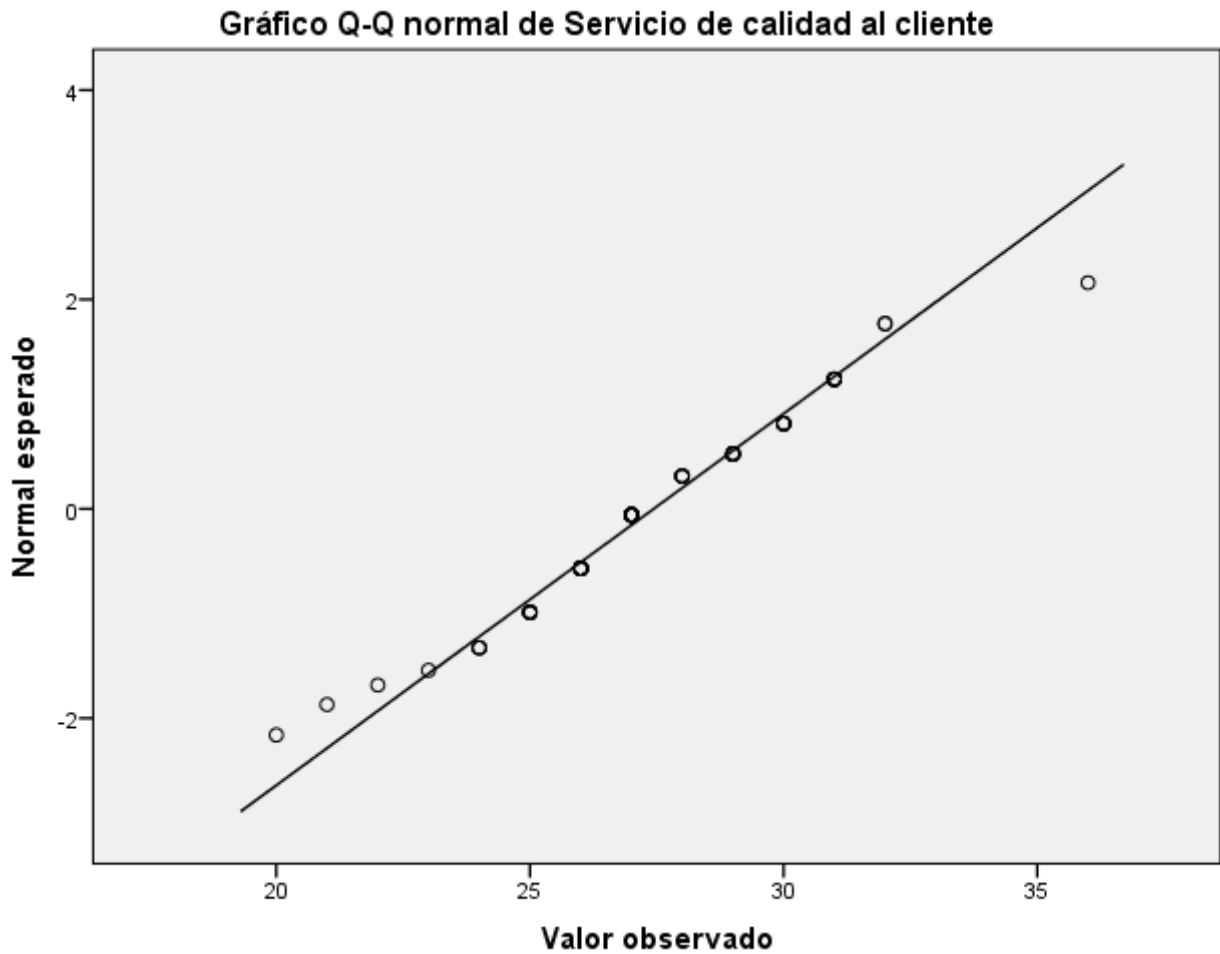
Gráfico Q-Q normal de Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.



Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov muestran que la variable en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir ($P_{\text{valor}} < \alpha$) “ $0.000 < 0.05$ ”, Por lo tanto, el presente estudio ***no tiene una distribución normal.***

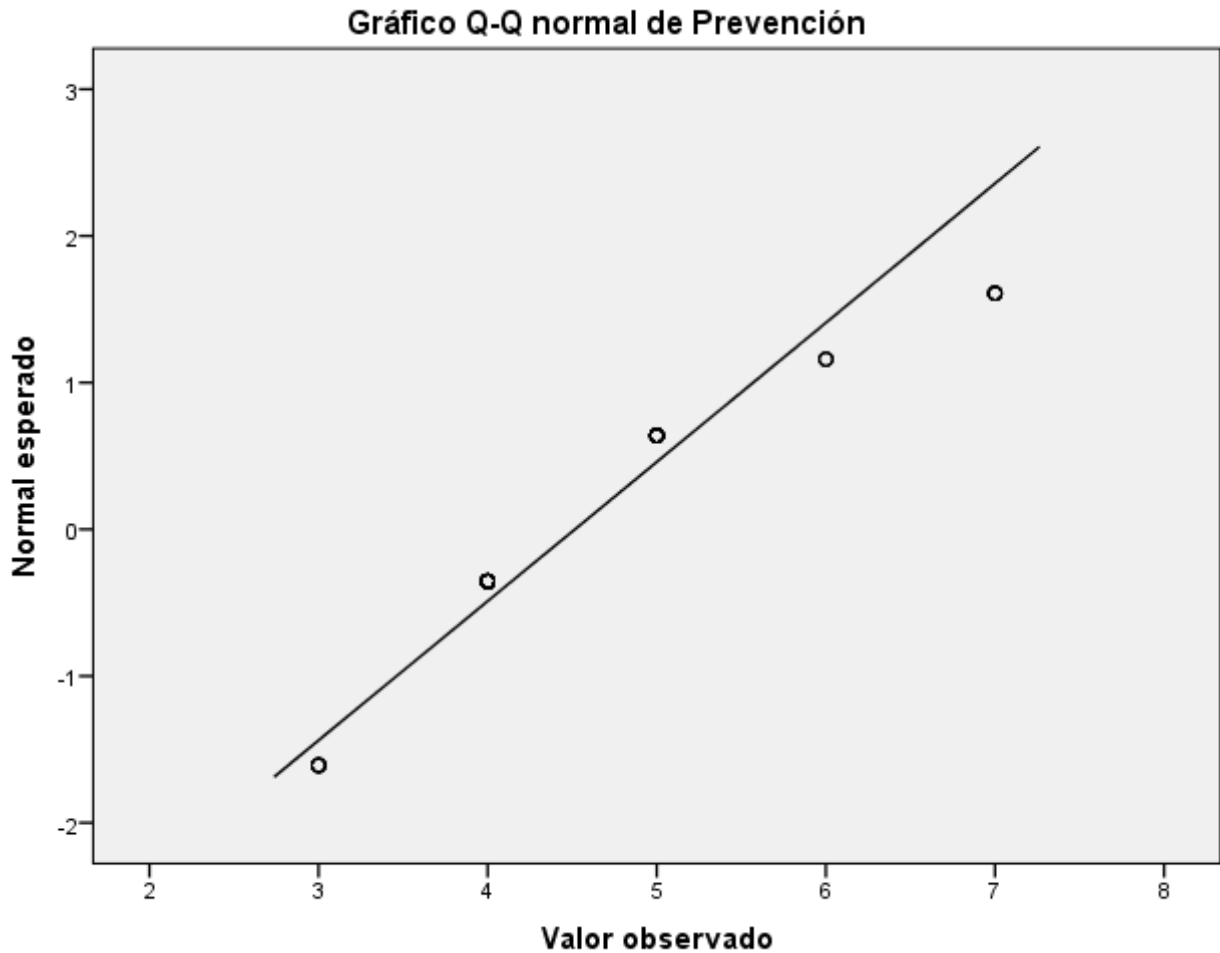
Gráfico 6 DISPERCIÓN DE NORMALIDAD EN EL SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE



Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogrof – Smirnov muestran que la variable en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir ($P_{\text{valor}} < \alpha$) “0.001 < 0.05”, Por lo tanto, el presente estudio ***no tiene una distribución normal.***

Gráfico 7 DISPERCIÓN DE NORMALIDAD EN LA PREVENCIÓN

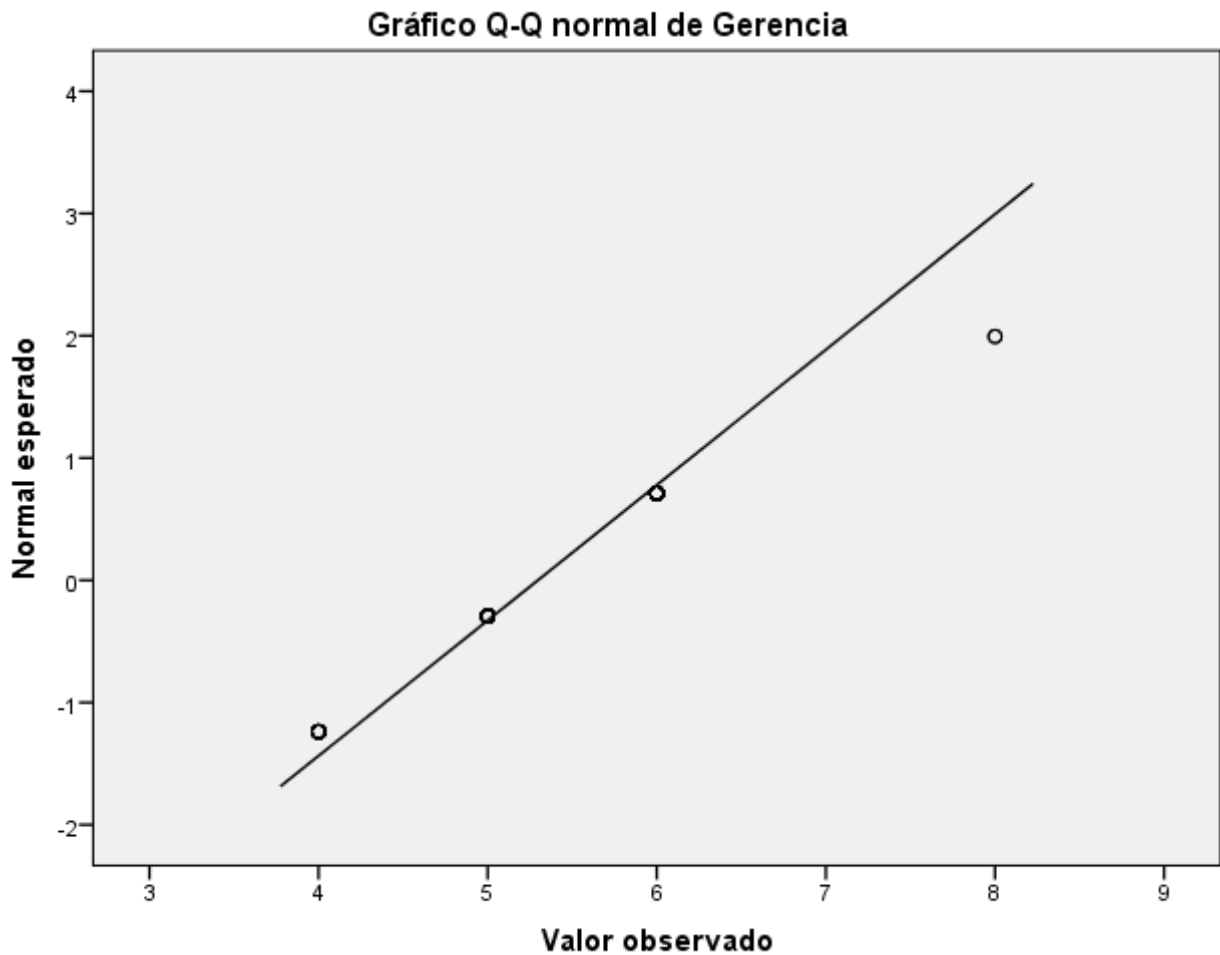


Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov muestran que la variable en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir

($P_{\text{valor}} < \alpha$) “ $0.000 < 0.05$ ”, Por lo tanto, el presente estudio ***no tiene una distribución normal.***

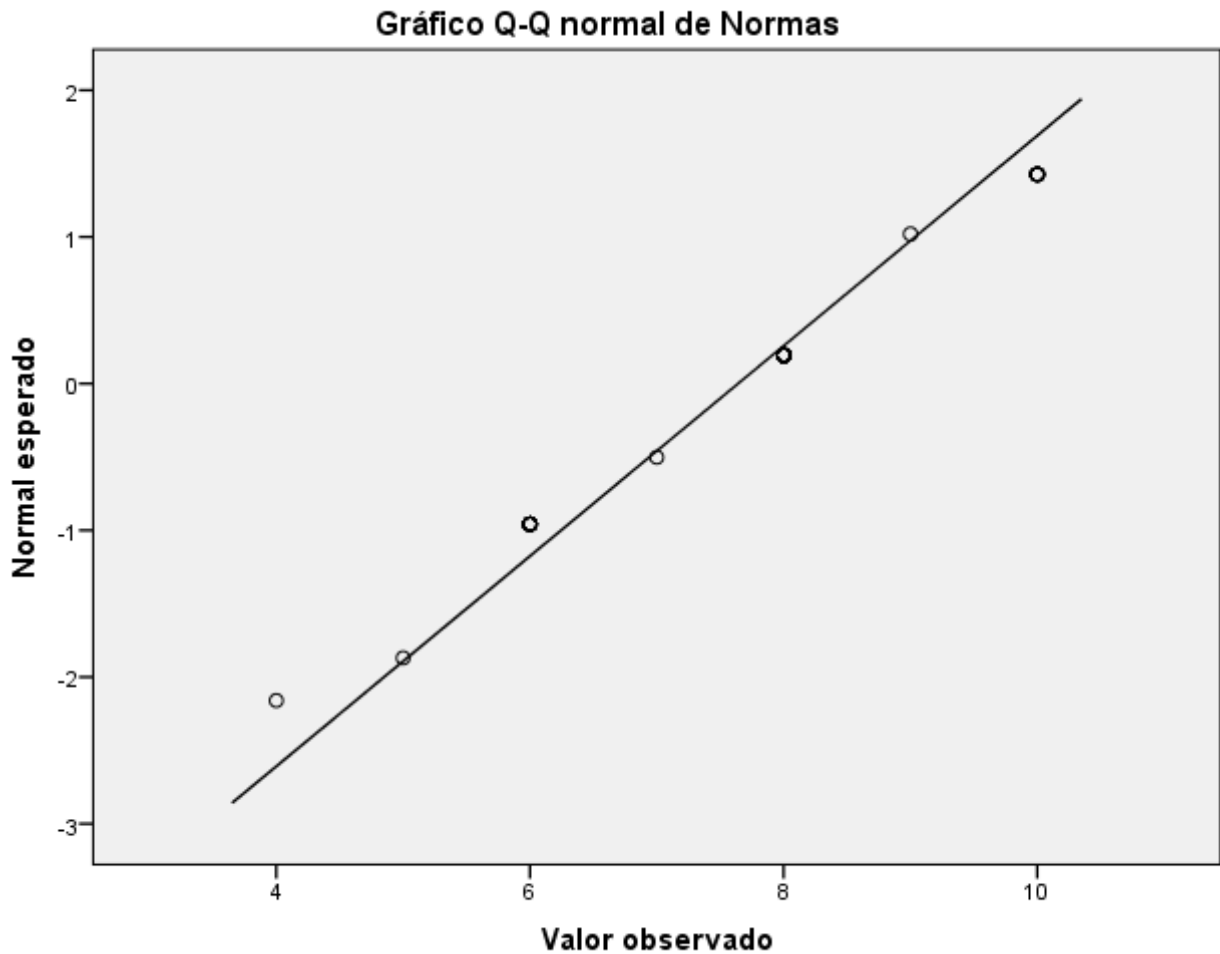
Gráfico 8 DISPERCIÓN DE NORMALIDAD EN LA GERENCIA



Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov muestran que la variable en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir ($P_{\text{valor}} < \alpha$) “ $0.000 < 0.05$ ”, Por lo tanto, el presente estudio ***no tiene una distribución normal.***

Gráfico 9 DISPERCIÓN DE NORMALIDAD EN LAS NORMAS



Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov muestran que la variable en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir

($P_{\text{valor}} < \alpha$) “ $0.000 < 0.05$ ”, Por lo tanto, el presente estudio ***no tiene una distribución normal.***

2.5.2 Contrastación y Correlación de Hipótesis

De acuerdo al contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicará la Regresión Lineal.

Hernández et al. (2010, p.318) “la regresión lineal es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra. Está asociado con el coeficiente de Spearman.”

Según Bernal (2010, p. 216), “el análisis de regresión y correlación es un método estadístico utilizado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación.”

Hernández et al. (2010, p.311), el coeficiente de Spearman es una “prueba estadística para analizar la relación entre variables medida en un nivel por intervalos o de razón”

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+0.91a +1.00 =	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al, (2010). p.132

Hipótesis General:

El sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018.

Hipótesis Específicas:

La prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

La Implementación de la gerencia mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

La Implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H1: El sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018.

H0: El sistema de seguridad en los ambientes deportivos no mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018.

Tabla 3: CORRELACIÓN N° 1

			Correlaciones	
			Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	Servicio de calidad al cliente
Rho de Spearman	Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	Coeficiente de correlación	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Servicio de calidad al cliente	Coeficiente de correlación	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que debido a que en la variables existió una correlación de 47.7% lo cual indica una **Correlación positiva media**. Concluimos que: El sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018

Prueba de hipótesis específica 1

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H1: La prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

H0: La prevención no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Tabla 4: CORRELACIÓN N° 2

			Correlaciones	
			Prevención	Servicio de calidad al cliente
Rho de Spearman	Prevención	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Servicio de calidad al cliente	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que debido a que en la variables existió una correlación de 45.3% lo cual indica una **Correlación positiva media**. Concluimos que: La prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Prueba de hipótesis específica 2

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H1: La implementación de la Gerencia mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

H0: La implementación de la Gerencia no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Tabla 5: CORRELACIÓN N° 3

Correlaciones				
			Gerencia	Servicio de calidad al cliente
Rho de Spearman	Gerencia	Coeficiente de correlación	1,000	,241
		Sig. (bilateral)	.	,055
		N	64	64
	Servicio de calidad al cliente	Coeficiente de correlación	,241	1,000
		Sig. (bilateral)	,055	.
		N	64	64

Interpretación:

Como el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,055 > 0,05$) aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que debido a que en la variables existió una correlación de 24.1% lo cual indica una **Correlación positiva débil**. Concluimos que: La implementación de la Gerencia no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Prueba de hipótesis específica 3

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H1: La implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

H0: La implementación de las normas no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Tabla 6: CORRELACIÓN N° 4

Correlaciones				
			Normas	Servicio de calidad al cliente
Rho de Spearman	Normas	Coeficiente de correlación	1,000	,298*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	64	64
	Servicio de calidad al cliente	Coeficiente de correlación	,298*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,017 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que debido a que en la variables existió una correlación de 29.8% lo cual indica una **Correlación positiva media**. Concluimos que: La implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018

2.5.3 Análisis de resultados

El análisis de los resultados se dio gracias a las 64 encuestas realizadas a los clientes de la empresa B. GROUP SAC, ubicada la provincia constitucional del Callao – Región Lima.

TABLAS DE FRECUENCIAS

VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de seguridad en los ambientes deportivos

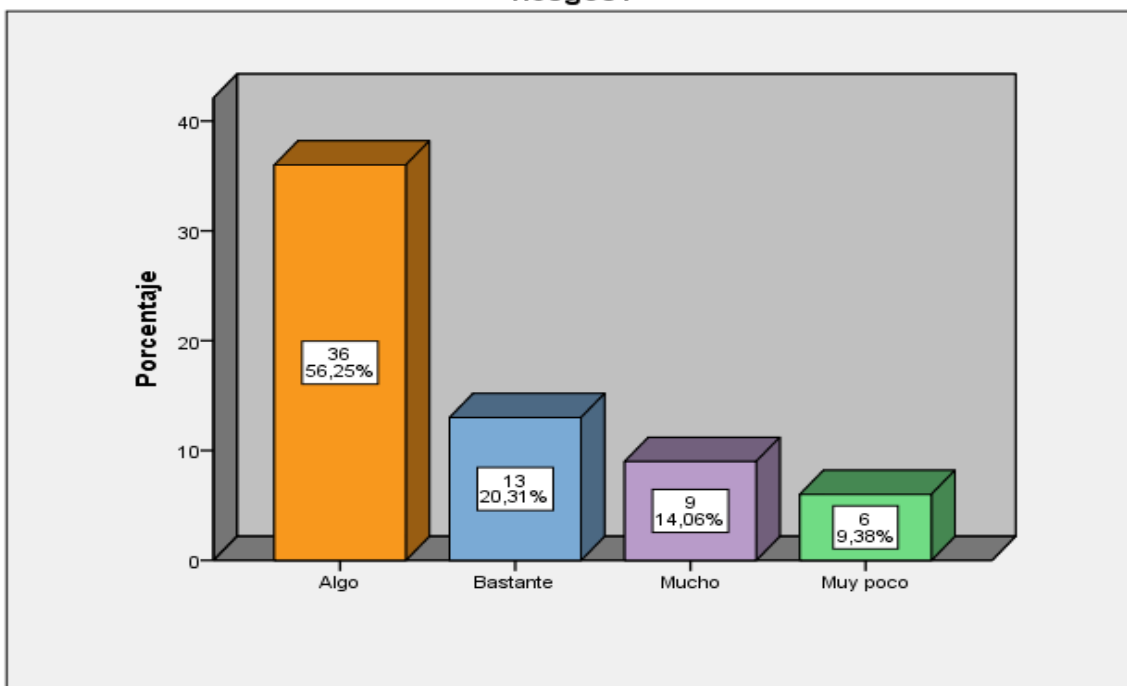
Tabla 7: FRECUENCIA N° 1

¿Usted ha recibido Capacitación o charla informativa referente a prevención de riesgos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy poco	6	9,4	9,4	9,4
	Algo	36	56,3	56,3	65,6
	Bastante	13	20,3	20,3	85,9
	Mucho	9	14,1	14,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 10: Gráfica de frecuencia N° 01

¿Usted ha recibido Capacitación o charla informativa referente a prevención de riesgos?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 1, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 56.25 % respondió que ha recibido algo de charla informativa sobre prevención de riesgos, mientras que el 9.38 % muy poco ha tenido de charla. Lo cual podemos concluir que es importante una charla de prevención.

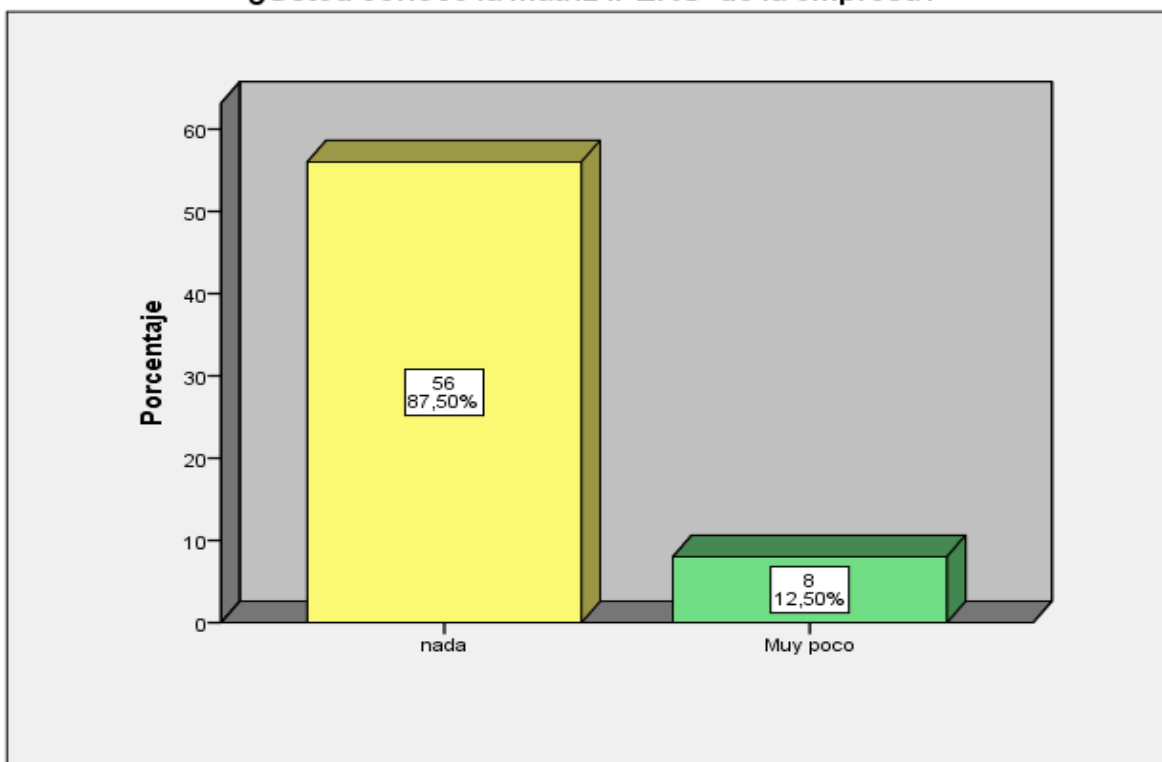
Tabla 8: FRECUENCIA N° 2

¿Usted conoce la matriz IPERC de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	56	87,5	87,5	87,5
	Muy poco	8	12,5	12,5	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 11: Gráfica de frecuencia N° 02

¿Usted conoce la matriz IPERC de la empresa?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 2, se muestran los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 87.50 % respondió que no conoce la matriz IPERC, mientras que un 12.50 % conoce muy poco, lo cual podemos notar que falta mayor información de la empresa.

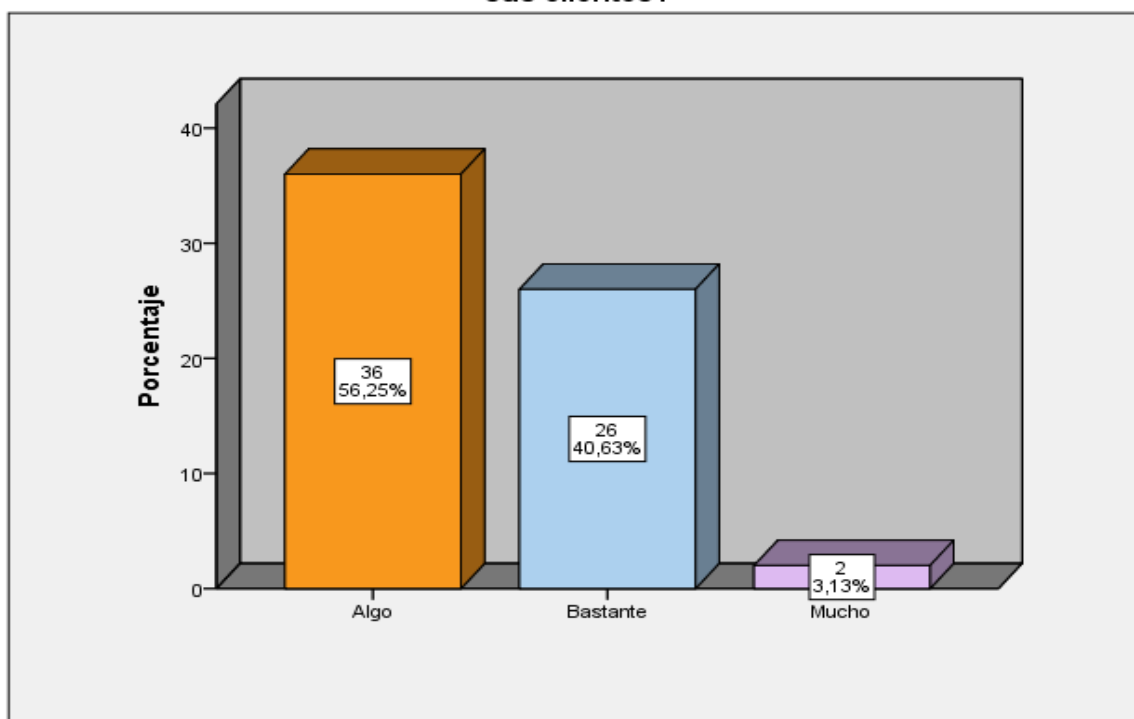
Tabla 9: FRECUENCIA N° 3

¿Conoce si los líderes y responsables están comprometidos con la seguridad de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	36	56,3	56,3	56,3
	Bastante	26	40,6	40,6	96,9
	Mucho	2	3,1	3,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 12: Gráfica de frecuencia N° 03

¿Conoce si los líderes y responsables están comprometidos con la seguridad de sus clientes?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 3, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 56.25 % respondió que cree en algo que los responsables están comprometidos con los clientes, un 40.63 % cree que bastante y un 3.13 % cree mucho.

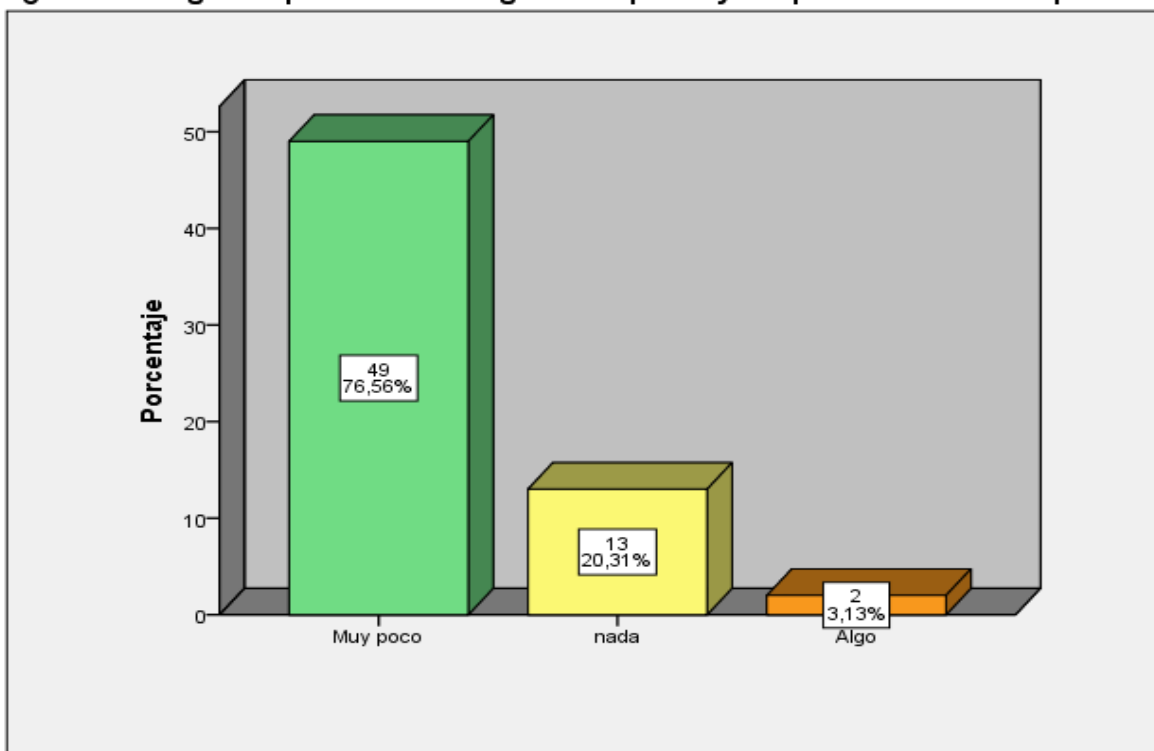
Tabla 10: FRECUENCIA N° 4

¿Conoce algunas políticas de seguridad que haya implementado la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	13	20,3	20,3	20,3
	Muy poco	49	76,6	76,6	96,9
	Algo	2	3,1	3,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 13: Gráfica de frecuencia N° 04

¿Conoce algunas políticas de seguridad que haya implementado la empresa?



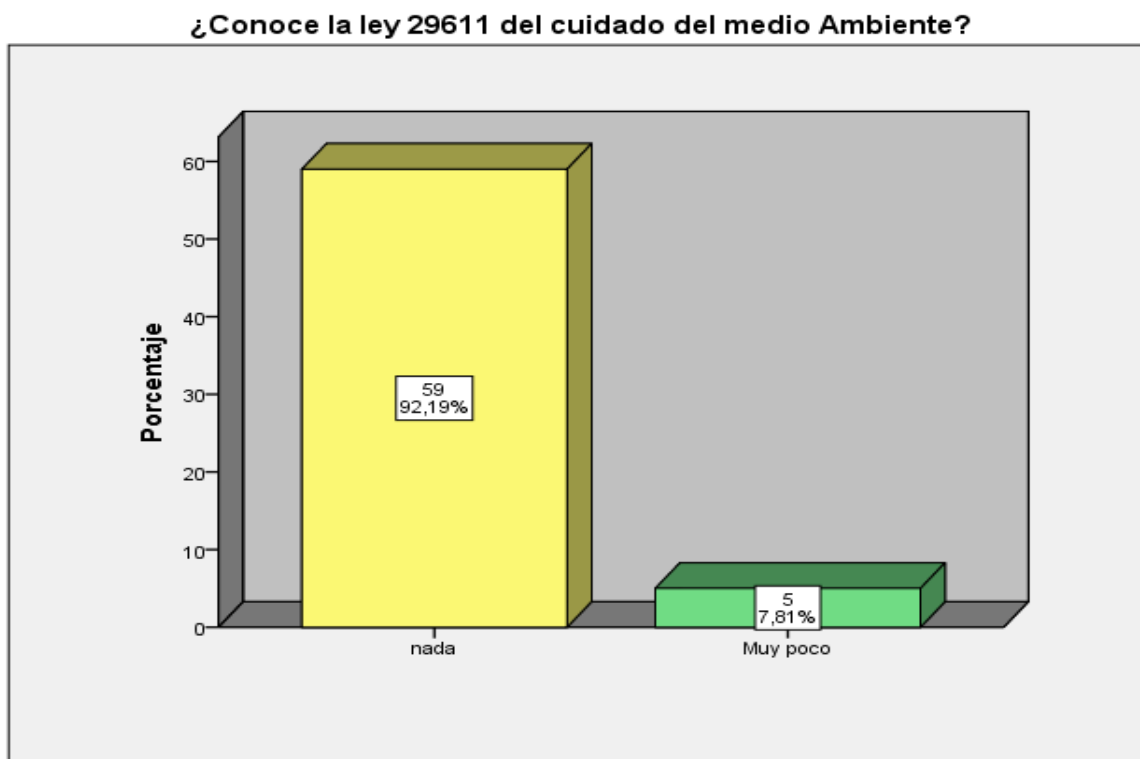
INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 4, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 76.56 % conoce muy poco las políticas de seguridad, un 20.31 % no conoce nada y un 3.13 % conoce algo de las políticas de la empresa.

Tabla 11: FRECUENCIA N° 5

¿Conoce la ley 29611 del cuidado del medio Ambiente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	59	92,2	92,2	92,2
	Muy poco	5	7,8	7,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 14: Gráfica de frecuencia N° 05



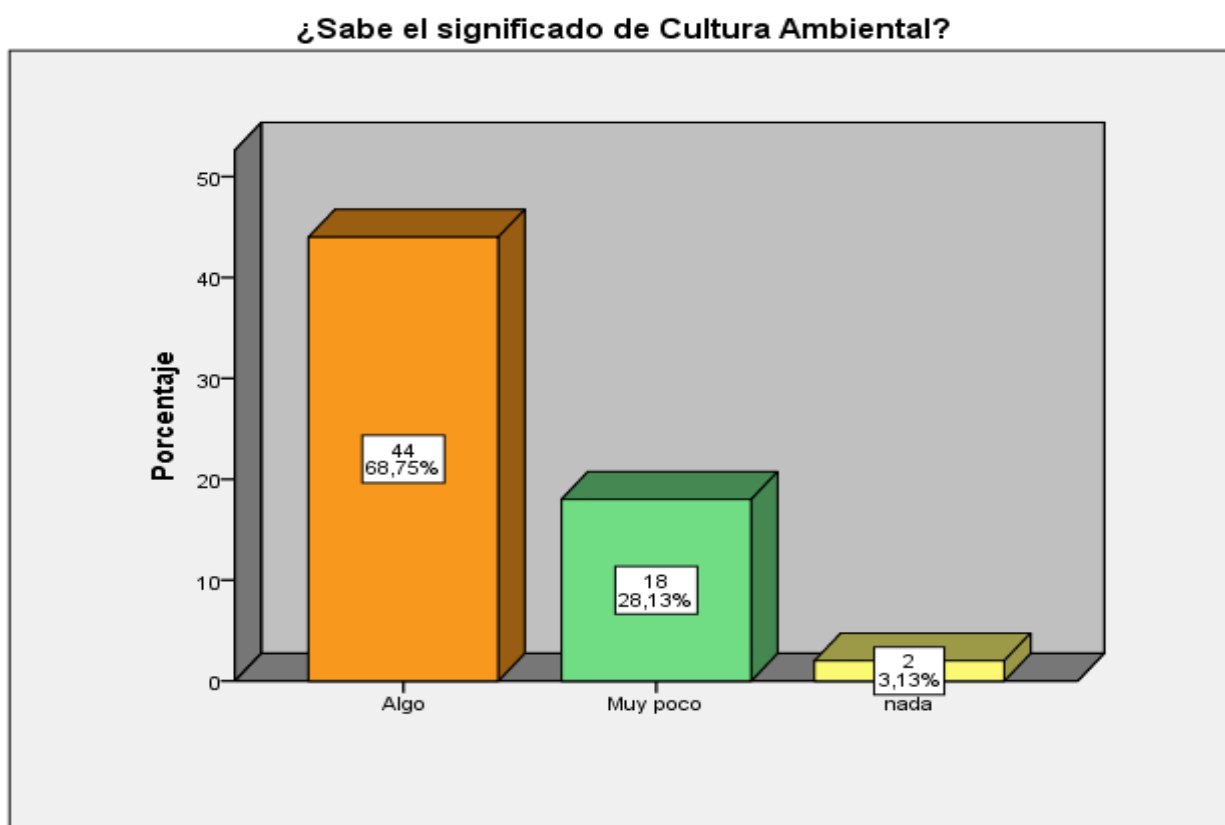
INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 5, se muestran los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 92.19 % no conoce nada la ley 29611, un 7.81 % conoce muy poco.

Tabla 12: FRECUENCIA N° 6

		¿Sabe el significado de Cultura Ambiental?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	2	3,1	3,1	3,1
	Muy poco	18	28,1	28,1	31,3
	Algo	44	68,8	68,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 15: Gráfica de frecuencia N° 06



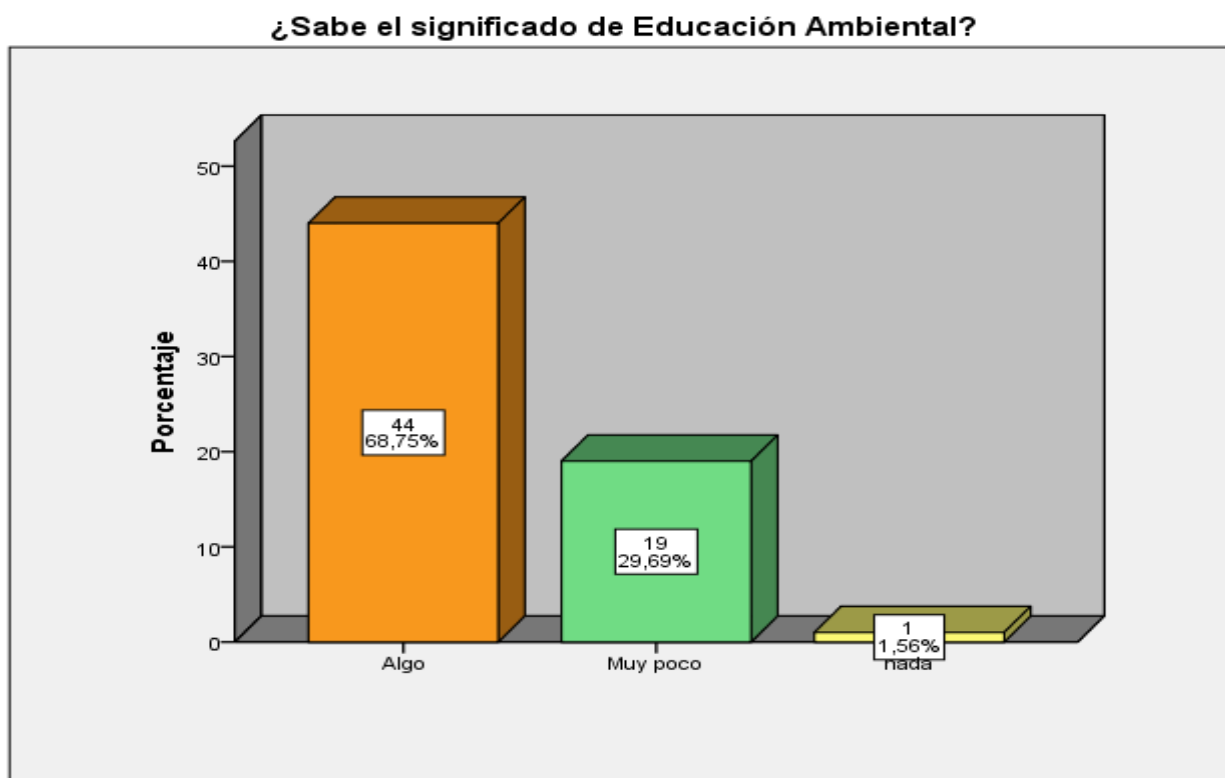
INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 6, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 68.75 % conoce algo el significado de Cultura Ambiental, un 28.13 % conoce muy poco y un 3.13% no conoce nada.

Tabla 13: FRECUENCIA N° 7

		¿Sabe el significado de Educación Ambiental?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	1	1,6	1,6	1,6
	Muy poco	19	29,7	29,7	31,3
	Algo	44	68,8	68,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 16: Gráfica de frecuencia N° 07



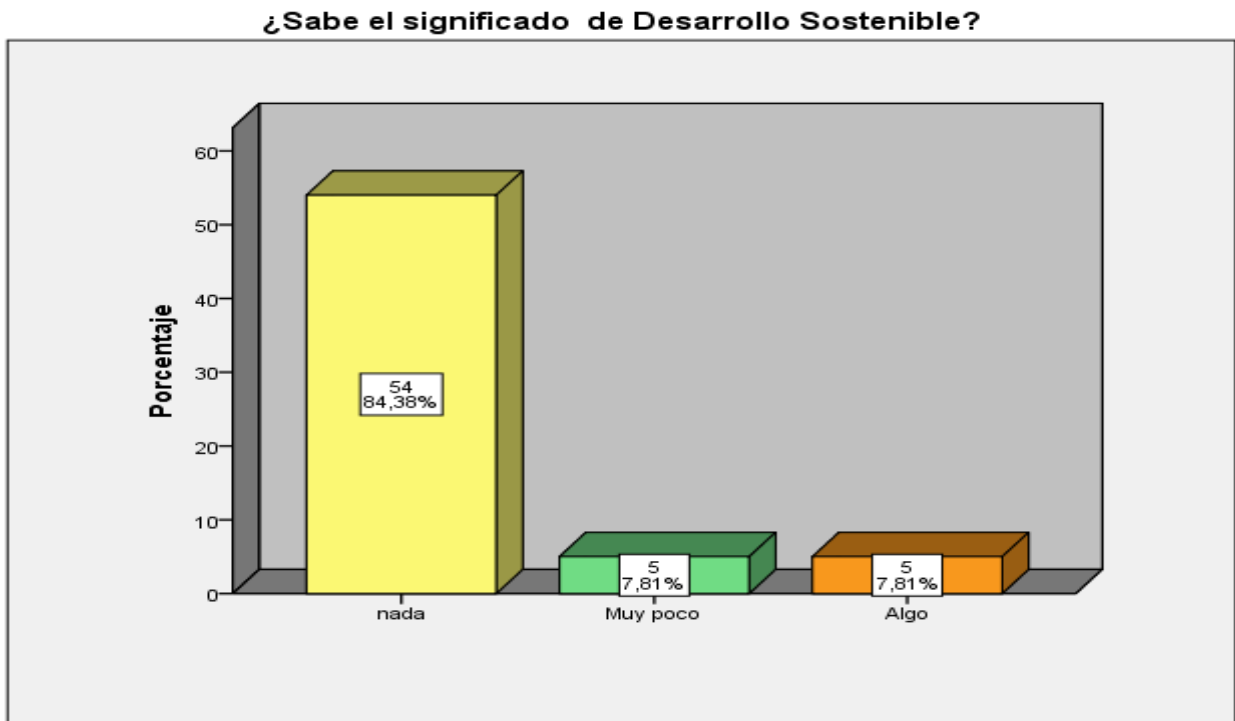
INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 7, se muestran los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 68.75 % conoce algo el significado de Educación Ambiental, un 29.69% conoce muy poco y un 1.56 % no conoce nada.

Tabla 14: FRECUENCIA N° 8

		¿Sabe el significado de Desarrollo Sostenible?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	54	84,4	84,4	84,4
	Muy poco	5	7,8	7,8	92,2
	Algo	5	7,8	7,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 17: Gráfica de frecuencia N° 08



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 8, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 84.38 % no conoce nada el significado de Desarrollo Sostenible, un 7.81 % conoce muy poco y un 7.81 % conoce algo.

VARIABLE DEPENDIENTE: Servicio de calidad al cliente

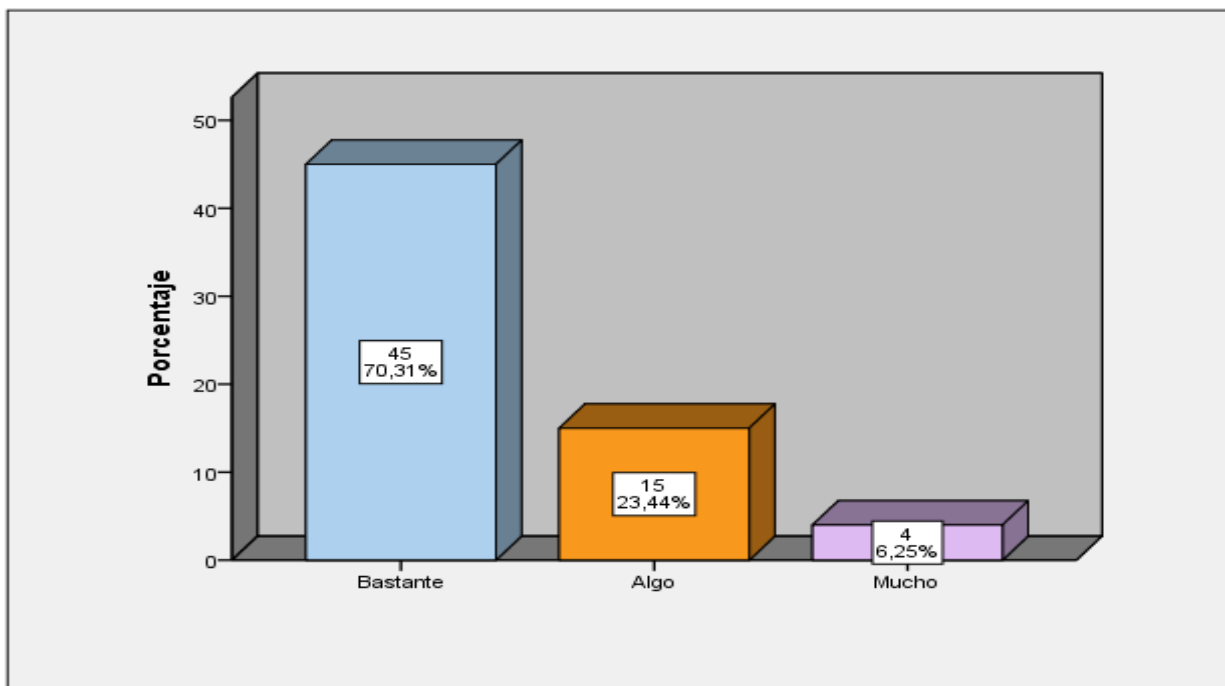
Tabla 15: FRECUENCIA N° 9

¿Cree usted que el factor económico en un servicio, es fundamental en la confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	15	23,4	23,4	23,4
	Bastante	45	70,3	70,3	93,8
	Mucho	4	6,3	6,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 18: Gráfica de frecuencia N° 08

¿Cree usted que el factor económico en un servicio, es fundamental en la confianza?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 1, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 70.31 % respondió que cree bastante que el factor económico es fundamental en la confianza, un 23.44% cree algo y un 6.25 % cree mucho.

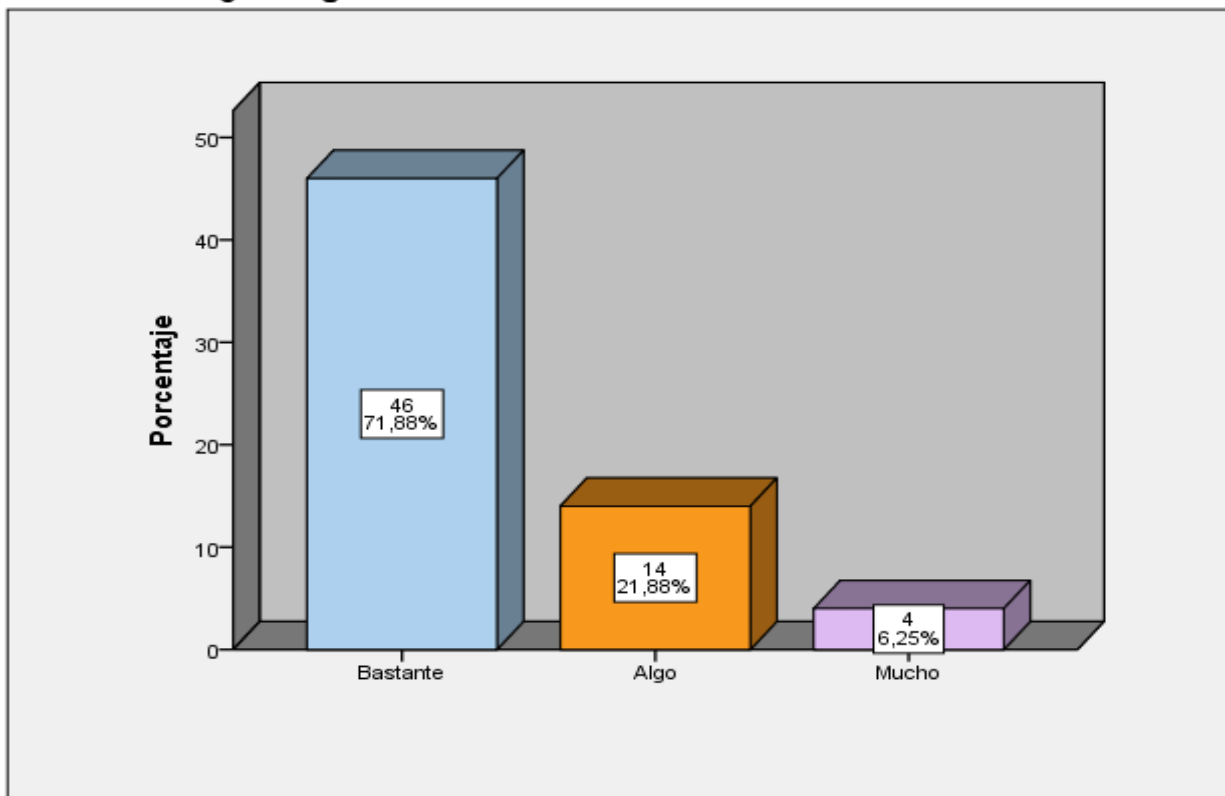
Tabla 16: FRECUENCIA N° 10

¿La seguridad es el factor elemental de la confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	14	21,9	21,9	21,9
	Bastante	46	71,9	71,9	93,8
	Mucho	4	6,3	6,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 19: Gráfica de frecuencia N° 09

¿La seguridad es el factor elemental de la confianza?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 2, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 71.88 % respondió bastante que la seguridad es elemental en la confianza, un 21.88% cree algo y un 6.25 % cree mucho.

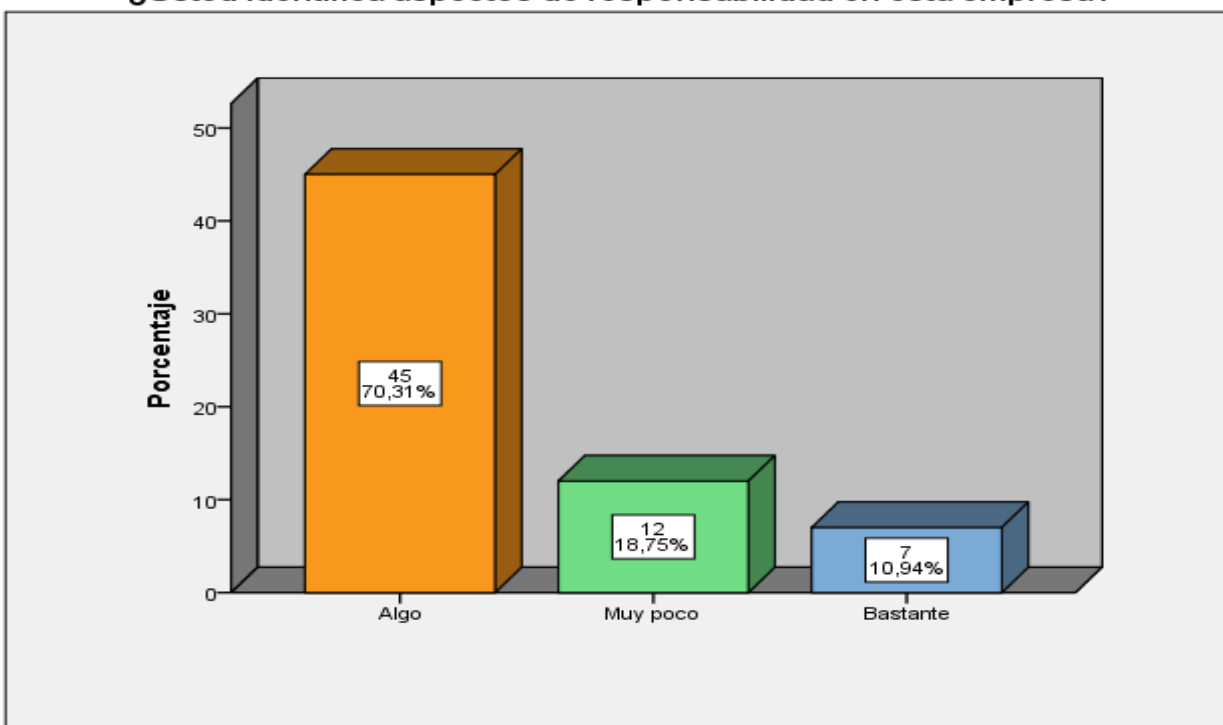
Tabla 17: FRECUENCIA N° 11

¿Usted identifica aspectos de responsabilidad en esta empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy poco	12	18,8	18,8	18,8
	Algo	45	70,3	70,3	89,1
	Bastante	7	10,9	10,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 20: Gráfica de frecuencia N° 10

¿Usted identifica aspectos de responsabilidad en esta empresa?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 3, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 70.31 % respondió algo al aspecto de responsabilidad en la empresa, un 18.75% identifica muy poco y un 10.94 % identifica bastante.

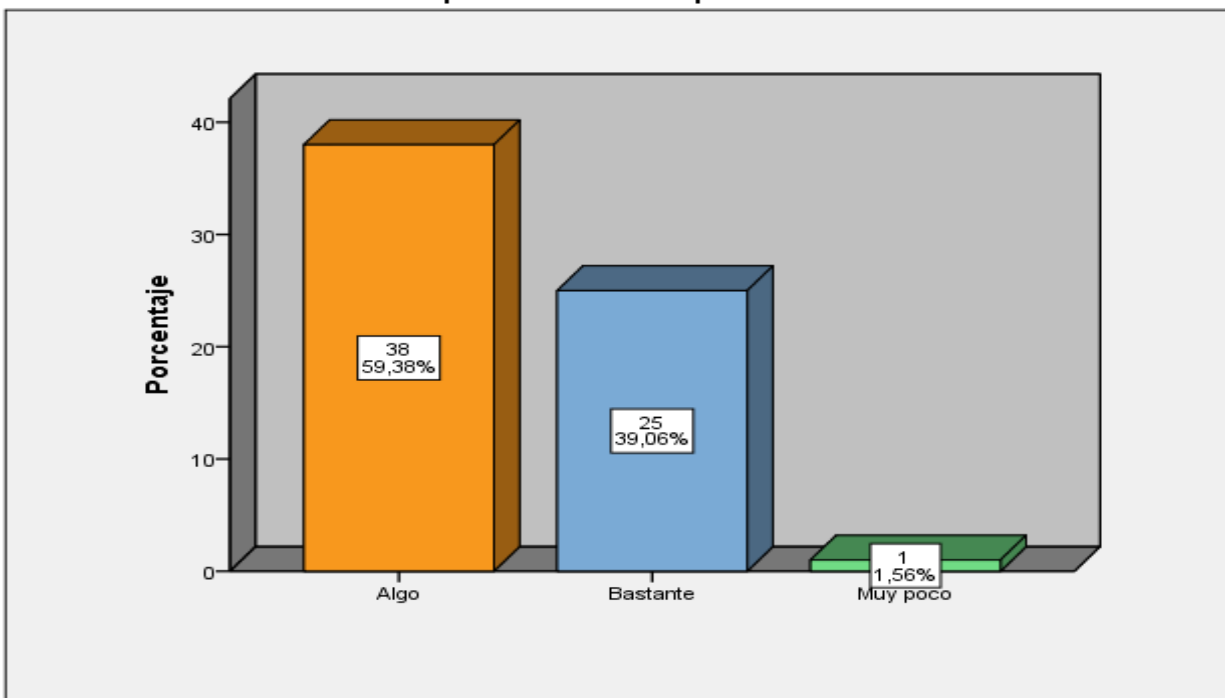
Tabla 18: FRECUENCIA N° 12

¿La actitud positiva es más importante que el mismo servicio que recibe por parte de esta empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy poco	1	1,6	1,6	1,6
	Algo	38	59,4	59,4	60,9
	Bastante	25	39,1	39,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 21: Gráfica de frecuencia N° 11

¿La actitud positiva es más importante que el mismo servicio que recibe por parte de esta empresa?



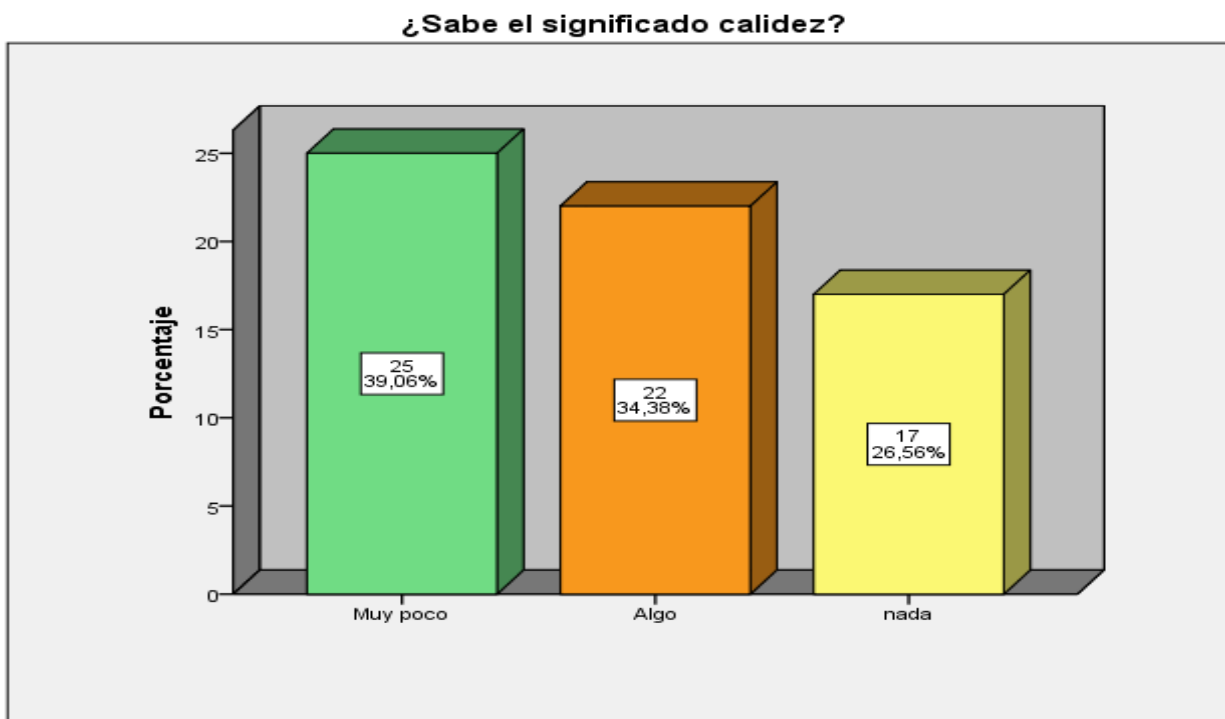
INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 4, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 59.38% respondió algo, un 39.06% respondió bastante y un 1.56% cree muy poco que la actitud positiva es más importante que el servicio.

Tabla 19: FRECUENCIA N° 13

		¿Sabe el significado calidez?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	17	26,6	26,6	26,6
	Muy poco	25	39,1	39,1	65,6
	Algo	22	34,4	34,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 22: Gráfica de frecuencia N° 12



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 5, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 39.06 % que el significado de calidez conoce muy poco, un 34.38 % conoce algo y un 26.56 % no conoce nada.

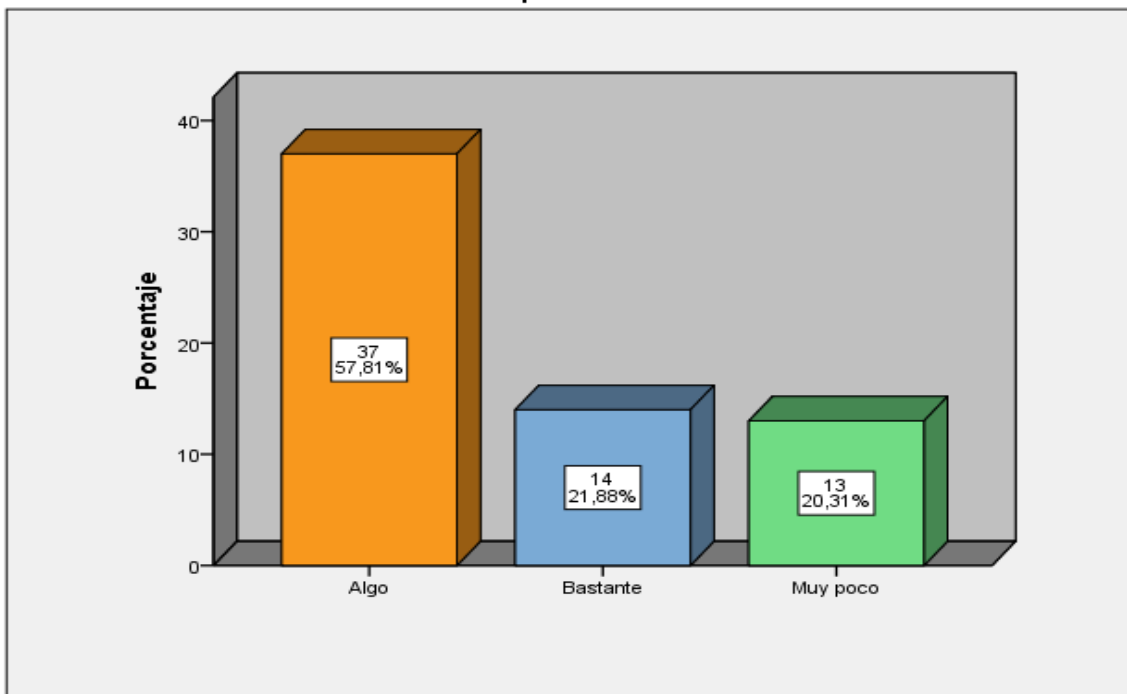
Tabla 20: FRECUENCIA N° 14

¿Usted cree que el saber escuchar garantiza una alta probabilidad de solucionar un problema?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy poco	13	20,3	20,3	20,3
	Algo	37	57,8	57,8	78,1
	Bastante	14	21,9	21,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 23: Gráfica de frecuencia N° 13

¿Usted cree que el saber escuchar garantiza una alta probabilidad de solucionar un problema?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 6, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 57.81 % respondió que en algo se puede solucionar un problema, un 21.88 % respondió bastante y un 20.31 % muy poco.

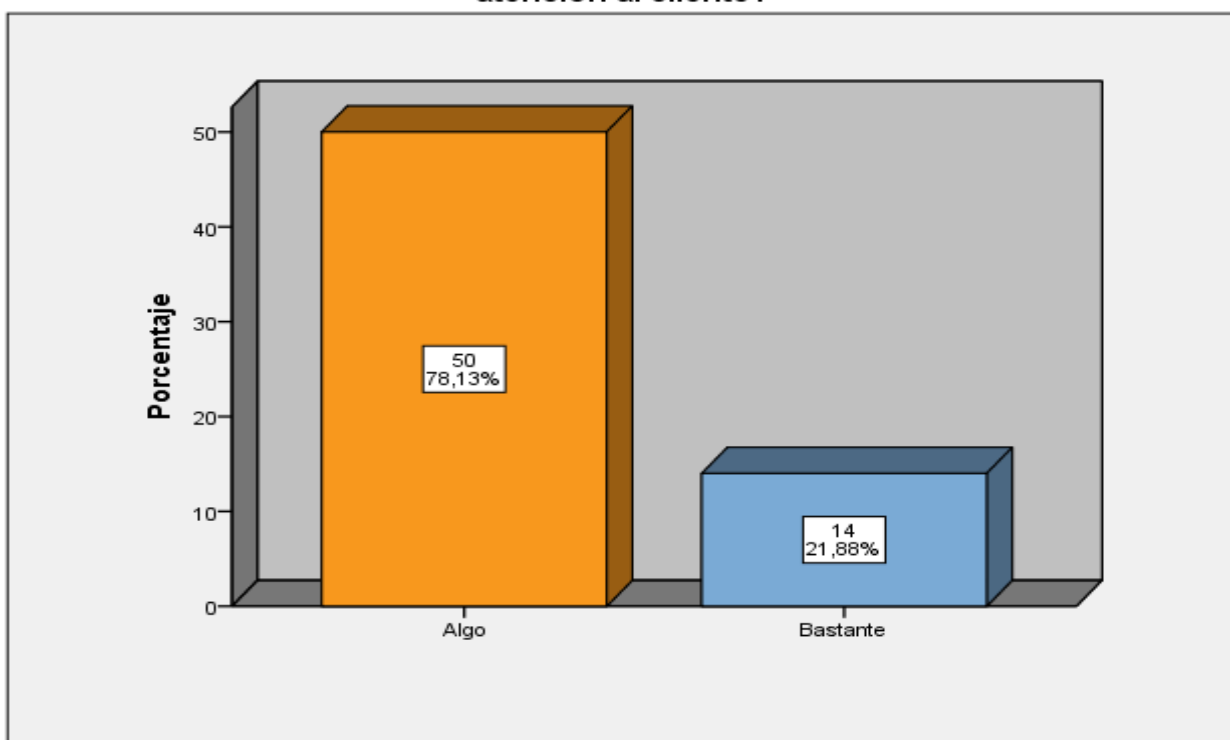
Tabla 21: FRECUENCIA N° 15

¿Usted cree que las soluciones oportunas y efectivas ayudan a mejorar la atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	50	78,1	78,1	78,1
	Bastante	14	21,9	21,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 24: Gráfica de frecuencia N° 14

¿Usted cree que las soluciones oportunas y efectivas ayudan a mejorar la atención al cliente?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 7, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 78.13 % cree que en algo las soluciones oportunas mejoran la atención al cliente y un 21.88 % cree bastante.

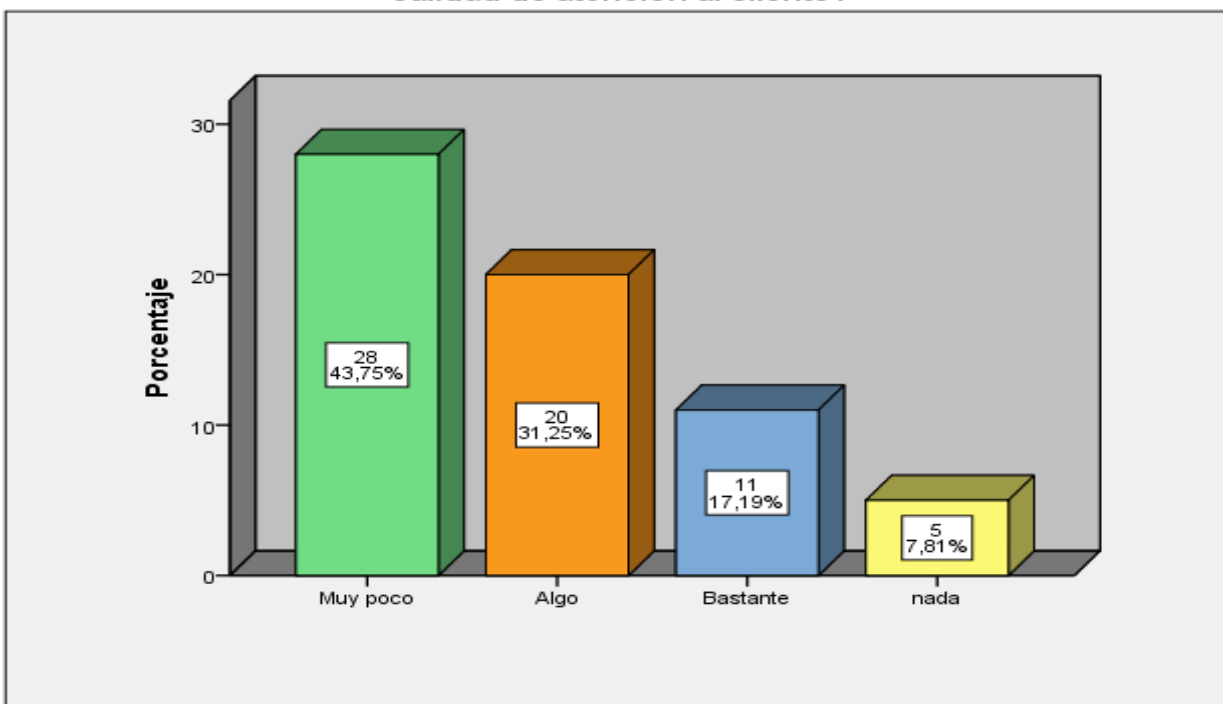
Tabla 22: FRECUENCIA N° 16

¿Usted cree que tener un departamento de posventa es clave para mejorar la calidad de atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	5	7,8	7,8	7,8
	Muy poco	28	43,8	43,8	51,6
	Algo	20	31,3	31,3	82,8
	Bastante	11	17,2	17,2	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 25: Gráfica de frecuencia N° 15

¿Usted cree que tener un departamento de posventa es clave para mejorar la calidad de atención al cliente?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 8, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 43.75 % cree muy poco que el departamento de posventa es clave para la atención al cliente, un 31.25% cree en algo, un 17.19% cree bastante y un 7.81 % no cree nada.

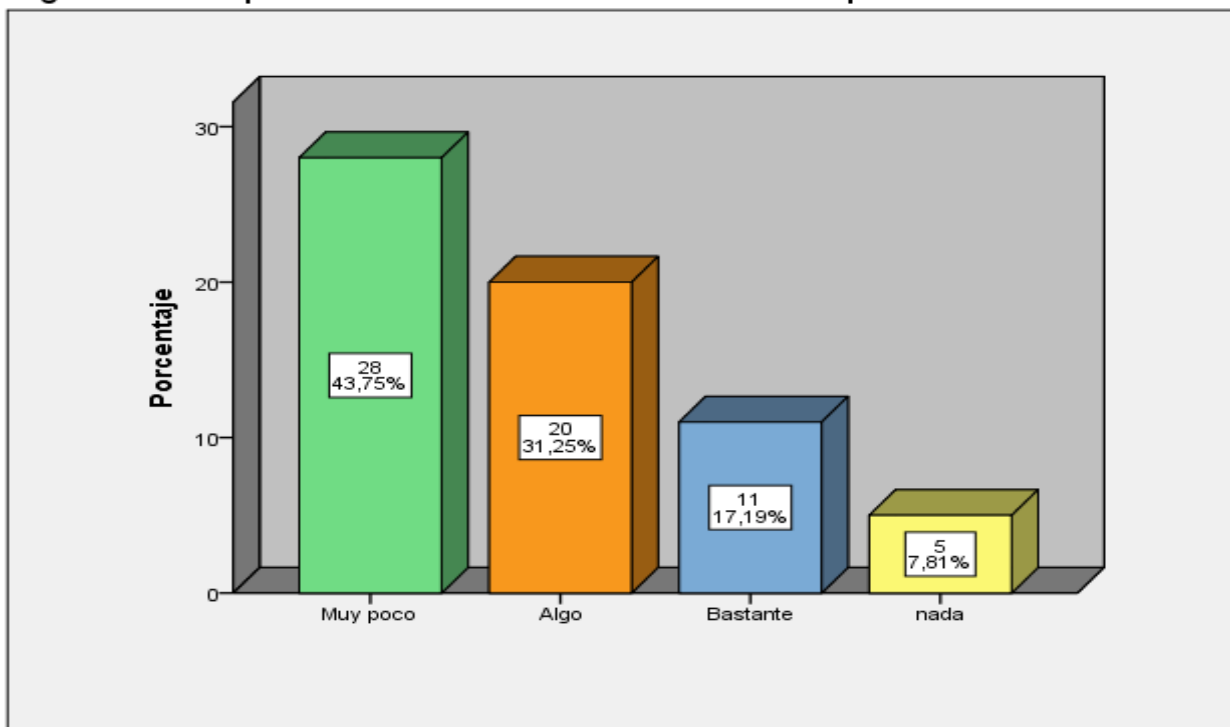
Tabla 23: FRECUENCIA N° 17

¿Usted cree que el Feedback es una técnica efectiva para fidelizar al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	5	7,8	7,8	7,8
	Muy poco	28	43,8	43,8	51,6
	Algo	20	31,3	31,3	82,8
	Bastante	11	17,2	17,2	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Gráfico 26: Gráfica de frecuencia N° 16

¿Usted cree que el Feedback es una técnica efectiva para fidelizar al cliente?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 9, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 43.75 % cree muy poco que el Feedback fideliza al cliente, un 31.25% cree en algo, un 17.19% cree bastante y un 7.81 % no cree nada.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

La técnica que se empleó para la recolección de datos en la investigación es la encuesta, ya que permite recoger información a través de respuestas dadas por los encuestados de acuerdo a preguntas preparadas por el investigador.

Valor social: Las personas que participaron en el estudio, no fueron expuestas al peligro, ni tomadas por obligación, por lo contrario presentaron disposición, para formar parte de la dinámica.

2.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Variable Independiente X y Variable dependiente Y

TABLA N° 1: FIABILIDAD GENERAL

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	64	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	17

El estadístico de fiabilidad para la variable X y variable Y indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.807; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems en general es muy alta.

2.8 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

En el presente trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS 22. Las pruebas estadísticas realizadas para esta investigación fueron: Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, Juicio de expertos para la validez del instrumento que es el cuestionario prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para conocer la distribución, la Prueba de Regresión Lineal para observar la aceptación o rechazo de la hipótesis de Investigación; y tablas de frecuencias de las dimensiones, de esta manera se pudo llegar a conclusiones más veraces.

2.8.1 Prueba de Normalidad – Post Test

Para Levin y Rubin (2004 - 2010), La prueba de Kolmogorov-Smimov, denominada así en honor a los estadísticos A. N. Kolmogorov y N. V. Smirnov que la desarrollaron, se trata de un método no paramétrico sencillo para probar si existe una diferencia significativa entre una distribución de frecuencias observada y una distribución de frecuencias teórica [...] (p.655)

Se realizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov para realizar la prueba de normalidad debido a que la población en estudio es mayor a 50 personas en el programa SPSS.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	,190	64	,000	,893	64	,000
Servicio de calidad al cliente	,249	64	,000	,927	64	,001
Prevención	,380	64	,000	,628	64	,000
Gerencia	,263	64	,000	,804	64	,000
Normas	,390	64	,000	,670	64	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

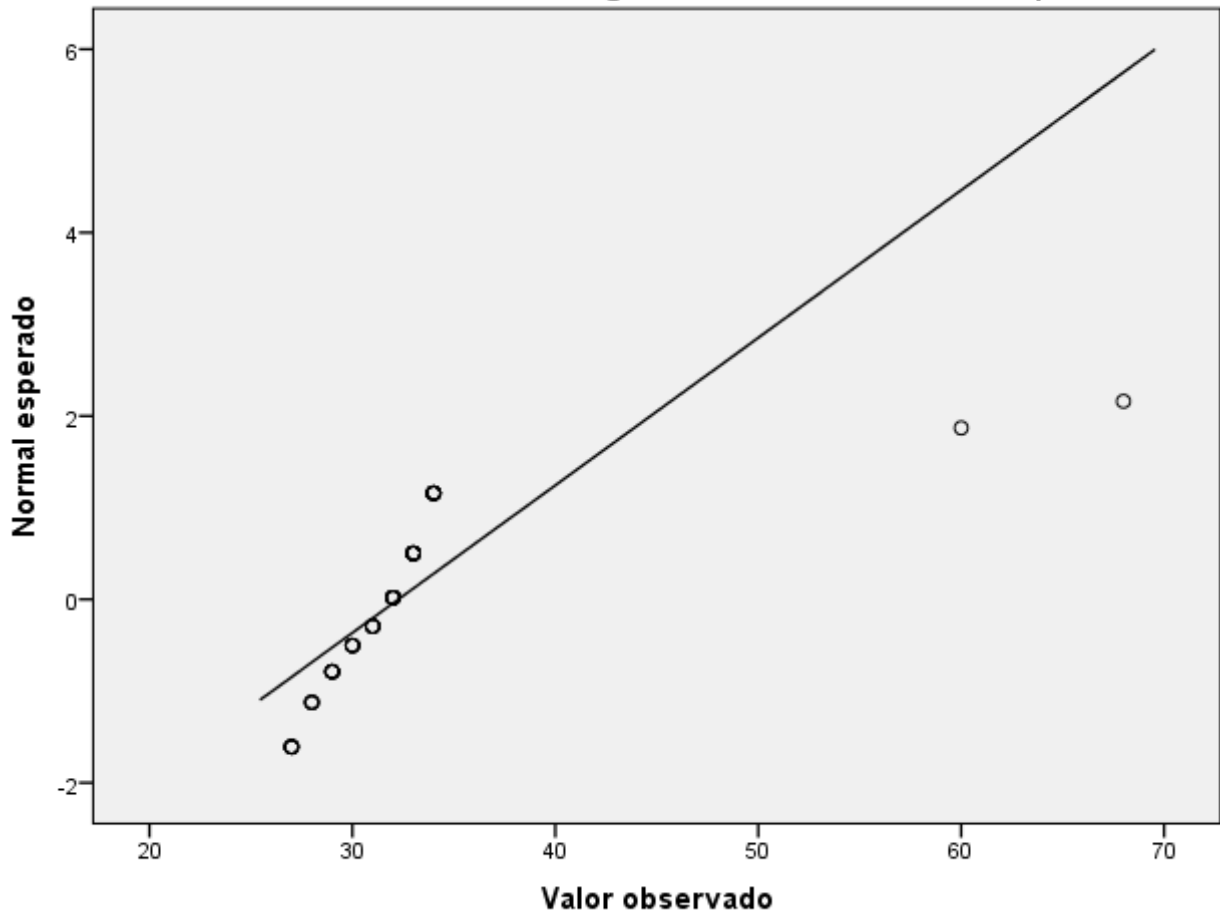
Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov muestran que las variables en estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir

($P_{\text{valor}} < \alpha$) “0.000 < 0.05”, Por lo tanto, el presente estudio ***no tiene una distribución normal para ninguna de las variables.***

Gráfica N°1 DISPERSIÓN DE NORMALIDADEN EL SISTEMA DE SEGURIDAD

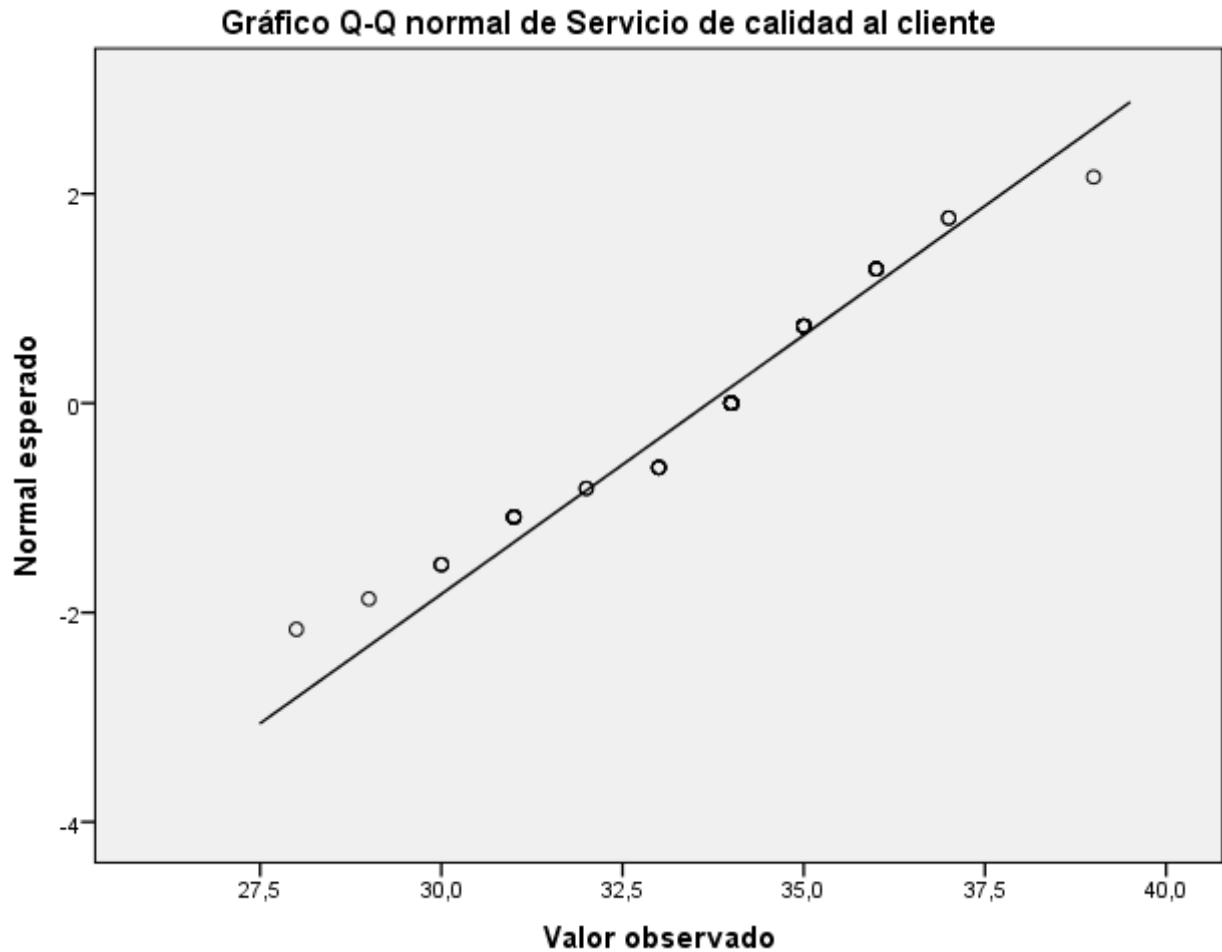
Gráfico Q-Q normal de Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.



Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov muestran que la variable en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir ($P_{\text{valor}} < \alpha$) “0.000 < 0.05”, Por lo tanto, el presente estudio ***no tiene una distribución normal.***

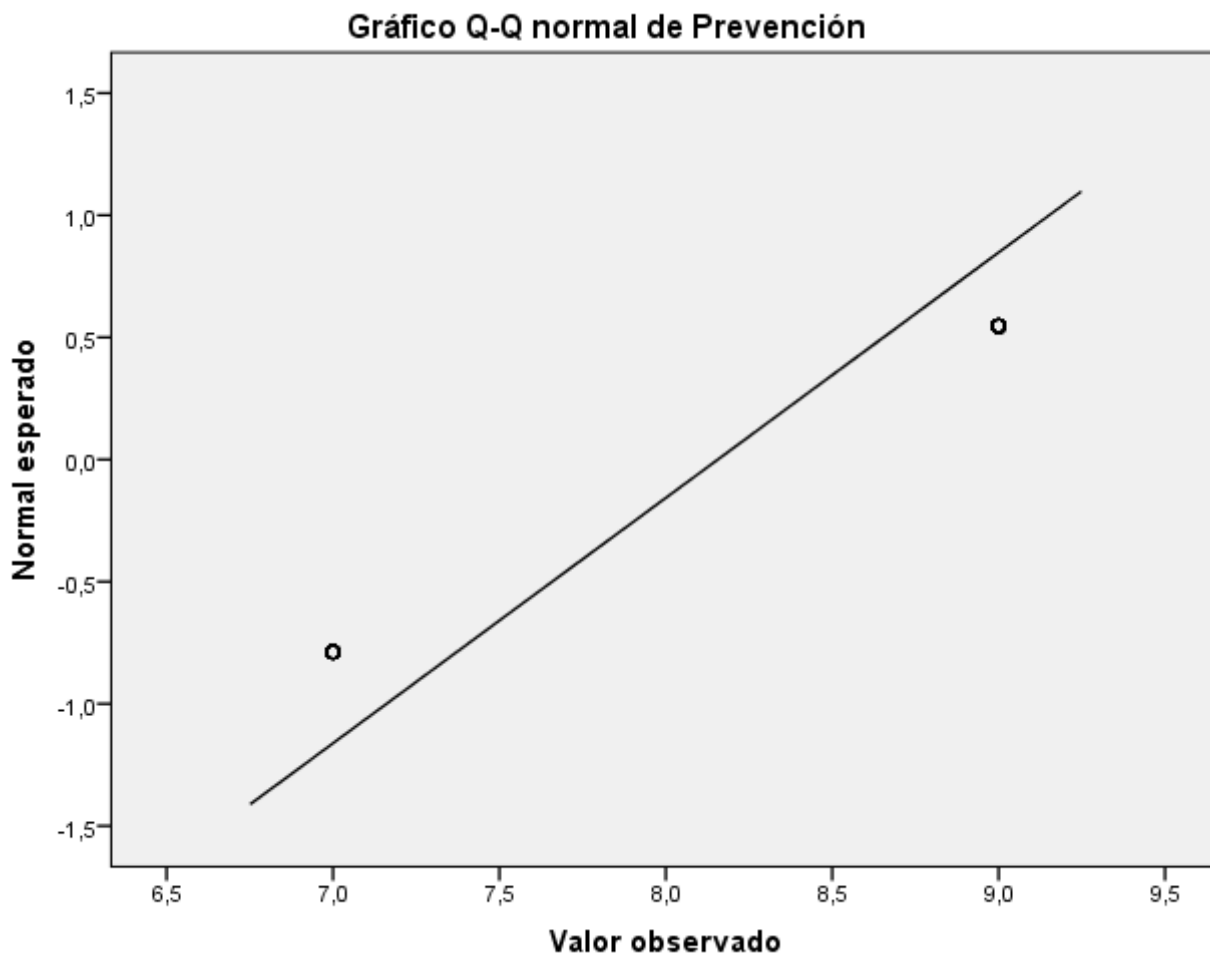
Gráfica N°2 DISPERSIÓN DE NORMALIDAD EN EL SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE



Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov muestran que la variable en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir ($P_{\text{valor}} < \alpha$) “ $0.000 < 0.05$ ”, Por lo tanto, el presente estudio *no tiene una distribución normal*.

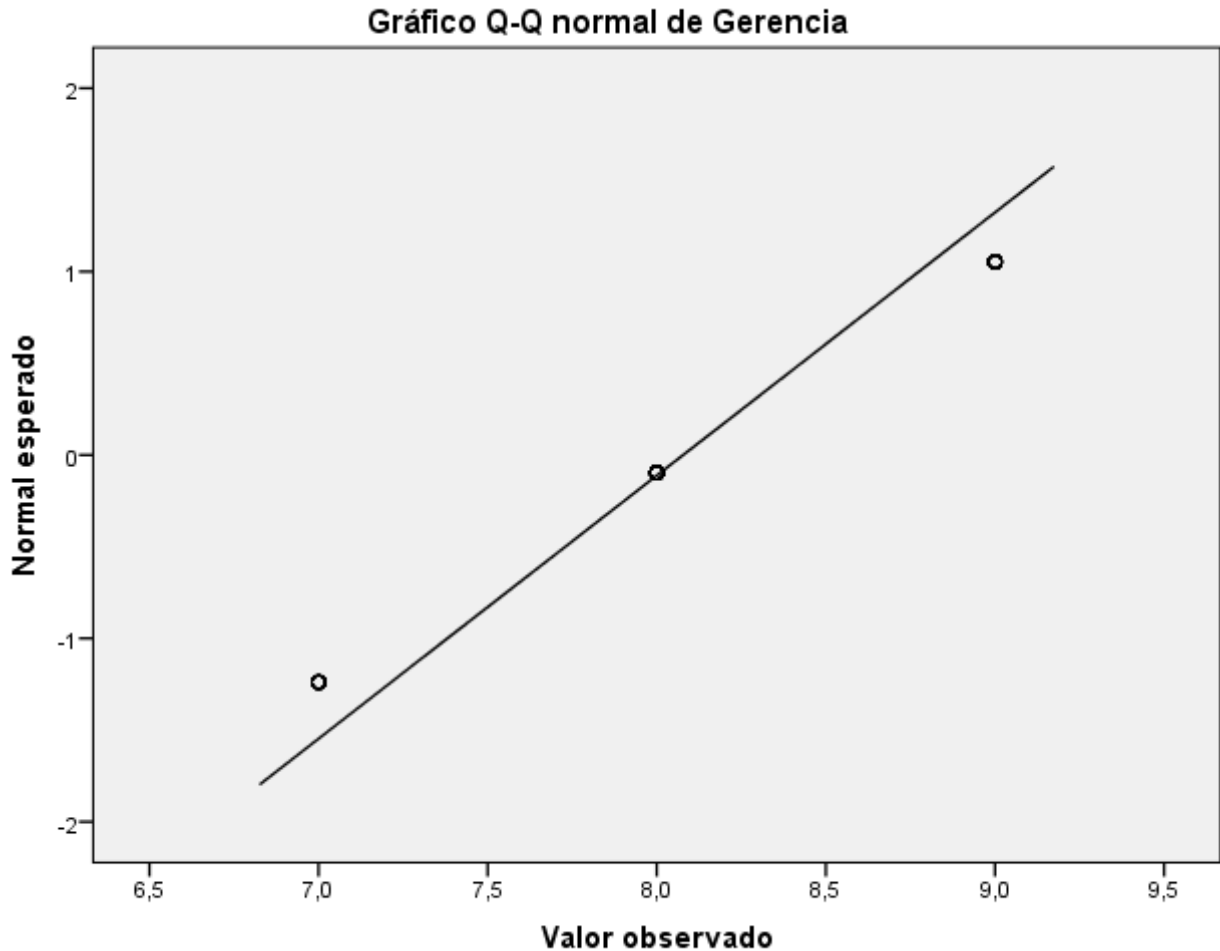
Gráfica N°3 DISPERSIÓN DE NORMALIDADEN EL LA PREVENCIÓN



Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov muestran que la variable en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir ($P_{\text{valor}} < \alpha$) “0.000 < 0.05”, Por lo tanto, el presente estudio ***no tiene una distribución normal.***

Gráfica N°4 DISPERSIÓN DE NORMALIDAD EN LA GERENCIA

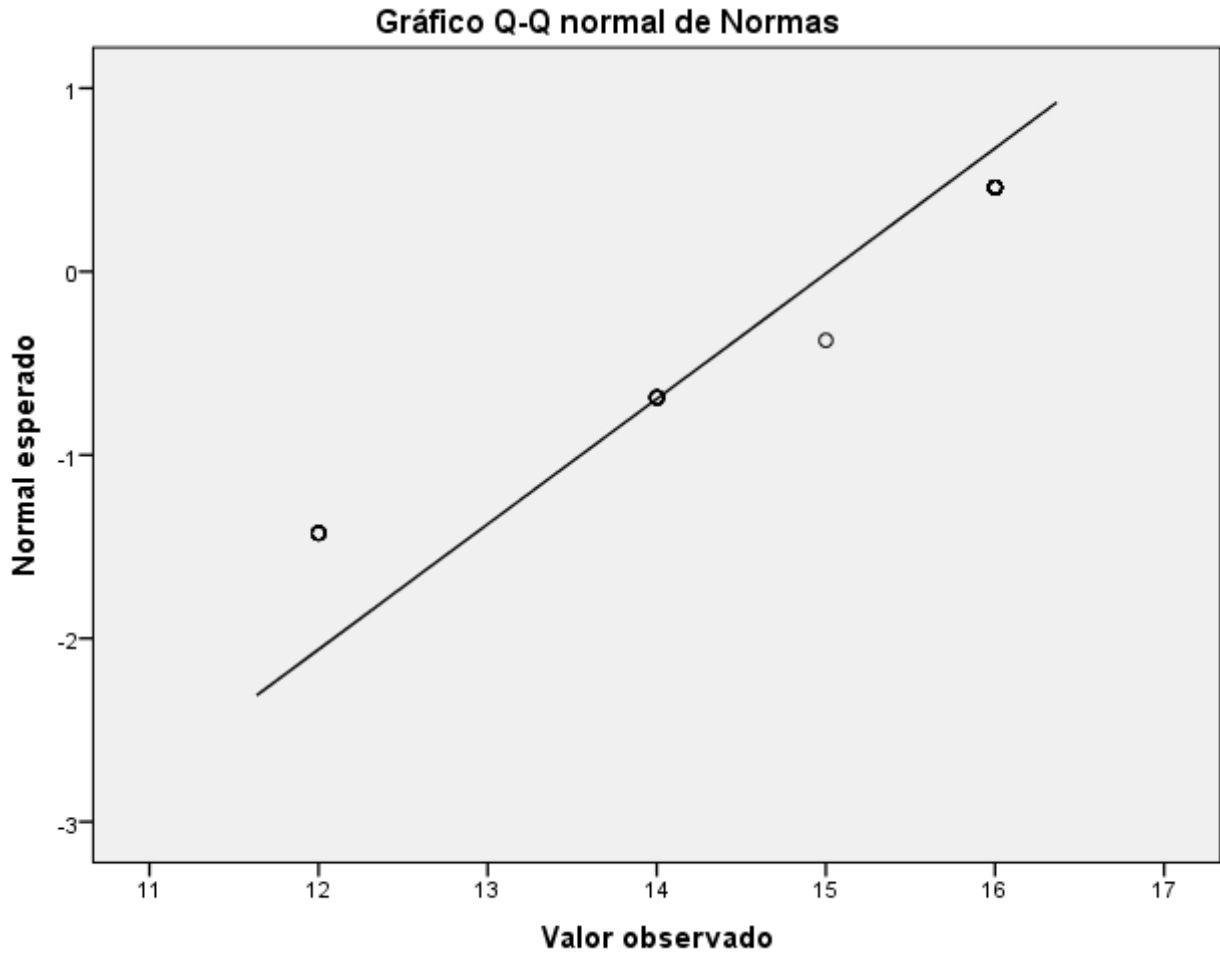


Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov muestran que la variable en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir

($P_{\text{valor}} < \alpha$) “ $0.000 < 0.05$ ”, Por lo tanto, el presente estudio ***no tiene una distribución normal.***

Gráfica N°5 DISPERSIÓN DE NORMALIDADEN EN LAS NORMAS



Interpretación:

La Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov muestran que la variable en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir

$(P_{\text{valor}} < \alpha)$ “ $0.000 < 0.05$ ”, Por lo tanto, el presente estudio ***no tiene una distribución normal.***

2.8.2 Contrastación y Correlación de Hipótesis

De acuerdo al contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicará la Regresión Lineal.

Hernández et al. (2010, p.318) “la regresión lineal es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra. Está asociado con el coeficiente de Spearman.”

Según Bernal (2010, p. 216), “el análisis de regresión y correlación es un método estadístico utilizado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación.”

Hernández et al. (2010, p.311), el coeficiente de Spearman es una “prueba estadística para analizar la relación entre variables medida en un nivel por intervalos o de razón”

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+0.91a +1.00 =	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al, (2010). p.132

Hipótesis General:

El sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018.

Hipótesis Específicas:

La prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

La Implementación de la gerencia mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

La Implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H1: El sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018.

H0: El sistema de seguridad en los ambientes deportivos no mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018.

Correlaciones

			Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	Servicio de calidad al cliente
Rho de Spearman	Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	Coefficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Servicio de calidad al cliente	Coefficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que debido a que en la variables existió una correlación de 51.0% lo cual indica una **Correlación positiva considerable**.

Concluimos que: El sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018

Prueba de hipótesis específica 1

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H1: La prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

H0: La prevención no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Correlaciones

			Prevención	Servicio de calidad al cliente
Rho de Spearman	Prevención	Coefficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Servicio de calidad al cliente	Coefficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que debido a que en la variables existió una correlación de 56.1% lo cual indica una **Correlación positiva considerable**.

Concluimos que: La prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Prueba de hipótesis específica 2

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H1: La implementación de la Gerencia mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

H0: La implementación de la Gerencia no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Correlaciones

			Gerencia	Servicio de calidad al cliente
Rho de Spearman	Gerencia	Coeficiente de correlación	1,000	,174
		Sig. (bilateral)	.	,168
		N	64	64
	Servicio de calidad al cliente	Coeficiente de correlación	,174	1,000
		Sig. (bilateral)	,168	.
		N	64	64

Interpretación:

Como el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,168 > 0,05$) aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que debido a que en la variables existió una correlación de 17.4% lo cual indica una **Correlación positiva débil**. Concluimos que: La implementación de la Gerencia no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Prueba de hipótesis específica 3

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H1: La implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

H0: La implementación de las normas no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Correlaciones

			Normas	Servicio de calidad al cliente
Rho de Spearman	Normas	Coeficiente de correlación	1,000	,432**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Servicio de calidad al cliente	Coeficiente de correlación	,432**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que debido a que en la variables existió una correlación de 43.2% lo cual indica una **Correlación positiva media**. Concluimos que: La implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018

2.8.3 Análisis de resultados

El análisis de los resultados se dio gracias a las 64 encuestas realizadas a los clientes de la empresa B. GROUP SAC, ubicada la provincia constitucional del Callao – Región Lima.

TABLAS DE FRECUENCIAS

VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de Seguridad

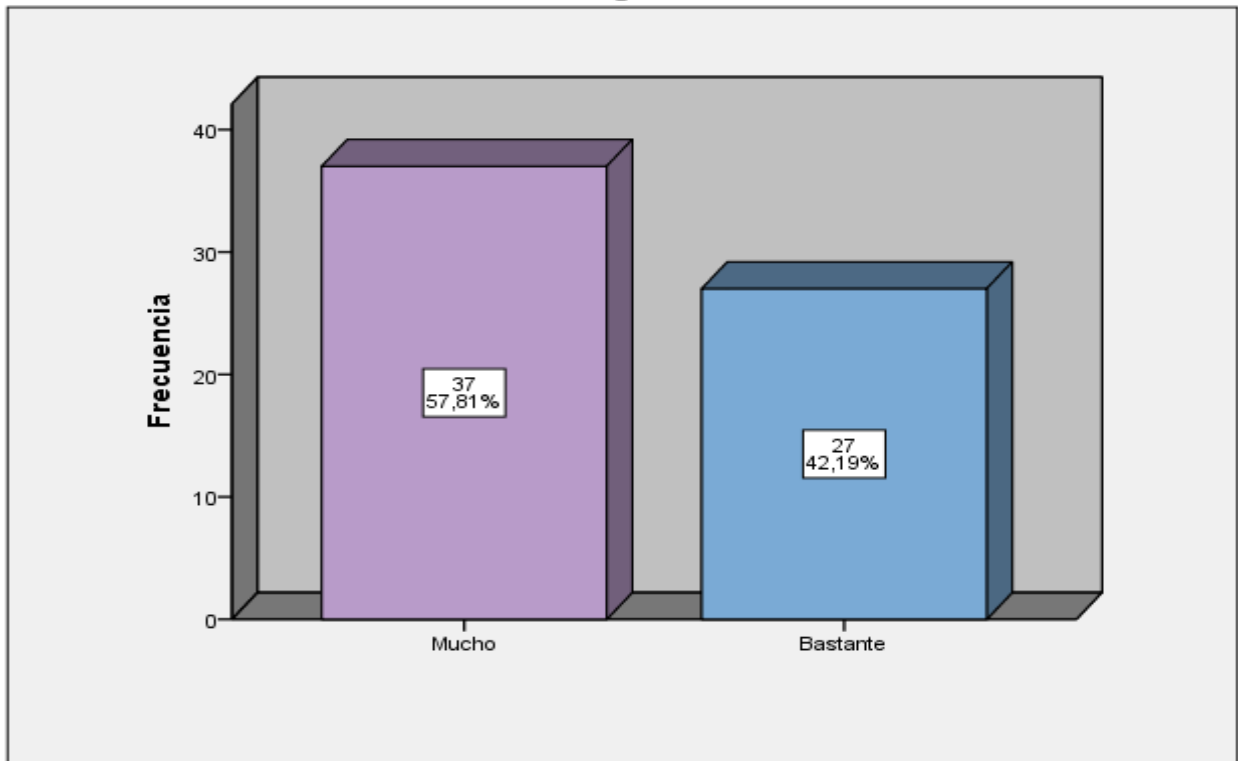
TABLA N°1

¿Usted ha recibido Capacitación o charla informativa referente a prevención de riesgos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante	27	42,2	42,2	42,2
	Mucho	37	57,8	57,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°1

¿Usted ha recibido Capacitación o charla informativa referente a prevención de riesgos?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 1, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 57.81 % respondió que ha recibido muchas charlas informativa sobre prevención de riegos, mientras que el 42.19 % ha tenido bastante capacitación de charla. Lo cual podemos concluir que es importante una charla de prevención.

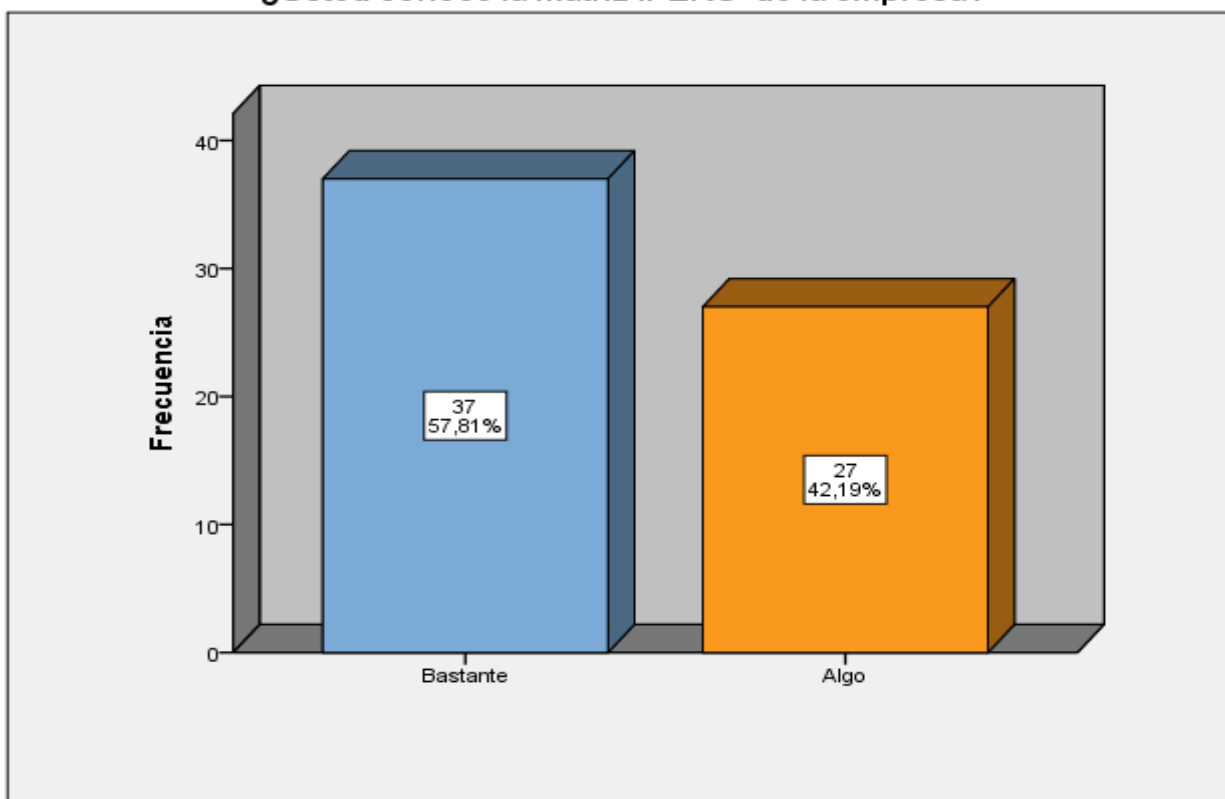
TABLA N°2

¿Usted conoce la matriz IPERC de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	27	42,2	42,2	42,2
	Bastante	37	57,8	57,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°2

¿Usted conoce la matriz IPERC de la empresa?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 2, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 57.81 % respondió que conoce bastante la matriz IPERC, mientras que un 42.19 % conoce algo, lo cual podemos notar que hubo mayor información de la empresa.

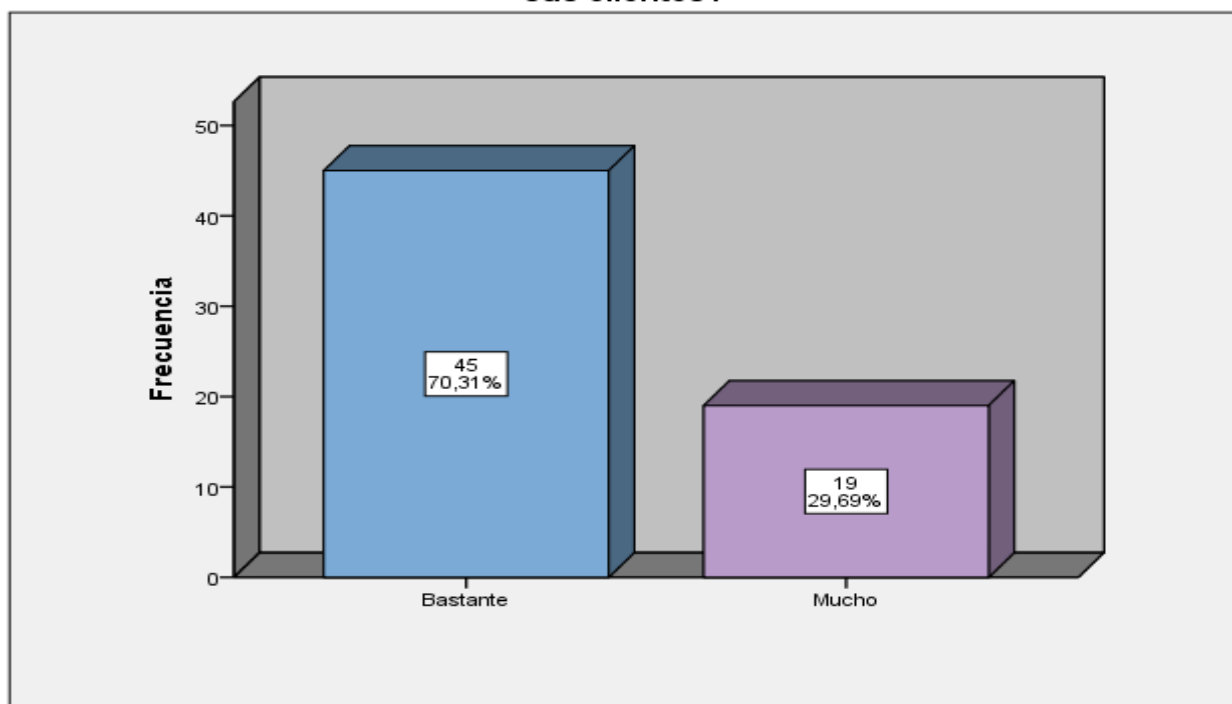
TABLA N°3

¿Conoce si los líderes y responsables están comprometidos con la seguridad de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante	45	70,3	70,3	70,3
	Mucho	19	29,7	29,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°3

¿Conoce si los líderes y responsables están comprometidos con la seguridad de sus clientes?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 3, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 70.31 % respondió que cree bastante en que los responsables están comprometidos con los clientes, un 29.69 % cree mucho.

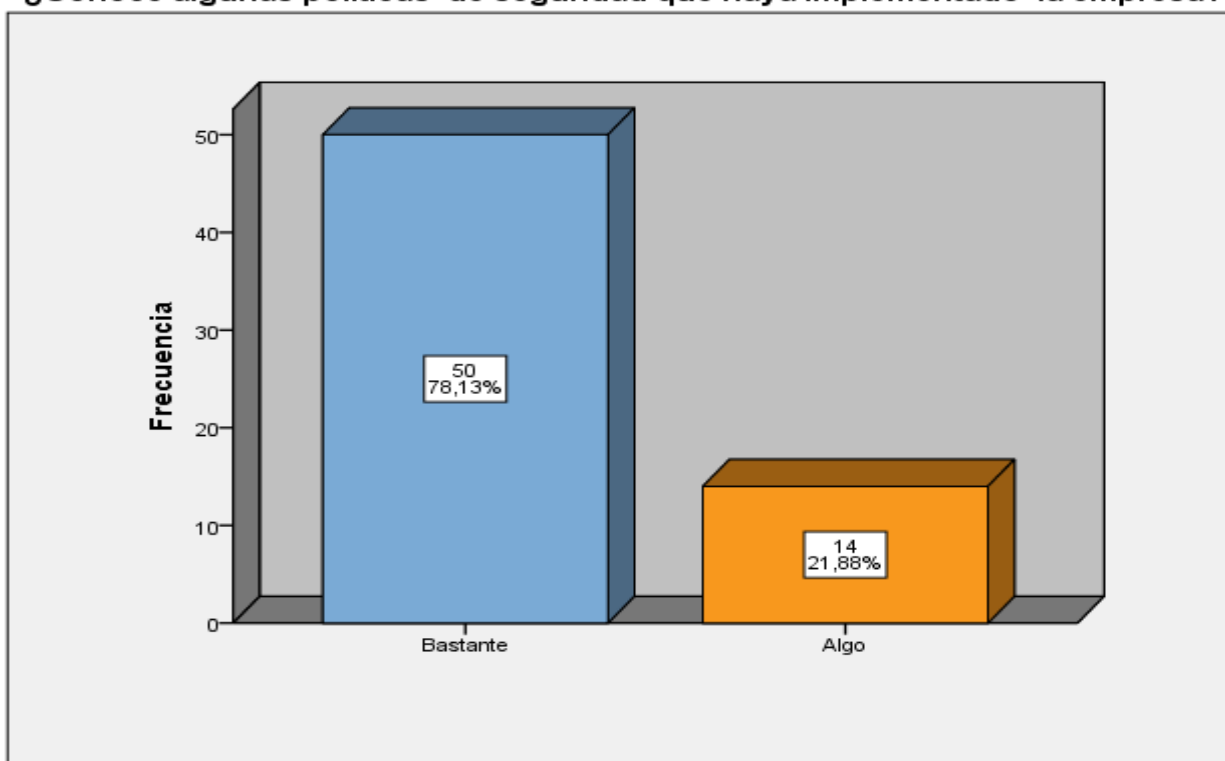
TABLA N°4

¿Conoce algunas políticas de seguridad que haya implementado la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	14	21,9	21,9	21,9
	Bastante	50	78,1	78,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°4

¿Conoce algunas políticas de seguridad que haya implementado la empresa?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 4, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 78.13 % conoce bastante las políticas de seguridad, un 21.88 % conoce algo de las políticas de la empresa.

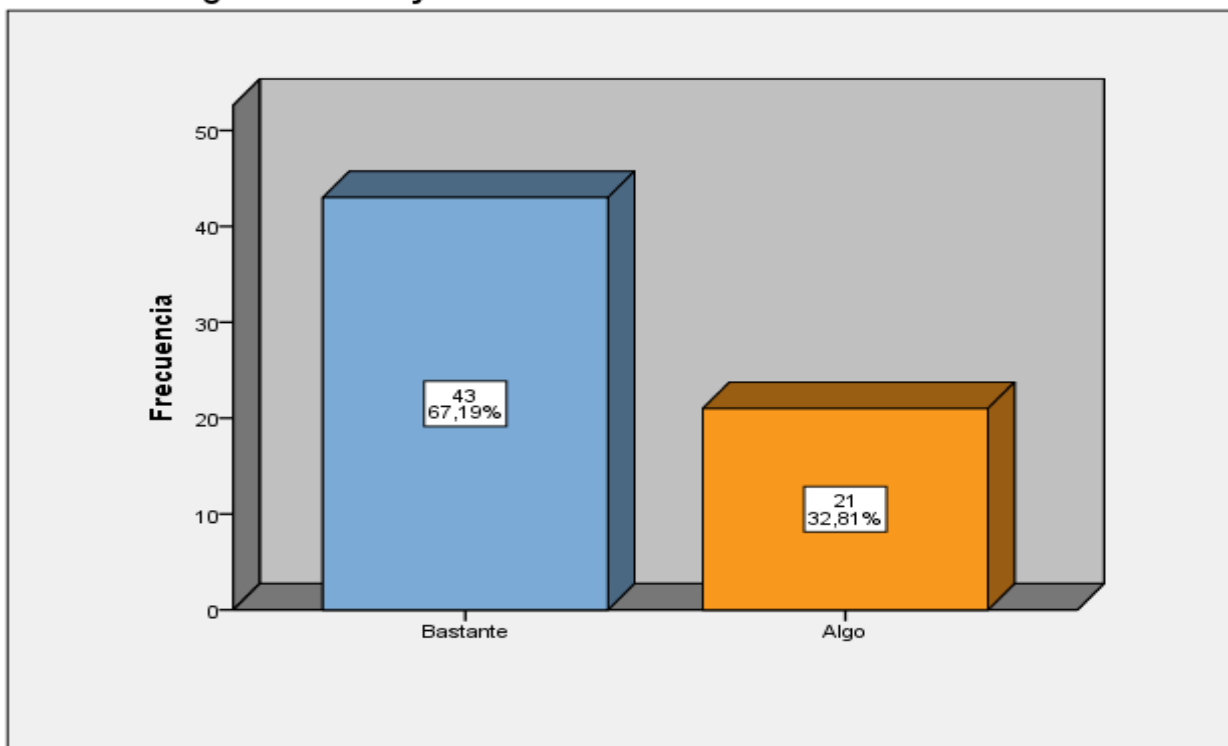
TABLA N°5

¿Conoce la ley 29611 del cuidado del medio Ambiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	21	32,8	32,8	32,8
	Bastante	43	67,2	67,2	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°5

¿Conoce la ley 29611 del cuidado del medio Ambiente?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 5, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 67.19 % conoce bastante la ley 29611, un 32.81 % conoce algo.

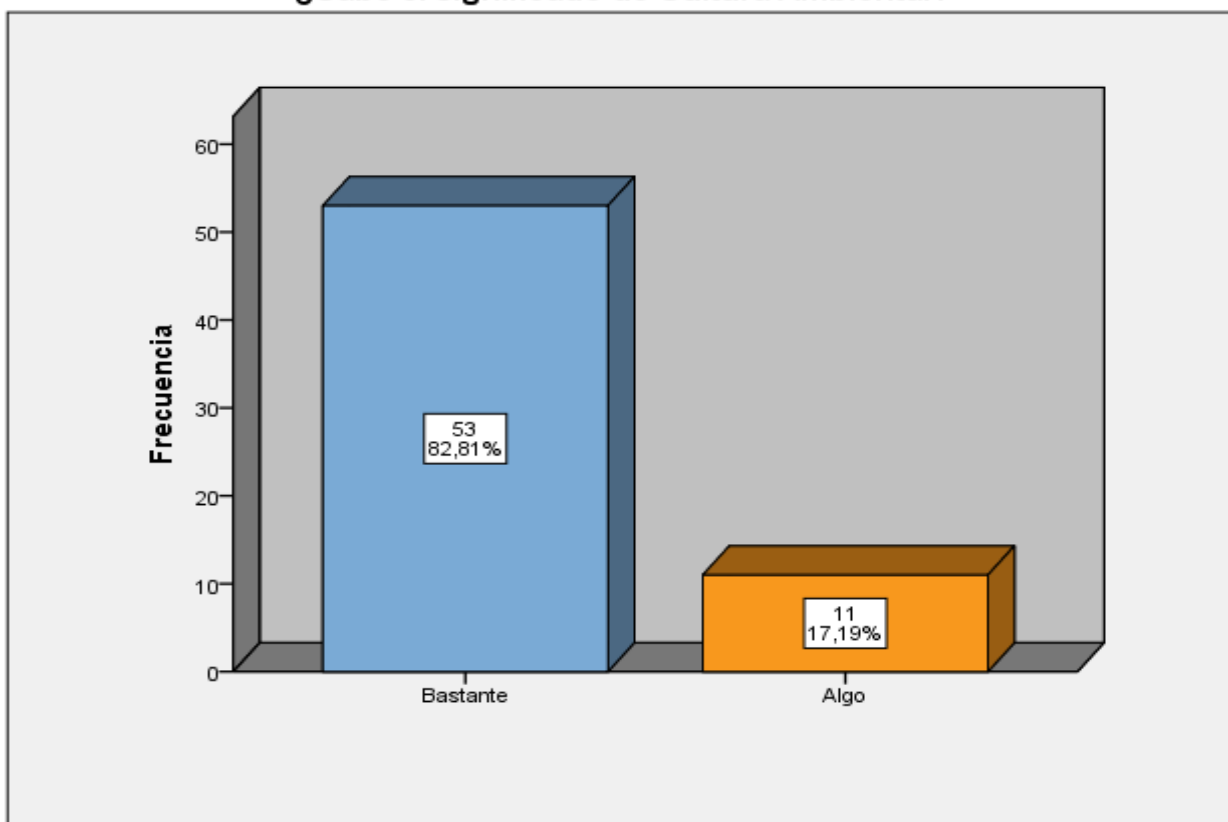
TABLA N°6

¿Sabe el significado de Cultura Ambiental?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	11	17,2	17,2	17,2
	Bastante	53	82,8	82,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°6

¿Sabe el significado de Cultura Ambiental?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 6, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 82.81 % conoce bastante el significado de Cultura Ambiental, un 17.19 % conoce algo.

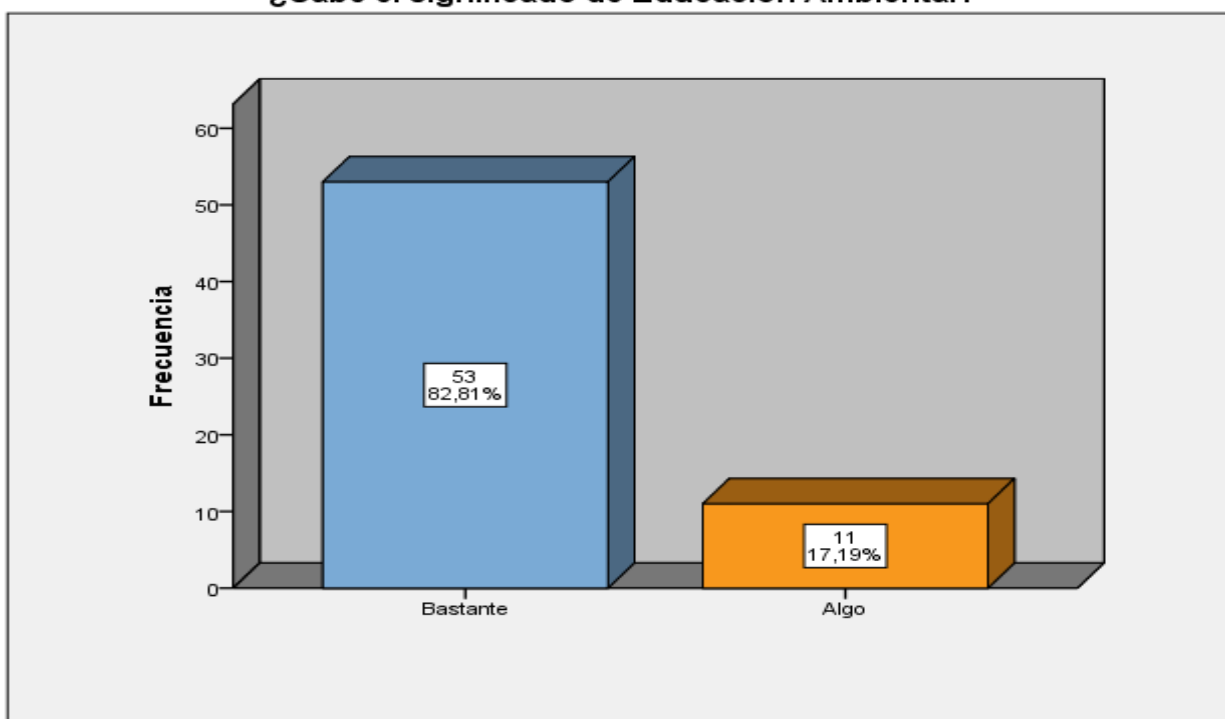
TABLA N°7

¿Sabe el significado de Educación Ambiental?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	11	17,2	17,2	17,2
	Bastante	53	82,8	82,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°7

¿Sabe el significado de Educación Ambiental?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 7, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 82.81 % conoce bastante el significado de Educación Ambiental, un 17.19% conoce algo.

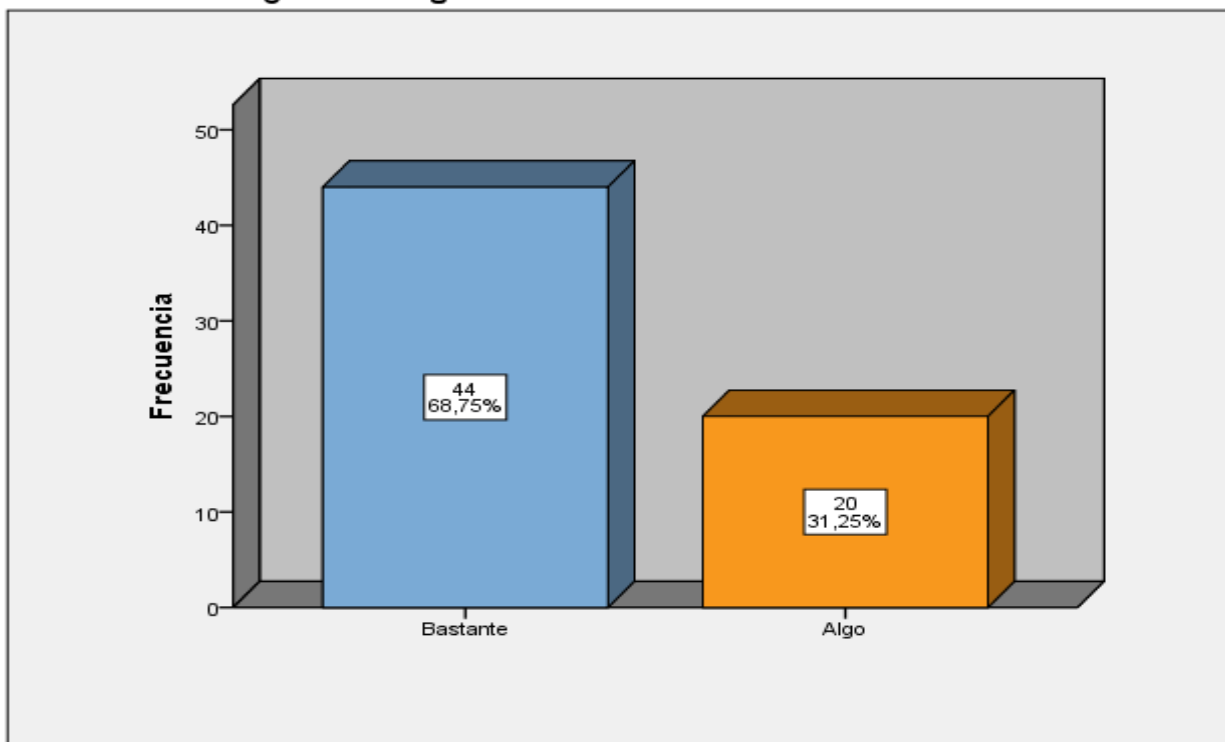
TABLA N°8

¿Sabe el significado de Desarrollo Sostenible?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	20	31,3	31,3	31,3
	Bastante	44	68,8	68,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°8

¿Sabe el significado de Desarrollo Sostenible?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 8, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 68.75 % conoce bastante el significado de Desarrollo Sostenible, un 31.25 % conoce algo.

VARIABLE DEPENDIENTE: Servicio de calidad al cliente

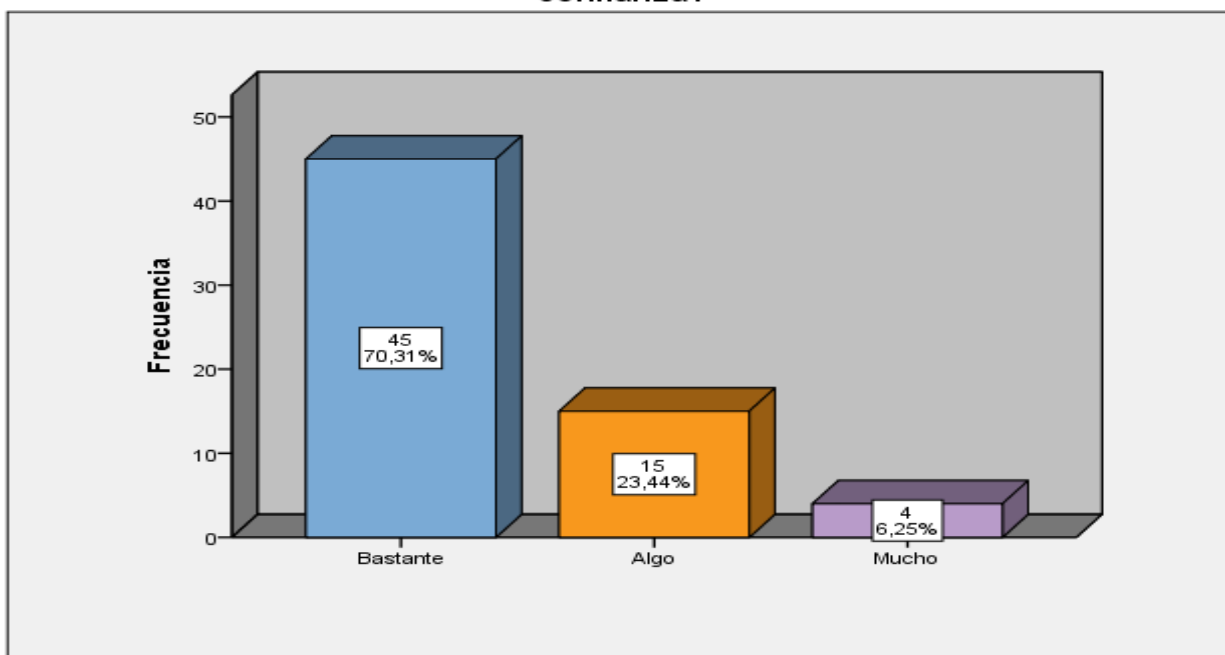
TABLA N°1

¿Cree usted que el factor económico en un servicio, es fundamental en la confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	15	23,4	23,4	23,4
	Bastante	45	70,3	70,3	93,8
	Mucho	4	6,3	6,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°1

¿Cree usted que el factor económico en un servicio, es fundamental en la confianza?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 1, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 70.31 % respondió que cree bastante que el factor económico es fundamental en la confianza, un 23.44% cree algo y un 6.25 % cree mucho.

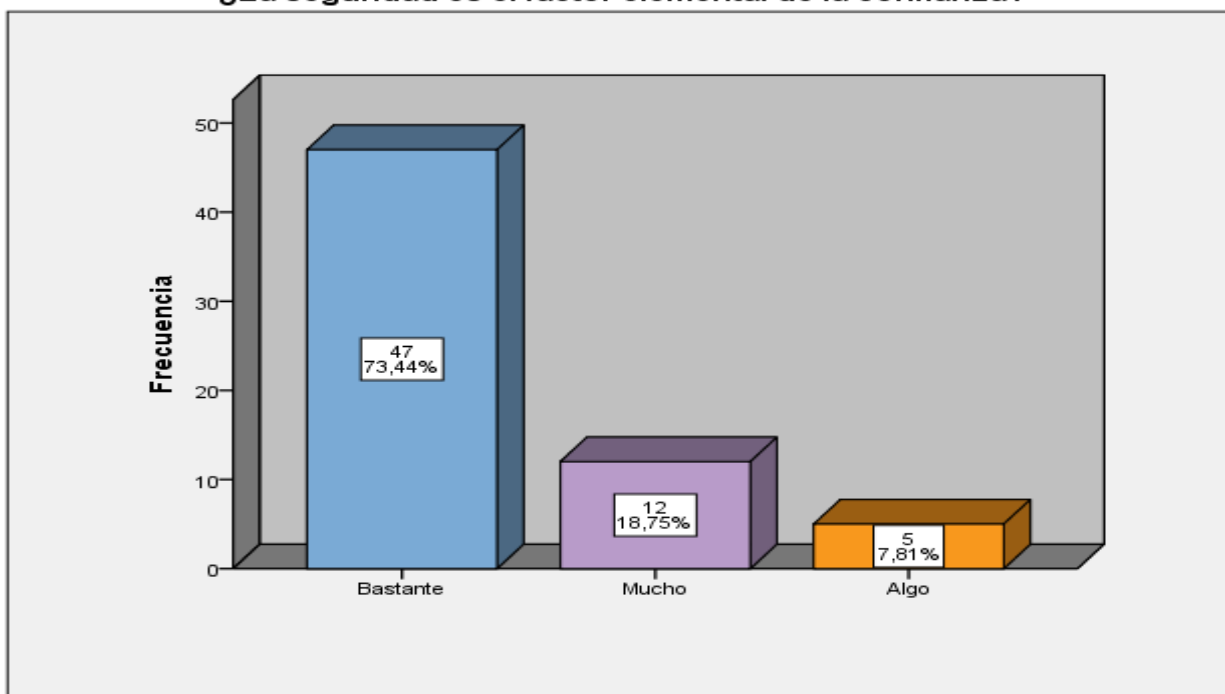
TABLA N°2

¿La seguridad es el factor elemental de la confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	5	7,8	7,8	7,8
	Bastante	47	73,4	73,4	81,3
	Mucho	12	18,8	18,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°2

¿La seguridad es el factor elemental de la confianza?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 2, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 73.44 % respondió bastante que la seguridad es elemental en la confianza, un 18.75% cree mucho y un 7.81 % cree algo.

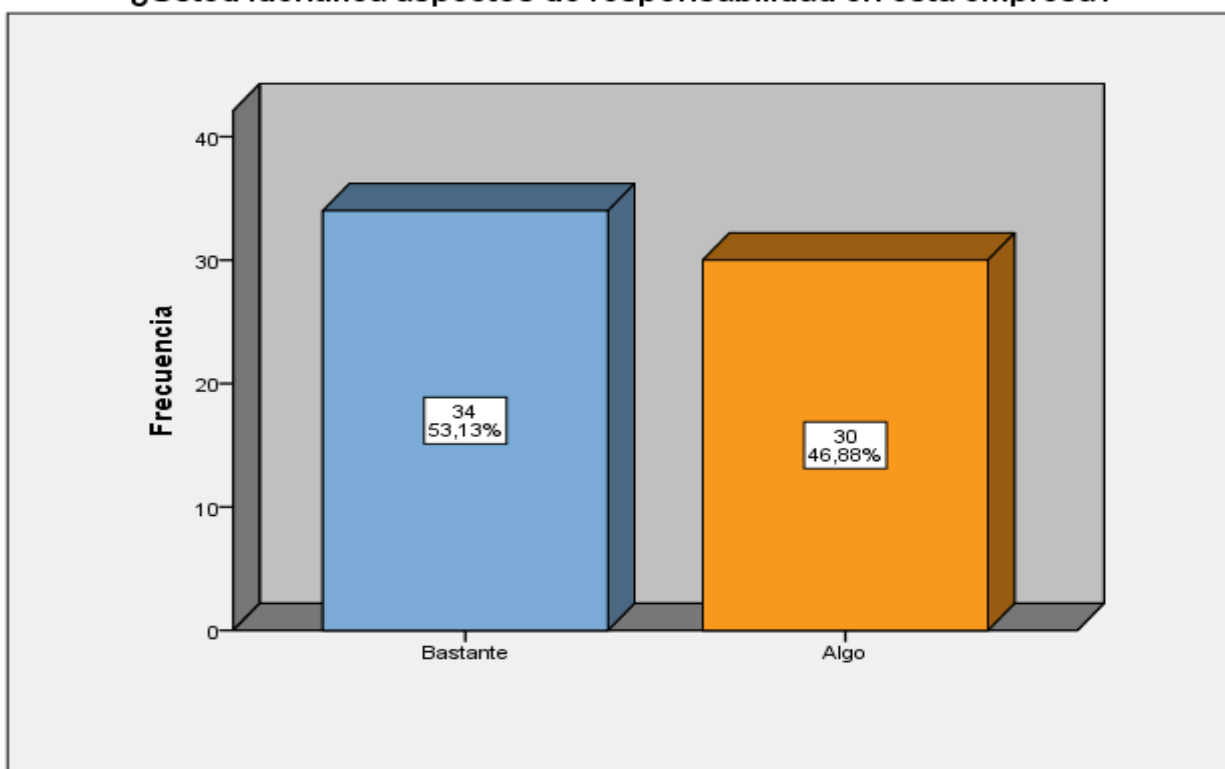
TABLA N°3

¿Usted identifica aspectos de responsabilidad en esta empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	30	46,9	46,9	46,9
	Bastante	34	53,1	53,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°3

¿Usted identifica aspectos de responsabilidad en esta empresa?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 3, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 53.13 % respondió bastante al aspecto de responsabilidad en la empresa, un 46.88% identifica poco.

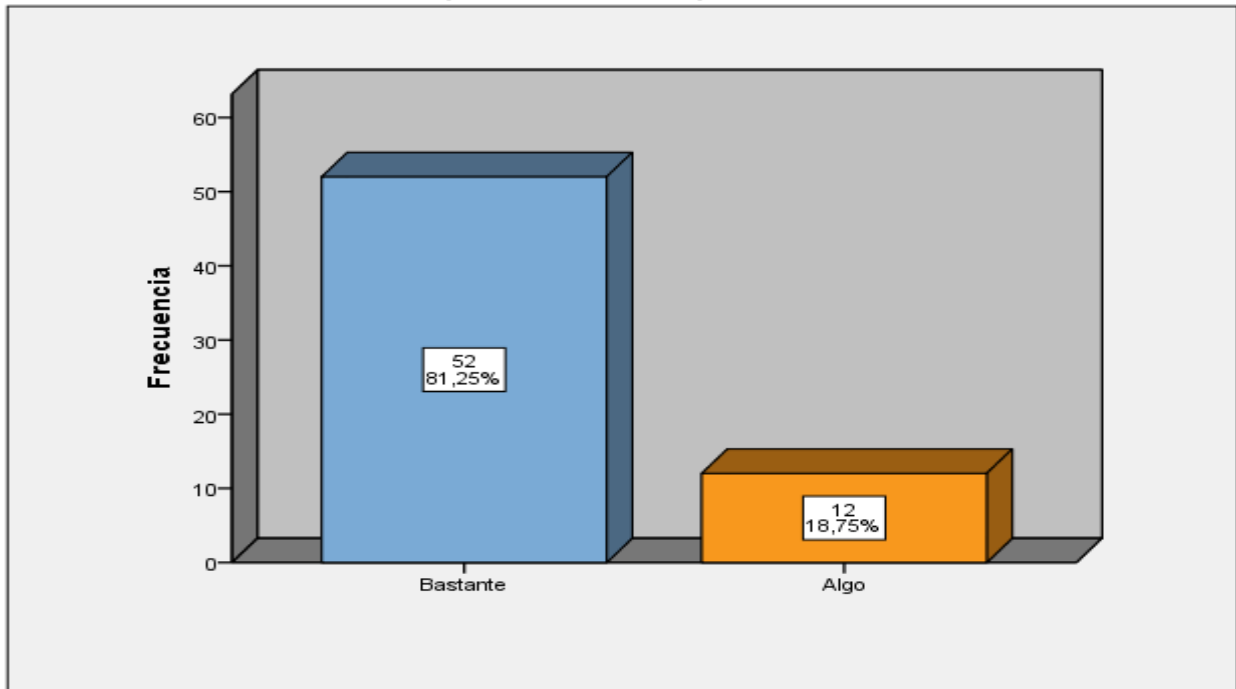
TABLA N°4

¿La actitud positiva es más importante que el mismo servicio que recibe por parte de esta empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	12	18,8	18,8	18,8
	Bastante	52	81,3	81,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°4

¿La actitud positiva es más importante que el mismo servicio que recibe por parte de esta empresa?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 4, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 81.25% respondió bastante, un 18.75% respondió algo que la actitud positiva es más importante que el servicio.

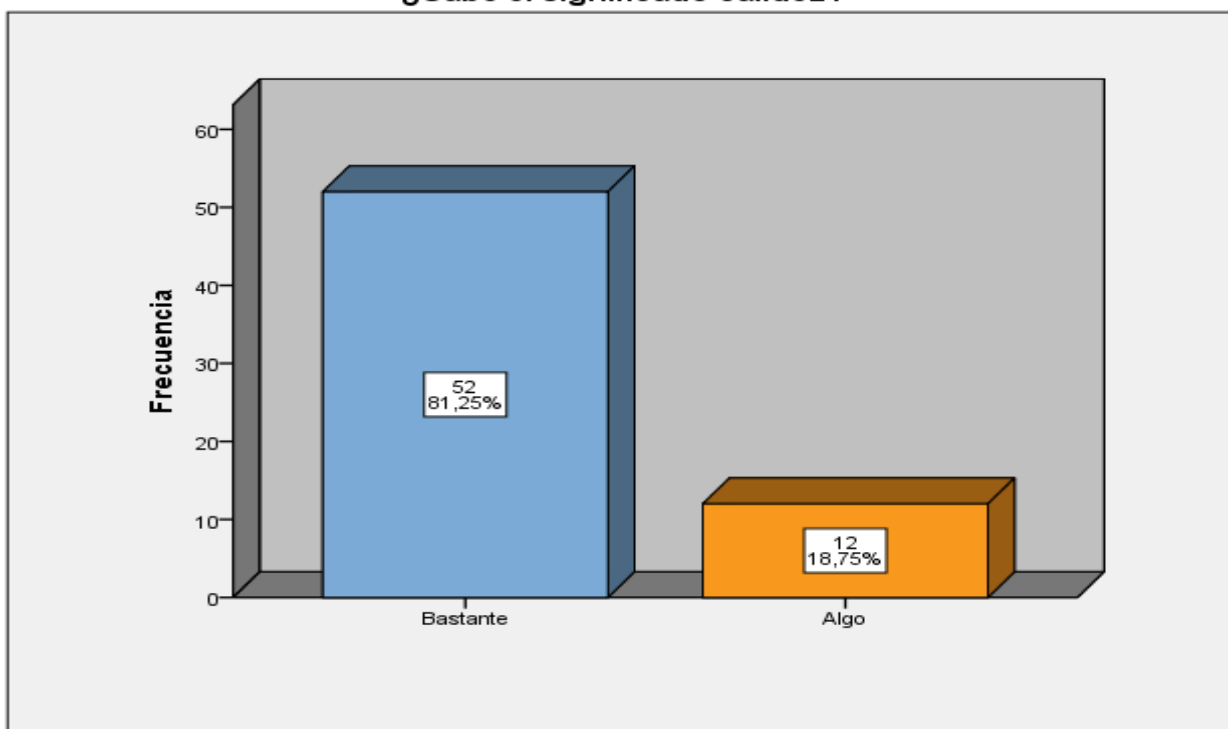
TABLA N°5

¿Sabe el significado calidez?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	12	18,8	18,8	18,8
	Bastante	52	81,3	81,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°5

¿Sabe el significado calidez?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 5, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 81.25 % que el significado de calidez conoce bastante, un 18.75 % conoce algo.

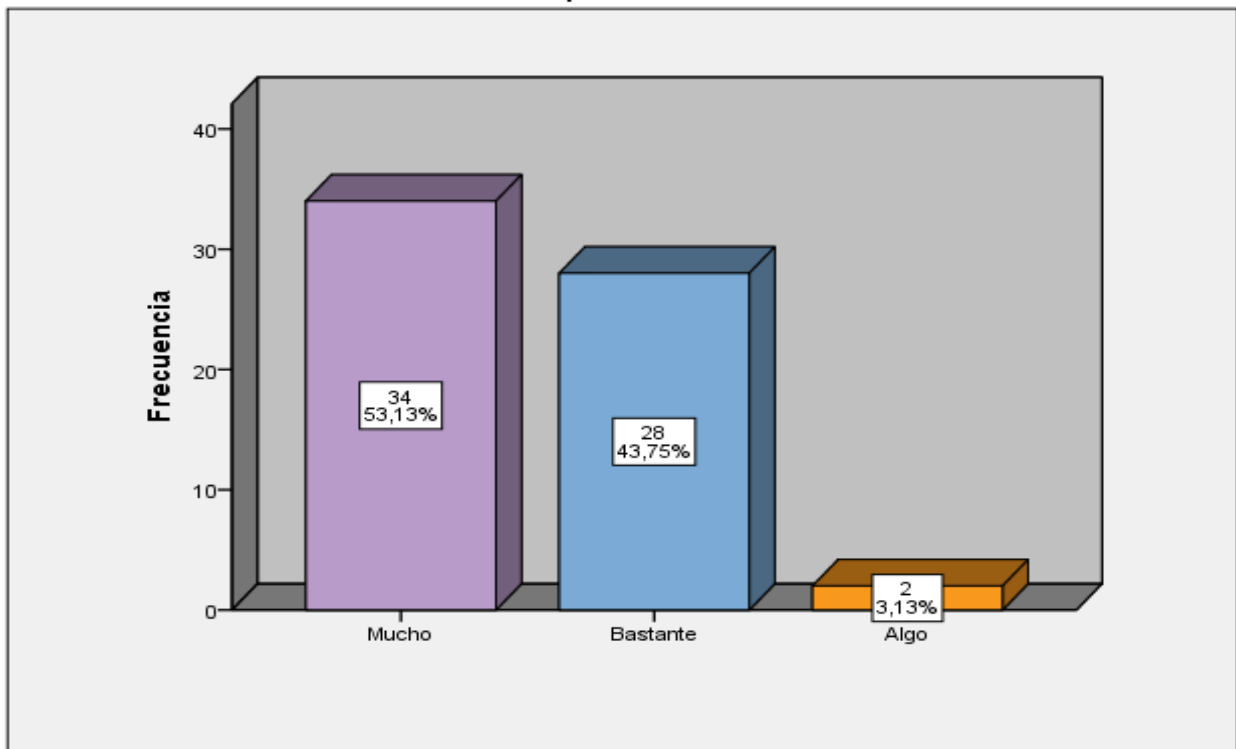
TABLA N°6

¿Usted cree que el saber escuchar garantiza una alta probabilidad de solucionar un problema?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	2	3,1	3,1	3,1
	Bastante	28	43,8	43,8	46,9
	Mucho	34	53,1	53,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°6

¿Usted cree que el saber escuchar garantiza una alta probabilidad de solucionar un problema?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 6, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 53.13 % respondió mucho significa que se puede solucionar un problema, un 43.75 % respondió bastante y un 3.13 % algo.

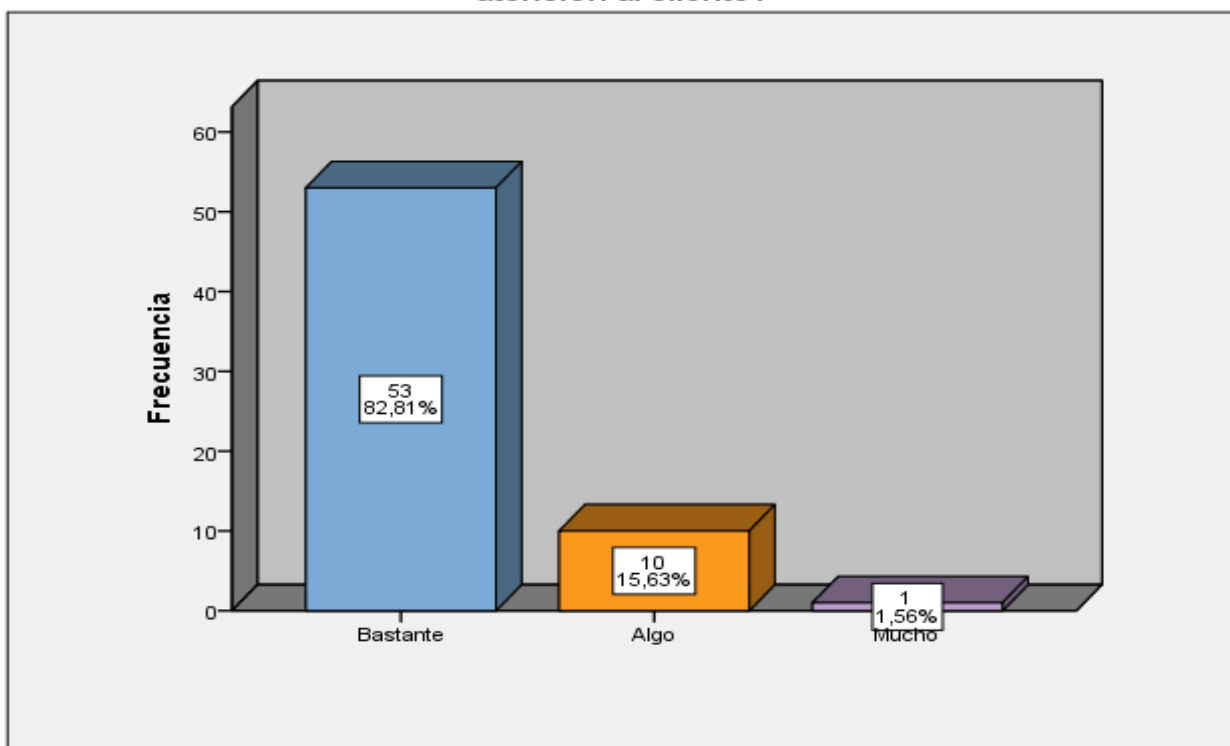
TABLA N°7

¿Usted cree que las soluciones oportunas y efectivas ayudan a mejorar la atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	10	15,6	15,6	15,6
	Bastante	53	82,8	82,8	98,4
	Mucho	1	1,6	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°7

¿Usted cree que las soluciones oportunas y efectivas ayudan a mejorar la atención al cliente?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 7, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 82.81 % cree bastante en las soluciones oportunas mejoran la atención al cliente, un 15.63 % cree algo y un 1.56% cree mucho.

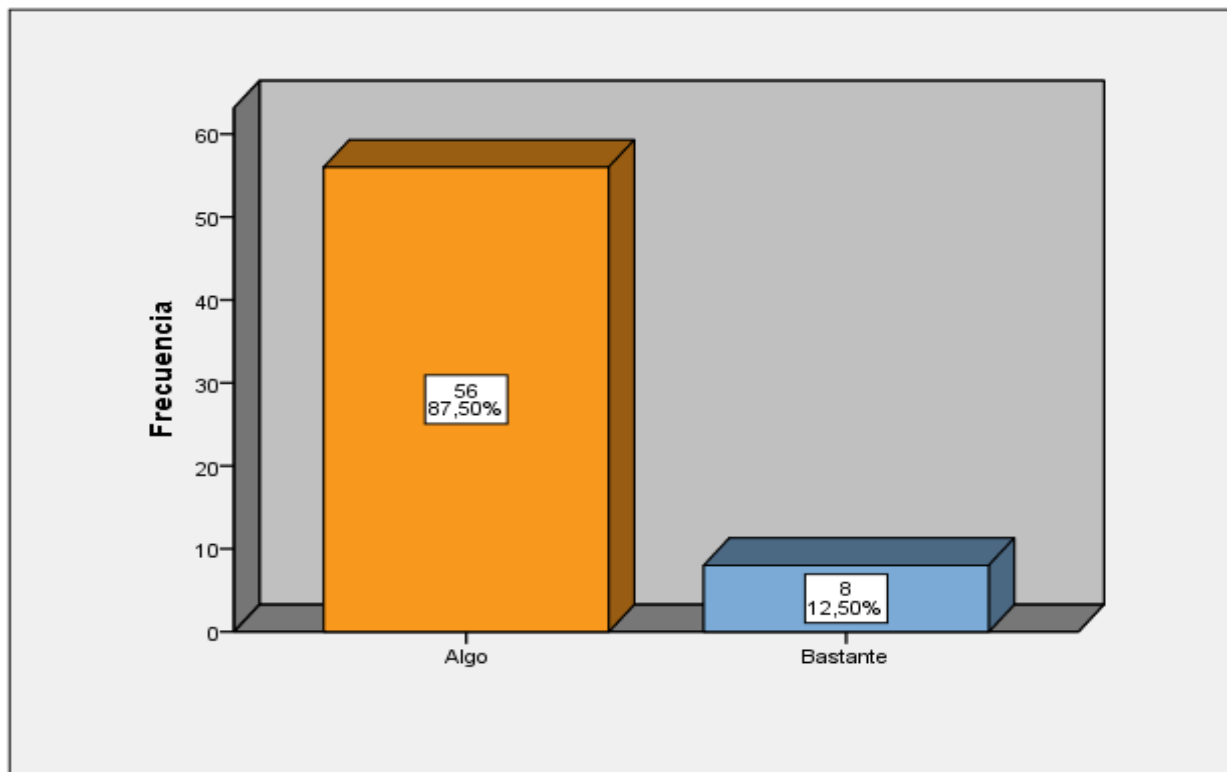
TABLA N°8

¿Usted cree que tener un departamento de posventa es clave para mejorar la calidad de atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	56	87,5	87,5	87,5
	Bastante	8	12,5	12,5	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°8

¿Usted cree que tener un departamento de posventa es clave para mejorar la calidad de atención al cliente?



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 8, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 87.50 % cree algo que el departamento de posventa es clave para la atención al cliente, un 12.50% cree bastante.

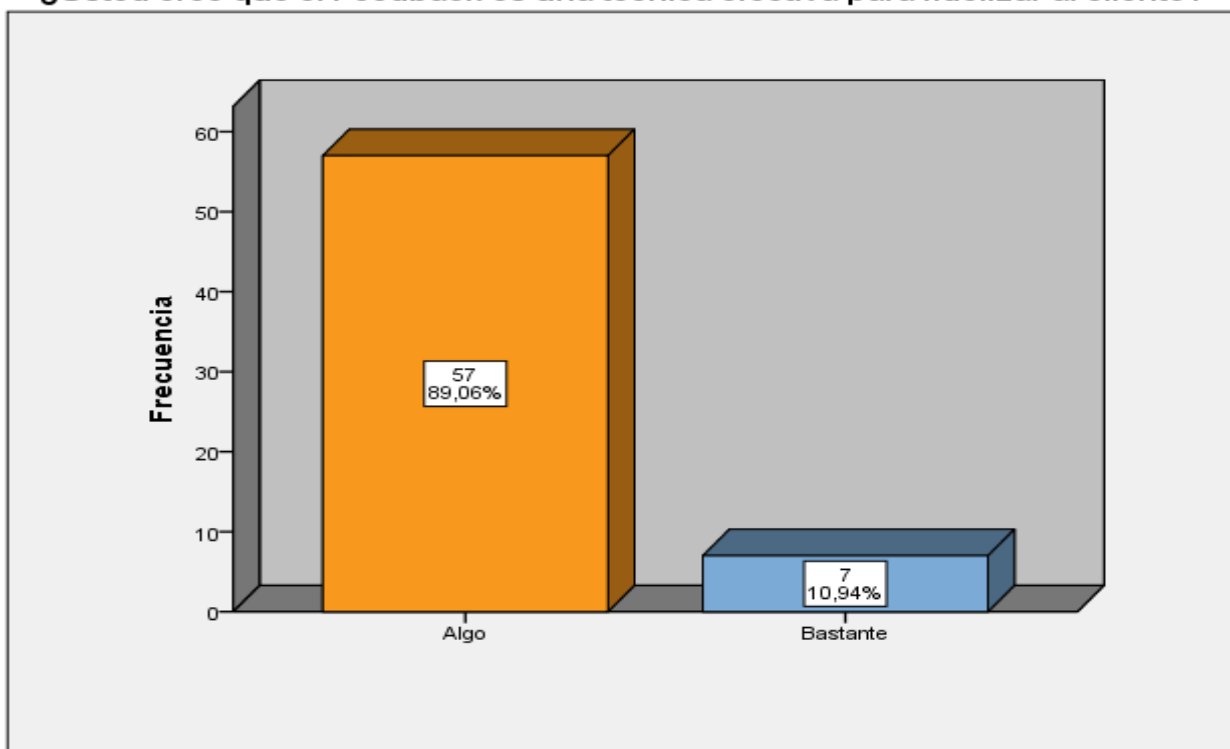
TABLA N°9

¿Usted cree que el Feedback es una técnica efectiva para fidelizar al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo	57	89,1	89,1	89,1
	Bastante	7	10,9	10,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Grafico N°9

¿Usted cree que el Feedback es una técnica efectiva para fidelizar al cliente?



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 9, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC; el 89.06 % cree algo en que el Feedback fideliza al cliente, un 10.94% cree bastante.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

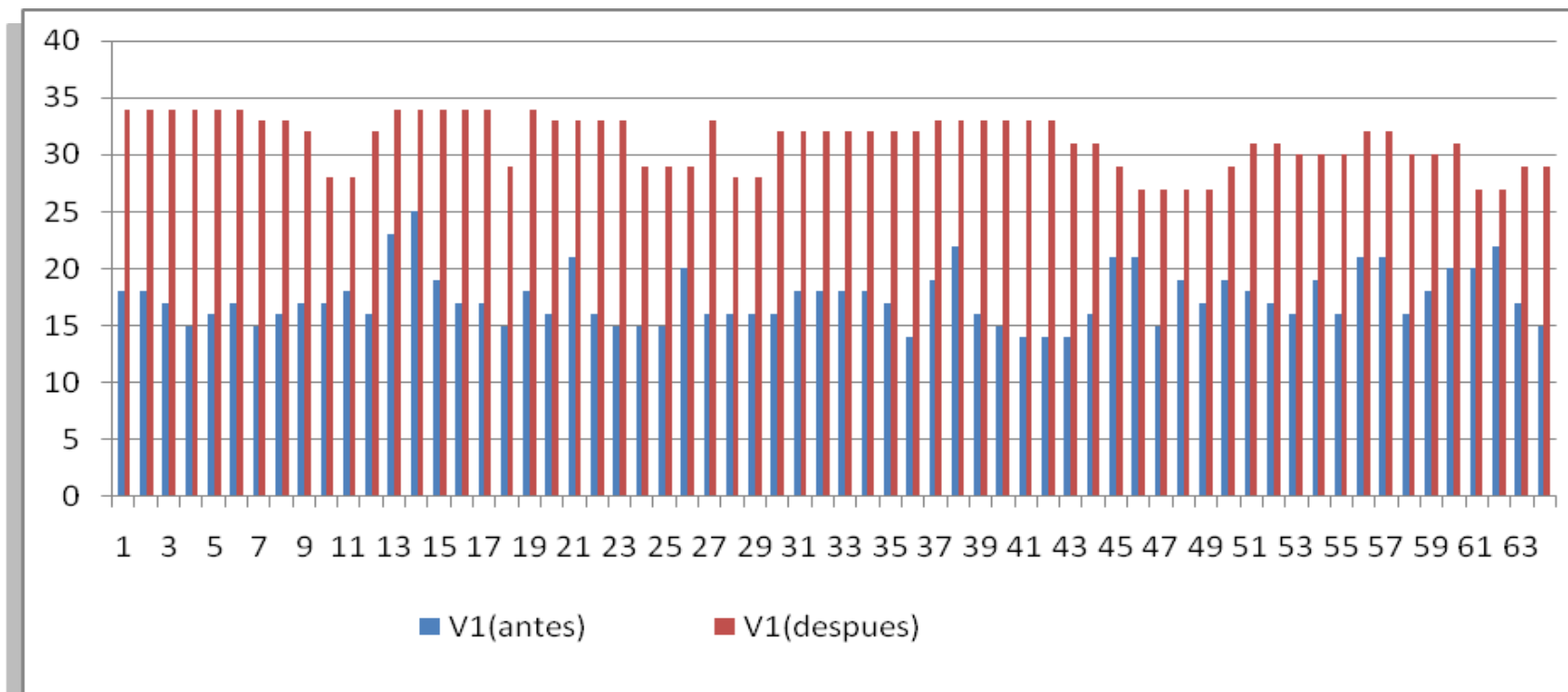
El análisis que se refleja en los resultados presentados inicialmente y después de realizar la Implementación de un sistema de seguridad mejorando la calidad de servicio al cliente en los ambientes deportivos B.Group SAC va ser práctico utilizar cuadros estadísticos , de manera que se pueda interpretar los resultados de la variable independiente y dependiente.

COMPARACIÓN DE LA CONFIABILIDAD

	Alfa de Cronbach
Antes	,743
Después	,807

Podemos observar que antes de la aplicación de la Implementación la confiabilidad llegaba a un promedio de 74.3%, pero después de la mejora se logró incrementar a un 80.7% la calidad de servicio al cliente.

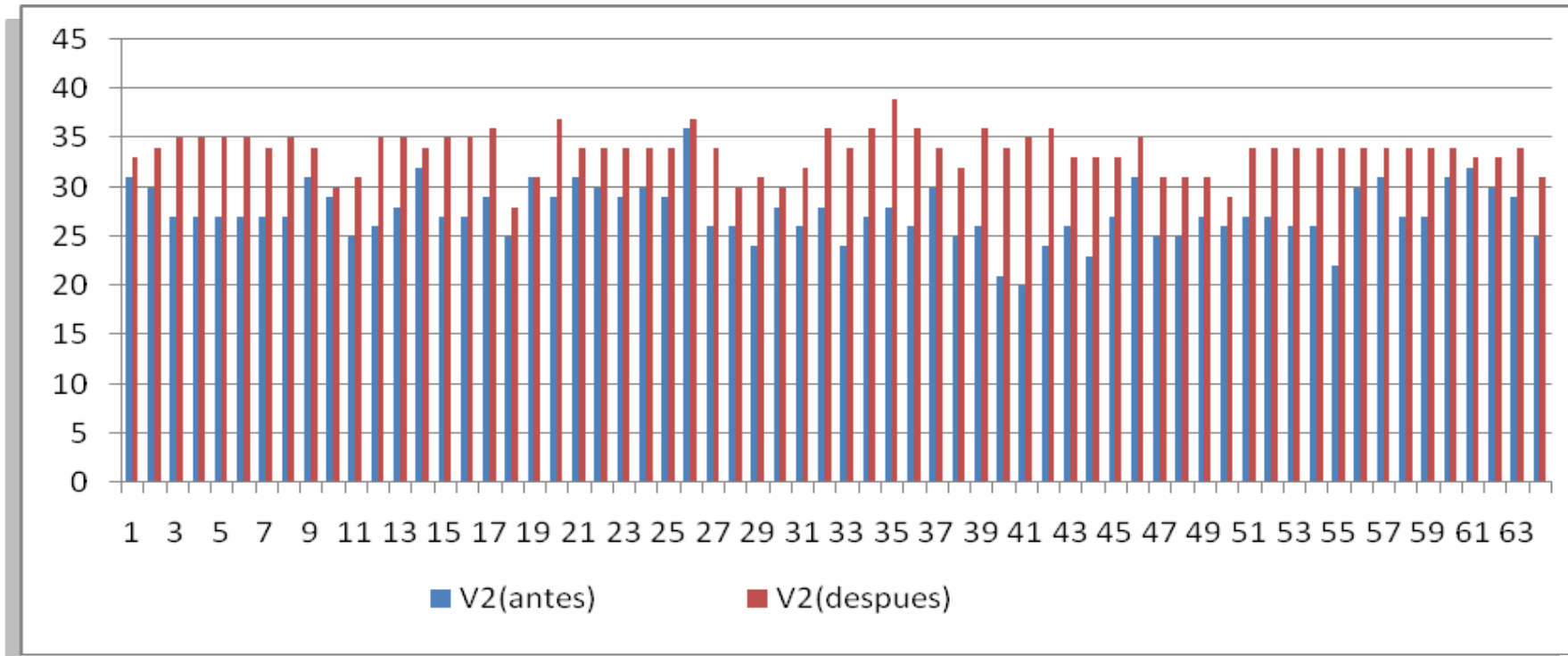
COMPARACIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS.



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico, se muestra los resultados del sistema de seguridad en los ambientes deportivos y antes de la aplicación llegaba a un promedio de 27.27% y con una desviación estándar de 3.73% pero después de la implementación se ha incrementado a un 48.83%, así como también se llegó a reducir a un 3.61% la desviación estándar.

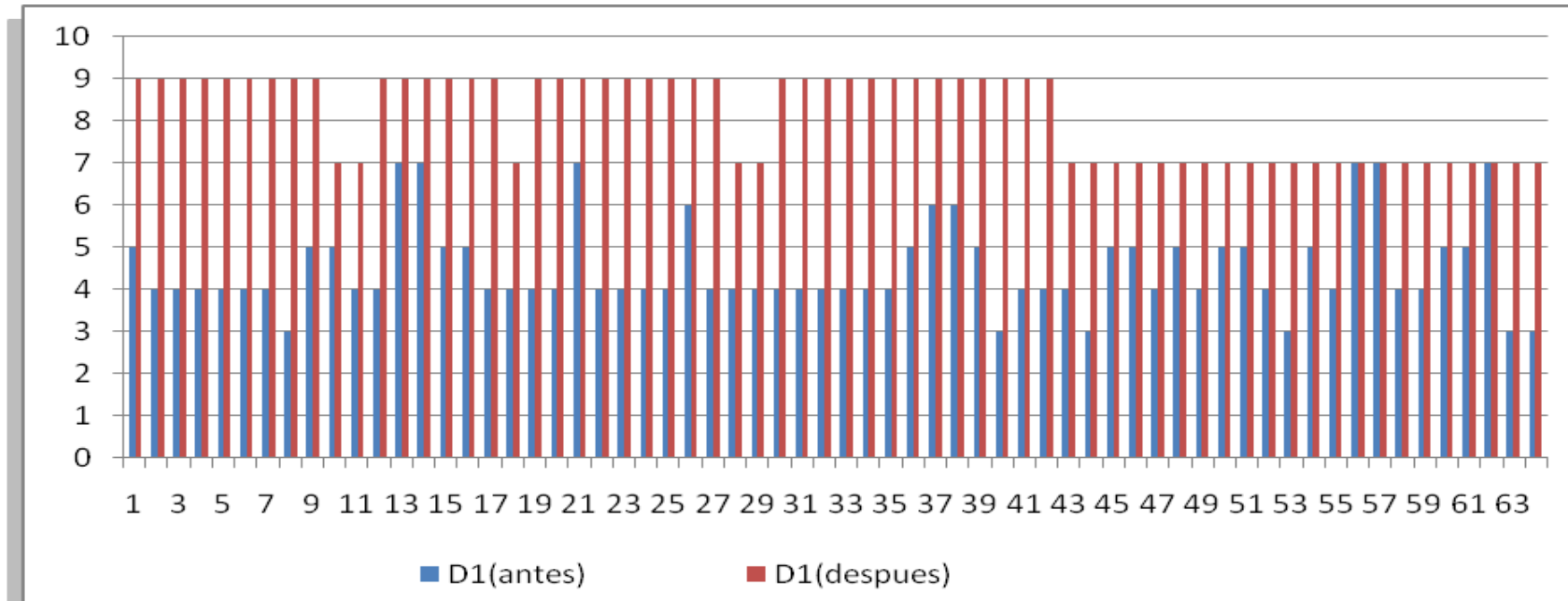
COMPARACIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico, se muestra los resultados del servicio de calidad al cliente y antes de la aplicación llegaba a un promedio de 42.88% y con una desviación estándar de 4.40% pero después de la implementación se ha incrementado a un 52.64%, así como también se llegó a reducir a un 3.16% la desviación estándar.

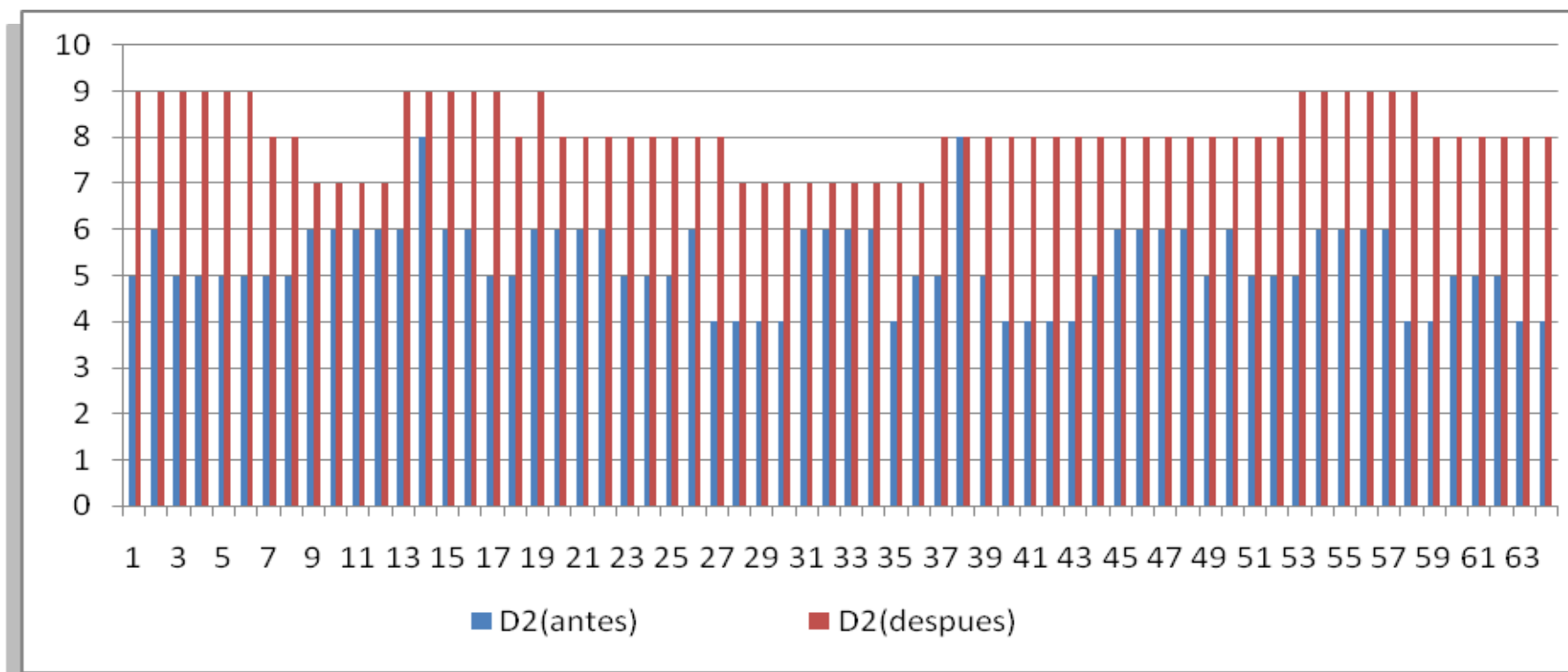
COMPARACIÓN DE LA PREVENCIÓN



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico, se muestra los resultados sobre la prevención y antes de la aplicación llegaba a un promedio de 7.06% y con una desviación estándar de 1.65% pero después de la implementación se ha incrementado a un 12.75%, así como también se llegó a reducir a un 1.56% la desviación estándar.

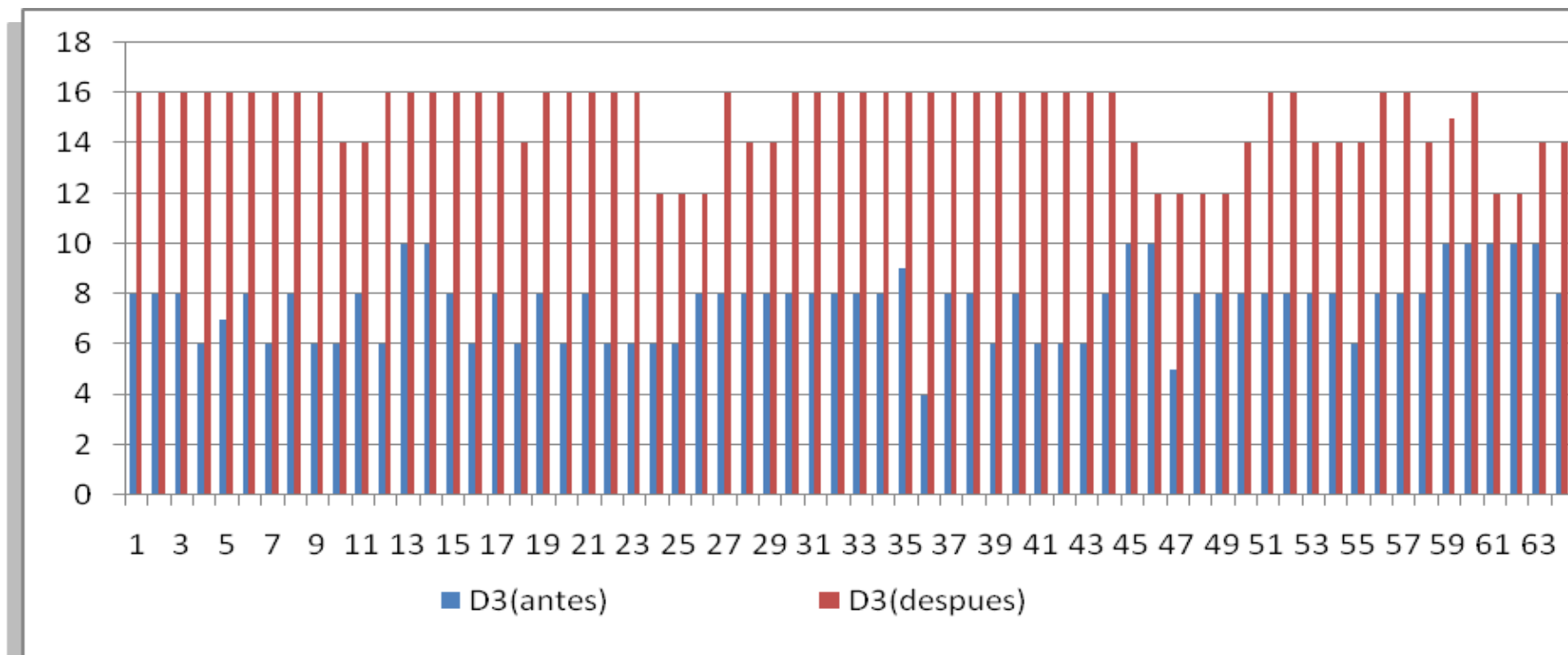
COMPARACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GERENCIA



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico, se muestra los resultados sobre la implementación de la gerencia y antes de la aplicación llegaba a un promedio de 8.28% y con una desviación estándar de 1.41% pero después de la implementación se ha incrementado a un 12.63%, así como también se llegó a reducir a un 1.09% la desviación estándar.

COMPARACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico, se muestra los resultados sobre la prevención y antes de la aplicación llegaba a un promedio de 11.94% y con una desviación estándar de 2.18% pero después de la implementación se ha incrementado a un 23.47%, así como también se llegó a reducir a un 2.29% la desviación estándar.

3.2. Análisis Inferencial

El presente estudio es aplicativo y científico, de modo que la presente tesis se dará mediante la contrastación de hipótesis empleando la estadística que ayudarán a realizar un comparativo de medias, siendo mejor empleado la prueba de Spearman, es cuando uno de ellos o ambos no son paramétrico, de modo que el del análisis que se realizó y las pruebas de normalidad van a definir el comportamiento de la información. Los datos son mayores a 50 por ende se usa Kolmogrov-Smirnov, de manera que el conjunto de información es de tipo no paramétrico.

3.2.1. Análisis de las hipótesis

Con la finalidad de poder contrastar la hipótesis, es importante determinar primero si los datos que se tiene antes y después muestra un comportamiento paramétrico, de tal manera que en la presente tesis se tiene 64 datos en ambos grupos, es por ello que se aplicará el análisis de normalidad con el estadígrafo de Kolmogrov-Smirnov.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si $p\text{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnova		
		Estadístico	gl	Sig.
Antes	Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	,153	64	,001
	Servicio de calidad al cliente	,155	64	,001
	Prevención	,313	64	,000
	Gerencia	,219	64	,000
	Normas	,289	64	,000
Después	Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	,190	64	,000
	Servicio de calidad al cliente	,249	64	,000
	Prevención	,380	64	,000
	Gerencia	,263	64	,000
	Normas	,390	64	,000

En la tabla, se puede mostrar que la significancia en el sistema de seguridad en los ambientes deportivos antes es 0.001 y después es 0.000, de manera que ambos son menores a 0.05, es por ello que se deduce que la regla de decisión tiene un comportamiento no paramétrico. Por lo tanto se aplicará el estadístico de Spearman.

En la tabla, se puede mostrar que la significancia en el servicio de la calidad al cliente antes es 0.001 y después es 0.000, de manera que ambos son menores a 0.05, es por ello que se deduce que la regla de decisión tiene un comportamiento no paramétrico. Por lo tanto se aplicará el estadístico de Spearman.

En la tabla, se puede mostrar que la significancia en prevención antes es 0.000 y después es 0.000, de manera que ambos son menores a 0.05, es por ello que se deduce que la regla de decisión tiene un comportamiento no paramétrico. Por lo tanto se aplicará el estadístico de Spearman.

En la tabla, se puede mostrar que la significancia en la implementación de la gerencia antes es 0.000 y después es 0.000, de manera que ambos son menores a 0.05, es por ello que se deduce que la regla de decisión tiene un comportamiento no paramétrico. Por lo tanto se aplicará el estadístico de Spearman.

En la tabla, se puede mostrar que la significancia en la implementación de las normas antes es 0.000 y después es 0.000, de manera que ambos son menores a 0.05, es por ello que se deduce que la regla de decisión tiene un comportamiento no paramétrico. Por lo tanto se aplicará el estadístico de Spearman.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} < \mu_{Pd}$$

ESTADÍSTICAS DE MUESTRAS EMPAREJADAS

		Media	N	Desviación Estándar	Varianza	Media de error estándar
Antes	Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	17.45	64	2.39	5.712	0.299
Después	Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	31.25	64	2.309	5.333	0.289
Antes	Servicio de calidad al cliente	27.44	64	2.816	7.933	0.352
Después	Servicio de calidad al cliente	33.69	64	2.023	4.091	0.253
Antes	Prevención	4.52	64	1.054	1.111	0.132
Después	Prevención	8.16	64	0.996	0.991	0.124
Antes	Gerencia	5.3	64	0.903	0.815	0.113
Después	Gerencia	8.08	64	0.697	0.486	0.087
Antes	Normas	7.64	64	1.396	1.948	0.174
Después	Normas	15.02	64	1.464	2.143	0.183

3.2.1.1 Análisis de la hipótesis general

H1: El sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018.

H0: El sistema de seguridad en los ambientes deportivos no mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018.

	ANTES				DESPUES		
Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	Coefficiente de correlación	1,000	,477**	Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.	Coefficiente de correlación	1,000	,510**
	Sig. (bilateral)	.	,000		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	64	64		N	64	64
Servicio de calidad al cliente	Coefficiente de correlación	,477**	1,000	Servicio de calidad al cliente	Coefficiente de correlación	,510**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	64	64		N	64	64

En la tabla, se puede observar que la media del Sistema de seguridad en los ambientes deportivos antes es 17.45 siendo menor que el Sistema de seguridad en los ambientes deportivos después con 31.25, en consecuencia se cumple $H_0: \mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$, de manera que se rechaza la hipótesis nula, ya que el sistema de seguridad en los ambientes deportivos no mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC por ende se acepta la hipótesis alterna, de manera que se está comprobando que el sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC.

Así mismo, se debe corroborar que el análisis que se realizó este bien, y para ello se realizara un análisis del *p*valor o significancia de los resultados antes y después.

La significancia de la prueba de Spearman que se utilizó para el sistema de seguridad en los ambientes deportivos antes y después es 0.000, por lo tanto según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta el sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC.

3.2.1.2. Análisis de la primera hipótesis específica

H1: La prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

H0: La prevención no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

ANTES				DESPUES			
Prevención	Coefficiente de correlación	1,000	,453**	Prevención	Coefficiente de correlación	1,000	,561**
	Sig. (bilateral)	.	,000		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	64	64		N	64	64
Servicio de calidad al cliente	Coefficiente de correlación	,453**	1,000	Servicio de calidad al cliente	Coefficiente de correlación	,561**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	64	64		N	64	64

En la tabla, se puede observar que la media de la prevención antes es 4.52 siendo menor que la prevención después con 8.16, en consecuencia se cumple **H₀**: $\mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$, de manera que se rechaza la hipótesis nula, ya que la prevención no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC por ende se acepta la hipótesis alterna, de manera que se está comprobando que la prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

Así mismo, se debe corroborar que el análisis que se realizó este bien, y para ello se realizara un análisis del *pvalor* o significancia de los resultados antes y después.

La significancia de la prueba de Spearman que se utilizó para la prevención antes y después es 0.000, por lo tanto según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

3.2.1.3. Análisis de la segunda hipótesis específica

H1: La implementación de la Gerencia mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

H0: La implementación de la Gerencia no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

ANTES				DESPUES			
Gerencia	Coefficiente de correlación	1,000	,241	Gerencia	Coefficiente de correlación	1,000	,174
	Sig. (bilateral)	.	,055		Sig. (bilateral)	.	,168
	N	64	64		N	64	64
Servicio de calidad al cliente	Coefficiente de correlación	,241	1,000	Servicio de calidad al cliente	Coefficiente de correlación	,174	1,000
	Sig. (bilateral)	,055	.		Sig. (bilateral)	,168	.
	N	64	64		N	64	64

En la tabla, se puede observar que la media de la implementación de la gerencia antes es 5.3 siendo menor que la implementación de la gerencia después con 8.08, en consecuencia se cumple **H₀**: $\mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$, de manera que se rechaza la hipótesis nula, ya que la implementación

de la gerencia no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC por ende se acepta la hipótesis alterna, de manera que se está comprobando que la implementación de la gerencia mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC.

Así mismo, se debe corroborar que el análisis que se realizó este bien, y para ello se realizara un análisis del *pvalor* o significancia de los resultados antes y después.

La significancia de la prueba de Spearman que se utilizó para la implementación de la gerencia antes y después es mayor 0.05, por lo tanto según la regla de decisión se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la implementación de la gerencia no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC

3.2.1.4. Análisis de la tercera hipótesis específica

H1: La implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

H0: La implementación de las normas no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.

ANTES				DESPUES			
Normas	Coefficiente de correlación	1,000	,298*	Normas	Coefficiente de correlación	1,000	,432**
	Sig. (bilateral)	.	,017		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	64	64		N	64	64
Servicio de calidad al cliente	Coefficiente de correlación	,298*	1,000	Servicio de calidad al cliente	Coefficiente de correlación	,432**	1,000
	Sig. (bilateral)	,017	.		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	64	64		N	64	64

En la tabla, se puede observar que la media de la implementación de las normas antes es 7.64 siendo menor que la prevención después con 15.02, en consecuencia se cumple **H₀**: $\mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$, de manera que se rechaza la hipótesis nula, ya que la implementación de las normas no mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC por ende se acepta la hipótesis

alterna, de manera que se está comprobando que la implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC.

Así mismo, se debe corroborar que el análisis que se realizó este bien, y para ello se realizara un análisis del *pvalor* o significancia de los resultados antes y después.

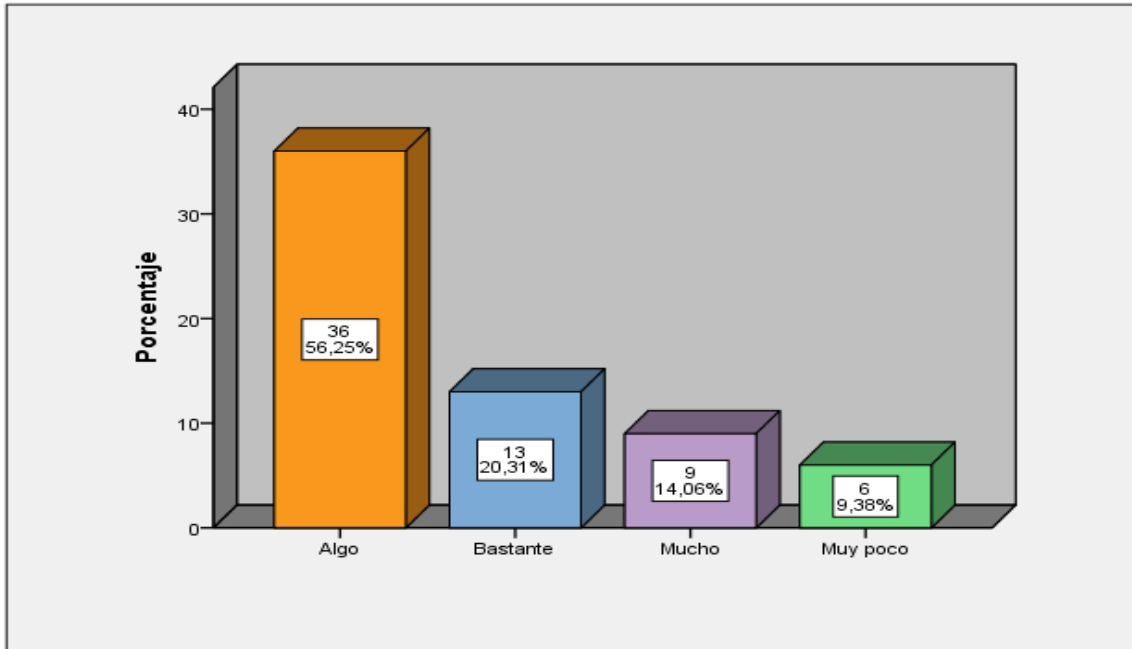
La significancia de la prueba de Spearman que se utilizó para la implementación de las normas antes y después es menor que 0.05, por lo tanto según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC.

3.2.1. Análisis de las tablas de frecuencias

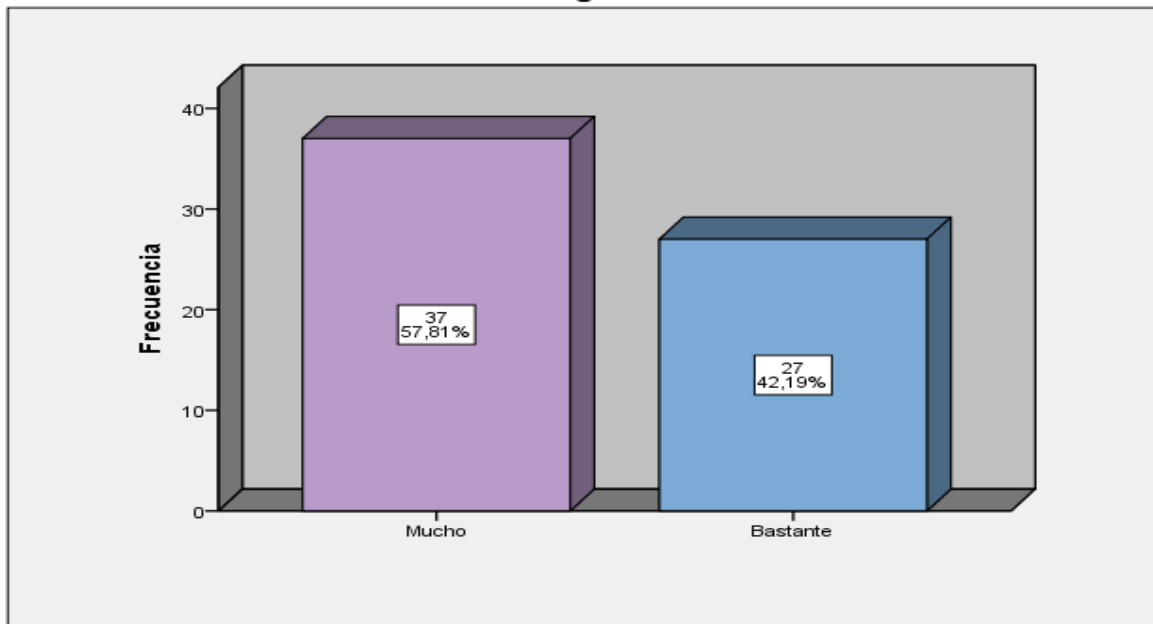
Se muestran las tablas de frecuencias de las preguntas propuestas en la encuesta antes y después para su análisis.

VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE SEGURIDAD

¿Usted ha recibido Capacitación o charla informativa referente a prevención de riesgos?



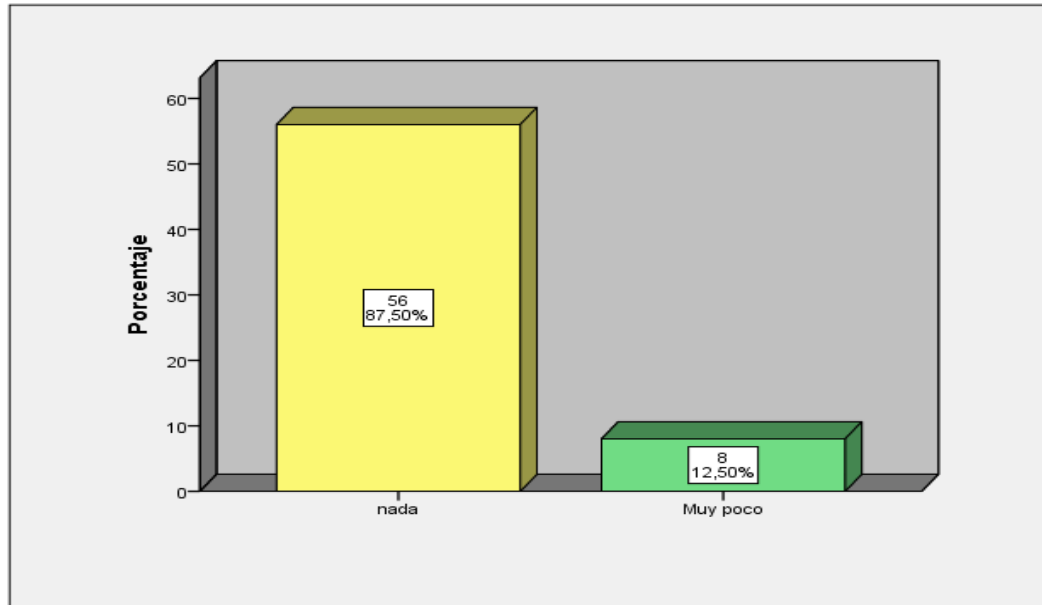
¿Usted ha recibido Capacitación o charla informativa referente a prevención de riesgos?



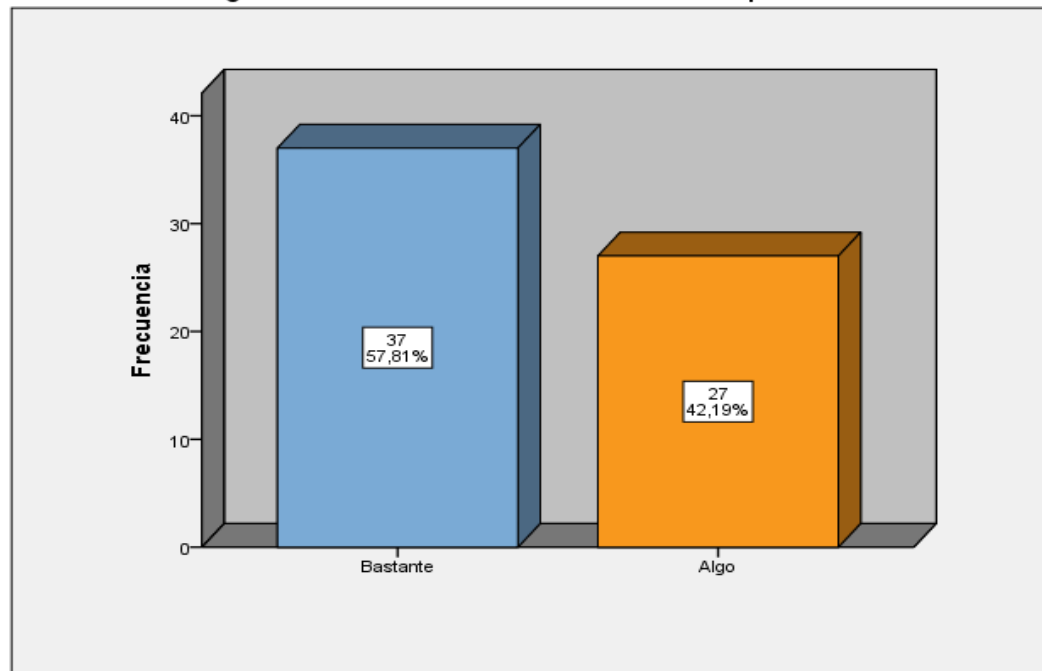
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos en los porcentajes como ha mejorado la charla informativa sobre prevención de riesgos.

¿Usted conoce la matriz IPERC de la empresa?



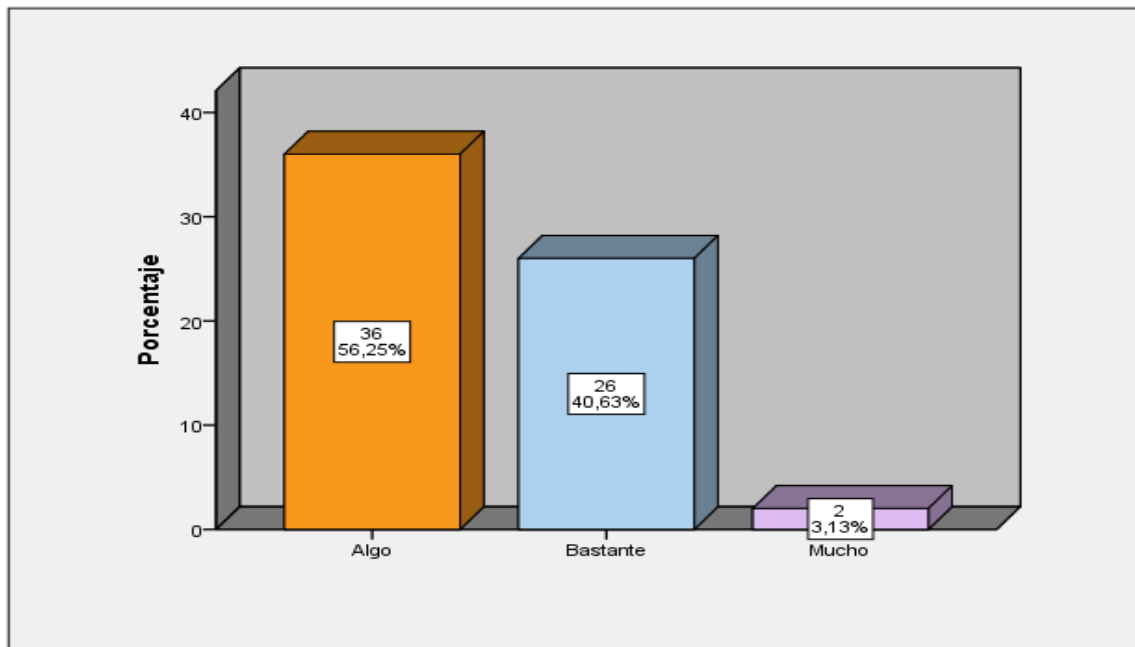
¿Usted conoce la matriz IPERC de la empresa?



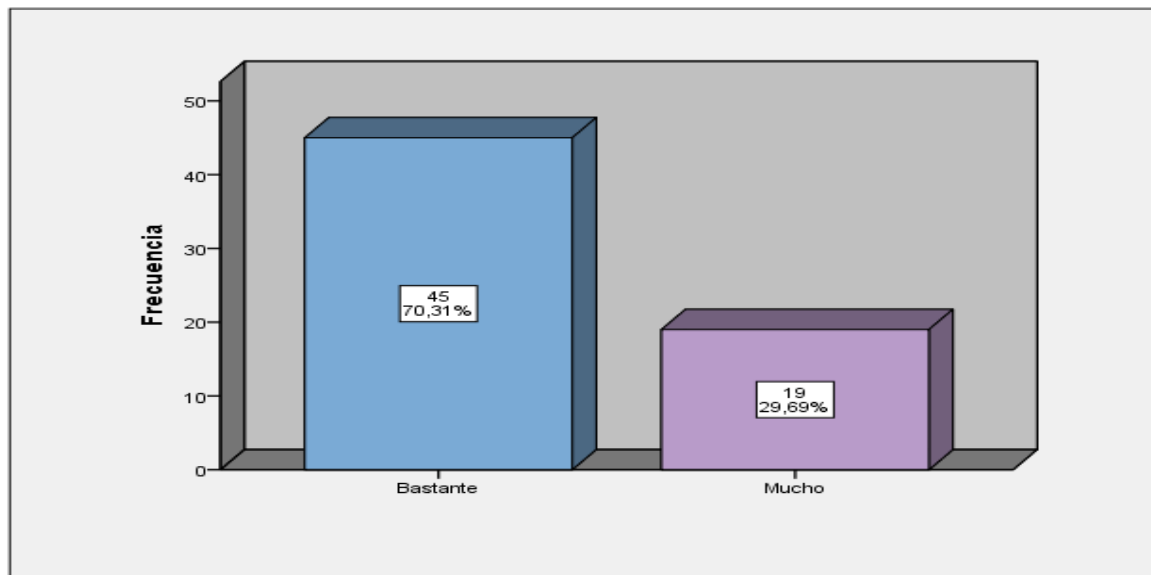
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los porcentajes han mejorado con relación a la matriz IPERC ahora si lo conocen.

¿Conoce si los líderes y responsables están comprometidos con la seguridad de sus clientes?



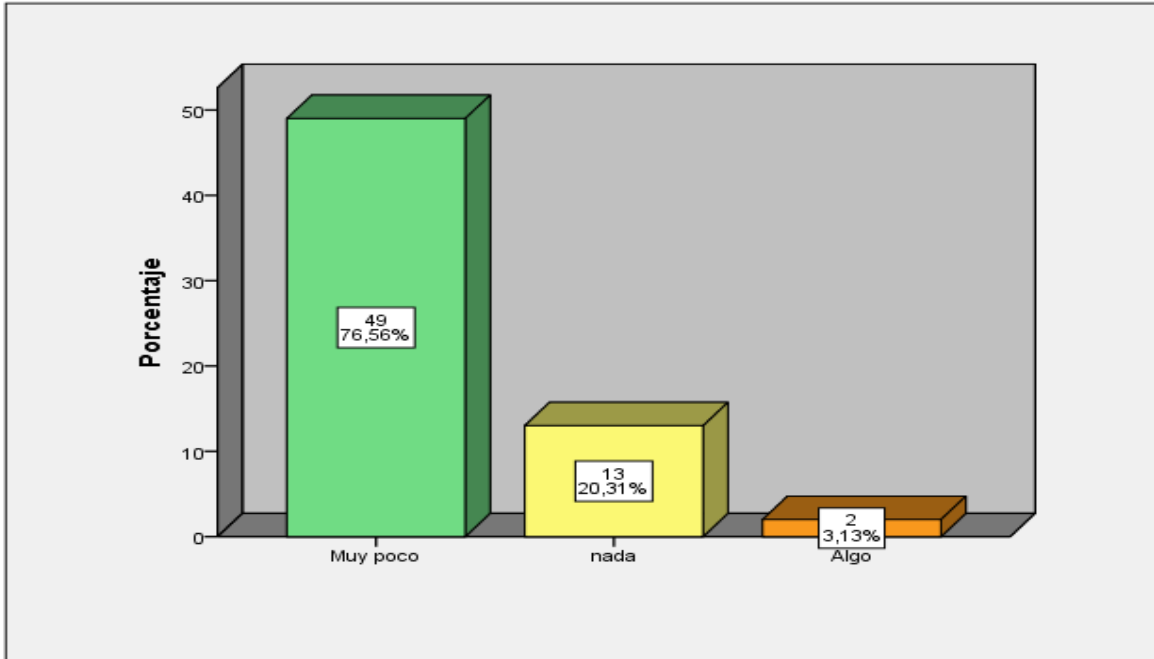
¿Conoce si los líderes y responsables están comprometidos con la seguridad de sus clientes?



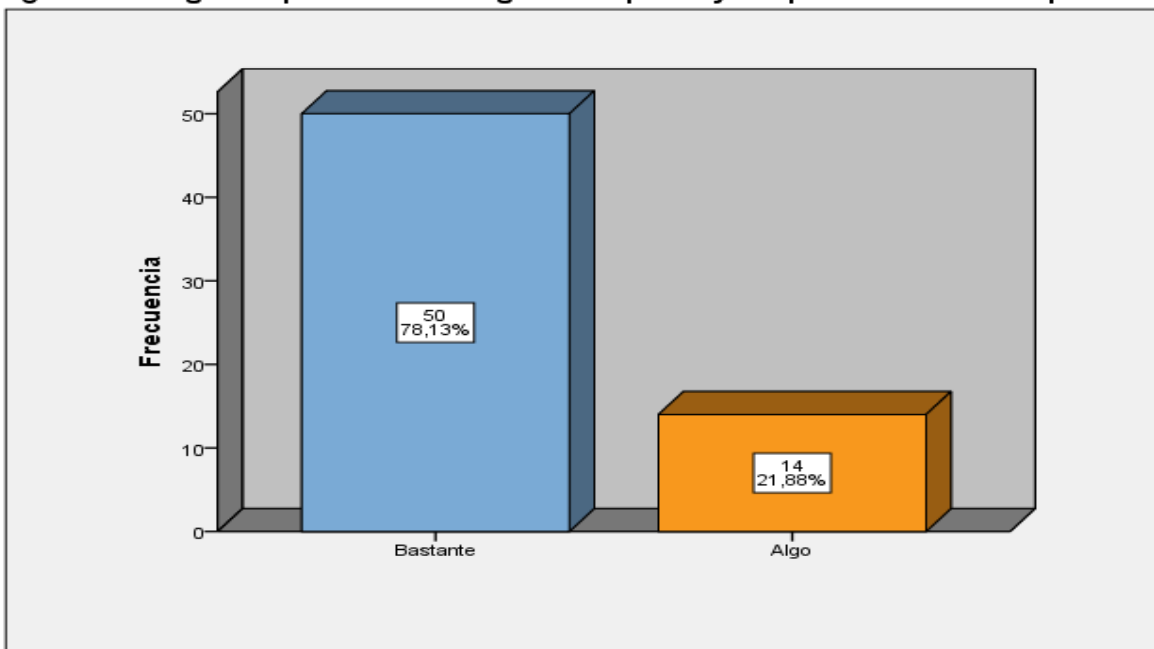
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes ahora si saben que los responsables están comprometidos con ellos.

¿Conoce algunas políticas de seguridad que haya implementado la empresa?



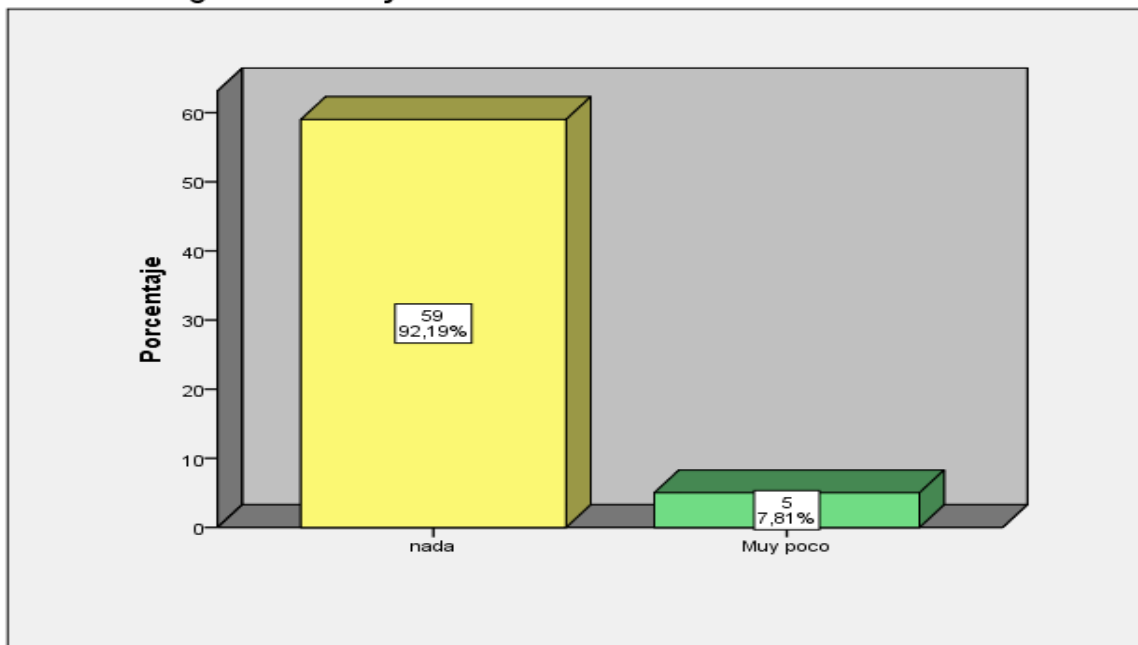
¿Conoce algunas políticas de seguridad que haya implementado la empresa?



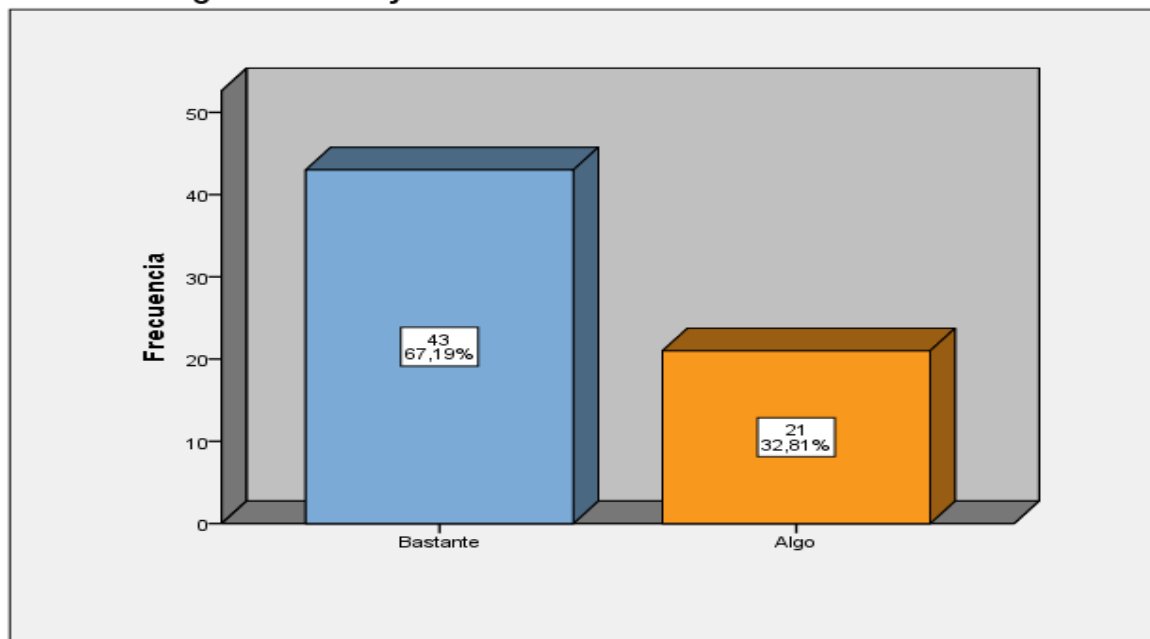
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes si conocen algunas políticas de seguridad.

¿Conoce la ley 29611 del cuidado del medio Ambiente?



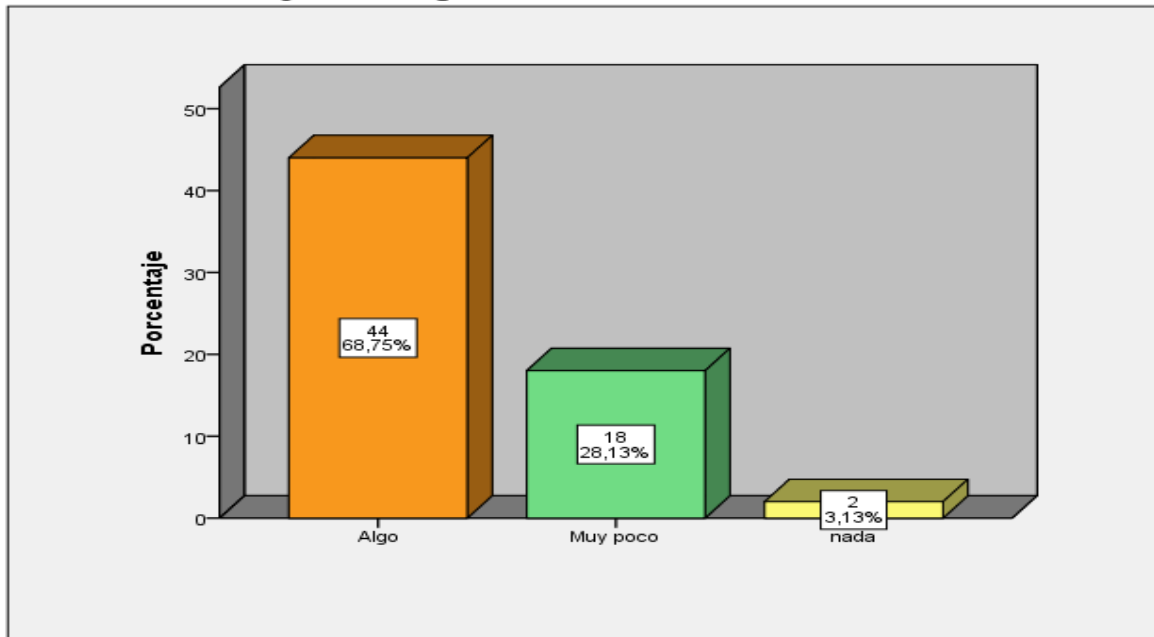
¿Conoce la ley 29611 del cuidado del medio Ambiente?



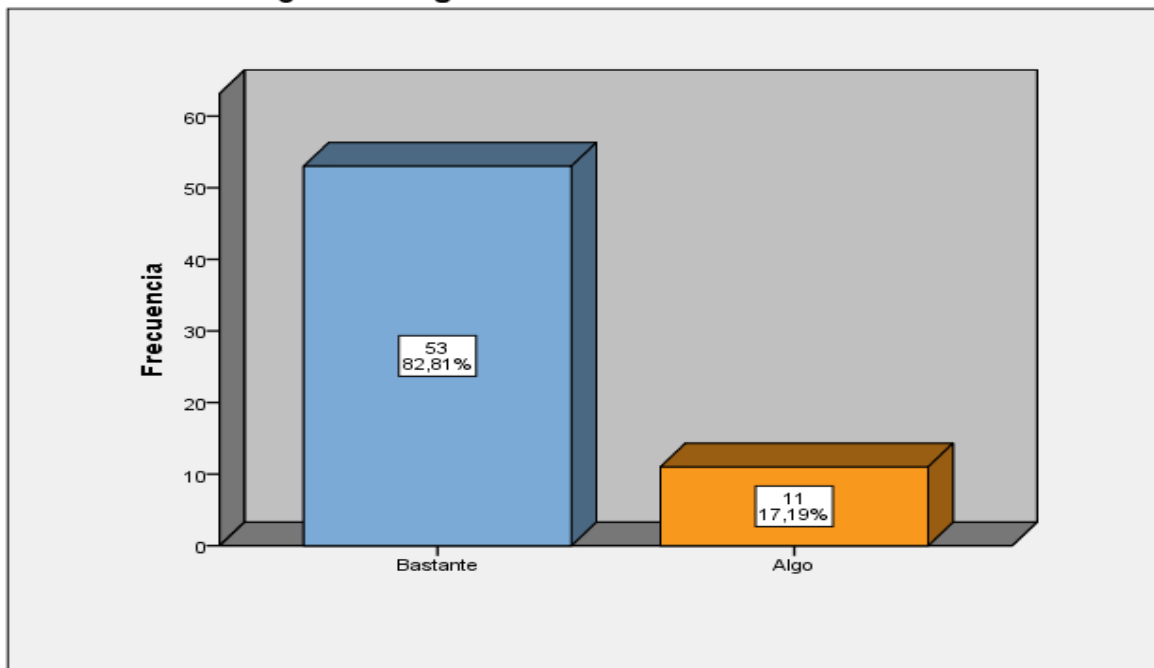
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes ahora si conocen la ley 29611 del cuidado del medio ambiente.

¿Sabe el significado de Cultura Ambiental?



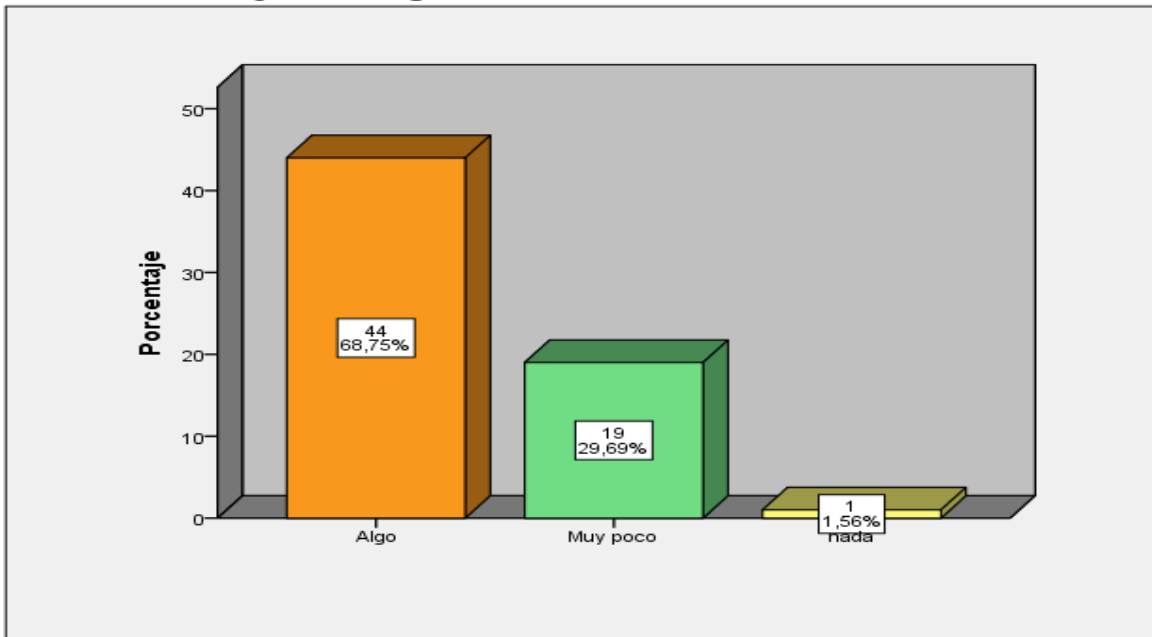
¿Sabe el significado de Cultura Ambiental?



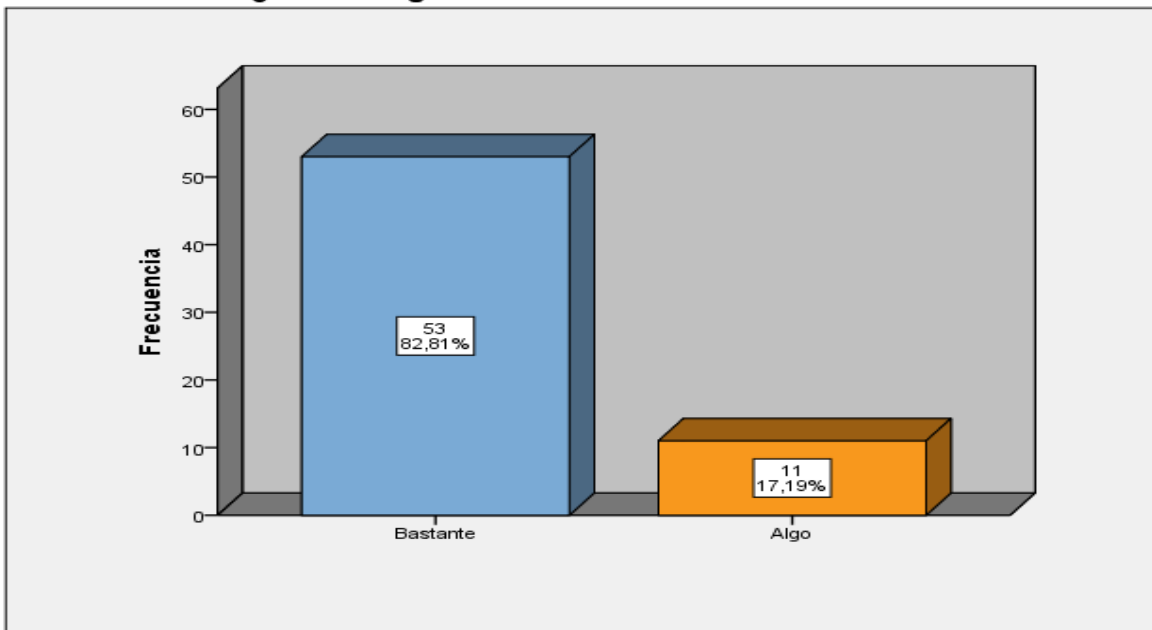
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes ahora si conocen el significado de cultura ambiental.

¿Sabe el significado de Educación Ambiental?



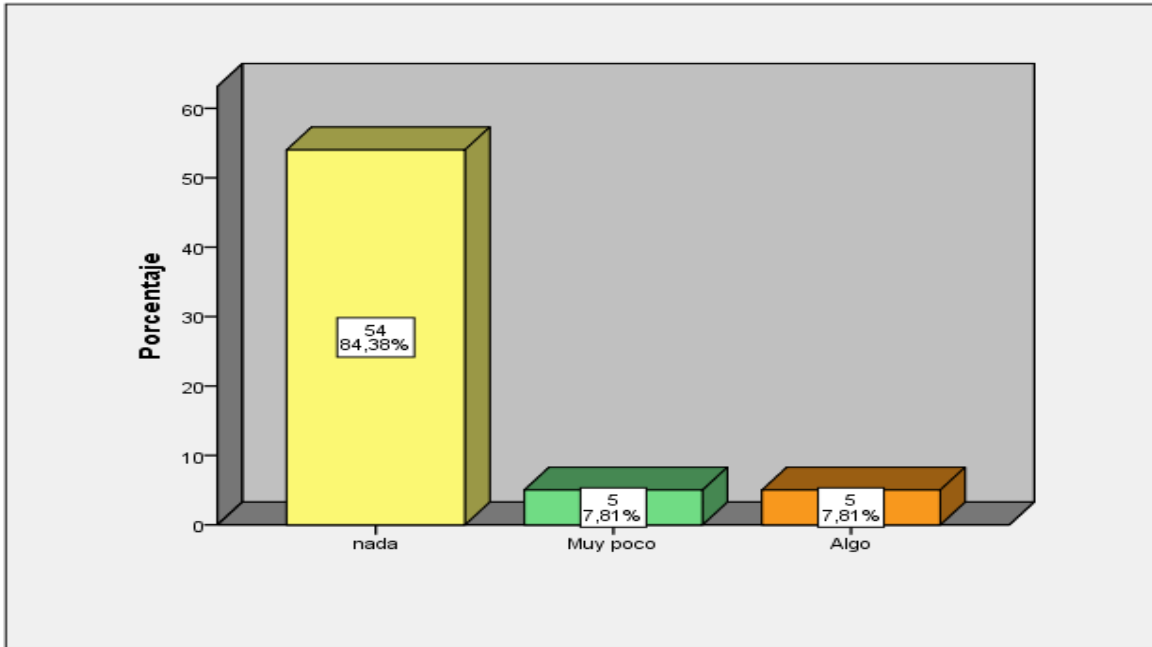
¿Sabe el significado de Educación Ambiental?



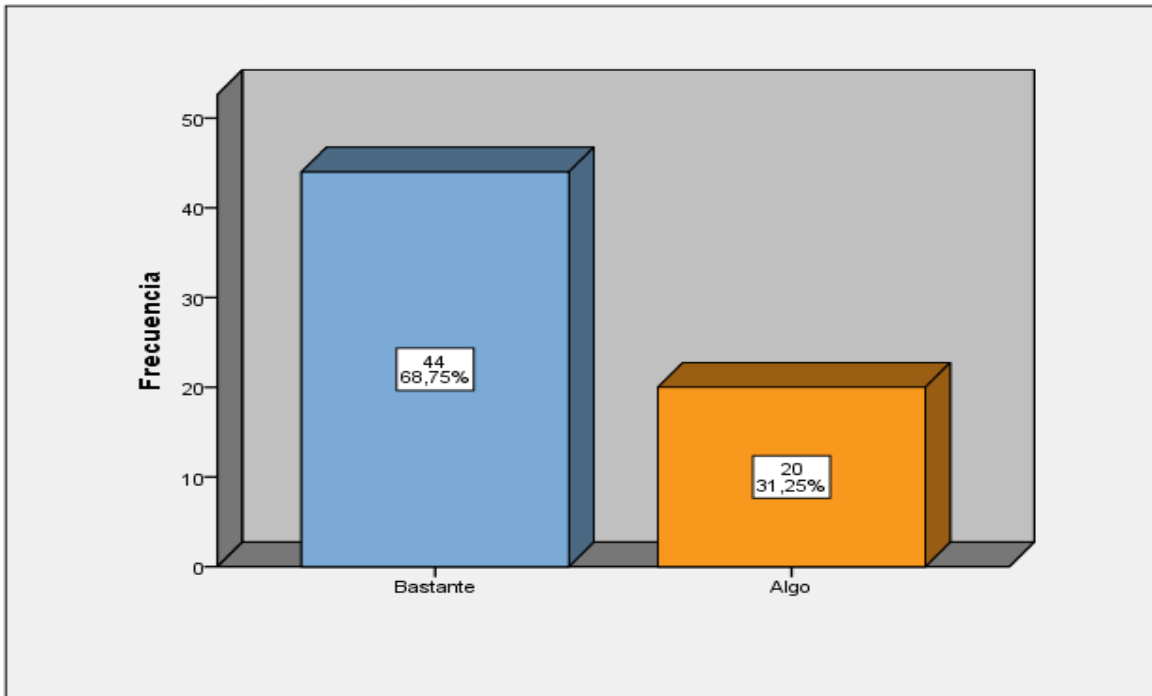
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes ahora si conocen el significado de educación ambiental.

¿Sabe el significado de Desarrollo Sostenible?



¿Sabe el significado de Desarrollo Sostenible?

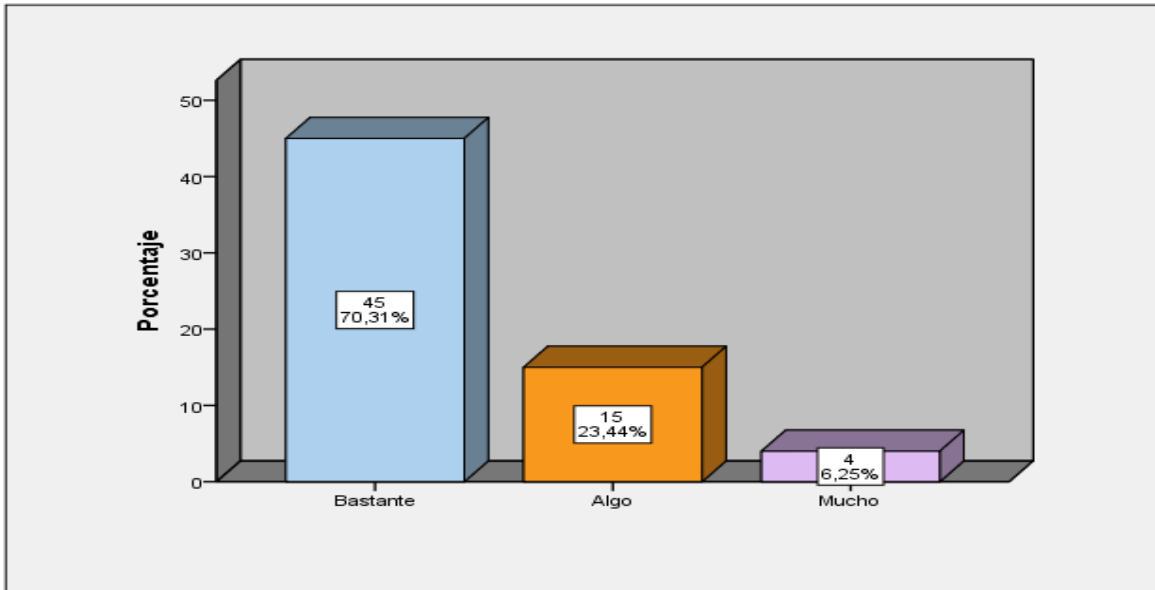


INTERPRETACIÓN:

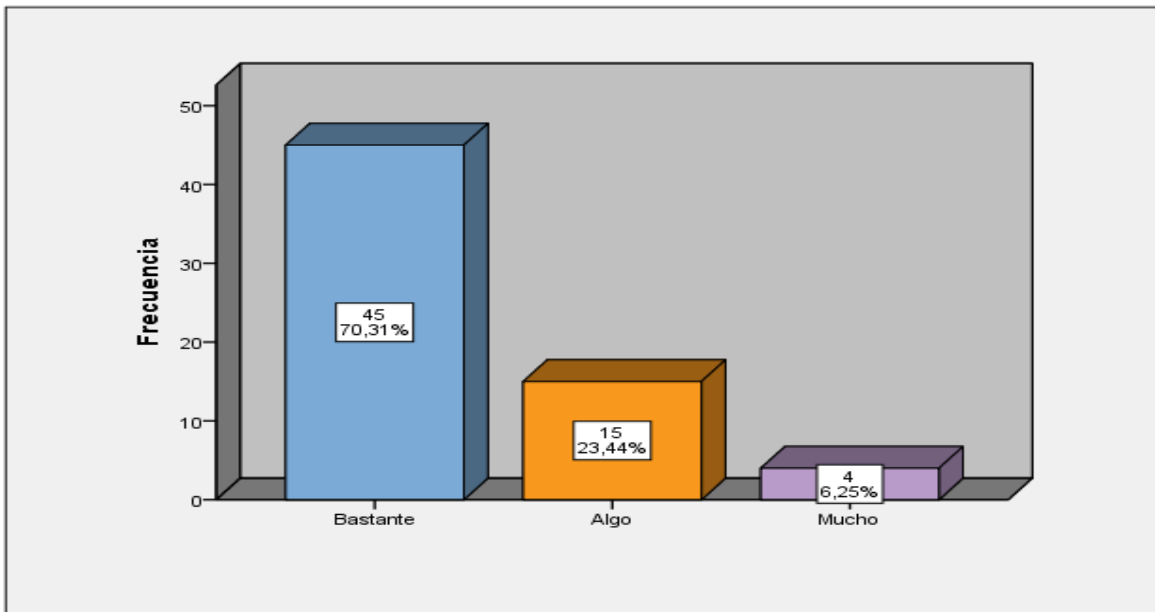
En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes ahora si conocen el significado de desarrollo sostenible.

VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

¿Cree usted que el factor económico en un servicio, es fundamental en la confianza?



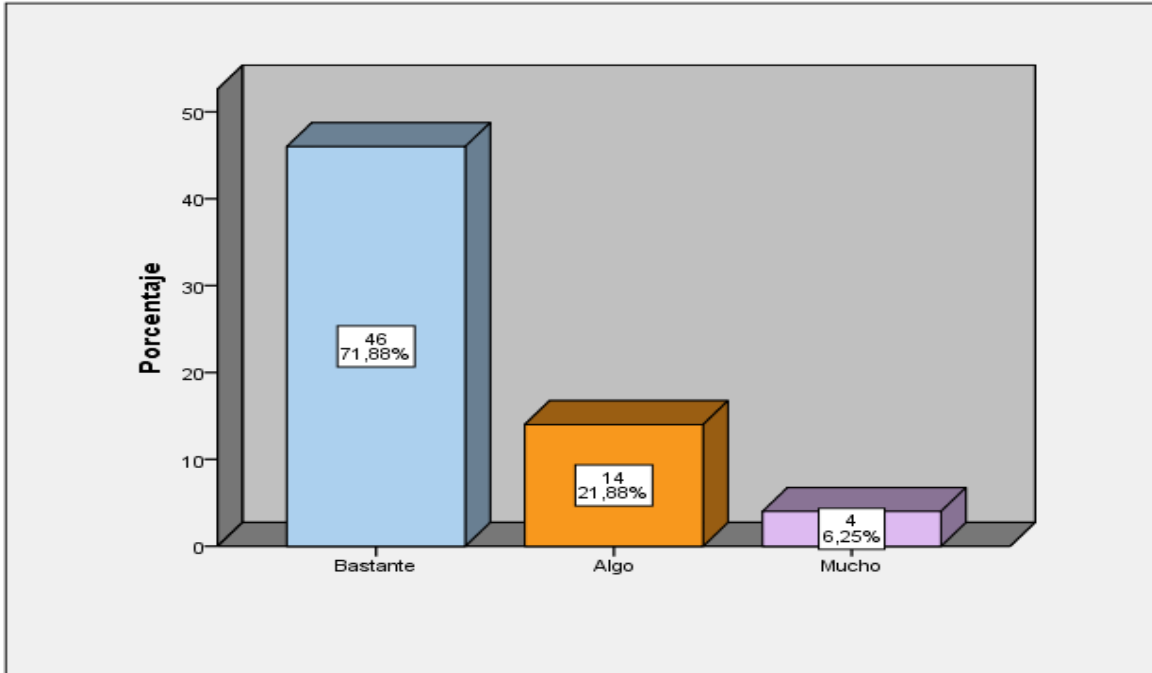
¿Cree usted que el factor económico en un servicio, es fundamental en la confianza?



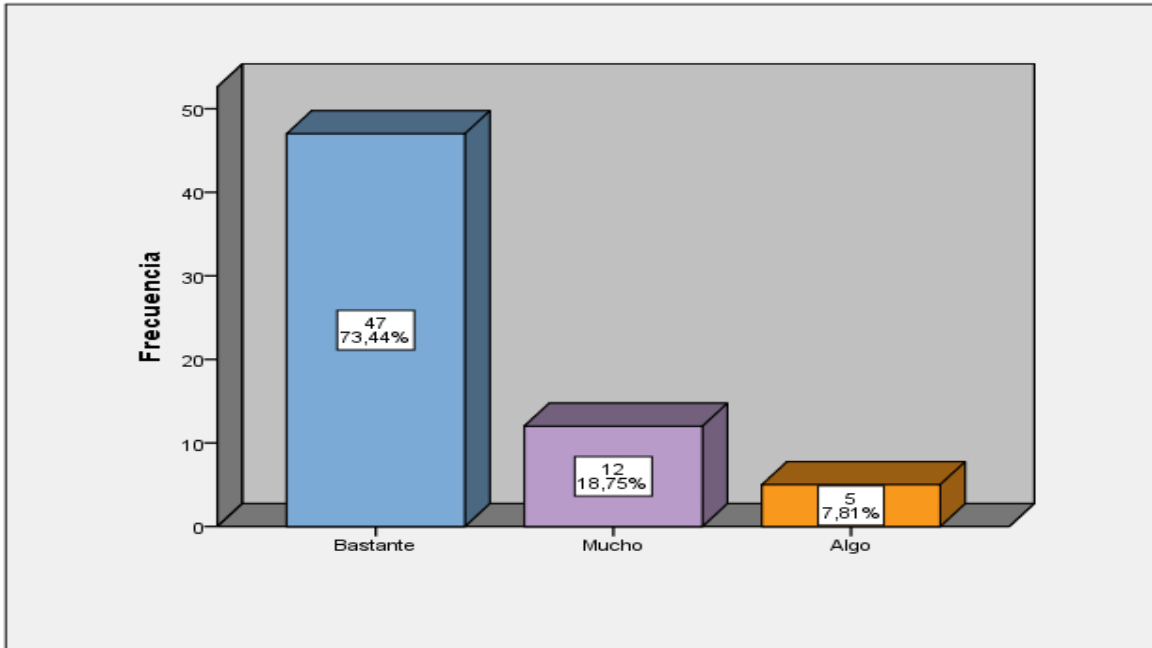
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes siguen teniendo el mismo pensamiento ante la confianza por el factor económico.

¿La seguridad es el factor elemental de la confianza?



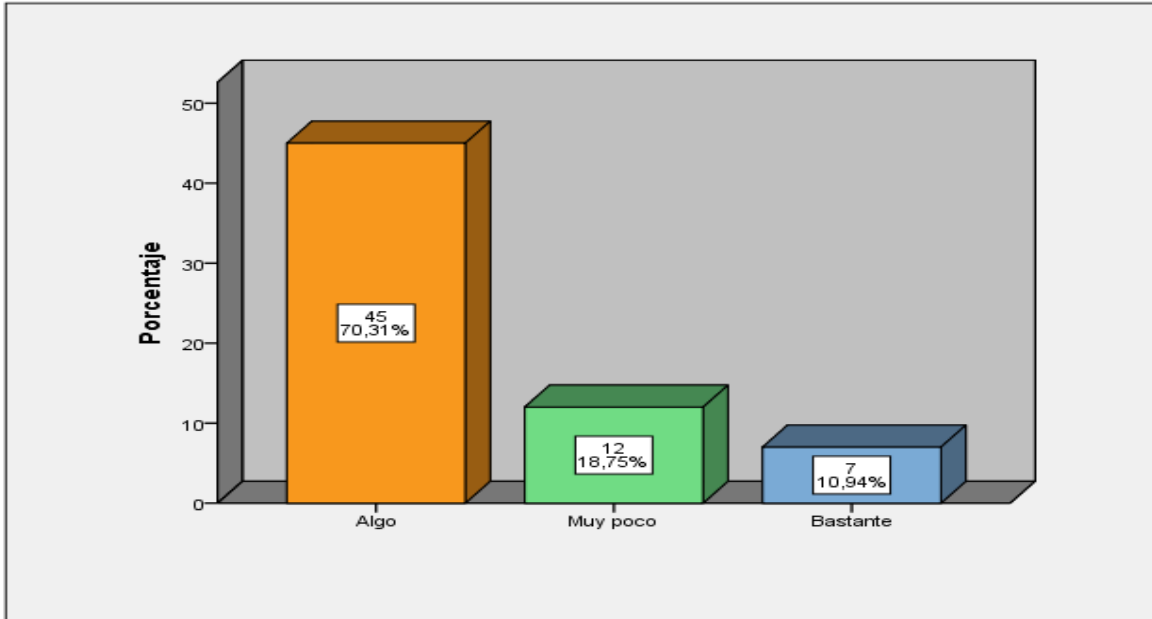
¿La seguridad es el factor elemental de la confianza?



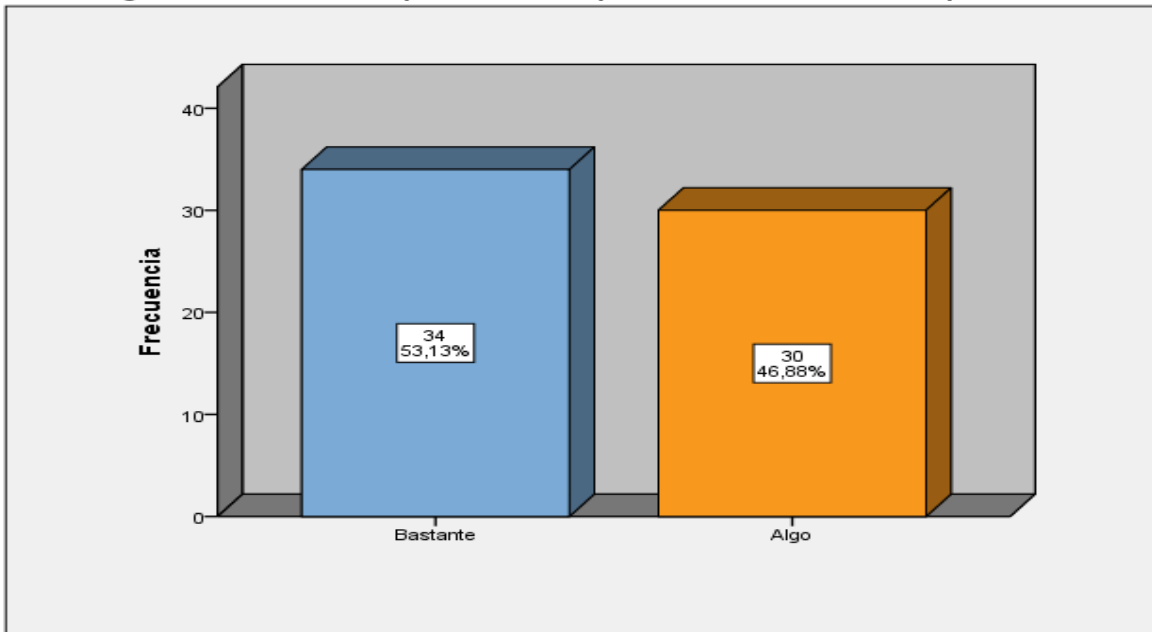
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes aumentaron en un 1.56% de confianza sobre la seguridad.

¿Usted identifica aspectos de responsabilidad en esta empresa?



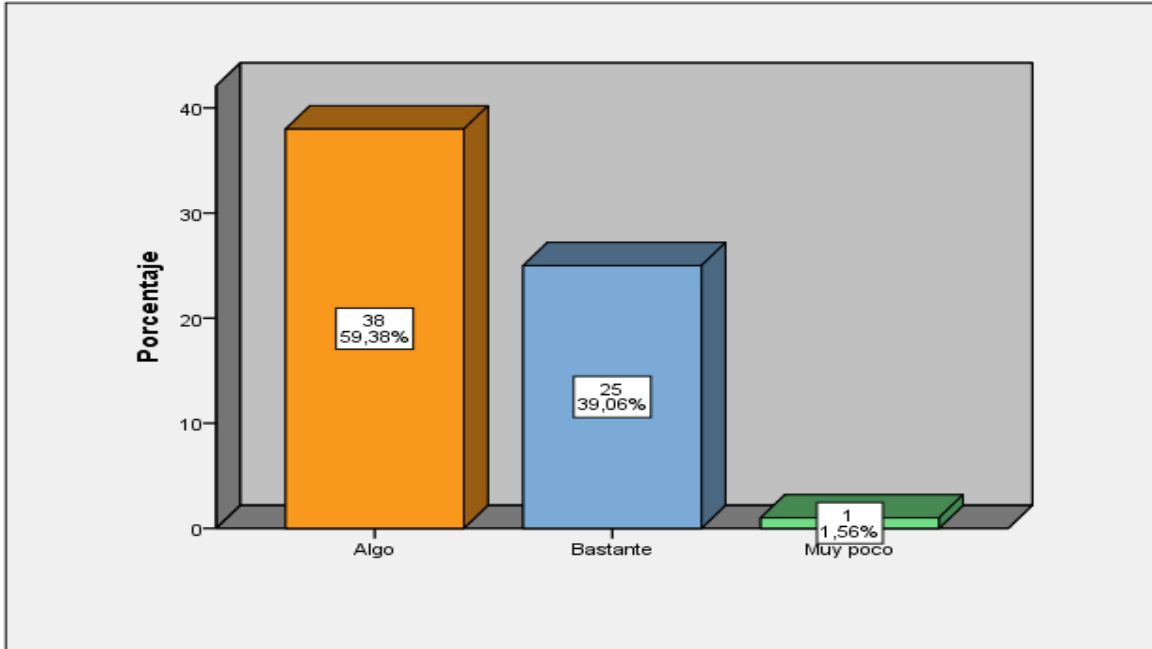
¿Usted identifica aspectos de responsabilidad en esta empresa?



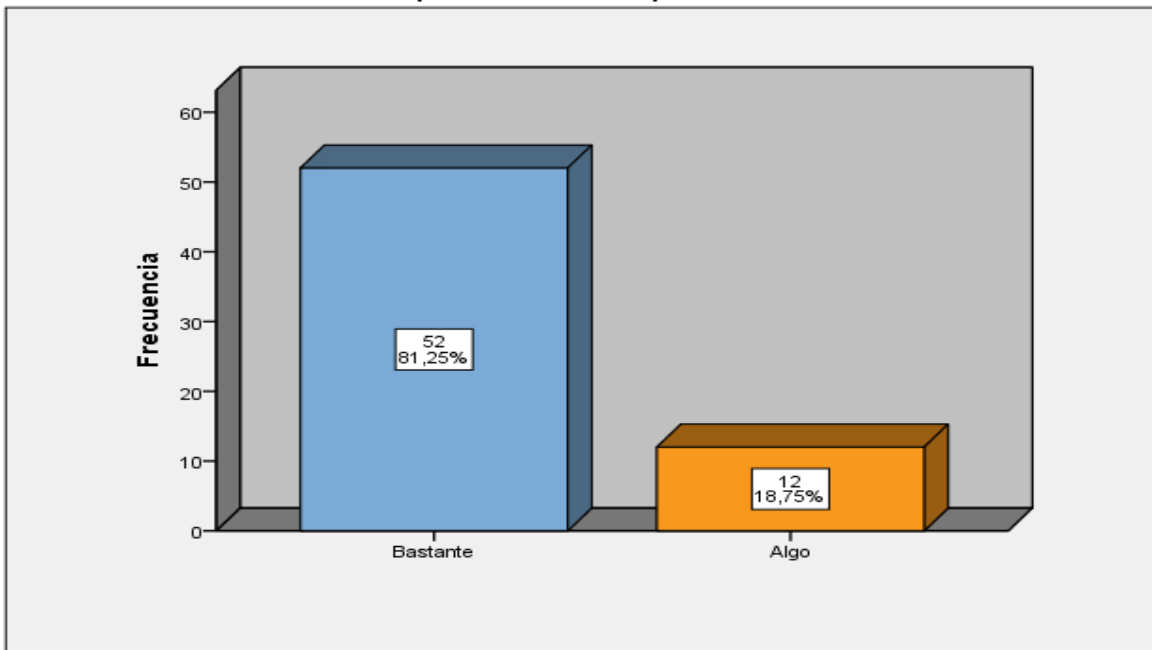
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes ahora si identifican aspectos de responsabilidad.

¿La actitud positiva es más importante que el mismo servicio que recibe por parte de esta empresa?



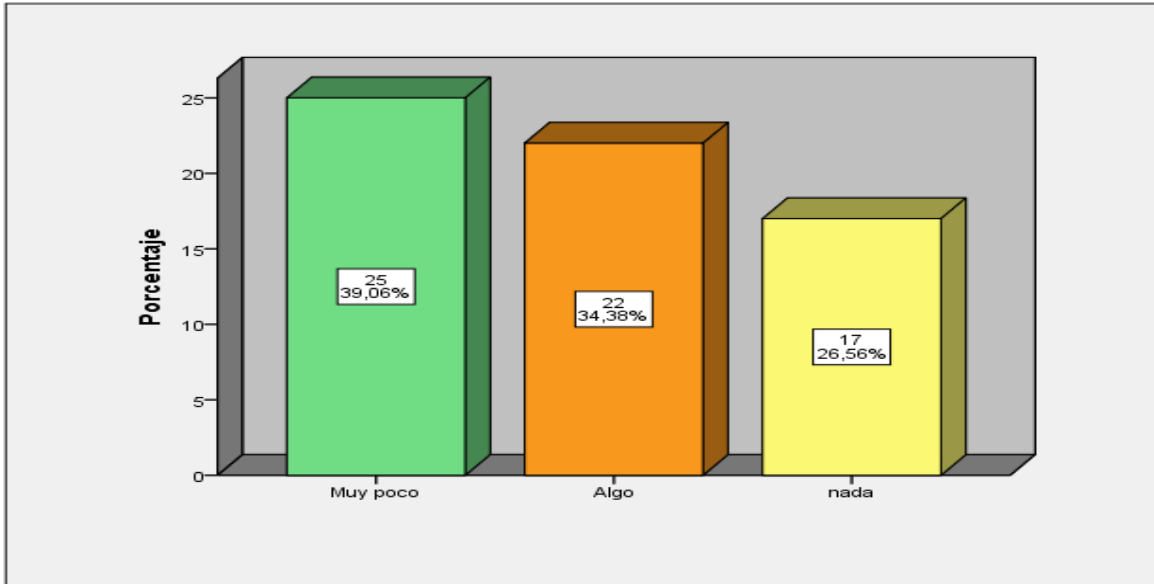
¿La actitud positiva es más importante que el mismo servicio que recibe por parte de esta empresa?



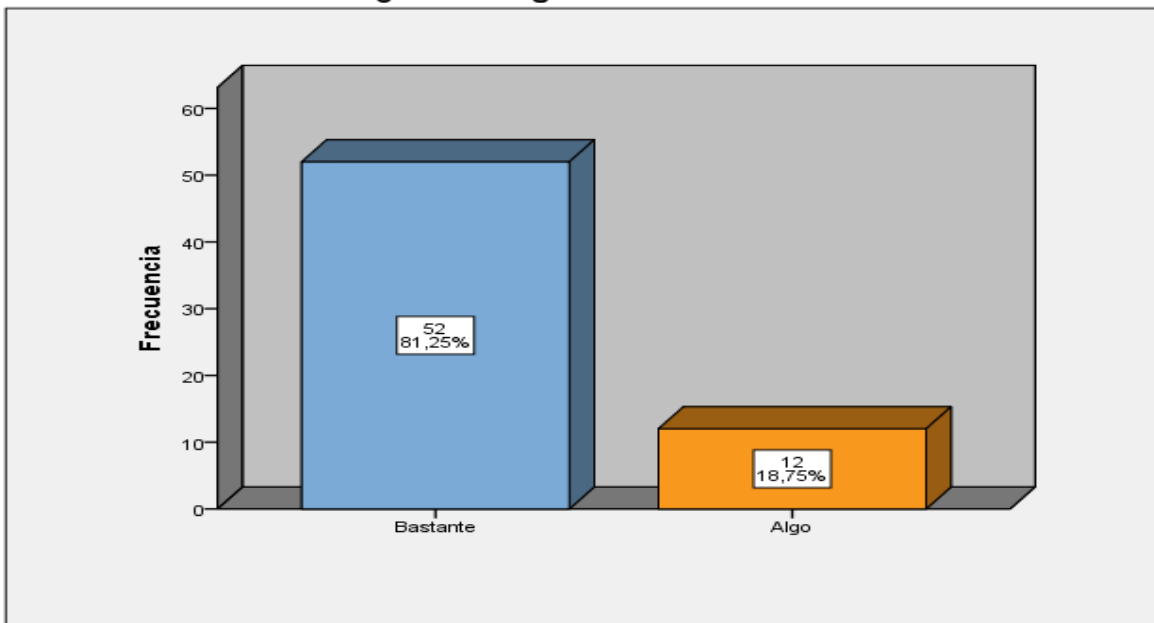
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes piensan que la actitud positiva es más importante que el mismo servicio.

¿Sabe el significado calidez?



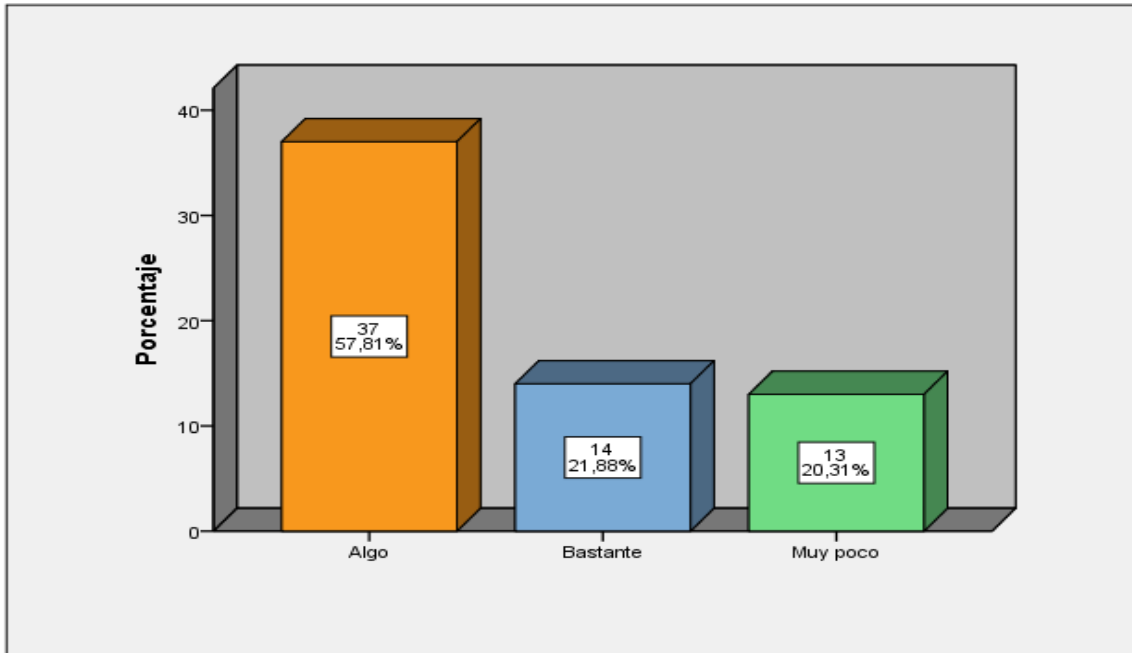
¿Sabe el significado calidez?



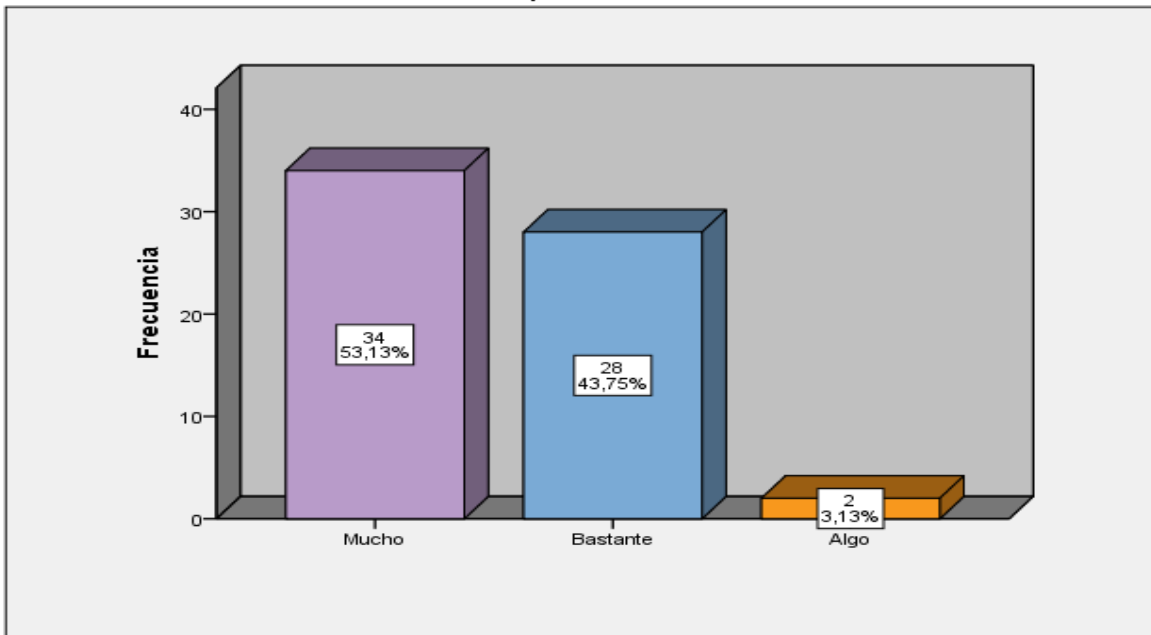
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes ahora si conocen el significado de calidez.

¿Usted cree que el saber escuchar garantiza una alta probabilidad de solucionar un problema?



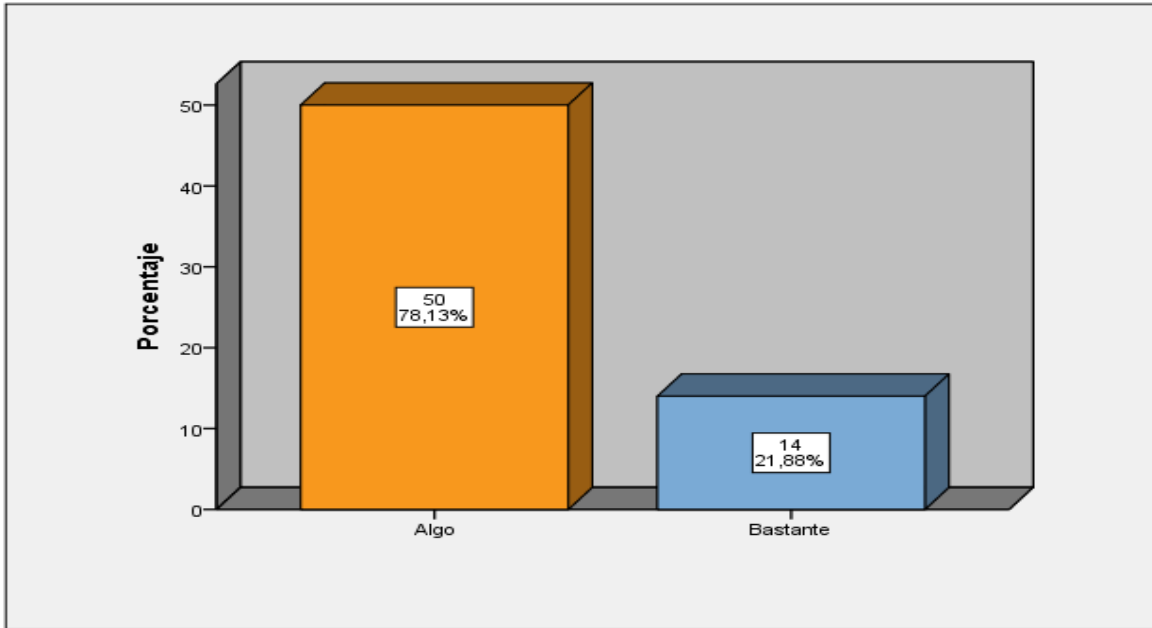
¿Usted cree que el saber escuchar garantiza una alta probabilidad de solucionar un problema?



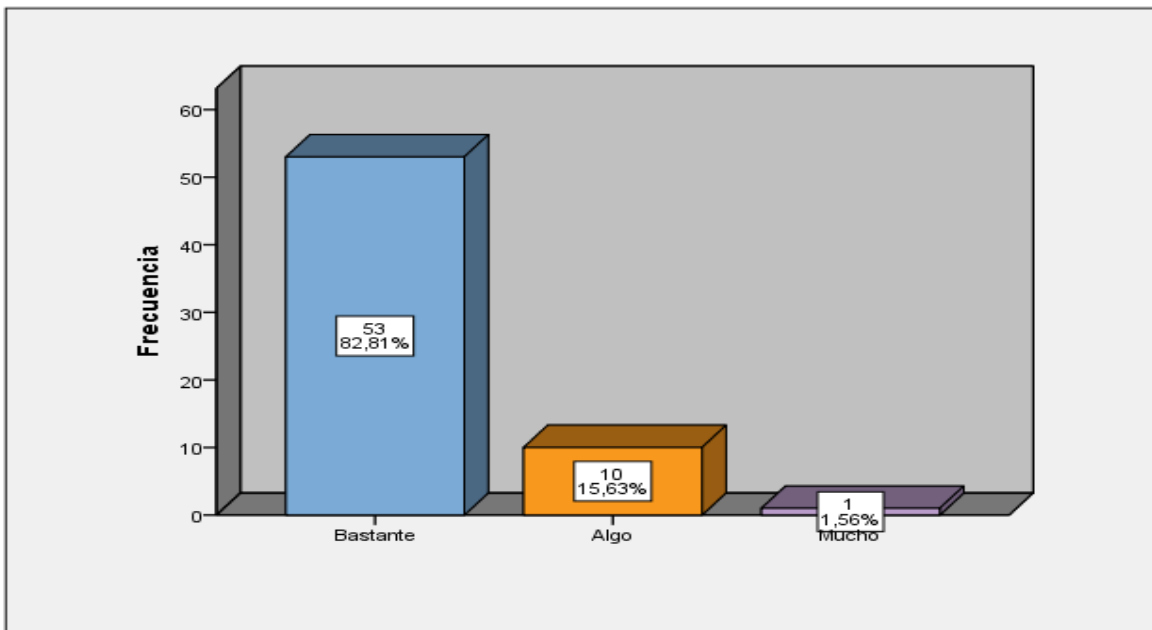
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes si creen que el saber escuchar soluciona un problema.

¿Usted cree que las soluciones oportunas y efectivas ayudan a mejorar la atención al cliente?



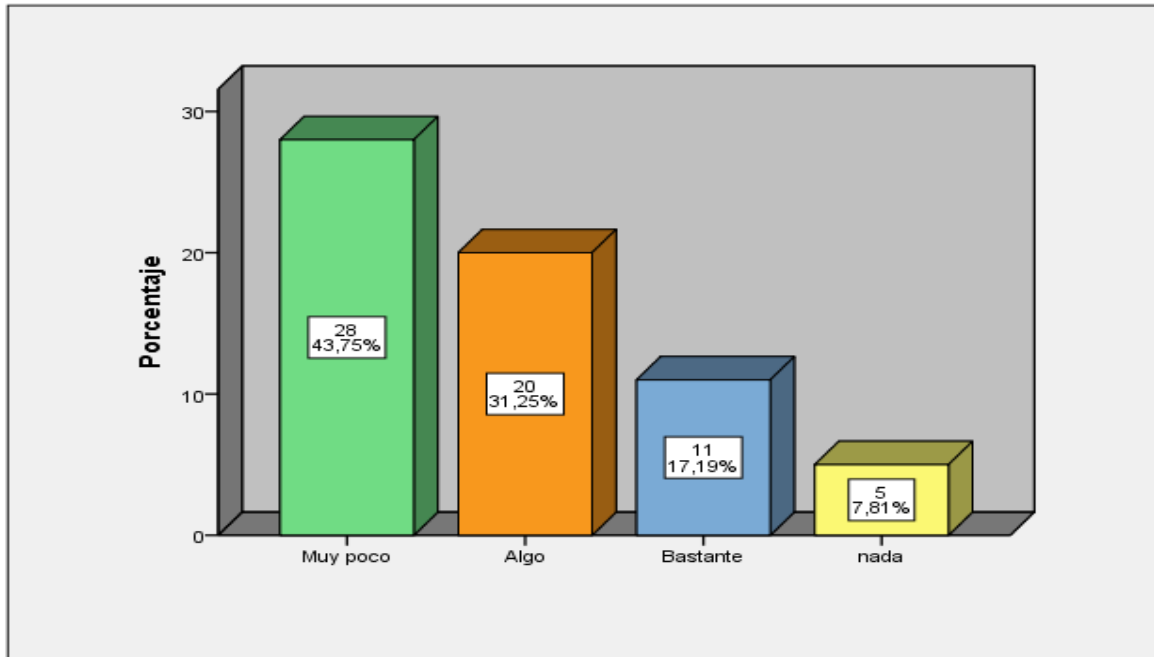
¿Usted cree que las soluciones oportunas y efectivas ayudan a mejorar la atención al cliente?



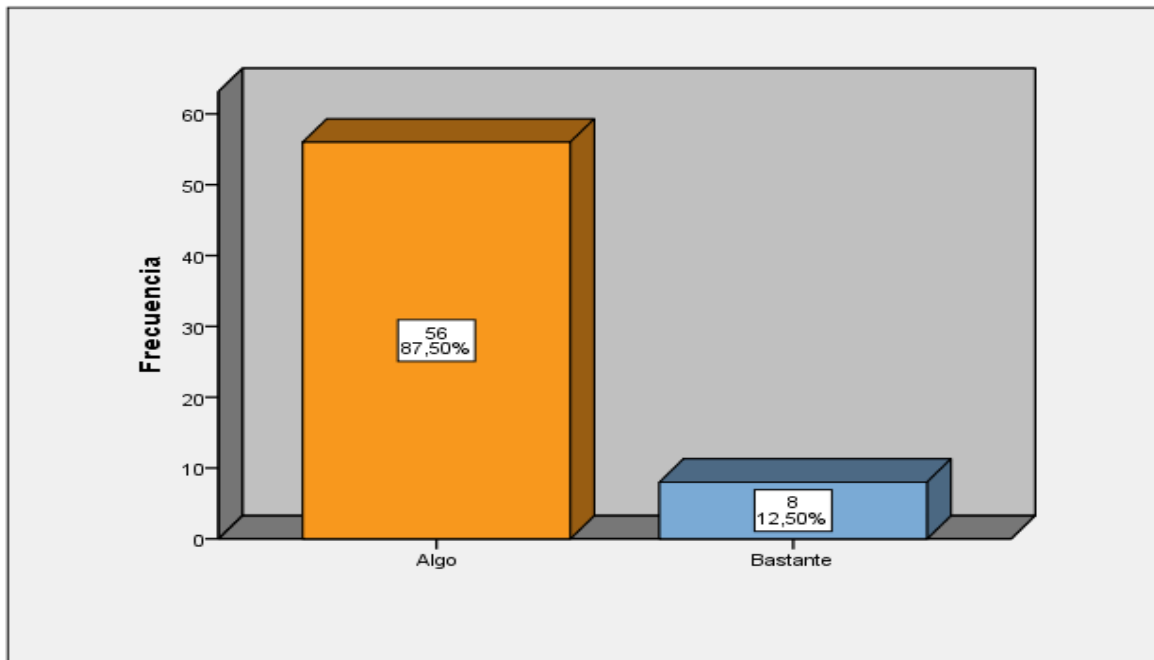
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que los clientes ahora si creen que las soluciones oportunas ayudan a mejorar la atención.

¿Usted cree que tener un departamento de posventa es clave para mejorar la calidad de atención al cliente?



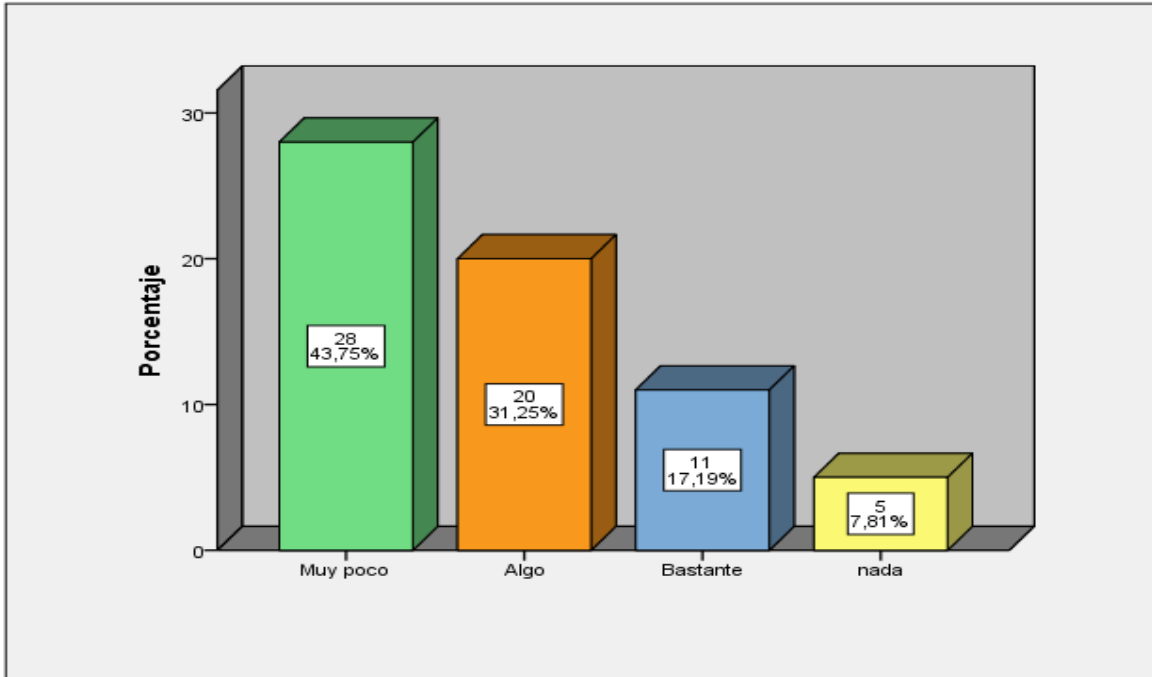
¿Usted cree que tener un departamento de posventa es clave para mejorar la calidad de atención al cliente?



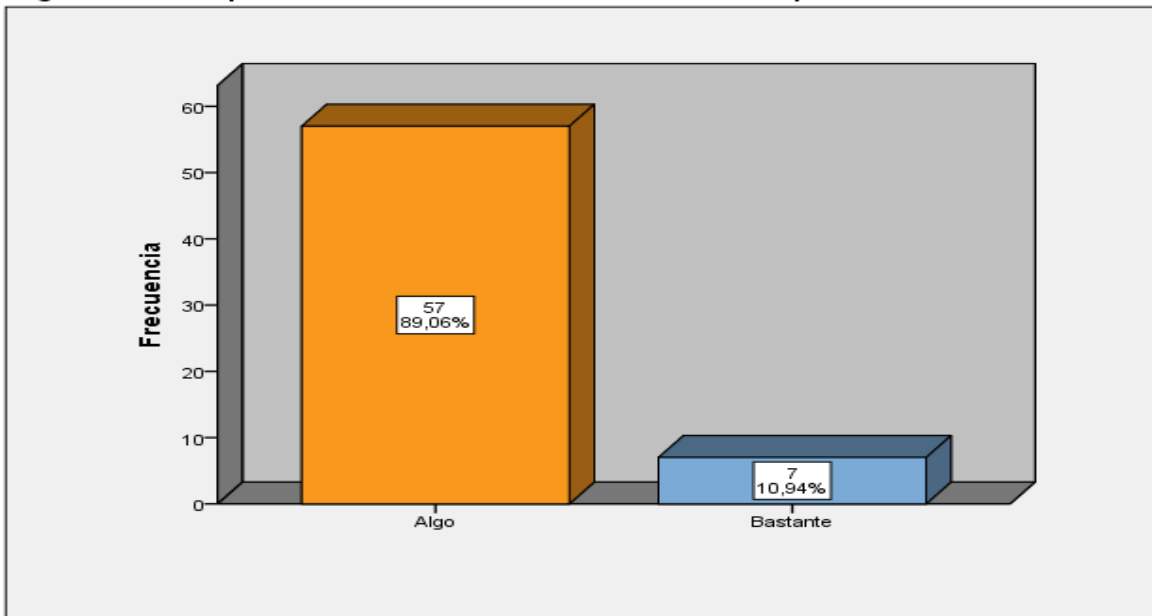
INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que algunos clientes piensan que el departamento de posventa mejora la atención.

¿Usted cree que el Feedback es una técnica efectiva para fidelizar al cliente?



¿Usted cree que el Feedback es una técnica efectiva para fidelizar al cliente?



INTERPRETACIÓN:

En los gráficos mostrados, se muestra los resultados obtenidos de la muestra conformada por 64 clientes de B. GROUP SAC, el primer gráfico (Pre) y el segundo gráfico (Post), notamos que algunos clientes creen que el Feedback que fideliza al cliente.

IV. DISCUSIÓN

1. De acuerdo a los resultados obtenidos antes y después sobre el sistema de seguridad en los ambientes deportivos, vamos a analizar los resultados donde veremos cuanto mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC -Callao, 2018.

Con respecto a la confiabilidad antes 74.3%, después 80.7% vemos que aumento la confianza de los clientes.

2. Ahora según lo que plantea la institución en la prevención sobre la seguridad antes era 7.06%, después se incremento a un 12.75% donde podemos observar que hubo un aumento donde los clientes ven la mejora.

Podemos observar también que los clientes antes tenían un 56.25% en recibir algo de capacitación sobre la prevención, pero ahora después de la mejora hay un 57.81% que tienen mucha capacitación sobre cómo prevenir accidentes en la piscina.

3. Con respecto a la implementación de la gerencia también podemos observar que antes era 8.28% y después 12.63% los clientes están reconociendo que la institución está trabajando para el bienestar de ellos.

4. Con respecto a la implementación de la normas antes era 11.94% y después 23.47% quiere decir que los clientes están reconociendo que la institución está trabajando para el bienestar de ellos.

De no conocer la matriz IPERC con un 87.50%, ahora hay un 57.81% que conoce bastante la matriz. También observamos que la actitud positiva de los trabajadores es importante ya que antes consideraban un 59.38% en algo que era bueno, pero ahora hay un 81.25% que considera bastante la actitud de los trabajadores del colegio.

V. CONCLUSIONES

1. La aplicación del sistema de seguridad en los ambientes deportivos logró mejorar la calidad de servicio al cliente ya que antes teníamos un 47.7% y al tener charlas sobre seguridad en el área de piscina y el cuidado ante los distintos incidentes que puedan originarse, ahora tenemos un 51.0% esto significa que el trabajo planteado se está cumpliendo con los requerimientos de los clientes.

2. La aplicación de la prevención logró mejorar la calidad de servicio al cliente ya que antes teníamos un 45.3% y al tener charlas sobre la prevención y el cuidado ante los distintos accidentes que puedan ver ahora tenemos un 56.1% esto significa que el trabajo planteado sobre la prevención logra cumplir con los requerimientos de los clientes.

En cuanto a las capacitaciones mensuales, se pudo lograr que se aumente la cantidad de personas capacitadas lo que generó que se abrieron más capacitaciones y reuniones para poder lograr acceder a todo el personal involucrado.

3. Mediante la implementación de la gerencia, ante un local de piscina temperada vemos que antes los clientes respetaban un 24.1%, pero después de hablar con los clientes acerca de la propuesta de la gerencia sobre su bienestar, bajó a 17.4%, lo cual observamos que los clientes no confían en el trabajo planteado por la gerencia.

4. Mediante la implementación de las normas planteadas por el gobierno ante un local de piscina temperada vemos que antes los clientes respetaban un 29.8%, pero después de hablar con los clientes y hacerles entender que lo planteado es para su bienestar, creció a 43.2%, lo cual observamos que los clientes confían en el trabajo planteado por la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere mejorar el sistema de seguridad buscando mayor flexibilidad y facilidad en el cronograma de capacitaciones y reuniones solicitando o buscando un tiempo adecuado para realizarlo evitando malestar entre los trabajadores y los clientes.
Se recomienda también comprar un equipo nuevo para que no consuma tanta energía ya que el equipo que se tiene es de segunda mano y por ende los gastos de luz son altos.
2. Se recomienda realizar una lista de chequeo para registrar posibles errores en el proceso de la prevención, por otro lado se debe continuar con el periodo de prevención al personal y a los clientes, ya que es necesario informar los acontecimientos suscitados en el área de piscina para evitar que se originen errores y posibles dudas en el uso del ambiente.
3. Mantener activos los planes de mejora, de manera que la gerencia cambie de mentalidad y logren motivarse a nuevos cambios con la finalidad de seguir creciendo constantemente y mantener a los clientes contentos en el cuidado del ambiente de la piscina temperada.
4. Se deben mejorar los registros de actas de quejas y reclamos, lo cual establece la norma para que se pueda elaborar una solución a los problemas o inquietudes suscitadas por los clientes, además se espera poder mejorar o implementar un registro o lista de chequeo para el malestar de los trabajadores involucrados en el proceso de documentación, así como el de los clientes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BERNAL, César. Metodología de la investigación. 3^{ra} edición. Colombia: Pearson. 2010.
ISBN: 9789702606451

CANTÚ, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. 2^{da} edición. México: McGraw -
Hill Interamericana 2011.
ISBN: 970103080X

CORTÉS, M. Técnicas de prevención de riesgos laborales seguridad e higiene del trabajo.
9na. ed. España: Madrid, 2009.
ISBN 9788473602723.

CUATRECASAS, Lluís. Gestión Integral de la Calidad. España: Barcelona 2010.
ISBN: 9788492956920

DICCIONARIO de la lengua española [en línea]. 23a ed. España: Real Academia
Española. 2001 [fecha de consulta: 20 de mayo de 2018]. Disponible en: [http://
www.rae.es/rae.html](http://www.rae.es/rae.html)

GALINDO, Carlos. Formulación y evaluación de planes de negocio. 1^{ra} edición. Colombia:
Bogotá 2011.
ISBN: 9789588675923

JIMENEZ, Alfonso. Gestión del talento y competitividad. 2012.
ISBN: 9788415338420

KAPLAN, Robert. El cuadro de mando Integral. 2009.
ISBN: 9789584248411

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos. y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la
Investigación. 5^{ta} edición. México D.F: McGraw-Hill. 2010
ISBN: 9786071502919

KAST Sommerhoff, Andrés. **Polideportivo en Ambato**. Tesis (título de Licenciado en Arquitectura). Ecuador: Universidad San Francisco de Quito, 2011. 70pp.

ÑAHUIRIMA Tica, Yanina. **Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas**. Tesis (título de Licenciado en Administración de Empresas). Perú: Universidad nacional José María Arguedas – Andahuaylas – Apurímac, 2015. 126pp.

RODELLAR, Adolfo. Seguridad e higiene en el trabajo. España: Barcelona 2008.

ISBN: 8426707114

TSCHOHL, John. Servicio al cliente. 5^{ta} edición USA: Minnesota 2008.

ISBN: 9688607525

ULLOA Enríquez, Medardo. **Riesgos del Trabajo en el Sistema de Gestión de Calidad**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi - Latacunga, 2012. 106pp.

ALEJANDRO Pozo, Cinhtya. **Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783, para prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales en una empresa de Mantenimiento y Calibración de Sistemas de Pesaje**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2017. 120pp.

ANGOLA Montero, Ricardo y DOMÍNGUEZ Rondón, Juan. **Desarrollo de una propuesta de Programa de Seguridad y Salud laboral para un Colegio Ubicado en el distrito Metropolitano de Caracas**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, 2010. 465pp.

BRAVO Avila, Grace y GULINO Ruiz, Fany. **Propuesta de Programa de Seguridad y Salud laboral en un Colegio de zona Metropolitana de Caracas, específicamente en el Municipio Chacao.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, 2010. 196pp.

BREÑA Salas, Sandra. **Propuesta de un plan de seguridad y salud y presupuesto del plan de un edificio multifamiliar de diecisiete niveles de vivienda y cuatro sótanos de estacionamientos y depósitos en el distrito de Miraflores.** Tesis (título de Ingeniera Civil). Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2012. 105pp.

BRICEÑO Ródiz, Ysvanessa y FONSECA León, Elayne. **Elaboración de un programa de Seguridad y Salud en un Instituto Universitario Ubicado en el Área Metropolitana.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, 2010. 88pp.

CÁRDENAS Garro, Karen. **Satisfacción y clima laboral en los trabajadores del área de Systems and Processes Assurance en una compañía de auditoría y consultoría en el Perú.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2017. 145pp.

CASTRO Lozano, Christian. **Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa constructora de infraestructura vial.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2017. 135pp.

CAVALCANTI, Garay, Antton. **Sistema para el Análisis y Gestión de Riesgos.** Tesis (título de Ingeniero Informático). Perú: Universidad Ricardo Palma, Lima, 2012. 132pp.

CHACON Lemus, Jacqueline. **Seguridad industrial en el parque acuático valle dorado, ubicado en el municipio de Río Hondo, Departamento de Zacapa.** Tesis (título de Licenciatura en Administración de Empresas). Guatemala: Universidad Rafael Landívar, 2015. 151pp.

CHAMAIDÁN Sañisela, Roger y MINANGO Tutasi, Wilson. **Diseño para la implementación de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en un hotel con características básicas ubicado en el cantón Villamil playas – Guayas basado en Normas OHSAS 18001 2007.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, 2014. 215pp.

CONCHA Oñate, Roberto y RHON Martin, Diego. **Evaluación de riesgos laborales en una empresa metalmecánica bajo las normas internacionales OSHAS 18001-2007.** Tesis (título de Ingeniero en Producción Industrial). Ecuador: Universidad de las Américas, Quito, 2008. 111pp.

DROGUETT Jorquera, Francisco. **Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes.** Tesis (título de Ingeniero Comercial). Chile: Universidad de Chile, Santiago, 2012. 123pp.

ITURRALDE Zapata, Cristhian. **Plan de seguridad y salud ocupacional para la minimización de riesgos físicos en la empresa Camaronera “fercho”.** Tesis (título de Ingeniero en Medio Ambiente). Ecuador: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, 2017. 57pp.

LANDA Valiente, Oscar. **Implementación de la Seguridad y Salud en el trabajo a labores de despacho en el sector Hidrocarburos** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2015. 121pp.

LOZANO Molina, Julia y BARRAGAN Vega, July. **Implementación de las Acciones de Protección Personal para Mitigar el Riesgo en las Actividades de la Fundación Asiusme.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Colombia: Universidad Católica de Colombia, Bogotá, 2016. 58pp.

MALPARTIDA Gutiérrez Jorge. **Aplicación de la gestión de riesgos en un centro educativo.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2008. 125pp.

MANRIQUE Escobedo, Dany. **Aplicación del sistema integrado de gestión de Riesgos DNV y propuesta de mejora para una Contratista en el sector minero.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Católica de santa María. Arequipa, 2014. 201pp.

MENDOZA Muñoz, Alejandra. **Elaboración de la propuesta del programa de Seguridad y Salud laboral en el trabajo de las oficinas Administrativas de una empresa del sector Farmacéutico, ubicadas en la Urbina, para el año 2011.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, 2011. 363pp.

PARDO Benites, Silvana y Cruz Vilchez, Mario. **Proyecto de inversión para la implementación de un parque acuático en la ciudad de Piura.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad de Piura, Piura, 2015. 159 pp.

QUILICHE Villanueva, Marina. **Propuesta de un Diseño de Mejora del Proceso de Atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad privada del Norte, Cajamarca, 2016. 109pp.

ROJAS Alvarado, Stephanni. **Implementación de la norma ISO 9001:2008 en una reencauchadora.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2016. 262pp.

ROJAS Medina, Luis. **Implementación de un sistema CRM para la mejora en la gestión de atención al cliente para una empresa del sector servicios.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2017. 100pp.

SANDERS, Ryan. **Effective Resource Utilization in Arkansas Public Schools**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Estados Unidos de América: University of Arkansas, Fayetteville, Arkansas, 2018. 42pp.

SANTOS Quezada, Henry. **Elaborar un sistema de seguridad y salud ocupacional para minimizar accidentes laborales en la empacadora de camarón Zopic S.A. Ubicada en la parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Ecuador: Universidad estatal península de santa Elena, 2015. 123pp.

SARABIA Ramírez, Carlos. **Gestión de Riesgos Laborales en la Fábrica de Dovelas del Proyecto Hidroeléctrico Coca Codo Sinclair: Manual de Seguridad**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Ecuador: Universidad nacional de Chimborazo, Riobamba, 2014. 186pp.

SEVERINO Lazo, Renzo. **Implementación de la gestión de riesgos en una empresa distribuidora y comercializadora de gas natural en el departamento de Ica**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2016. 89pp.

TRIANA Montezuma, José. **Propuesta de un enfoque Metodológico-Práctico para la Identificación, Evaluación y Gestión de los riesgos laborales presentes en una Organización**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, 2009. 126pp.

VALENCIA Borda, Raúl. **Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2012. 184pp.

VELÁSQUEZ Aliaga, Dante. **Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 en el club Tennis de Miraflores**. Tesis (título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad Católica del Perú, Lima, 2008. 310 pp.

XIANG, Wu. **Optimal replacement in the proportional hazards model and its applications in a product-service system.** Tesis (título de Ingeniero Industrial). Estados Unidos de América: Iowa State University, Iowa, 2012. 108pp.

VIII. ANEXOS

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

RECURSOS Y PRESUPUESTOS

Presupuesto del Proyecto de Investigación

Fecha de inicio : 01/08/2018
Fecha de finalización : 20/12/2018
Facultad : Ingeniería
E.P : Ingeniería Industrial
Investigador Responsable : Berrospid Ccaihuari Luis Arturo

Material	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Fuente de Financiamiento	Monto
Uso de la laptop	1	S/. 150.0	Personal	S/. 150.0
Uso de muebles(escriptorio,Silla)	1	S/. 70.0	Personal	S/. 70.0
Servicio de Internet(en horas)	150	S/. 2.0	Personal	S/. 300.0
Servicio de Energia	1	S/. 30.0	Personal	S/. 30.0
Horas Hombre(80hrs)	100	S/. 8.0	Personal	S/. 800.0
Impresiones	400	S/. 0.4	Personal	S/. 160.0
Libreta de anotaciones	1	S/. 5.0	Personal	S/. 5.0
Utensilios de escritorio	10	S/. 5.0	Personal	S/. 50.0
Refrigerios	30	S/. 8.0	Personal	S/. 240.0
Movilidad	30	S/. 4.0	Personal	S/. 120.0
Otros gastos	1	S/. 275.0	Personal	S/. 275.0
			Total	S/. 2,200.0

FINANCIAMIENTO

El presente estudio de investigación, será autofinanciado. Dado que no requiere de un presupuesto considerable para su obtención y realización.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Actividades	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 5	sem 6	sem 7	sem 8	sem 9	sem 10	sem 11	sem 12	sem 13	sem 14	sem 15	sem 16
1. Presentación del esquema del D.I.																
2. Verificación del tema de D.I.																
3. Búsqueda de información de D.I.																
4. Planteamiento del problema y fundamentación de D.I																
5. Justificación, hipótesis y objetivo del D. I.																
6. Diseño, tipo y nivel de D.I.																
7. Variables, operacionalización de D.I.																
8. Presentación del primer avance del D.I.																
9. Recolección de la encuesta tomada																
10. Resultado de la muestra teniendo la población.																
11. Técnicas e instrumentos para la obtención de datos validados.																
12. Revisión del Desarrollo de Investigación																
13. Presentación final del Desarrollo de Investigación																
14. Sustentación del Desarrollo de Investigación																

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V. INDEPENDIENTE: Sistema de seguridad	“El riesgo es la suma de las posibles pérdidas que ocasionaría un desastre u otro evento adverso en términos de vidas, condiciones de salud, medios de sustento, bienes y servicios, en una comunidad o sociedad particular en un período específico de tiempo en el futuro” (Ulloa, 2012, p. 106).	El sistema de seguridad en los ambientes deportivos sirve para medir la eficiencia y deficiencia de los procesos que se ejecutan para administrar los riesgos.	1. Prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones. • IPERC 	2	NOMINAL
			2. Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Políticas de seguridad 	2	NOMINAL
			3. Normas	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 29611 • Cultura ambiental • Educación ambiental • Desarrollo sostenible 	4	NOMINAL
V. DEPENDIENTE: Servicio de calidad al cliente	“La mayor parte de las organizaciones no comprenden que el servicio al cliente es realmente una acción de ventas. Servicio es vender puesto que incita a los clientes a regresar a la compañía con mayor frecuencia y a comprar más productos.” (Tschohl, 2008, p. 468).	Trato y calidez de alta calidad por parte de la empresa prestadora del servicio.	4. Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Economía • Seguridad • Responsabilidad 	3	NOMINAL
			5. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud positiva. • Calidez • Escucha activa 	3	NOMINAL
			6. Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Soluciones oportunas • Servicio pos venta • Feedback 	3	NOMINAL

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>P.G:</p> <p>¿De qué manera la implementación de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC - Callao, 2018?</p> <p>P.E:</p> <p>1. ¿De qué manera la prevención de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao 2018?</p> <p>2. ¿En qué medida la implementación de la gerencia de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC- Callao 2018?</p> <p>3. ¿De qué modo la implementación de las normas de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao 2018?</p>	<p>O.G</p> <p>Determinar el mejoramiento de un sistema de seguridad en los ambientes deportivos en la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC - Callao, 2018.</p> <p>O.E</p> <p>1. Comprobar el mejoramiento de la prevención en la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018</p> <p>2. Evaluar el mejoramiento de la implementación de la gerencia en la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018</p> <p>3. Determinar el mejoramiento de la implementación de las normas en la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018</p>	<p>H.G</p> <p>El sistema de seguridad en los ambientes deportivos mejora la calidad de servicio al cliente en B. GROUP SAC– Callao 2018.</p> <p>H.E</p> <p>1. La prevención mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018</p> <p>2. La implementación de la gerencia mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018.</p> <p>3. La implementación de las normas mejora la calidad de servicio al cliente de B. GROUP SAC – Callao, 2018</p>

CUESTIONARIO



Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo conocer como la “**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS, MEJORANDO LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN B. GROUP SAC – CALLAO, 2018**”.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

INTRUCCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Marque con una X la respuesta que usted crea que es la correcta. ✓ Por favor marque una sola respuesta por cada interrogante. 	OPCIONES DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • NADA 1 • MUY POCO 2 • ALGO 3 • BASTANTE 4 • MUCHO 5
---------------------	--	------------------------------	---

VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.						
	DIMENSIÓN 1: Prevención	NADA	MUY POCO	ALGO	BASTANTE	MUCHO
1	¿Usted ha recibido Capacitación o charla informativa referente a prevención de riesgos?					
2	¿Usted conoce la matriz IPERC de la empresa?					
	DIMENSIÓN 2: Gerencia	NADA	MUY POCO	ALGO	BASTANTE	MUCHO
1	¿Conoce si los líderes y responsables están comprometidos con la seguridad de sus clientes?					
2	¿Conoce algunas políticas de seguridad que haya implementado la empresa?					
	DIMENSIÓN 3: Normas	NADA	MUY POCO	ALGO	BASTANTE	MUCHO
1	¿Conoce la ley 29611 del cuidado del medio Ambiente?					
2	¿Sabe el significado de Cultura Ambiental?					
3	¿Sabe el significado de Educación Ambiental?					
4	¿Sabe el significado de Desarrollo Sostenible?					

VARIABLE DEPENDIENTE: Servicio de calidad al cliente						
DIMENSIÓN 1: Confianza		NADA	MUY POCO	ALGO	BASTANTE	MUCHO
1	¿Cree usted que el factor económico en un servicio, es fundamental en la confianza?					
2	¿La seguridad es el factor elemental de la confianza?					
3	¿Usted identifica aspectos de responsabilidad en esta empresa?					
DIMENSIÓN 2: Empatía		NADA	MUY POCO	ALGO	BASTANTE	MUCHO
1	¿La actitud positiva es más importante que el mismo servicio que recibe por parte de esta empresa?					
2	¿Sabe el significado calidez?					
3	¿Usted cree que el saber escuchar garantiza una alta probabilidad de solucionar un problema?					
DIMENSIÓN 3: Mejora Continua		NADA	MUY POCO	ALGO	BASTANTE	MUCHO
1	¿Usted cree que las soluciones oportunas y efectivas ayudan a mejorar la atención al cliente?					
2	¿Usted cree que tener un departamento de posventa es clave para mejorar la calidad de atención al cliente?					
3	¿Usted cree que el Feedback es una técnica efectiva para fidelizar al cliente?					

Tabulando los resultados de las encuestas en el proyecto de la tesis – Pre Tesis

	Variable 1: Sistema de seguridad en los ambientes deportivos								Variable 2: Servicio de calidad al cliente								
	Prevención		Gerencia		Normas				Confianza			Empatía			Mejora Continua		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	1	3	2	1	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	4	4
2	3	1	4	2	1	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3
3	3	1	3	2	1	3	3	1	4	4	4	3	2	3	3	2	2
4	3	1	3	2	1	2	2	1	4	4	4	3	2	3	3	2	2
5	3	1	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3
6	3	1	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3
7	3	1	3	2	1	2	2	1	4	4	3	3	2	2	3	3	3
8	2	1	3	2	1	3	3	1	4	4	4	3	3	2	3	2	2
9	4	1	4	2	1	2	2	1	4	4	3	3	3	4	4	3	3
10	4	1	4	2	1	2	2	1	4	4	3	3	2	4	3	3	3
11	3	1	4	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	4	3	2	2
12	3	1	4	2	1	2	2	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2
13	5	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	4	4
14	5	2	5	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4
15	4	1	4	2	1	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3
16	3	2	4	2	1	2	2	1	3	3	3	4	3	4	3	2	2
17	3	1	3	2	1	3	3	1	4	4	3	4	1	4	3	3	3
18	3	1	3	2	1	2	2	1	3	3	2	4	2	4	3	2	2
19	3	1	4	2	1	3	3	1	4	4	3	4	2	4	4	3	3
20	3	1	4	2	1	2	2	1	5	5	4	4	2	2	3	2	2
21	5	2	4	2	1	3	3	1	4	4	2	4	2	3	4	4	4
22	3	1	4	2	1	2	2	1	4	4	3	4	2	3	4	3	3
23	3	1	3	2	1	2	2	1	4	4	3	4	1	3	4	3	3
24	3	1	3	2	1	2	2	1	4	4	3	4	1	2	4	4	4
25	3	1	3	2	1	2	2	1	4	4	3	4	3	3	4	2	2
26	5	1	4	2	1	3	3	1	5	5	4	4	3	3	4	4	4
27	3	1	3	1	1	3	3	1	4	4	2	4	3	2	3	2	2
28	3	1	3	1	1	3	3	1	4	4	3	4	1	3	3	2	2
29	3	1	3	1	1	3	3	1	4	4	3	4	1	3	3	1	1
30	3	1	3	1	1	3	3	1	4	4	3	4	3	3	3	2	2
31	3	1	4	2	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2
32	3	1	4	2	1	3	3	1	4	4	3	4	3	3	3	2	2
33	3	1	4	2	1	3	3	1	3	3	3	4	1	3	3	2	2
34	3	1	4	2	1	3	3	1	4	4	3	4	2	3	3	2	2
35	3	1	3	1	2	3	3	1	5	5	3	4	1	3	3	2	2
36	4	1	3	2	1	1	1	1	4	4	2	4	2	3	3	2	2
37	5	1	3	2	1	3	3	1	4	4	3	3	2	3	3	4	4
38	5	1	5	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3
39	4	1	3	2	1	2	2	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3
40	2	1	3	1	1	3	3	1	4	4	2	3	1	2	3	1	1
41	3	1	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1
42	3	1	3	1	1	2	2	1	4	4	3	3	1	2	3	2	2
43	3	1	3	1	1	2	2	1	4	4	3	3	2	3	3	2	2
44	2	1	3	2	1	3	3	1	4	4	2	3	2	3	3	1	1
45	4	1	4	2	2	3	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3
46	4	1	4	2	2	3	3	2	5	5	4	3	2	3	3	3	3
47	3	1	4	2	1	1	2	1	4	4	3	3	1	3	3	2	2
48	4	1	4	2	1	3	3	1	4	4	2	2	1	3	3	3	3
49	3	1	3	2	1	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	2	2
50	4	1	4	2	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	2	1	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	2	2
52	3	1	3	2	1	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	2	2
53	2	1	3	2	1	3	3	1	4	4	2	3	3	3	3	2	2
54	4	1	4	2	1	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3
55	3	1	4	2	1	2	2	1	4	4	3	3	1	2	3	1	1
56	5	2	4	2	1	3	3	1	4	4	3	3	1	4	3	4	4
57	5	2	4	2	1	3	3	1	4	4	3	3	2	4	3	4	4
58	3	1	3	1	1	3	3	1	4	4	3	3	2	4	3	2	2
59	3	1	3	1	1	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	2
60	4	1	3	2	1	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4
61	4	1	3	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
62	5	2	3	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
63	2	1	3	1	1	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3
64	2	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	2	2

Imagen de los clientes no usando el gorro de natación



La mala posición de la madre de familia metiendo a su hijo al agua



Tapete azul desviado por los usuarios



Pies de los usuarios interrumpiendo el paso de los bañistas



Tabulando los resultados de las encuestas en el desarrollo de la tesis – Post Tesis

	Variable 1: Sistema de seguridad en los ambientes deportivos.								Variable 2: Servicio de calidad al cliente								
	Prevención		Gerencia		Normas				Confianza			Empatia			Mejora Continua		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3
2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3
3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3
6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
9	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
10	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
11	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3
12	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3
13	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3
14	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
15	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3
16	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3
17	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
18	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
19	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
24	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3
25	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3
26	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
28	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
29	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
31	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3
32	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
33	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4
34	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
35	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
36	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
45	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
46	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3
47	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
48	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
49	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
50	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
53	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
54	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
55	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
56	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
57	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
58	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
59	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
61	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
62	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
63	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
64	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3

La buena posición del material, así como el de las sillas y el agua bien tratada



La canaleta más amplia, así como el enchapado a media pared



Imagen de los clientes usando el gorro de natación



FICHA 1 DE EVALUACIÓN DE LA MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: *La mejora de la calidad de servicio al cliente en los ambientes deportivos B.GROUP SAC*

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE SEGURIDAD EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS.							
	Dimensión 1: Prevención							
	Capacitaciones, IPERC FORMULA: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Gerencia							
	Liderazgo Políticas de seguridad FORMULA: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Normas							
	Ley 29611 Cultura ambiental Educación ambiental Desarrollo sostenible FORMULA: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE							
	Dimensión 1: Confianza							
	Economía Seguridad Responsabilidad Escala de Medición: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Empatía							
	Actitud positiva, Calidez Escucha activa Escala de Medición: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Mejora Continua							
	Soluciones oportunas Servicio pos venta Feedback Escala de Medición: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ORTEGA ZAVALA DANIEL DNI: 08458968

Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL

15 de 11 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

FICHA 2 DE EVALUACIÓN DE LA MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE SEGURIDAD EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS.							
	Dimensión 1: Prevención							
	Capacitaciones. IPERC FORMULA: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Gerencia							
	Liderazgo Políticas de seguridad FORMULA: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Normas							
	Ley 29611 Cultura ambiental Educación ambiental Desarrollo sostenible FORMULA: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE							
	Dimensión 1: Confianza							
	Economía Seguridad Responsabilidad Escala de Medición: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Empatía							
	Actitud positiva. Calidez Escucha activa Escala de Medición: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3. Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Mejora Continua							
	Soluciones oportunas Servicio pos venta Feedback Escala de Medición: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LINARES SANCHEZ GUILLERMO DNI: 06814198

Especialidad del validador: INGENIERO ADMINISTRATIVO

15 de NOV del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

FICHA 3 DE EVALUACIÓN DE LA MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE SEGURIDAD EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS.							
	Dimensión 1: Prevención							
	Capacitaciones. IPERC FORMULA: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Gerencia							
	Liderazgo Políticas de seguridad FORMULA: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Normas							
	Ley 29611 Cultura ambiental Educación ambiental Desarrollo sostenible FORMULA: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE							
	Dimensión 1: Confianza							
	Economía Seguridad Responsabilidad Escala de Medición: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Empatía							
	Actitud positiva. Calidez Escucha activa Escala de Medición: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Mejora Continua							
	Soluciones oportunas Servicio pos venta Feedback Escala de Medición: Nada 1 , Muy poco 2 , Algo 3 Bastante 4 , Mucho 5	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: OSMAIR R. MORALES ALC. C. DNI: 09900421

Especialidad del validador: JOB. INDUSTRIAL

15 de 11 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Yo, MGTR. AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, filial Callao, revisor de la tesis titulada

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD MEJORANDO LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS B.GROUP CALLAO, 2018”, del estudiante BERROSPID CCAIHUARI, LUIS ARTURO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 30 de Noviembre del 2018



Firma

MGTR. AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS
DNI APROBADO POR UNANIMIDAD20085772

elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Berrospid Ccaihuari Luis Arturo, identificado con DNI N° 25848004, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Implementación de un sistema de seguridad mejorando la calidad de servicio al cliente en los ambientes deportivos B.GROUP Callao, 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 25848004

FECHA: 25 de marzo del 2019

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

Feedback Studio - Google Chrome
https://evlunilms.com/asset/2018/03/20/181811810-102803949846.ng-ae

feedback studio | Luis Berrospid | Implementación de un sistema de seguridad mejorando la calidad de servicio al cliente en los ambientes deportivos B. GROUP Callao, 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD MEJORANDO LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS B.GROUP SAC - CALLAO, 2018

TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA INDUSTRIAL

AUTOR
Luis Arturo BERROSPID CACHAFARI

ASESOR
Ing. AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

LIMA - PERÚ
2018

18

Filtros y configuración

Filtros

- Excluir citas
- Excluir bibliografía
- Excluir fuentes que tengan menos de: palabras %
- Ne excluir por tamaño

Configuración opcional

Resaltado multicolor

Informe nuevo

Text-only Report Turnitin Clásico High Resolution Activado

Página 1 de 107 Número de palabras: 21669

10:55 a.m. 18/03/2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BERROSPID CCAIHUARI, LUIS ARTURO

INFORME TÍTULADO:

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD MEJORANDO LA CALIDAD DE SERVICIO AL
CLIENTE EN LOS AMBIENTES DEPORTIVOS B.GROUP CALLAO, 2018”**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

SUSTENTADO EN FECHA: **11 de diciembre del 2018**

NOTA O MENCIÓN: **16, DIECISEIS**



Mg. DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA