



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Acciones de control y riesgo laboral en la sección de caja
de un supermercado de retail, Independencia, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Aguilar Garay, Ana Dora (orcid.org/0000-0002-8005-939X)

ASESOR:

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio (orcid.org/0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres David y Dora, porque todo se los debo a ellos dándome ánimos para que no me rinda durante toda la carrera, por el apoyo que me llegaron a brindar durante toda la carrera.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la sabiduría y valor de siempre continuar pese a las adversidades, también, agradezco al Dr. Casma Zárate Carlos Antonio, y docentes por los consejos brindados en todo el proceso del desarrollo de la tesis y de mi carrera.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASMA ZARATE CARLOS ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Acciones de control y riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado de retail, Independencia, 2023", cuyo autor es AGUILAR GARAY ANA DORA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

LIMA, 26 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASMA ZARATE CARLOS ANTONIO DNI: 06153553 ORCID: 0000-0002-4489-8487	Firmado electrónicamente por: CCASMAZ el 28-06- 2023 11:36:52

Código documento Trilce: TRI - 0554116



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, AGUILAR GARAY ANA DORA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Acciones de control y riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado de retail, Independencia, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
AGUILAR GARAY ANA DORA : 71407146 ORCID: 0000-0002-8005-939X	Firmado electrónicamente por: ADAGUILARG el 01-07- 2023 10:57:08

Código documento Trilce: INV - 1239094

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUNTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DELN AUTOR/AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	7
3.1. Tipo y diseño de investigación	7
3.2. Variables y operacionalización	7
3.3. Población	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	9
3.5. Procedimientos	11
3.6. Métodos de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	28

Índice de tablas

TABLA 1 Valoración del cuestionario	9
TABLA 2 Validez de instrumento	10
TABLA 3 Coeficiente de alfa de cronbach	10
TABLA 4 Confiabilidad de la variable acciones de control	10
TABLA 5 Confiabilidad de la variable riesgo laboral	11
TABLA 6 Variable de acciones de control	13
TABLA 7 Valoración de la dimensión calidad	13
TABLA 8 Valoración de la dimensión eficiencia	14
TABLA 9 Valoración de la dimensión trabajo en equipo	14
TABLA 10 Variable de riesgo laboral	15
TABLA 11 Valoración de la dimensión físico	15
TABLA 12 Valoración de la dimensión psicosocial	15
TABLA 13 Valoración de la dimensión mecánico	16
TABLA 14 Chi cuadrado de acciones de control y riesgo laboral	17
TABLA 15 Chi cuadrado de riesgo laboral y calidad	17
TABLA 16 Chi cuadrado de riesgo laboral y eficiencia	18
TABLA 17 Chi cuadrado de riesgo laboral y trabajo en equipo	19

RESUMEN

La investigación de Acciones de control y riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado de retail, Independencia, 2023, tiene como objetivo principal determinar de qué manera se relaciona las acciones de control y el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023. La metodología es de un enfoque cuantitativo, tipo de estudio aplicada, el diseño es no experimental, descriptivo, y nivel de alcance es correlacional. Esta investigación tuvo como población a los colaboradores que laboran en un supermercado de retail, con población censal de 32 colaboradores tomando una prueba piloto de 10 colaboradores, teniendo como método de investigación la encuesta y como material el instrumental el cuestionario, el cual, se fue aplicando y éste estaba conformado por 30 ítems, de las cuales fueron validadas por el juicio de expertos, donde se obtuvo una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.940 de las variables acciones de control y riesgo laboral, el resultado presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse; obteniendo un nivel de significancia (bilateral) inferior a 0.05 , y está siendo no paramétrica utilizando la prueba Chi cuadrado, por lo que se concluye, que hay una relación positiva moderada entre ambas variables.

Palabras clave: Acciones de control, riesgo laboral, riesgo.

ABSTRACT

The main objective of the investigation of Control actions and occupational risk in the cashier's section of a retail supermarket, Independencia, 2023, is to determine how control actions and occupational risk are related in the cashier's section of a supermarket. retail, Independencia, 2023. The methodology is of a quantitative approach, the type of study applied, the non-experimental, descriptive design, and the level of scope is correlational. This investigation had as a population the collaborators who work in a retail supermarket, with a census population of 32 collaborators taking a pilot test of 10 collaborators, having the survey as the research method and the questionnaire as the instrumental material, which was applied and is made up of 30 items, of which were validated by expert judgment, where a Cronbach's alpha reliability of 0.940 was obtained for the variables of control actions and occupational risk, the result presents reliability for internal consistency and can be apply; obtaining a (bilateral) significance level of less than 0.05, and it is being non-parametric using the Chi-square test, so it is concluded that there is a moderate positive relationship between both variables.

Keywords: Control actions, occupational risk, risk

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las acciones de control han mostrado mucho interés a nivel nacional, esto se puede corroborar por la Asociación Peruana de Agentes Marítimos (2022), el cual manifiesta que tuvieron una acción de control extraordinariamente, es decir, con el propósito de rediseñar el proceso de un mejor control de vehículos a través de un programa Smart, asimismo es un mecanismo que se compara con el valor de referencia para lograr reparar esos errores innecesarios en una empresa, para así lograr una mejora tanto de calidad, eficiencia y trabajo en equipo, por tanto es una ventaja para las empresas que necesiten esas medidas, para tener mejor control y manejo de situaciones que se pueden solucionar a tiempo.

La calidad de un producto en una empresa es necesaria ya que con ello se brinda seguridad y fidelización con el cliente, y muestra transparencia hacia ellos, también nos ayuda mucho la eficacia en nuestra labor, debemos orientarnos para poder lograr dar una buena atención y que los clientes se sientan a gusto, para tener una buena calidad y ser eficaces es bueno tener un ambiente laboral sano y trabajar en equipo, identificarse con la empresa, y ponernos en el lugar de los clientes y ver sus necesidades. El trabajo de equipo es importante, ya que nos ayuda mucho en los roles de cada uno, ya conociendo nuestro desempeño en el trabajo, se puede llegar a que las acciones de control tengan un mejor resultado.

Por lo tanto, las acciones de control dependen mucho del buen desempeño de los colaboradores, dando una buena calidad en producto y servicio, siendo eficaces en nuestra labor, y trabajando en equipo e identificándonos con la empresa donde laboramos. En cuanto a riesgo laboral es aquello donde puede ocurrir un accidente dentro de tus labores, pueden ser leves o graves depende de las circunstancias, por ello es importante las señales de seguridad y una buena capacitación hacia los trabajadores, indicando que es lo que se debe hacer y no hacer, haciendo seguimiento de dichas acciones que puede ocurrir dentro del trabajo, y no solo a los colaboradores, sino también a los clientes, con nuestras acciones, por ello es importante seguir las indicaciones dadas por nuestros jefes, seguir paso a paso lo que nos enseñan los cursos brindados, y apoyar a los nuevos ingresantes que quizás no saben de ello, orientándolos bien, sea física, psicosocial

o mecánica, en el caso de los supermercados en la sección de cajas, es bueno mantener una buena postura, ser ordenadas al guardar las piochas o alfileres, con ello no solo nos ayudamos nosotras mismas, sino también a nuestros compañeros como un trabajo en equipo, así evitamos posibles cortes o pinchadas dentro del trabajo, además de mantener un mejor recojo de perecibles, así evitamos el contacto del agua con los cables eléctricos ya que puede ocurrir un corte que puede afectar tanto al colaborador como al cliente.

Al respecto, el estudio de la Organización internacional del trabajo (OIT,2020) señaló que en un año se llegan a dar unos 317 millones de lesiones ocasionados en el trabajo siendo no mortales, donde resulta más de 4 días de absentismo laboral. Tiene una carga económica enorme por los malos hábitos en prácticas en seguridad y salud donde se estima un 3,94% del producto interno bruto global que hay cada año. Así mismo, la OIT (2017-2021) nos dice que cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades dentro del trabajo, también cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral. Los supermercados no se encuentran ajenos a estos riesgos laborales, sin una debida supervisión, los accidentes pueden ocurrir constantemente, hasta puede llegar a peores casos, del cual debemos evitar a toda costa. En la sección de cajas se puede ver muchos factores de riesgos, que se pueden evitar pero que pude observar, como las malas posturas, una silla más adecuada, sobreesfuerzo y manipulación de cargas, movimientos repetitivos, los perecibles que no se recogen a tiempo, lo cual puede ocurrir un cortocircuito. En las acciones de control mucho rinde con la garantía del servicio o producto brindado, el problema es cuando no se tiene empoderamiento en el trabajo y recae en las demoras en tomar decisiones para que el cliente tenga una rápida y mejor atención.

La investigación tuvo como problema general, De qué manera se relaciona el control de acciones y riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023, por consiguiente, los problemas específicos fueron: a) ¿De qué manera se relaciona el riesgo laboral y calidad en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023?; b) ¿De qué manera se relaciona el riesgo laboral y la eficiencia en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023?; c) ¿De qué manera se relaciona el riesgo laboral y el trabajo en equipo en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023?

La **justificación teórica** del presente estudio, buscó la tomar decisiones al instante y no esperar solo a nuestros supervisores, tal vez por la demora, y tener un mejor control de roles y sobrecarga laboral, ya que es necesario estar en buenas condiciones para poder manejar bien la situación y evitar posibles accidentes. Por lo tanto, se pensó mediante las capacitaciones con temas actualizados se puede solucionar el problema la cual fue necesario realizar el análisis, siempre actualizándose en estos temas, además si vemos algún desperfecto avisar a nuestros superiores para que lo puedan solucionar rápidamente y así evitar los riesgos laborales dentro del trabajo, de esta manera, tuvo su **justificación práctica**, porque el desarrollo de la presente investigación permitirá aportar posibles soluciones para tener un mejor control en la sección de cajas y evitar ciertos riesgos que pueden ocasionarse en la empresa, esta investigación posee una **justificación metodológica**, porque usó todo un procedimiento basado en la investigación científica.

De tal manera esta investigación tuvo como objetivo general, determinar de qué manera se relaciona las acciones de control y el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023, por consiguiente, sus objetivos específicos fueron a) Determinar de qué manera se relaciona la calidad y el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023; b) Determinar de qué manera se relaciona la eficiencia y el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023; c) Determinar de qué manera se relaciona el trabajo en equipo y el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023.

Esta investigación tuvo como hipótesis principal: existe relación significativa entre el control de acciones y riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023, las hipótesis específicas son: a) Existe relación significativa entre la calidad y el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023; b) Existe relación significativa entre la eficiencia y el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023; c) Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Etecé (2021), dijo que las acciones de control nos permiten verificar que todo marche bien según el plan establecido, donde se ve el desempeño, la calidad y cantidad que sean necesarios para unos buenos resultados. Según Cabrera. (2020), mencionó que el mecanismo bien ejecutado va de acuerdo con los objetivos, que no solo es que, si tiene magníficos planes o buena estructura, todo tiene que estar relacionado con los objetivos.

CEGEP (2020), mencionó que es un mecanismo donde se compara el valor de referencia o estándar y el valor obtenido en la muestra de producción. La importancia de las acciones de control. Una es la calidad donde se logran corregir las falas innecesarias de una forma oportuna. También necesitamos eficiencia en nuestra labor, que sea una respuesta rápida y capacitada, por último, es necesario el trabajo en equipo para generar empatía y sinergia con los colaboradores.

En España se previenen los riesgos laborales, según Oliver et al. (2022), en su tesis elaborada en el estado de Madrid, identificó los factores dependientes existe riesgo laboral en el trabajo en equipo. Los investigadores observaron una muestra de 28 empleados administrativos que el cuestionario es válido y confiable según la prueba alfa de Cronbach. Se utilizó la prueba Rho de Spearman y el factor 0.670.

En Ecuador, según Maldonado y Guaján (2016), en su estudio en el estado de Guayaquil, determinaron que existe una relación entre control y orden interno. Los investigadores estudiaron una muestra de 40 empleados administrativos a quienes se les proporcionó un cuestionario de prueba alfa de Cronbach válido y confiable. comprobar el riesgo Spearman y coeficiente 0.970.

En Ecuador, Atencio et al. (2020) en un estudio realizado en Barcelona, con el objetivo de analizar la multitud en el lugar de trabajo como una amenaza psicosocial, por supuesto todos los empleados deben sentirse seguros y evitar ciertos comentarios obsceno en el lugar de trabajo. Los investigadores estudiaron una muestra de 40 empleados administrativos que recibieron cuestionarios válidos y confiables según la prueba alfa de Cronbach. Se utilizó la prueba Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de 0,670.

En España, Cortés et al. (2022) en su estudio en el estado de Madrid dicen que han propuesto exigir a la organización que realice una evaluación de peligros

de la información de SST para la integración en la empresa. Monitoreo de seguridad más estricto por diseño y mejor control de riesgos. Los investigadores estudiaron una muestra de 30 empleados administrativos a quienes se les proporcionaron preguntas válidas y confiables según la prueba alfa de Cronbach. Se utilizó la prueba Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de 0.470.

En Chile, López et al. (2022) determinaron en su estudio de Iquique que se debe tener un mejor control para evitar accidentes de electricidad, por lo que se utilizó un método especial de evaluación de riesgos. Los investigadores estudiaron una muestra de 38 empleados administrativos a quienes se les proporcionó un cuestionario válido y confiable según la prueba alfa de Cronbach. Se utilizó la prueba Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de 0.570.

En México, Machines y Arroyo (2021), en su estudio en el estado de Sonora, identificaron un vínculo entre el hecho de que las cargas de trabajo de los empleados y el riesgo ocupacional en realidad se expresan en términos de burnout sobre las emociones. Los investigadores estudiaron una muestra de 32 empleados administrativos que recibieron un cuestionario válido y confiable según la prueba alfa de Cronbach. Se utilizó la prueba Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de 0,690.

En el contexto nacional de Cajamarca, es pertinente citar a Ávalos (2018), donde especifica que en su proyecto se deben utilizar tres tipos de encadenamientos de control, como son: proceso de adquisición, procesos de monitoreo y tablero, donde después de analizar todo, llegó a la conclusión de que implementar el control propuesto es rentable y altamente rentable.

En Lima, Peña (2018), en su estudio en la zona de San Martín de Porres, identificó la relación que existe en el ámbito laboral con la toma de decisiones. Los investigadores estudiaron una muestra de 36 empleados administrativos que recibieron un cuestionario válido y confiable según la prueba alfa de Cronbach. Se utilizó la prueba Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de 0,770.

En Amazonas García (2022), en su investigación en la provincia de Chachapoyas, identificó relaciones que existen en el control de acciones. Los investigadores estudiaron una muestra de 35 empleados administrativos que recibieron un cuestionario válido y confiable según la prueba alfa de Cronbach. Se utilizó la prueba Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de 0,870.

En Lima, Vargas (2021) en su estudio en la zona de Los Olivos identificó la relación entre control interno y control paralelo. Los investigadores estudiaron una muestra de 50 empleados administrativos a quienes se les aplicó preguntas válidas y confiables basadas en el tema principal, se llegó a plasmar la prueba alfa de Cronbach. Se utilizó la prueba Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de 0,670.

En Moyobamba, Mejía (2021), en su estudio en la provincia de Moyobamba, determinó la relación que existe entre el control interno con manejo de inventario. Los investigadores estudiaron una muestra de 55 empleados administrativos a quienes se les proporcionaron preguntas válidas y confiables según la prueba alfa de Cronbach. comprobar el riesgo y prueba Spearman y coeficiente 0,570.

En Lima, Rodríguez y Menezes (2022) en su estudio del condado de Independencia identificaron una asociación entre la asunción de riesgos ocupacionales y el liderazgo. Los investigadores observaron una muestra de 45 trabajadores. Se utilizaron preguntas válidas y confiables de acuerdo con la prueba alfa de Cronbach. Se utilizó la prueba Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de 0,770.

La teoría general de evaluación y prevención de riesgos respalda las actividades de control, impulsadas además por los controles internos que se implementan para medir las funciones que requieren las actividades de control. En cuanto al riesgo laboral, se sustenta en la teoría basada en la norma ISO 45001 y se utiliza como nueva norma para prevenir accidente industrial. Tanto la variable actividad de control como la variable riesgo laboral son importantes para la empresa porque una lleva a la otra, es decir a la variable análisis, porque no se enfoca en lo que es el riesgo laboral, no hay seguimiento y capacitación más allá de eso. la realidad es que existen circunstancias en las que estos controles son necesarios para la capacidad de tomar decisiones sobre riesgos laborales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque es cuantitativo y Fernández (2014) afirma que un tipo de investigación cuantitativa se basa en el análisis de secuencias y el análisis de evidencia para eliminar algunas de las incertidumbres de la investigación e introducir incertidumbres ciertamente nuevas para la interpretación. Tipo de investigación con correlación

Según Passos (2015), este estudio tiene como objetivo determinar el grado de relación entre dos variables. El diseño del estudio no es experimental, según Núñez (2021), es un método para observar el proceso de separación de partes de la población aleatoriamente en grupos de estudio. Además, esta es una inferencia hipotética, ya que Fernández (2014) afirma que la frecuencia de ocurrencia de estas categorías, el marco de las variables en población.

3.2. Variables y Operaciones

Este estudio incluye 2 variables, cada variable tiene tres tamaños.

Variables: actividades de control con sus dimensiones: calidad, eficacia y trabajo en equipo, así como el riesgo laboral en aspectos: físico, psicosocial y mecánico.

3.2.1. Variable: operación de control

CEGEP (2020). Este es un mecanismo mediante el cual se compara un valor de referencia o clave con el valor obtenido en una muestra de producción. Es importante considerar que existen dos momentos en los que se pueden realizar actividades de control. Comprueba el resultado obtenido en un sentido limitado. Una es la cualidad de que estos errores innecesarios se corrijan de manera oportuna. También necesitamos ser eficientes en el trabajo, receptivos y bien capacitados, y en última instancia, el trabajo en equipo es esencial para crear empatía y sinergia con los empleados.

3.2.1.1. Medición de calidad:

Según Kotler (1980), la calidad está relacionada con el significado de la palabra y la satisfacción del cliente, y es cierto que para tener una buena calidad se necesita agregar valor, empoderando al comprador para que se sienta satisfecho.

3.2.1.2 Criterios de desempeño:

Según Andrade (2005), la eficiencia es una expresión que permite ver la

capacidad que tiene un sistema para comportarse adecuadamente objetivos específicos, es decir, a este respecto, debe lograr buenos resultados, con mucha habilidad y competencia.

3.2.1.3. Medida del espíritu de equipo:

Robins (2000) considera el trabajo en equipo como grupos formales formados por personas interdependientes que pueden responsabilidad hacia la meta, es una alianza de personas en la que se ayudan mutuamente para poder salir adelante y completar una tarea o trabajo en específicamente.

3.2.2. Riesgos laborales variables:

UNIR (2021). Es todo evento que puede amenazar a los empleados de una empresa, causando daños a la salud física o mental. Los riesgos laborales se identifican con varios tipos de riesgos laborales: uno de ellos es el riesgo físico, que incluye ruido, luz y alteraciones posturales; entonces también hay un análisis psicosocial de la toma de decisiones, conflictos de roles y sobrecarga de trabajo, y el tipo mecánico tiene riesgo de cortes y descargas eléctricas.

3.2.2.1. Tamaño físico:

Según Supportbrigades (2022), esto nos dice que a nivel físico estos son los factores que afectan a los trabajadores cuando son posibles ciertos efectos, tales como: dependiendo de la intensidad del impacto. Puede verse aquí que los riesgos laborales, incluyendo las lesiones corporales, tienen un gran impacto

empleado si no está adecuadamente capacitado y no controla ciertas fallas.

3.2.2.2. Aspectos psicosociales:

Según Porporatto (2021), nos dice que la palabra “psicosocial” es el comportamiento humano en términos de acciones individuales de diversos aspectos sociales, entre los cuales Esto significa cualquier dificultad causada por el estrés laboral en términos de seguridad ósea y riesgos laborales. 3.2.2.3.

Dimensiones mecánicas:

Según Asprec (2019), nos dice que es un grupo de elementos que pueden ser dañados por algún mecanismo o dispositivo interno negocio. Es como la cantidad de energía que se pone en otro cuerpo donde se afecta, donde también se cubre la técnica, donde se espera un buen peso de él. Cabe señalar que las variables son cuantitativas.

En el caso de la segunda variable, el número de indicadores para cada

dimensión es el siguiente: el primero es 3, el segundo es 3, el tercero es 2. Cabe señalar que el número total de entradas es 30 y la herramienta utilizada es un cuestionario. Además, se utiliza la escala de Likert para evaluar la probabilidad en función de los pensamientos de las personas a testear relacionados con el tema de investigación.

Atributos: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

3.3 Población

Para los autores, Arias y otros (2016) determinaron que la población de estudio es un conjunto de juicios, específicos, deterministas y disponibles, constituyendo el material de referencia para el muestreo y se realiza de acuerdo con un conjunto de criterios establecer. La población es de 32, informó el jefe de la caja de ahorros del distrito Cencosud.

Según Arias, Villasis y Miranda (2016) muestran que una población infinita formada por elementos, es decir, imposible comprobar por su tamaño. Se dice que una unidad de análisis. De acuerdo con López y Facelli (2015, p. 10) incluye cualquier parte de una muestra o población, denominada unidad o individuo, que puede o no ser humana. La unidad de análisis incluye a cada empleado del Supermercado de Independencia, trabajadores minoristas. Se utiliza como unidad de análisis a toda la población, por lo que el proceso se denomina población censal.

3.4. Métodos y herramientas de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para Bernal (2016, p. 217), un cuestionario es un conjunto de preguntas que proporciona datos precisos sobre la base de los cuales se logra el objetivo del proyecto de investigación. Este es un procedimiento formal mediante el cual se recopila información sobre el tema de investigación y el enfoque del problema de investigación. Entonces, un cuestionario es un grupo de preguntas sobre una o más variables determinadas, en mi caso, dos variables determinadas, para ser calculadas. La herramienta de investigación se basa en un cuestionario (método cuantitativo), consta de 30 ítems relacionados con sus variables y el tamaño de Likert (datos ordinales) será medible para producir resultados con mayor precisión con fines de investigación y respuestas se presentan en 5 niveles (1-5), los elementos están vinculados a la respuesta para una mayor precisión. (ver tabla 1 en anexo 13)

Validación de instrumentos

Según, Chavez (2001) nos menciona que la validación es la virtud con lo que un instrumento computa lo que se procura. Donde nos dice que todo está concerniente con el objetivo del instrumento, y que los expertos son los encargados de validar dicho instrumento para así poder realizar las siguientes funciones, como la prueba piloto, pues el cuestionario fue respondido por 10 personas similares que trabajan en el sector de cajas de un supermercado; por lo tanto, esta investigación contó con la verificación de los siguientes expertos:

Tabla 2

Validez del Instrumento

GRADO ACADÉMICO	APELLIDOS Y NOMBRES	CALIFICACIÓN
DOCTOR	Cárdenas Saavedra Abraham	Aceptable
MAGISTER	Alarcón Camero Juan Manuel	Aceptable
MAGISTER	Molina Guillen Jan Kei Samir	Aceptable

Confiabilidad del Instrumento

Según Hernández (2003), nos dice que la confiabilidad es una medición que se establece con diversas metodologías, donde se asemeja al grado en el cual su estudio repetido produce similares resultados. También uno considera que es para determinar con exactitud dichos resultados dados al ser aplicados en situaciones similares a tu labor. (ver Tabla 3 en anexo 13)

Tabla 4

Acciones de Control

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	16

Interpretación: El resultado obtenido es de 0.892, por lo que, de acuerdo con la Tabla 3, para que el material instrumental sea confiable de nivel regular, debe encontrarse en el rango Mayor a 0.70; concluyendo que, la solidez interna del instrumento empleado es aceptable y procede su aplicación.

Tabla 5

Riesgo Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	14

Interpretación: El resultado obtenido es de 0.858, por lo que, de acuerdo con la Tabla 3, para que el material instrumental sea confiable de nivel regular, debe encontrarse en el rango Mayor a 0.70; concluyendo que, la solidez interna del instrumento empleado es aceptable y procede su aplicación.

3.5 Procedimientos.

Para probar la validez del instrumento se hizo el alzamiento de indagación considerando una prueba piloto de 10 colaboradores semejantes que trabajan en el área de caja en un supermercado, se les brindó el cuestionario con las preguntas respectivas de acuerdo a los ítems del esquema, para recolectar información que ayude a esta investigación. Se formularon 30 preguntas, para la variable Acciones de control se formuló 16 ítems y para la variable riesgo laboral se elaboraron 14 ítems. Se aplicó el cuestionario en forma virtual

Instrumento: Cuestionario

Primero: Las preguntas están formuladas con los indicadores de cada dimensión dada en la investigación, que está compuesto por 30 ítems, las dimensiones formadas con preguntas prácticas y sus respuestas en la escala de Likert para facilitar a los participantes del estudio con opciones que puedan elegir.

Segundo: Después de recibir comentarios, analizamos y exportamos los datos proporcionados en los formatos que uso y, finalmente, los compilamos en tablas para facilitar la presentación y la interpretación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Herramientas: Cuestionario

Los antecedentes del cuestionario serán evaluados por método de análisis estadístico para comprobar el nivel de significación de las variables junto con sus parámetros.

Para Stadler (2011), el método de inferencia hipotética es, en cierto modo, un mecanismo que facilita el desarrollo del conocimiento científico, es empíricamente

positivo con justificación racional, donde la intuición permite la calidad del conocimiento científico. Los datos recopilados de la encuesta se envían nuevamente al software SPSS para determinar si las preguntas tienen la misma confianza y si se ajustan al diseño del estudio de acuerdo con las estadísticas de confiabilidad.

3.7 Aspectos éticos

Para Gonzáles (2012) nos da a entender que por ética comprendemos que es parte de la ontología que estudia la lealtad de la conducta humana. También que dicha ética puntualiza normas, de juicios si es bueno o malo, y proporciona motivos de los juicios, expone por qué es así.

Los aspectos éticos son de mucha importancia para la investigación, del mismo modo la información brindada es propia del autor, sin necesidad de utilizar el plagio. En nuestra formación académica están primero nuestros principios por encima de una mala conducta.

Toda la información es relevante para la investigación es exclusivo y confidencial para usos académicos, por lo cual se reserva su identidad del participante del estudio.

Por consiguiente, los juicios se emiten al terminar con los resultados dados del cual serán propios del autor.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de las estadísticas descriptivas.

La explicación de los resultados obtenidos bajo prueba se hace de acuerdo a la interpretación de sus valores en una escala ordinal con una medición en la escala de Likert, con los siguientes rangos: **Nivel Bajo** se encuentran para totalmente en desacuerdo (1) y desacuerdo (2), el **nivel Medio**, para rangos indiferente (3) y por último el **nivel Alto** para los resultados del rango cuyos valores están en el rango de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Tabla 6

Variable de Acciones de control

		Frecuencia	%	% válido	% acopiado
Válido	Bajo	6	60,0	60,0	60,0
	Medio	3	30,0	30,0	90,0
	Alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 6, el resultado con mayor puntuación obtenida es la valoración baja con un 60%, significa que se debe tomar en cuenta ese porcentaje donde están en desacuerdo a tomar acciones de control en la empresa, teniendo en cuenta que solo el 10% de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo y un 30% les es indiferentes.

Tabla 7

Valoración de la Dimensión Calidad

		Frecuencia	%	% válido	% acopiado
Válido	Bajo	6	60,0	60,0	60,0
	Medio	3	30,0	30,0	90,0
	Alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a la tabla 7, el resultado con mayor puntuación obtenida es la valoración baja con un 60%, significa que se debe tomar en cuenta ese porcentaje de encuestados donde están en desacuerdo a la calidad que brinda la empresa, teniendo en cuenta que solo el 30% de las personas encuestadas son indiferentes y solo un 10% si estuvieron de acuerdo, esos casos se deben reforzar.

Tabla 8

Valoración de la Dimensión Eficiencia

		Frecuencia	%	% válido	% acopiado
Válido	Bajo	6	60,0	60,0	60,0
	Medio	3	30,0	30,0	90,0
	Alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8, el resultado con mayor puntuación obtenida es la valoración baja con un 60%, significa que se debe tomar en cuenta ese porcentaje de encuestados donde no toman en cuenta a la eficiencia que brinda la empresa y solo el 10% de las personas encuestadas si toman en cuenta dicha dimensión y una 30% son indiferentes, se debe reforzar para un mejor resultado.

Tabla 9

Valoración de la Dimensión Trabajo en equipo

		Frecuencia	%	% válido	% acopiado
		a			
Válid o	Bajo	5	50,0	50,0	50,0
	Medio	4	40,0	40,0	90,0
	Alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a la tabla 9, el resultado con mayor puntuación obtenida es la valoración mala con un 50%, significa que se debe tomar en cuenta ese porcentaje de encuestados donde no toman en cuenta el trabajo en equipo, un 40 % de los encuestados es indiferentes y un 10% si les toman importancia.

Tabla 10*Variable de Riesgo Laboral*

		Frecuencia	%	% válido	% acopiado
Válido	Bajo	6	60,0	60,0	60,0
	Medio	3	30,0	30,0	90,0
	Alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 10, el resultado con mayor puntuación obtenida es la valoración baja con un 60%, significa que se debe tomar en cuenta ese porcentaje de encuestados donde no toman en cuenta el riesgo laboral, un 30 % de los encuestados son indiferentes y un 10% si les toman importancia.

Tabla 11*Valoración de la Dimensión Físico*

		Frecuencia	%	% válido	% acopiado
Válido	Bajo	6	60,0	60,0	60,0
	Medio	3	30,0	30,0	90,0
	Alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 11, el resultado con mayor puntuación obtenida es la valoración baja con un 60%, significa que se debe tomar en cuenta ese porcentaje de encuestados donde no toman en cuenta el daño físico en una empresa, un 30 % de los encuestados son indiferentes y un 10% si tienen importancia.

Tabla 12*Valoración de la Dimensión Psicosocial*

		Frecuencia	%	% válido	% acopiado
Válido	Bajo	6	60,0	60,0	60,0
	Medio	3	30,0	30,0	90,0
	Alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 12, el 60% de los encuestados presenta determinados aspectos sociales que generan riesgo laboral y el 30% le es indiferente y solo el 10 % lo supera.

Tabla 13

Valoración de la Dimensión Mecánico

		Frecuencia	%	% válido	% acopiado
Válido	Bajo	6	60,0	60,0	60,0
	Medio	3	30,0	30,0	90,0
	Alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 13, el resultado con mayor puntuación obtenida es la valoración baja con un 60%, significa que se debe tomar en cuenta ese porcentaje de encuestados donde no les da la importancia debida a como se encuentran el mantenimiento de las maquinas o instrumentos en una empresa, un 30 % de los encuestados son indiferentes y un 10% si lo toman en cuenta.

4.2. Evaluación de la hipótesis

Para profundizar en los resultados de este estudio, se utilizó una prueba no paramétrica. Según Hernández et al. (2014), cuando una variable se mide con criterios nominales u ordinales, se utilizan pruebas no paramétricas. Se utilizó chi-cuadrado en pruebas no paramétricas.

4.2.1. Hipótesis General

H0: Las acciones de control no se relaciona positivamente con el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023.

H1: Las acciones de control se relaciona positivamente con el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023.

Tabla 14

Prueba de Chi cuadrado de Acciones de control y Riesgo laboral.

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Pearson	60,000 ^a	42	,035
Razón de verosimilitud	36,687	42	,703
Asociación lineal por lineal	8,883	1	,003
N de casos válidos	10		

Interpretación: Como la significancia ($p=0.035$), es menor que 0.05, se rechazó la hipótesis nula, donde Pearson (2017) indica que es una correlación. Al 95% de confianza se concluye que existe relación entre las variables acciones de control y riesgo laboral.

4.2.2. Hipótesis Específicos

4.2.2.1. Hipótesis específico 1

H0: La calidad no se relaciona positivamente con el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023.

H1: La calidad se relaciona positivamente con el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023.

Tabla 15

Prueba de Chi cuadrado de Riesgo laboral y Calidad.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,000 ^a	42	,035
Razón de verosimilitud	36,687	42	,703
Asociación lineal por lineal	8,883	1	,003
N de casos válidos	10		

Interpretación: Como el p-valor de significancia ($p=0.035$), es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula, donde Pearson (2017) indica que es una correlación. Al 95% de confianza se concluye que existe relación entre la variable riesgo laboral y la dimensión calidad.

4.2.2.2. Hipótesis específico 2

H0: La eficiencia no se relaciona positivamente con el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023.

H1: La eficiencia se relaciona positivamente con el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023.

Tabla 16

Prueba de Chi cuadrado de Riesgo laboral y Eficiencia.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,000 ^a	49	,135
Razón de verosimilitud	37,734	49	,879
Asociación lineal por lineal	8,243	1	,004
N de casos válidos	10		

Interpretación: Como el p-valor de significancia ($p=0.135$), es mayor que 0.05, se acepta la hipótesis nula, donde Pearson (2017) indica que es una correlación. Al 95% de confianza se concluye que no existe relación entre la variable riesgo laboral y la dimensión eficiencia.

4.2.2.3. Hipótesis específico 3

H0: El trabajo en equipo no se relaciona positivamente con el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023.

H1: El trabajo en equipo se relaciona positivamente con el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023.

Tabla 17

Prueba de Chi cuadrado de Riesgo laboral y Trabajo en equipo.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,000 ^a	28	,170
Razón de verosimilitud	28,370	28	,445
Asociación lineal por lineal	7,825	1	,005
N de casos válidos	10		

Interpretación: Como el p-valor de significancia ($p=0.170$), es mayor que 0.05, se acepta la hipótesis nula. Al 95% de confianza se concluye que no existe relación entre la variable riesgo laboral y la dimensión trabajo en equipo.

V. DISCUSIÓN

La investigación realizada con objetivo general, fue relacionar las acciones de control y el riesgo laboral en la sección de cajas de un supermercado, Independencia, 2023 efectuándose mediante una metodología cuantitativa, de nivel correlacional.

Respecto a los resultados conseguidos, se estimó como objetivo general, relacionar las acciones de control en el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023, corroborando la hipótesis general que señala que existe una relación significativa entre las acciones de control y el riesgo laboral en la sección de cajas de un supermercado, Independencia, 2023, presentando un valor $p=0.035$ siendo inferior a 0,05 aceptándose la hipótesis alterna y en consecuencia rechazando la hipótesis nula, lo cual se utilizó la prueba Chi cuadrado, demostrando una correlación entre los elementos vinculados de cada variable, la investigación posee similitud con el trabajo de Máynez y Arroyo (2021) titulado carga laboral y el riesgo ocupacional en los colaboradores, llegándose a evidenciar como objetivo general señalar los riesgos laborales y la carga laboral que pueda obtener en su empresa. Por otro lado, de un total de 32 trabajadores que fueron encuestados, señalaron que la variable riesgo laboral demostró un nivel bajo, de la misma forma ocurrió con la variable acciones de control, a su vez Máynez y Arroyo (2021) se demostró en base a la estadística, obteniendo un $r=0,690$ y una significancia menor a 0,05, por lo que da a comprenderse que ha mayores acciones de control, menor riesgo laboral en un supermercado.

Siguiendo la ilación del estudio, se consideró como primer objetivo específico, identificar la relación que existe entre la calidad y el riesgo laboral en la sección de cajas de un supermercado retail, Independencia, 2023, corroborando la hipótesis específica N°1 el cual señala que: existe una relación significativa entre la calidad y el riesgo laboral en la sección de cajas de un supermercado retail, Independencia, 2023, presentando un valor $p=0.035$ siendo inferior a 0,05 aceptándose la hipótesis alterna y en consecuencia rechazando la hipótesis nula.

Asimismo, López et al. (2022) en su trabajo de investigación denominado mejor control para evitar accidentes con electricidad, se determinó la relación significativa entre ambas variables, cuya hipótesis específica fue: existe relación significativa entre mejor control y accidentes con electricidad, puesto que el valor

$p=0.030$ es inferior a 0.05 , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y por consiguiente se rechaza la hipótesis nula, asimismo, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.570 correspondiendo a una correlación positiva media, por lo que se puede inferir es que se halla una relación significativa entre las variables investigadas. En el estudio de López et al. (2022) en su investigación señalan que, de un total de 32 colaboradores, el 60 % percibe a la dimensión calidad en nivel bajo, por lo que se puede inferir que, a mayor gestión en calidad, se tendrá un mayor enfoque en riesgo laboral.

Siguiendo esa premisa, se consideró como segundo objetivo específico, determinar la relación que existe en la eficiencia y el riesgo laboral en la sección de cajas de un supermercado retail, Independencia, 2023, constatando la hipótesis N°2 el cual señala que: existe una relación significativa entre la eficiencia y el riesgo laboral en la sección de cajas de un supermercado retail, Independencia, 2023, presentando un valor $p=0.135 > 0.05$ aceptándose la hipótesis nula y en consecuencia rechazando la hipótesis alterna, además se obtuvo el coeficiente de Pearson mediante el Chi cuadrado, mostrando una correlación baja entre la dimensión y la variable. Asimismo, por su parte Rodríguez y Meneses (2022) en su estudio denominado riesgo laboral y liderazgo, se pudo determinar, la relación significativa entre el liderazgo y el riesgo laboral, en Independencia, 2022, debido a que su valor $p=0.040 < 0.05$ por ello, se acepta la hipótesis alterna y por consiguiente se declina la hipótesis nula, además, obteniendo una correlación de Pearson de 0.770 siendo una correlación positivamente considerable, por lo que se puede inferir a que existe relación significativa entre el riesgo laboral y el liderazgo. Asimismo, también, que más del 60% manifestaron tal desinterés en la dimensión de eficiencia mientras que Rodríguez y Meneses (2022) en su investigación señala que, de un total de 45 colaboradores, señalan que, si existe vínculo entre ambas variables, por ello se debe mejorar en la calidad de servicio, eficiencia y trabajo en equipo con el fin de evitar riesgos laborales que puedan ocurrir.

Siguiendo con la ilación de la investigación, se consideró como tercer objetivo específico, analizar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023, corroborando la hipótesis específica N°3 el cual señala que existe una relación significativa ente el trabajo en equipo y el riesgo laboral en la sección de cajas de

un supermercado retail, Independencia, 2023, presentando un valor $p=0.170 > 0.05$ aceptándose la hipótesis nula en consecuencia declinando la hipótesis alterna; además, de que no hay una correlación moderada positiva, Dicho resultado también es demostrado por Cortés et al. (2022) en su trabajo de investigación llamado la estructuración de la información de seguridad para la evaluación de riesgos en los centros de trabajo para la integración de la empresa, donde se logró determinar la relación significativas entre las la seguridad sobre los riesgos posibles, debido a que el valor $p=0.046 < 0.05$ por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y por consiguiente se declina la hipótesis nula, de la misma manera, se obtuvo una coeficiente de Rho de Spearman de 0.670 correspondiendo a una correlación positiva considerable, por lo que se puede inferir a que existe relación significativa entre la dimensión y la variable de investigación. Agregando también que un 50% manifestaron un nivel bajo en la dimensión de trabajo en equipo, mientras que Cortés et al. (2022) en su investigación señalan que, de un total de 28 empleados, se percibe a la dimensión de trabajo en equipo en nivel bajo, debido a que faltan implementar más seguridad para evitar los riesgos en la empresa, por lo que se puede inferir que, al realizar un correcto trabajo en equipo en la empresa, se tendrá un menor riesgo laboral en la empresa.

De acuerdo con el estudio del autor Peña (2018), se pudo comprobar que se consideró una muestra de 36 colaboradores administrativos, determinó la relación que existe en el clima laboral con la toma de decisiones, a quienes se aplicó cuestionarios válidos y confiables según la prueba de Alfa de Cronbach. Se aplico la prueba de Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de 0.770 y una significancia menos a 0.01, por lo cual hace que su investigación sea positiva y se apruebe la hipótesis alterna, mientras que, en mi estudio de investigación, se aceptó la hipótesis nula, lo cual hace que no exista relación o no se relaciona positivamente con el riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023, lo cual hace que no tengan similitud alguna.

VI. CONCLUSIONES

1. Se cumplió el objetivo general y a la vez con la hipótesis general, debido a que los resultados indicaron que las variables de investigación lograron un nivel de significancia (bilateral) inferior a 0.05, mejor expresado como " $0.035 < 0.05$ "; por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna precisando que si existe relación entre las variables acciones de control y riesgo laboral.

2. Se cumplió el objetivo específico 1 y a la vez con la hipótesis específico 1, debido a que los resultados indicaron que la dimensión y la variable de investigación lograron un nivel de significancia (bilateral) inferior a 0.05, mejor expresado como " $0.035 < 0.05$ "; por consiguiente, se aceptó la hipótesis alterna precisando que si existe relación entre la dimensión calidad y la variable riesgo laboral.

3. No se cumplió el objetivo específico 2 y a la vez con la hipótesis específico 2, debido a que los resultados indicaron que la dimensión y la variable de investigación lograron un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, mejor expresado como " $0.135 > 0.05$ "; por consiguiente, se rechazó la hipótesis alterna precisando que no existe relación entre la dimensión eficiencia y la variable riesgo laboral.

4. No se cumplió el objetivo específico 3 y a la vez con la hipótesis específico 3, debido a que los resultados indicaron que la dimensión y la variable de investigación lograron un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, mejor expresado como " $0.170 > 0.05$ "; por consiguiente, se rechazó la hipótesis alterna precisando que no existe relación entre la dimensión trabajo en equipo y la variable riesgo laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** De acuerdo al 60 % de los resultados con bajo nivel de aceptación por el personal encuestado se recomienda al responsable del supermercado del área de cajas, evaluar que acciones deben de tomar sobre los posibles riesgos laborales que puedan ocurrir y que gran parte desconoce o toma desinterés en el tema.
- 2.** Se recomienda a los supervisores del supermercado seguir implementando maquinas nuevas y en una buena posición para evitar el aumento de casos de riesgos laborales, asimismo con el propósito de que se sientan seguros en su lugar laboral y de los cursos o capacitaciones que puede brindar la empresa.
- 3.** De acuerdo al 60% de los resultados con un nivel bajo de aceptación por el personal encuestado se recomienda al jefe de tienda de un supermercado, tomar medidas de prevención y llevar a cabo a que sus empleados sepan y tomen interés en el tema, ya sea por un riesgo físico, mecánico o psicosocial.
- 4.** De acuerdo al 50% de los resultados con un nivel bajo de aceptación por el personal encuestado se recomienda al jefe de tienda de un supermercado, evaluar cómo se está llevando el trabajo en equipo y ver la forma de que todos los empleados cumplan con los protocolos o normas que impone la empresa para un mejor desenvolvimiento.

REFERENCIAS

Aguilar, M. (2022). La invisibilidad de la diversidad del colectivo LGTBI como factor de riesgo laboral.

Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8397578>

Asprec (2019). ¿Qué son riesgos mecánicos?

Recuperado: <https://www.asprec.com.ec/blog/2019/03/25/riesgos-mecanicos/>

Calvo, B. (2019). Revisión sistemática sobre el riesgo de mesotelioma pleural en población expuesta a amianto fuera del entorno laboral.

Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6999068>

Cegep (2020). ¿Qué son las acciones de control?

Recuperado: <https://cegepperu.edu.pe/2020/10/31/4-tipos-de-acciones-basicas-de-control-gubernamental/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20acciones%20de,forma%20de%20medir%20el%20desempe%C3%B1o>

Contreras, A. (2022). El riesgo laboral en el trabajo.

Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8243758>

Chancusi, S., Delgado, M. y Ortega, D. (2018). Políticas de prevención de la seguridad y salud ocupacional en el Ecuador (riesgo laboral).

Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144007>

De las Heras, A. (2021). Los factores de riesgo laboral en el trabajo en plataformas digitales.

Recuperado: <https://udimundus.udima.es/handle/20.500.12226/795>

Domingo, J. y Salvador, N. (2022). Sinestralidad laboral. Prevención y gestión de riesgo.

Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6856748>

Faugier, L. (2022). Migración del espacio laboral a entornos digitales: riesgos psicosociales ocasionados por la desvinculación social organizacional.

Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8324740>

Gerber, N., Moreno, E. y Palma, A. (2022). Riesgos Psicosociales Laborales, Características Organizacionales y Salud Mental.

Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8262890>

- Hernández (2003). Marco metodológico.
Recuperado: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0081163/cap03.pdf>
- López, J. (2022). Factores protectores de estrés psicosocial de la policía municipal de Puerto Vallarta.
Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8336324>
- Llanos (2020). El impacto de las lesiones: ¿Qué son los daños físicos y morales?
Recuperado: <https://steinsperlingabogados.com/el-impacto-de-las-lesiones-que-son-los-danos-fisicos-y-morales/>
- Matabanchoy, J. y Bambula, F. (2021). Riesgos laborales en trabajadores latinoamericanos del sector agrícola: Una revisión sistemática.
Recuperado: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072021000400337
- Mejía, C. (2022). Percepción del riesgo al desempleo en México. Un estudio cuantitativo.
Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8297212>
- Mollov, A., Echevarría, A., Herrera, S., Pegenaute, C. y Rodríguez, J. (2022). El humo quirúrgico, riesgo laboral evaluable revisión sistemática exploratoria de la bibliografía disponible.
Recuperado: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552022000200008&script=sci_arttext&tlng=pt
- Monroy, A. y Juárez, A. (2019). Factores de riesgo psicosocial laboral en académicos de instituciones de educación superior en Latinoamérica: Una revisión sistemática. Recuperado de:
Recuperado: <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a10v7n3.pdf>
- Moreno, E., Vera, M. y Vera, N. (2022). Estrategias y riesgos como desempeño del talento humano en la Empresa Racks del Pacífico, Ecuador.
Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8375865>
- MTPE (2021). Política y plan nacional de seguridad y salud en el trabajo 2017-2021.
Recuperado: https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica_nacional_SST_2017_2021.pdf
- Rey, M. y López, A. (2022). Gestión del tecnoestrés como riesgo laboral docente. Una revisión bibliográfica.

Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7832763>
Societat catalana (2022). Noticias de EU-OSHA, la Agencia de información de la Unión Europea para la seguridad y la salud en el trabajo.

Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8249656>

Stadler (2011). El método hipotético-deductivo.

Recuperado: [El método hipotético-deductivo de Karl Popper – FU \(andreumarfull.com\)](http://andreumarfull.com)

Support Brigades (2020). Principales riesgos laborales en Perú.

Recuperado: <https://www.supportbrigades.com/principales-riesgos-laborales-en-peru/>

Velín, D. y Escobar, O. (2022). Evaluación de factores de riesgo ergonómico de los trabajadores de la construcción del cantón Sucúa.

Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399849>

Vicente, T., Ramírez, V. y Capdevilla, L. (2018). Erosión dental y Factores de riesgo laboral. Revisión de la bibliografía.

Recuperado: <file:///C:/Users/ANITA/Downloads/Dialnet-ErosionDentalYFactoresDeRiesgoLaboral-7089639.pdf>

Vicente, T., Ramírez, V. y Capdevilla, L. (2019). Erosión dental y Factores de riesgo laboral revisión de la bibliografía.

Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7089639>

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Acciones de Control	CEGEP (2020). Es un mecanismo donde se compara el valor de referencia o estándar y el valor obtenido en la muestra de producción. La importancia de las acciones de control. Una es la calidad donde se logran corregir esas fallas innecesarias de una forma oportuna. También necesitamos eficiencia en nuestra labor, que sea una respuesta rápida y capacitada, por último, es necesario el trabajo en equipo para generar empatía y sinergia con los colaboradores.	La variable acciones de control se medirá en tres dimensiones: calidad, eficiencia y trabajo en equipo, es decir, se mide el desempeño, su eficiencia y la calidad que brindan a los clientes como colaboradores y después se procesa los datos al cuestionario del SPSS.	Calidad	Empoderamiento Garantía Satisfacción	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9.	Ordinal (LIKERT) 5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. Desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
			Eficiencia	Respuesta rápida Capacidad	10. 11. 12. 13.	
			Trabajo en equipo	Empatía Sinergia	14. 15. 16.	
Riesgo Laboral	UNIR (2021). Es todo suceso que pueda poner en peligro a los colaboradores de una empresa, que pueda causar daño físico o psicológico. El riesgo laboral se identifica con algunos tipos de riesgos laboral: uno de ellos es los físicos, del cual están dentro de ello el ruido, la iluminación y la mala postura; por consiguiente, también está el Psicosocial analizando la toma de decisiones, los conflictos de roles y sobrecarga laboral, y, por último, pero no menos importante, el tipo mecánico, donde existe el riesgo de cortes y contacto eléctrico.	La variable riesgo laboral se medirá en tres dimensiones. Físicos, Psicosocial y Mecánico, del cual se evaluarán los riesgos presentados en el área.	Físicos	Ruido Iluminación Mala postura	17. 18. 19. 20. 21.	
			Psicosocial	Toma de decisiones Conflicto de roles. Sobrecarga laboral	22. 23. 24. 25. 26.	
			Mecánico	Contacto eléctrico Cortes/pinchazos	27. 28. 29. 30.	

Anexo 2:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

<p style="text-align: center;">MATRIZ DE CONSISTENCIA Título: Acciones de control y Riesgo laboral en la sección de caja en un supermercado de retail, Independencia, 2023 Autor: Aguilar Garay Ana Dora</p>									
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
<p>Problema General:</p> <p>De qué manera se relaciona las acciones de control y riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera se relaciona el riesgo laboral y calidad en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el riesgo laboral y la eficiencia en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el riesgo laboral y el trabajo en equipo en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona las acciones de control y riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona el riesgo laboral y la calidad en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona el riesgo laboral y la eficiencia en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona el riesgo laboral y el trabajo en equipo en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre acciones de control y riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre el riesgo laboral y la calidad en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023</p> <p>Existe relación significativa entre el riesgo laboral y la eficiencia en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023</p> <p>Existe relación significativa entre el riesgo laboral y el trabajo en equipo en la sección de caja de un supermercado retail, Independencia, 2023</p>	Variable 1: Acciones de control						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos		
			Calidad	Corrección Garantía Satisfacción	1 2 3	Ordinal	1=Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo		
			Eficiencia	Respuesta rápida Capacidad	4 5				
			Trabajo en equipo	Empatía Sinergia	6 7				
			Variable 2: Riesgo laboral						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			Escala de valores	Niveles o rangos
			Físico	Ruido Iluminación Mala postura	8 9 10			Ordinal	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. Desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
			Psicosocial	Toma de decisiones Conflicto de roles Sobrecarga laboral	11 12 13				

			Mecánico	Contacto eléctrico Cortes/pinchazos	14 15		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística			
Tipo: Aplicada Alcance: Correlacional Diseño: No experimental Método: Hipotético-Deductivo	Población: Colaboradores Tipo de muestreo: Censal Tamaño de muestra: Total de la población	Variable 1: Control de acciones Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Este campo sólo considerar cuando el alumno desarrolle la tesis para optar el grado de licenciado.			
		Variable 2: Riesgo laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario					

Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“ACCIONES DE CONTROL Y RIESGO LABORAL EN LA SECCIÓN DE CAJAS EN UN SUPERMERCADO RETAIL, INDEPENDENCIA, 2023”

Esta indagación está siendo elaborada dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos que se recopilen serán de forma anónima, se tendrá en total confidencial lo obtenido y netamente tiene como finalidad académica. Por tanto, de forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo analizar la relación entre acciones de control y riesgo laboral en la sección de cajas de un supermercado retail, Independencia, 2023. Del mismo modo, autorizo que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo adaguilarg@ucvvirtual.edu.pe

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	I	DA	TA

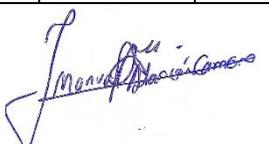
N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		TD	ED	I	DA	TA
1	¿Se siente más libre en tomar decisiones con el trabajo?					
2	¿Es libre de tomar acciones para dar una solución?					
3	¿Se le hace más fácil el procedimiento brindado actualmente?					
4	¿Se siente seguro al entregar un producto que ofrece la empresa?					
5	¿Tienes la facilidad de dar un buen servicio?					
6	¿Estás satisfecho con el servicio que brindas en la empresa?					
7	¿El cliente se va satisfecho con tu atención?					

8	¿Eres consciente de las cosas u oportunidades que te brinda la empresa?					
9	¿Sabes qué decir cuando el cliente te pregunta algo?					
10	¿Le aclaras las dudas a tus compañeros?					
11	¿Te sientes capaz de solucionar problemas?					
12	¿Se siente capacitado en su área?					
13	¿Investiga más fuera de lo laboral?					
14	¿Si a un compañero le llaman la atención delante de todos, donde lo hacen sentir mal, hablarías con tu superior en privado?					
15	¿Si ves a un compañero en una situación crítica lo ayudarías?					
16	¿En vez de discutir por cual es mejor en alguna pregunta, deciden tomar una alternativa juntos?					
17	¿Se le dificulta escuchar bien al cliente en tu hora de trabajo?					
18	¿Hay protección contra los ruidos dentro de la empresa?					
19	¿Siente que necesitas usar lentes por la poca iluminación?					
20	¿Se va la iluminación consecutivamente?					
21	¿Siente que su mala postura es debido a tu labor?					
22	¿Se siente seguro de tomar decisiones en tu trabajo?					
23	¿Se siente capacitado para tomar una decisión?					
24	¿Siente que debería haber alguien en específico en tu área debido a la seguridad ocupacional?					
25	¿Te sientes estresado y eso hace que no te fijas bien en las advertencias de riesgo?					
26	¿No sales a tus horas y ni te pagan o te recompensan y eso hace que tengas estrés?					
27	¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?					
28	¿Los cables están bien posicionados y no tienen contacto con agua?					
29	¿Dentro de tu área de trabajo, los implementos están en buen estado y sin filo?					
30	¿En el área de cajas, las piochas que son como agujas, están bien organizadas?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Acciones de control y riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado de retail, Independencia, 2023.								
Apellidos y nombres del Investigador: Aguilar Garay, Ana Dora								
Grado/Apellidos y nombres del experto: Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Acciones de control	Calidad	Empoderamiento	¿Se siente más libre en tomar decisiones con el trabajo?	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. Desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo	X			
			¿Es libre de tomar acciones para dar una solución?		X			
			¿Se le hace más fácil el procedimiento brindado actualmente?		X			
		Garantía	¿Se siente seguro al entregar un producto que ofrece la empresa?		X			
			¿Tienes la facilidad de dar un buen servicio?		X			
			¿Estás satisfecho con el servicio que brindas en la empresa?		X			
	Satisfacción	¿El cliente se va satisfecho con tu atención?	X					
		¿Eres consciente de las cosas u oportunidades que te brinda la empresa?	X					
		Eficiencia	Respuesta rápida		¿Sabes qué decir cuando el cliente te pregunta algo?	X		
	¿Le aclaras las dudas a tus compañeros?				X			
	Capacidad		¿Te sientes capaz de solucionar problemas?		X			
		¿Se siente capacitado en su área?	X					
	Trabajo en equipo	Empatía	¿Si a un compañero le llaman la atención delante de todos, donde lo hacen sentir mal, hablarías con tu superior en privado?		ORDINAL (LIKERT)	X		
			¿Si ves a un compañero en una situación crítica lo ayudarías?		X			
Sinergia		¿En vez de discutir por cual es mejor en alguna pregunta, deciden tomar una alternativa juntos?	X					
			X					
Riesgo Laboral	Físicos	Ruido	¿Se le dificulta escuchar bien al cliente en tu hora de trabajo?		X			
			¿Hay protección contra los ruidos dentro de la empresa?		X			
		Iluminación	¿Siente que necesitas usar lentes por la poca iluminación?		X			
	¿Se va la iluminación consecutivamente?			X				
	Mala postura	¿Siente que su mala postura es debido a tu labor?		X				
		Toma de decisiones	¿Se siente seguro de tomar decisiones en tu trabajo?		X			
			¿Se siente capacitado para tomar una decisión?		X			
	Psicosocial	Conflicto de roles	¿Siente que debería haber alguien en específico en tu área debido a la seguridad ocupacional?		X			
		Sobrecarga laboral	¿Te sientes estresado y eso hace que no te fijes bien en las advertencias de riesgo?		X			
			¿No sales a tus horas y ni te pagan o te recompensan y eso hace que tengas estrés?		X			
	Mecánico	Contacto eléctrico	¿Te sientes seguro en tu lugar de trabajo?		X			
			¿Los cables están bien posicionados y no tienen contacto con agua?		X			
Cortes/ Pinchazos		¿Dentro de tu área de trabajo, los implementos están en buen estado y sin filo?		X				
	¿En el área de cajas, las pichas que son como agujas, están bien organizadas?		X					
Firma del experto			Fecha 17/ 11 /22					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Acciones de control y riesgo laboral en la sección de caja de un supermercado de retail, Independencia, 2023.							
Apellidos y nombres del Investigador: Aguilar Garay, Ana Dora							
Grado/Apellidos y nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Acciones de control	Calidad	Empoderamiento	¿Se siente más libre en tomar decisiones con el trabajo?	ORDINAL (LIKERT) 5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. Desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo	✓		
			¿Es libre de tomar acciones para dar una solución?				
			¿Se le hace más fácil el procedimiento brindado actualmente?				
		Garantía	¿Se siente seguro al entregar un producto que ofrece la empresa?				
			¿Tienes la facilidad de dar un buen servicio?				
			¿Estás satisfecho con el servicio que brindas en la empresa?				
	Eficiencia	Satisfacción	¿El cliente se va satisfecho con tu atención?				
			¿Eres consciente de las cosas u oportunidades que te brinda la empresa?				
			¿Sabes que decir cuando el cliente te pregunta algo?				
		Respuesta rápida	¿Le aclaras las dudas a tus compañeros?				
			¿Te sientes capaz de solucionar problemas?				
			Capacidad				
¿Investiga más fuera de lo laboral?							
Trabajo en equipo	Empatía	¿Si a un compañero le llaman la atención delante de todos, donde lo hacen sentir mal, hablarías con tu superior en privado?					
		¿Si ves a un compañero en una situación crítica lo ayudarías?					
	Sinergia	¿En vez de discutir por cual es mejor en alguna pregunta, deciden tomar una alternativa juntos?					
Riesgo Laboral	Físicos	Ruido	¿Se le dificulta escuchar bien al cliente en tu hora de trabajo?				
			¿Hay protección contra los ruidos dentro de la empresa?				
		Iluminación	¿Siente que necesitas usar lentes por la poca iluminación?				
	¿Se va la iluminación consecutivamente?						
	Mala postura		¿Siente que su mala postura es debido a tu labor?				
	Psicosocial	Toma de decisiones	¿Se siente seguro de tomar decisiones en tu trabajo?				
			¿Se siente capacitado para tomar una decisión?				
		Conflicto de roles	¿Siente que debería haber alguien en específico en tu área debido a la seguridad ocupacional?				
			Sobrecarga laboral	¿Te sientes estresado y eso hace que no te fijes bien en las advertencias de riesgo?			
	¿No sales a tus horas y ni te pagan o te recompensan y eso hace que tengas estrés?						
	Mecánico	Contacto eléctrico	¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?				
			¿Los cables están bien posicionados y no tienen contacto con agua?				
Cortes/ Pinchazos		¿Dentro de tu área de trabajo, los implementos están en buen estado y sin filo?					
		¿En el área de cajas, las pichas que son como agujas, están bien organizadas?					
Firma del experto 			Fecha 17/11 / 2022				

Anexo 5:

Base de Datos de la Variable Acciones de Control y Riesgo laboral en el Software SPSS26

spss hoyyyy.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
3	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1
4	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2
5	5	3	2	5	5	3	2	5	5	3	2	5	5	3	2	5	5	3	2	5	5	3
6	3	3	1	4	3	3	1	4	3	3	1	4	3	3	1	4	3	3	1	4	3	3
7	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2
8	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1
9	4	5	2	1	4	5	2	1	4	5	2	1	4	5	2	1	4	5	2	1	4	5
10	5	4	1	2	5	4	1	2	5	4	1	2	5	4	1	2	5	4	1	2	5	4
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						
37																						

Vista de datos Vista de variables

Anexo 6:

Tabla 1. *Valoración del cuestionario.*

VALORACIÓN	ASEVERACIÓN
1	Totalmente desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Tabla 3. *Coefficiente de Alfa de Cronbach*

Coefficiente Alfa	
Resultado	Interpretación
Menor a 0.5	Nivel muy bajo
Mayor a 0.6	Nivel bajo
Mayor a 0.7	Nivel regular
Mayor a 0.8	Nivel elevado
Mayor a 0.9	Nivel perfecto

Coeficiente Alfa <0.5 es inaceptable

Fuente: Hernández (2014)