



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Análisis de la gestión de seguridad y salud laboral de los colaboradores en la empresa Bitel, Nuevo Chimbote 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Martinez Medina, Daniel Alejandro (orcid.org/0000-0003-3259-7529)

Polo Cipriano, Andrea del Milagro (orcid.org/0000-0002-9554-7708)

ASESOR:

Dr. Salazar Llanos, Juan Francisco (orcid.org/0000-0001-8314-2634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios; por darme la oportunidad de vivir y poder concluir mi carrera, del cual me siento orgulloso.

A mis padres; Ruber Martinez y Domitila Medina, por brindarme su apoyo incondicional siempre y por inculcarme valores, lo que han hecho de mí que sea una excelente persona ya sea en el ámbito laboral y personal.

Martinez Medina, Daniel Alejandro

A Dios, por la vida, por permitirme llegar hasta estas instancias, por ser mi guía y me ha dado fortaleza para seguir adelante.

A mis padres; Polo César y Edith Cipriano, ya que son mi pilar fundamental y apoyo en mi formación académica, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios y mi empeño, gracias a ellos por cada día confiar en mí y en mis expectativas.

Polo Cipriano, Andrea Del Milagro

Agradecimiento

A mis padres; por darme comprensión y dedicación en todo momento, por el trato de seguir mejorando cada día.

A mi asesor; Juan Francisco Salazar Llanos, por compartir sus conocimientos y guiarme en todo el proceso de la presente tesis.

Martinez Medina, Daniel Alejandro

A mis familiares; en especial a mis padres, quienes siempre estuvieron apoyándome, brindándome confianza.

A mi asesor; Juan Francisco Salazar Llanos, por el tiempo de dedicación y paciencia en la elaboración de mi tesis.

Polo Cipriano, Andrea Del Milagro

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de Investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Nivel de la gestión de seguridad y salud laboral</i>	16
Tabla 2: <i>Nivel de implementación y operación del sistema de SST</i>	17
Tabla 3: <i>Nivel de requisitos legales verificación</i>	18
Tabla 4: <i>Nivel de control e información de documentos de SST</i>	19

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: <i>Nivel de la gestión de seguridad y salud laboral</i>	16
Figura 2: <i>Nivel de implementación y operación del sistema de SST</i>	17
Figura 3: <i>Nivel de requisitos legales verificación</i>	18
Figura 4: <i>Nivel de control e información de documentos de SST</i>	19

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar el nivel de la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022. El tipo de investigación fue aplicada, tuvo un diseño no experimental de corte transversal, un enfoque cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo, las variables cuantitativas, se utilizó criterios de inclusión y exclusión para delimitar la población, hallamos nuestra muestra que se consideró a 30 trabajadores de la organización, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario constituido por 10 ítems. Se obtuvo como resultados que la gestión de seguridad y salud ocupacional es percibida por los trabajadores en un nivel Malo representado por un 40%. Se concluyó que la empresa no se preocupa lo suficiente por salvaguardar la integridad del trabajador y es notado por ellos expresándolo con un sentimiento de inseguridad a la hora de desempeñar sus funciones.

Palabras clave: Seguridad laboral, salud laboral, accidentes laborales, gestión.

Abstract

The main objective of this research work was to analyze the level of occupational health and safety management in the telecommunications company Bitel, Chimbote - 2022. The type of research was applied, it had a non-experimental cross-sectional design, a quantitative approach, the level was descriptive, the variables were quantitative, inclusion and exclusion criteria were used to delimit the population, we found our sample that was shown to 30 workers of the organization, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire consisting of 10 elements. They are obtained as results that occupational health and safety management is perceived by workers at a Bad level represented by 40%. It was concluded that the company does not care enough to save the integrity of the worker and it is noted by them expressing this with a feeling of insecurity when performing their duties.

Keywords: Occupational health and safety, occupational accidents, management.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a nivel internacional el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo tiene como prioridad buscar el bienestar de la salud y calidad de vida de los trabajadores, tomando precauciones ante los riesgos laborales, ya que sus consecuencias afectan las labores diarias de los colaboradores tanto en maneras físicas como emocionales, la Organización Internacional del Trabajo da a conocer más de 6300 muertes por causa de accidentes o patologías relacionadas a las actividades que realiza el trabajador, cada año, más de 381 millones de personas sufren de accidentes o enfermedades a raíz de riesgos relacionados con el área de trabajo y la labor realizada. Aproximadamente la pérdida de días laborales por motivos de causas relacionadas con la seguridad y salud ocupacional representan casi cinco por ciento del PIB mundial. (ILO, 2020).

La gran parte de los riesgos laborales pueden evitarse a través de un diseño adecuado, teniendo una buena organización laboral, como también capacitando y formando al trabajador. El casi 80% de grandes empresas siempre tienen dificultades, ya que ocurren muchos accidentes e incidentes en el trabajo, porque tienen una mala gestión organizacional y no cuentan con adecuado sistema de gestión de salud en el trabajo, uno de los motivos es que la administración de la compañía no le dedica el tiempo ni la categoría importante para el progreso de una buena gestión de Salud Laboral.

Los programas de gestión del estrés en el lugar de trabajo también han sido adecuados para prevenir y mejorar la salud de los trabajadores. (Linnan, et al., 2008).

El especialista en salud ocupacional juega un papel muy importante en el mantenimiento de la seguridad y la salud de los empleados al evaluar cuidadosamente el lugar de trabajo en busca de peligros potenciales que puedan causar daños graves y reducir o prevenir el riesgo causado por ellos. (Alli 2009) Perú es el país con el índice más alto en cuanto a de accidentes y afecciones laborales en América latina que se ha reportado en el año 2020, cantidad que aumento en un 74% en relación al año anterior, cifra de la cual alrededor del 15% representaron accidentes que provocaron la muerte. (El Comercio, 2020).

Así mismo, El Peruano (2020), nos refiere que existen leyes y reglamentos en las empresas que, decretan que toda organización debe poner en práctica

obligatoriamente un Sistema de Gestión de seguridad y salud laboral y así se podrá evitar riesgos que perjudican a los trabajadores de una organización, ello en mérito a que, cada uno de los trabajadores necesita y es un derecho tener un ambiente saludable e idóneo para el desarrollo de su función.

Finalmente, en el ámbito local tenemos a la empresa de telecomunicaciones Bitel, localizada en el distrito de Nuevo Chimbote, cuya labor principal es ofrecer servicios de telefonía celular, telefonía fija Bitel e Internet y distribuidora de equipos. Por ende, debido a sus problemas administrativos e irregularidades que existe en su programa de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud laboral, se encontró testimonios de experiencias que no existe un sistema de SST definido, algunos colaboradores han sufrido afecciones físicas y emocionales, tanto en el área de call center (ventas y atención al cliente), en campo (operarios y técnicos) y en puestos administrativos; riesgos que afectan la integridad de los colaboradores.

Para poder concretar la problemática, se formuló una pregunta de investigación general: ¿Cómo es la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote 2022?

A esto se argumentaron justificaciones para su desarrollo.

En cuanto a la justificación teórica, esta investigación se enfocó en diferentes autores que aportan conocimientos sobre la gestión de salud en la empresa mencionada, usándose como herramienta para poder evitar todo tipo de riesgos que puedan ocurrir dentro de la organización.

En términos de relevancia social, la investigación tratará de obtener resultados favorables que pueden ser aplicados en empresas, así como en la sociedad, siendo un tema sensible que llega impactar la salud del trabajador, por lo que es considerado un gran aporte.

Con respecto a la justificación práctica, de acuerdo con el objetivo del estudio, los resultados ayudarán a brindar soluciones prácticas a fin de evitar los riesgos que puedan ocurrir a causa de las labores realizadas dentro de la empresa de telecomunicaciones Bitel, por medio de una buena gestión de seguridad y salud laboral la cual será validada para su correcta aplicación.

Y como utilidad metodológica, la investigación aportará una base veraz y sustancial para futuros estudios, que se interesen por indagar más a fondo sobre

analizar la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel.

Además, se presentaron una serie de objetivos para poder orientar mejor la investigación. Como objetivo general; analizar el nivel de la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022.

Y como objetivos específicos; Determinar el nivel de Implementación y operación del sistema de SST en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022; determinar el nivel de cumplimiento de requisitos legales y verificación en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022; determinar el nivel de control e información de documentos de SST en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022; Proporcionar un plan de mejora que beneficie a la seguridad y salud de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la sección actual se dieron a conocer una secuencia de antecedentes que ayudaron a reafirmar los objetivos de la investigación, tanto a nivel internacional como nacional.

Como la investigación de Zambrano (2018) la cual contó como título análisis del sistema de gestión de seguridad y salud de la empresa CienFuegos. Se planteó el objetivo de determinar el nivel del sistema de gestión de seguridad y salud en la empresa mencionada mediante el uso de un cuestionario. Su método fue cuantitativo, descriptivo y utilizó el cuestionario como instrumento. Concluyó que la empresa evidencia falencias y los trabajadores tienen la percepción de que la empresa no se preocupa por velar por la integridad de sus colaboradores exponiéndolos a riesgos ocupacionales lo que impacta de manera negativa y perjudica a cada trabajador en su rendimiento laboral.

Así mismo, Sosa, G (2019) presentó su estudio denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para empresas comerciales en la Universidad de Guayaquil – Ecuador. Tuvo objetivo primordial ofrecer un sistema de seguridad y salud ocupacional para poder disminuir los accidentes dentro de la organización, su método fue cuantitativo, no experimental, utilizó el instrumento de encuestas a 110 colaboradores de la empresa. Tuvo como conclusión la implementación del sistema estándar OHSAS 18001:2007, con el que se logró reducir el nivel de riesgo en las labores realizadas por los colaboradores, aplicándose para lograr una mejora continua.

Además, Rivas, C (2017), desarrolló su investigación Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa Siexpal - Santo Domingo en la Escuela Politécnica de Chimborazo - Ecuador. Se presentó el siguiente objetivo ofrecer un plan de seguridad y salud en el trabajo en la mencionada organización. Se llevó a cabo con una metodología cuantitativa y diseño descriptivo. Tuvo como conclusión el descubrimiento de distintos niveles de riesgos que se generan debido a factores que tienen que ver con la ergonomía y la limpieza dentro de la infraestructura.

Contreras, Y. (2019), en su tesis “El sistema de gestión en seguridad y salud laboral y su efecto en la Productividad de la empresa de servicios Inversiones Generales Santa Clara SAC.”, se planteó como objetivo determinar la relación entre el sistema de gestión de seguridad y salud laboral y la productividad en la

empresa mencionada. Tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo y a su vez fue de diseño no experimental. Como muestra se consideró a 25 trabajadores de la organización. Luego de analizar los resultados se pudo concluir que la implementación y ejecución de un buen plan de gestión en seguridad y salud laboral es de vital importancia y cómo esta disciplina influye notablemente en la situación financiera de la empresa. Debido a que anteriormente a la implementación de este sistema de gestión, el 75% de los colaboradores no percibían seguridad en la realización de sus labores dentro de su área de trabajo, por otro lado, el 57% poseían conocimiento sobre la importancia que representa trabajar en áreas libre de riesgos y seguras, así mismo esto repercute en la productividad. Luego de la aplicación del plan, el 98% evidenció un cambio positivo.

Pino, D. (2019), en su tesis “sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el fondo de empleados de codesuris - fecodesuris.”, se planteó como objetivo diseñar la propuesta de documentación del sistema de gestión de seguridad y salud en el Fondo de Empleados de Codesuris - Fecodesuris. Tuvo un enfoque cualitativo y a su vez fue de diseño experimental. Como muestra se consideró a todas las personas que laboran en el fondo de empleados Codesuris – Fecodesuris y debido a la situación del fondo de empleados que actualmente solo cuenta con 2 empleados, no se requirió tomar una muestra, debido a que se realizó la investigación con todos los empleados de esta. Luego de analizar los resultados se pudo concluir que Se concluye la importancia que tiene un SG-SST para todas y cada una de las organizaciones indiferentemente de su razón social o si se trata de un fondo de empleados, el garantizarle a todos los empleados un entorno seguro en su área de trabajo garantiza mucha confianza y seguridad, adicional de que en caso de que se presente un accidente de trabajo o un desastre, todas las personas que se encuentren en un área de trabajo sepan cómo actuar manteniendo la calma y así disminuyendo la posibilidad de que un empleado termine lesionado. Adicionalmente como la documentación va ligada a la ley, se propuso de tal manera en que tuviera relación con lo que nos exige el decreto y se desarrolle de una manera organizada y muy bien detallada, para poder otorgar una fuente de información confiable adicional que unas pautas para que el fondo de empleados tenga una mejora de calidad en temas de seguridad y salud laboral.

Por otro lado, a nivel nacional, Diaz, J. (2020), refiere en su trabajo de investigación titulado sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa comercial manzanares SAC. Contó con el objetivo principal de proponer a la empresa la implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional teniendo como propósito el establecer procedimientos los cuales permitirían mejorar los estándares laborales que tengan la finalidad de proteger la integridad y bienestar de los colaboradores. Su metodología fue de orientación cuantitativo, estudio experimental, sus métodos fueron, encuesta y la observación. Su población estuvo conformada por 04 empresas comerciales que se dedican a la venta. Tuvo como conclusión que la empresa comercial Manzanares S.A.C. en la actualidad carecen de un completo Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, esto según el presente estudio es clasificado como POBRE en cuanto a porcentaje de cumplimiento de requisitos legales. Además, fueron visualizados una sucesión de riesgos y peligros durante la inspección que se realizó en sus almacenes.

Aranguren (2020). Realizó su tesis sobre sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa Mmepco. Se planteó el siguiente objetivo, elaborar un diagnóstico de línea base con el objetivo de analizar el escenario actual de la empresa en cuanto a todos los aspectos relacionados a la Seguridad y Salud en el trabajo. Su metodología fue cuantitativa, descriptiva. Tuvo como resultado que la empresa tiene una defectuosa gestión en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, algunos integrantes de la planilla de la empresa han sido víctimas de una serie de accidentes esto se da ya que la empresa solo cumple con el 10.52% de la normativa legal vigente del país. Concluyó que el beneficio principal de disponer de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es evitar gastos innecesarios que la empresa podría asumir de no tener este sistema, como: costos impuestos por sanciones administrativas, gastos provenientes de accidentes laborales; además evitarían posibles sanciones civiles o penales.

Por otro lado, Ordoñez, A (2017) desarrolló su estudio Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Claro, Ate. Tuvo como objetivo determinar analizar la influencia de la gestión de SST en la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización teniendo en cuenta que a través de la mejora

de este sistema se aumentará el nivel de satisfacción laboral. Su metodología fue no experimental, cuantitativa, de corte transeccional y correlacional, los niveles presentados de medición son ordinales, la población con la que se contó en este estudio fue de 41 personas. Tuvo como resultado que los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones claro de la ciudad de Lima en el distrito de Ate. no están satisfechos con la gestión de seguridad y salud en el trabajo, lo cual queda evidenciado con un 43.8% de encuestados indicando que perciben un nivel malo. Se concluyó que se acepta positiva planteada debido a que la mejora en la gestión de SST sí influye en la satisfacción laboral.

De tal forma, Cabrera, Martianera, y Shiroma (2018), desarrolló su investigación Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el hotel Encantada Casa Boutique Spa de la ciudad del Cusco. Su objetivo principal fue el de implementar un sistema de gestión de SST en la empresa de estudio. El método fue cualitativo, de corte fenomenológico y para la recolección de datos se utilizó como instrumento a la encuesta, la cual fue aplicada a 20 colaboradores. Como conclusión se tuvo que para poder aplicar la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo; se debe analizar en primer lugar la situación en la que se encuentra el hotel, el cual se identificó mediante la utilización de encuestas y visitas personales, un grado considerable de casos en los que se presentan deficiencias en temas de SST, razón que es causa de falta de información y desconocimiento acerca de la actual Ley en cuestión, además se han realizado investigaciones para determinar el nivel de organización presente en el hotel, de manera que se pueda conocer la filosofía laboral existente, así como cuales son las áreas y labores realizadas para en relación a ello se pueda diseñar un programa de concientización fomentando una cultura de prevención de riesgos.

Finalmente, Cumpa y Villareal (2017) nos mencionan que en su investigación nombrada "Elaboración de un sistema de gestión de seguridad y salud laboral según la ley N° 29783 para la empresa ferretera Inversiones Grupo VEA S.A.C." Tuvo una metodología cuantitativa y diseño correlacional. Tuvo como conclusión que se deberán brindar y disponer de un programa de capacitaciones, una matriz IPERC, medidas y recomendaciones necesarias con el fin de reducir cualquier posible riesgo en cualquiera de sus manifestaciones, y demás, que la implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud laboral a parte

de representar una reducción significativa de riesgos, también resulta en un ahorro económico considerable para la empresa.

La seguridad y salud en el trabajo (SST) es un área transversal y se ocupa de velar por la seguridad, la salud y el bienestar de las personas que se dedican a un trabajo o empleo. La salud está asociada a las condiciones físicas, tanto de la mente como del cuerpo, de todas las personas en el lugar de trabajo, incluidos los trabajadores, contratistas y visitantes, y su protección contra daños en forma de lesiones o enfermedades. (Towlson 2016)

La salud en el entorno laboral abarca bienestar físico, mental y social, incluyendo la prevención de enfermedades y accidentes. Para proteger a los trabajadores, se busca mejorar las condiciones laborales mediante acuerdos internacionales para promover un trabajo digno. La Salud y Seguridad en el Trabajo es un campo multidisciplinario con regulaciones de la OIT para la prevención de riesgos y protección de los empleados. (Gea 2017)

Según Boyle (2019), la implementación de un sistema de seguridad en el entorno laboral adquiere relevancia al garantizar la prevención y gestión de la salud de los trabajadores, evitando accidentes y reduciendo la probabilidad de que los empleados sufran problemas de salud.

Según el Journal, existen múltiples teorías para explicar las causas de los accidentes laborales, pero carecen de pautas específicas para su aplicación en empresas o situaciones laborales particulares. Se sostiene que la mayoría de los accidentes, aproximadamente el 70% al 80%, se deben a errores humanos. Sin embargo, es crucial comprender que explicar las causas de un accidente para el aprendizaje organizacional no basta, ya que la falla humana generalmente es un resultado más que una causa primaria. Este enfoque resalta la importancia de analizar detenidamente los elementos que contribuyen a los riesgos en el entorno laboral, diferenciando entre factores organizativos y estructurales. Es esencial comprender que estos elementos, considerados fuentes micro de riesgo, pueden influir significativamente en la exposición a situaciones peligrosas para los trabajadores. Además, se destaca una distinción crucial: la forma en que se manifiesta un accidente, como caídas o lesiones por esfuerzo, no debe confundirse con las causas fundamentales que subyacen a dichos incidentes. Este enfoque proporciona una base sólida para la prevención de riesgos

laborales y la promoción de un ambiente de trabajo más seguro. (Campuzano, Salazar y Ríos, 2019, p. 724).

Hanvold et al. (2019) presentan una perspectiva relevante sobre la seguridad laboral en relación con la edad de los trabajadores. Destaca que los jóvenes tienden a experimentar menos accidentes laborales en comparación con las personas mayores, lo que se atribuye a menudo a las condiciones de trabajo en minoristas que involucran riesgos como el manejo de sustancias químicas y cargas pesadas, que pueden resultar en daños ergonómicos, especialmente en trabajos físicos. Además, enfatiza la importancia de implementar programas efectivos de salud y seguridad en el trabajo para reducir estos accidentes y fomentar la conciencia sobre los riesgos entre los trabajadores jóvenes. Además, se menciona que este enfoque ha tenido éxito, beneficiando a los empleadores y contribuyendo a un entorno de trabajo más seguro en países nórdicos como Dinamarca, Finlandia, Islandia, Noruega y Suecia. En general, se destaca la necesidad de abordar de manera específica la seguridad laboral de los jóvenes y los riesgos asociados a su entorno laboral, con un énfasis en la prevención y la concienciación.

Según Hovden, Albrechtsen y Herrera (2019), estos incidentes pueden tener consecuencias inmediatas o futuras, incluso pudiendo llegar a ser fatales. La amplitud de esta definición subraya que no importa cuándo o dónde ocurra la actividad laboral, ya que los riesgos pueden manifestarse en cualquier momento. Además, se resalta que los accidentes laborales no se limitan solo al lugar de trabajo, sino que también pueden ocurrir durante el desplazamiento del trabajador entre su hogar y su centro laboral. Se proporcionan ejemplos concretos, como caídas, impactos, quemaduras, fracturas y, en casos más graves, la pérdida de vidas, para ilustrar la variedad de incidentes abarcados por esta definición. En conjunto, este enfoque amplio enfatiza la necesidad de una gestión efectiva de la seguridad en el trabajo para prevenir y abordar estos riesgos en todas las etapas de la actividad laboral.

Según Ardana et al (2019) la seguridad y salud en el trabajo puede verse desde dos aspectos, filosófico y técnico. Filosóficamente es el concepto de pensamiento y un esfuerzo real para garantizar la conservación del trabajo y en especial de todo ser humano en general, junto con los resultados del trabajo y la cultura en un intento de pagar una sociedad justa y próspera. Técnicamente se

muestra con el fin de salvaguardar a los trabajadores y otras personas en el lugar de trabajo / empresa siempre en condiciones seguras y saludables para que cada fuente de producción se pueda utilizar de manera segura y eficiente.

Las estadísticas internacionales generales y la visión histórica indican que la seguridad y salud en el trabajo siempre ha sido un desafío (Hinze 2018)

La organización Internacional del Trabajo sostiene que la seguridad y salud en el trabajo es una disciplina que busca la prevención de lesiones y enfermedades laborales que afecten la integridad del trabajador, así como buscar la protección y promoción del bienestar emocional y físico de todos los colaboradores (Latina 2019)

Las condiciones físicas de trabajo comprenden el espacio de trabajo y el ancho de las escaleras, la iluminación, las instalaciones de escape en caso de incendio y la cantidad de baños. La evidencia muestra que las condiciones físicas de trabajo son a menudo malas en las industrias (Zohir 2017)

Fernández-Muñiz et al. (2008) afirmaron que los accidentes de trabajo y las condiciones de trabajo inseguras no solo tienen un efecto negativo en el recurso humano, sino que también dañan el material, reducen la productividad y disminuyen la motivación de los trabajadores.

La variable sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional es un término que tiene conexión con la toma de decisiones. La principal misión con la que cuenta es realizar una evaluación para obtener mejores resultados hacia la prevención de accidentes en el área de trabajo. Está conformada por los principios y normas referentes a prevención de riesgos ocupacionales. Por ello, se puede afirmar que es una de las más importantes herramientas, porque supervisa el avance y puede identificar los aspectos para poder mejorar (Mears, Sean y Rhona, 2018)

Es por estas razones que tener un buen sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es de vital importancia, ya que tiene múltiples beneficios como ofrecer calidad de vida en el ámbito ocupacional para salvaguardar la integridad física, social y psicológica de todo el personal que viene laborando dentro de la empresa involucrada y así buscar su mejora continua.

Si bien muchos de los peligros potenciales introducidos en la industria se deben al hecho de que las máquinas se volvieron más grandes, más rápidas y mucho más complejas en su funcionamiento. Además, los materiales y los procesos

operativos se volvieron más complejos, lo que infundió al lugar de trabajo riesgos potenciales para la salud. Los trabajadores tenían que hacer frente al estrés laboral debido a la mecanización y la demanda de una mayor productividad que ejercía una influencia cada vez mayor en su bienestar. (Kaminski 2018)

La primera dimensión que lleva por nombre implementación y operación engloba la relación entre la empresa y las responsabilidades del empleador, aquí además se considera el plan de capacitaciones, medidas preventivas y de respuestas frente a las emergencias. (Mears, Sean y Rhona, 2018)

La relación entre modificación estructural, lesiones y accidentes, comportamiento, ambiente organizacional y ambiente físico parecía fuerte. Cuando varias medidas preventivas son más efectivas cuando se usan en combinación, estas son más efectivas y útiles que las intervenciones que solo afectan las creencias y actitudes individuales. (Lund 2004)

En la segunda dimensión requisitos legales se busca establecer una política de seguridad en el trabajo, así como asignar y precisar las responsabilidades, analizar y realizar evaluaciones iniciales para determinar los riesgos, teniendo como objetivo dar protección a la integridad y salud de todos los trabajadores de la empresa en cuestión, y de no existir, los colaboradores tienen todo el derecho de exigir su implementación buscando su bienestar. (Mears, Sean y Rhona, 2018)

Las medidas de seguridad son acciones prácticas deliberadas tomadas por los altos directivos de las organizaciones para proteger, mantener y promover la salud, la seguridad y el bienestar de su fuerza laboral, tanto dentro como fuera del entorno de trabajo. Las medidas de seguridad son manifestaciones del apoyo de la dirección y la prioridad y el compromiso con la salud y la seguridad de los trabajadores. Además, tales medidas se basan en la participación organizativa y la comunicación de la seguridad. (Dollard et al., 2018)

Con respecto a la tercera dimensión control de información de documentos es toda investigación que se realiza posteriormente a un accidente o causas que provoquen alguna enfermedad de todo tipo en cuanto a lo laboral se refiere y a su vez la oportuna recomendación de salud y seguridad, y se tiene en cuenta casos de riesgo que se puede presentar en la organización. (Mears, Sean y Rhona, 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo aplicada, dado a que se basó en resolver cualquier problema o conflicto encontrado en algunas organizaciones.

Baena (2014) afirmó que su propósito era investigar el asunto diseñado para la acción, cuando se planifica lo suficientemente bien la nueva información es útil y consistente con la teoría.

Este estudio fue de nivel descriptivo por que tuvo como finalidad describir la manera en la que se manifiesta en su estado natural la variable designada para esta investigación.

La finalidad de este estudio fue de investigar la incidencia de la modalidad o nivel de los diversos factores de la población. Se basa en ubicar una variable a un grupo específico de personas, objeto, situación, contexto, fenómeno, comunidad; para de esta manera brindar su descripción (Hernández y Mendoza, 2020)

3.1.2. Diseño de investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental y fue de corte transversal

En cuanto al diseño de la investigación, se optó por utilizar un enfoque no experimental y transversal. Esto se debió a que las variables no fueron objeto de manipulación deliberada por parte de las investigadoras, por lo que se limitaron a observarlas en su entorno natural para recopilar información. Es importante destacar que esta observación se llevó a cabo durante el mismo período o lapso de tiempo (Hernández et al., 2014).

Esta investigación fue cuantitativa ya que implicó recolectar datos para su posterior verificación y plantear una hipótesis.

Método cuantitativo según Cabezas et al. (2018) dijo que en el centro de apoyo está en proceso de estudiar los números, es utilizar la visualización de procesos como recopilación de datos y analizada en términos de solución de problemas que surgieron al principio sobre la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Para el siguiente trabajo de investigación se optó por considera como variable gestión de seguridad y salud laboral tomando en cuenta las siguientes

dimensiones: Implementación y operación, requisitos legales y verificación y por último control e información de documentos; siendo de esta manera su definición conceptual, operacional e indicadores de la manera en la que se detalla a continuación:

- **Definición conceptual:**

Sistema de gestión de salud: Davila y Troncoso (2018) menciona que está basado en un sistema de gestión en una secuencia de procesos administrativos, teniendo como objetivo prevenir y controlar las enfermedades y accidentes dentro de la organización.

- **Definición operacional:**

Por otra parte, se consideró la definición operacional donde se infiere que La variable Sistema de gestión de salud laboral es cuantitativa, se medirá a través de sus dimensiones; implementación y operación, requisitos legales y verificación y por último control e información de documentos. Las cuales fueron factores que involucraron la determinación clara y general de un Sistema de gestión de salud laboral.

- **Indicadores:**

Capacitación, medidas de prevención, normativa, exámenes médicos, investigación de accidentes, medidas correctivas y por último documentos de procedimiento.

- **Escala de medición:**

Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Cabezas et al. (2018), enunciaron que es un grupo finito o infinito de sujetos con características comunes.

La población objetiva en este estudio fue conformada por 30 personas que son trabajadores de planta. Entonces al conocerse la población total se considera que la población fue finita y de fácil acceso.

- **Criterio de inclusión:** Se consideró a los colaboradores de la Empresa Bitel, conformados por 30 empleados de planta.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó al gerente general debido a que desempeña la mayoría de sus labores fuera de la oficina; de la misma

manera tampoco se vio incluida a la administradora, debido a que disponía de poco tiempo para colaborar con esta investigación.

3.3.2. Muestra

Según Hernández et al. (2014), representa el porcentaje de la población de la cual se irá reuniendo información.

En este estudio realizado en la empresa Bitel se consideró un muestreo censal. Según Romani (2018) en caso de que el 100% de la población sea seleccionada, se considerará muestra censal, debido a que es un número manejable de individuos.

3.3.3. Muestreo

En relación al muestreo utilizado en esta investigación se optó por la técnica estadística aleatoria simple, porque “toda la población cuenta con las mismas oportunidades para ser seleccionados para ser encuestados” (Carrasco, 2009, p. 241).

3.3.4. Unidad de análisis

El colaborador de Empresa Bitel.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta y poder realizar la recolección de datos. Una revisión de López y Fachelli (2015) afirma que este es una de las técnicas de investigación que se utiliza frecuentemente en el campo de la sociología y ha ido más allá de la investigación científica y se basa en un grupo de preguntas especialmente elaboradas para cierta población seleccionada de acuerdo a determinadas características.

Para la realización de la presente investigación se optó por utilizar un cuestionario, debido a que se basa en unas preguntas diseñadas respecto a una o más variables a calcular (Hernández, 2014, p, 217) el cuestionario tiene muchos usos, especialmente para conocer las opiniones de las masas. La herramienta incluirá 10 preguntas para evaluar la variable con 5 opciones de respuesta tipo Likert.

Así mismo se realizó una entrevista, según Trujillo, (2019) esta una técnica considerada mecánica porque la persona se dedica a responder las preguntas que se le plantean; auto administrada porque la persona puede responder sin ayuda del entrevistado las preguntas de acuerdo a la secuencia establecida y

finalmente puede ser vista como un cuestionario que es guiado por el entrevistador.

La entrevista fue realizada a 5 colaboradores entre los cuales fueron: Administrador, 2 colaboradores de atención al cliente y 2 técnicos.

El cuestionario utilizado se validó por 3 expertos que mediante su juicio le dieron validez al instrumento que se optó para llevar a cabo la presente investigación, y así la calidad de cada pregunta se vio garantizada.

Posteriormente se procedió a brindar la confiabilidad respectiva al instrumento mediante el uso y aplicación de las pruebas piloto para continuar ingresando los datos en el programa SPSS y así obtener el nivel de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para seleccionar el tema se observó una problemática existente en el contexto real, hallando problemas en la empresa bitel, procedimos a la formulación de la problemática, siguiendo con los objetivos y posteriormente las hipótesis. Continuamos recopilando información para poder redactar nuestra introducción y el marco teórico; luego seguimos con la metodología. Así mismo redactamos la carta de presentación hacia la empresa bitel para poder continuar con la recaudación de datos coordinando la fecha y el horario con el representante para poder evaluar a 30 colaboradores mediante un cuestionario.

3.6. Método de análisis de datos

Esta investigación se realizó utilizando la estadística descriptiva, con el fin de poder analizar la variable estudiada.

Según Borrego (2008), el fin de la estadística descriptiva es realizar el recuento, ordenación y clasificación de los datos obtenidos.

La estadística descriptiva nos permitió obtener resultados mediante la aplicación de encuestas a los empleados de la Empresa Bitel, para luego utilizar las estadísticas determinadas por la prueba de normalidad para comprender el comportamiento y difusión de la información. Posteriormente se elaboraron tablas para ser representadas en gráficos los cuales facilitan el entendimiento de los complejos datos que se buscan analizar, de la misma manera se complementó con figuras de barras simples, bajo los lineamientos de las normas APA y finalmente se establecieron las interpretaciones.

3.7. Aspectos éticos

La información que fue proporcionada por los participantes y la empresa recibió un trato confidencial ya que se utilizó solo con fin académico y de ninguna manera se hicieron públicos los datos personales, además en este estudio de proyecto se ha respetado el código de ética emitido por la Universidad Cesar Vallejo (Resolución de consejo Universitario N°0262-2020/UCV) respetando el derecho de autoría todos los autores que aparecen en esta investigación fueron citados adecuadamente, con respecto a los resultados obtenidos, las personas pueden estar seguras de que no están sujetos a ningún tipo de manipulación o alteración al momento del tratamiento, por lo que los resultados finales son completamente confiables y con el consentimiento final otorgado, finalmente antes de proceder a usar la imagen e información proporcionada por el encuestado y la empresa, se presentó una carta de consentimiento al propietario de la empresa, documento que fue firmado en muestra de su conformidad.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Analizar el nivel de la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022, se ha conseguido mediante la siguiente tabla:

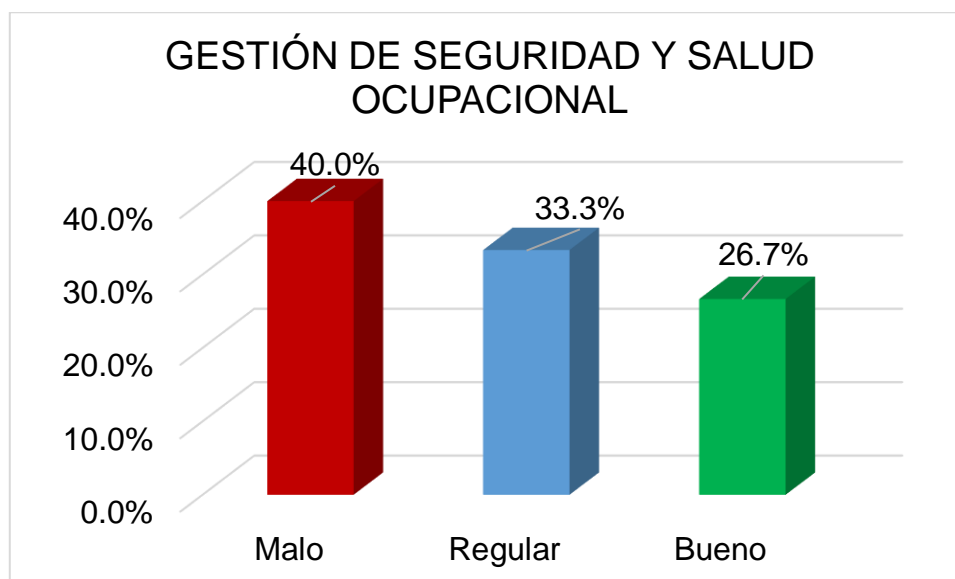
Tabla 1

Distribución de los trabajadores según el nivel de la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	40,0%
Regular	10	33,3%
Bueno	8	26,7%
Total	30	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa telecomunicaciones Bitel Chimbote

Figura 1



Distribución de la población según el nivel considerado respecto a la gestión de seguridad y salud ocupacional.

Nota. La figura muestra las cifras

Interpretación: La figura 1 nos muestran que la gestión de seguridad y salud ocupacional es percibida por los trabajadores en un nivel Malo que representa el 40% (12) esto debido a que, el 33.3% (10) de los trabajadores lo califican en el nivel Regular, mientras que el 26.7% (8) de los trabajadores lo califican en el nivel Bueno. Esto es debido a que no se lleva adecuadamente a cabo la gestión

de seguridad y salud, ya que el actual sistema evidencia ser ineficiente tanto en su aplicación como en su elaboración.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de Implementación y operación del sistema de SST en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022, se ha conseguido mediante la siguiente tabla.

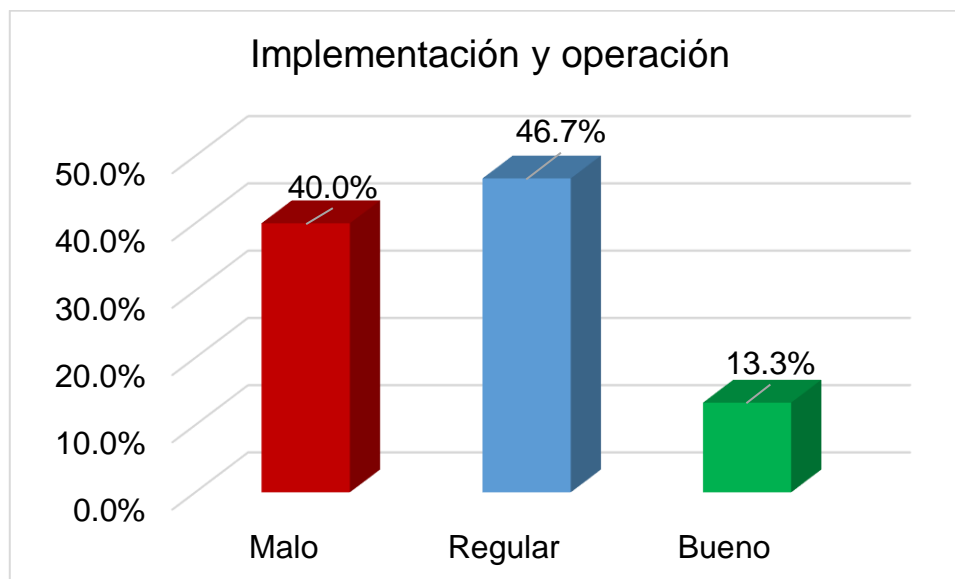
Tabla 2

Distribución de los trabajadores según el nivel de implementación y operación del sistema de SST en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	40,0%
Regular	14	46,7%
Bueno	4	13,3%
Total	30	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa telecomunicaciones Bitel Chimbote

Figura 2



Distribución de la población según el nivel considerado respecto a la implementación y operación.

Nota. La figura muestra las cifras

Interpretación: La figura 2 nos muestra que la implementación y operación del sistema de SST es percibida por los trabajadores en un nivel Regular que

representa el 46,7% (14), el 40% (12) de los trabajadores lo califican en el nivel Malo, mientras que el 13.3% (8) de los trabajadores lo califican en el nivel Bueno. Si bien es cierto, si hay un sistema de gestión de seguridad y salud laboral que se está aplicando, sin embargo, está fallando ya que aún hay un porcentaje alto que indica que la implementación es mala, no existe una clara identificación de riesgos para cada colaborador de las distintas áreas.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de cumplimiento de requisitos legales y verificación en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022, se ha conseguido mediante la siguiente tabla.

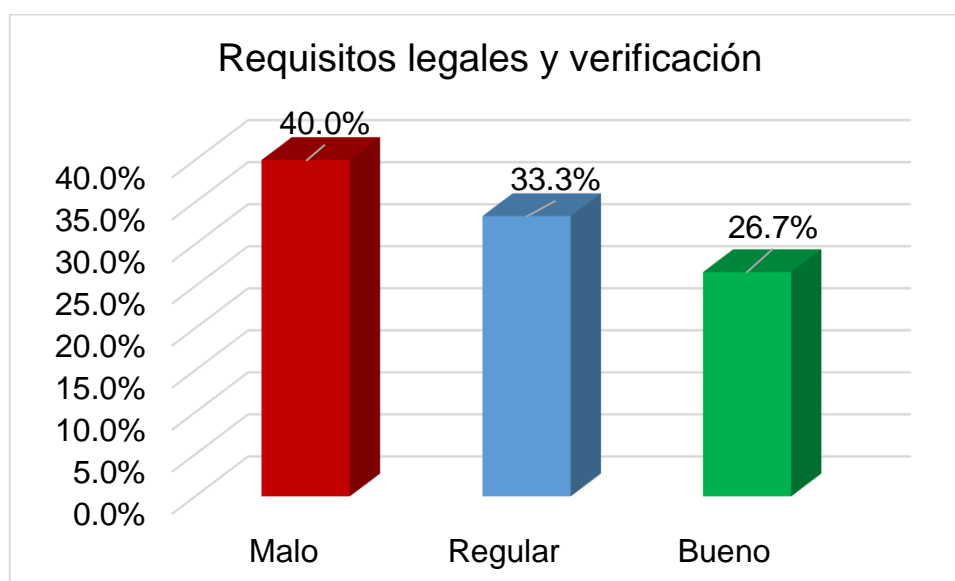
Tabla 3

Distribución de los trabajadores según el nivel de requisitos legales y verificación en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	40,0%
Regular	10	33,3%
Bueno	8	26,7%
Total	30	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa telecomunicaciones Bitel Chimbote

Figura 3



Nota. La figura muestra las cifras

Interpretación: La figura 3 nos muestran que los requisitos legales y verificación es percibida por los trabajadores en un nivel Malo que representa el 40% (12), el 33.3% (10) de los trabajadores lo califican en el nivel Regular, mientras que el 26.7% (8) de los trabajadores lo califican en el nivel Bueno. Esto es debido a que la mayoría de los colaboradores no conocen los requisitos legales que cumple la empresa, ya que no se involucran con la seguridad y salud en el trabajo y por ello ignoran si la empresa cumple o no.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de control e información de documentos de SST en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022, se ha conseguido mediante la siguiente tabla:

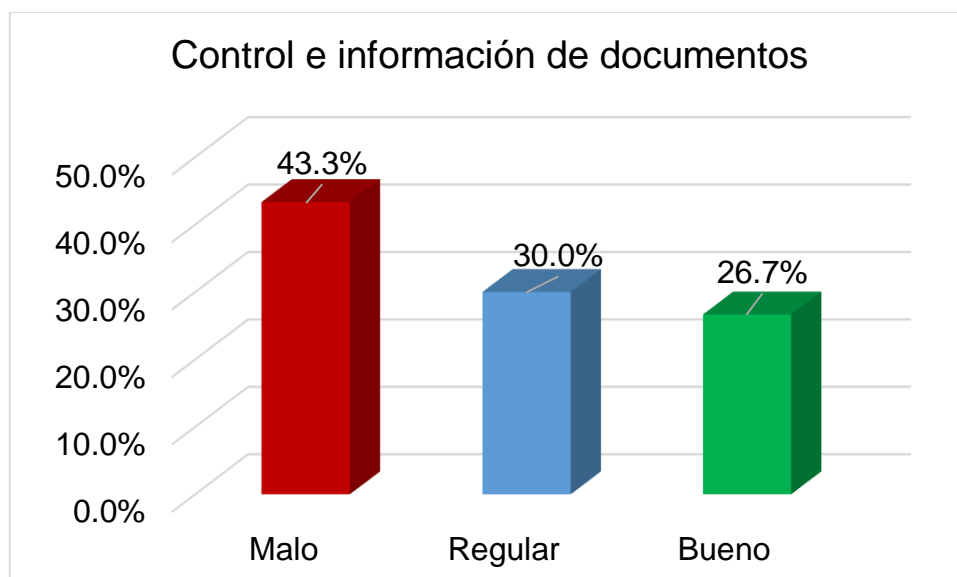
Tabla 4

Distribución de los trabajadores según el nivel de control e información de documentos de SST en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	43,3%
Regular	9	30,0%
Bueno	8	26,7%
Total	30	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa telecomunicaciones Bitel Chimbote

Figura 4



Nota. La figura muestra las cifras

Interpretación: La figura 4 nos muestran que el control e información de documentos de SST es percibida por los trabajadores en un nivel Malo que representa el 43.3% (13), el 30% (9) de los trabajadores lo califican en el nivel Regular, mientras que el 26.7% (8) de los trabajadores lo califican en el nivel Bueno. Esto ocurre porque no hay una correcta organización y demora en los trámites para los pagos de descansos, así como algunos de los colaboradores desconocen de estos procedimientos y no se les notifica, una vez más queda evidenciado como no se les involucra a los trabajadores en temas tan importantes como son los de seguridad y salud laboral.

V. DISCUSIÓN

Siendo nuestro objetivo general analizar la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022. Nuestro hallazgo según la tabla 1 fue que el 40% de los trabajadores indicaron que la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel está en un nivel malo. Así mismo el 26.7% de los trabajadores manifestaron que la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel está en un nivel bueno.

Ello concuerda con los hallazgos descubiertos por Ordoñez (2017), en su tesis, tuvo como resultado que los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones claro de la ciudad de Piura no están satisfechos con la gestión de seguridad y salud en el trabajo, lo cual queda evidenciado con un 43.8% de encuestados indicando que perciben un nivel malo. También coincide con los hallazgos de Zambrano (2018), quien en su estudio concluyó que la empresa evidencia falencias y los trabajadores tienen la percepción de que la empresa no se preocupa por velar por la integridad de sus colaboradores exponiéndolos a riesgos ocupacionales lo que impacta de manera negativa y perjudica a cada trabajador en su rendimiento laboral.

Para esto nos apoyamos teóricamente en lo que menciona Mears, Sean y Rhona (1993), quienes aluden que la principal misión con la que cuenta el sistema de gestión de seguridad y salud laboral es realizar una evaluación para obtener mejores resultados hacia la prevención de accidentes en el área de trabajo. Está conformada por los principios y normas referentes a prevención de riesgos ocupacionales. Por ello, se puede afirmar que es una de las más importantes herramientas, porque supervisa el avance y puede identificar los aspectos para poder mejorar.

Nuestro primer objetivo específico fue: Determinar el nivel de Implementación y operación del sistema de SST en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022. El hallazgo que obtuvimos fue que el 46.7% de los encuestados perciben un nivel regular, lo que nos indica que si se ha implementado un sistema de SST. Esto coincide con los hallazgos obtenido por

Sosa (2019) quien en su investigación tuvo como conclusión que se implementó el sistema estándar OHSAS 18001:2007, con el que se logró reducir el nivel de riesgo en las labores realizadas por los colaboradores, aplicándose para lograr una mejora continua.

Además, nos apoyamos teóricamente con Mears, Sean y Rhona quienes mencionan que la implementación y operación engloba la relación entre la empresa y las responsabilidades del empleador, aquí además se considera el plan de capacitaciones, medidas preventivas y de respuestas frente a las emergencias. Se destaca la relevancia de una base teórica respaldada por Mears, Sean y Rhona en lo que respecta a la implementación y operación de medidas de seguridad en el entorno laboral. Estos aspectos son críticos para garantizar un ambiente de trabajo seguro y cumplir con las responsabilidades del empleador. La referencia a la relación entre la empresa y las responsabilidades del empleador subraya la importancia de una colaboración efectiva entre ambas partes. Esto implica que la empresa no solo debe establecer políticas y procedimientos de seguridad, sino también llevar a cabo una capacitación adecuada para sus empleados. Además, se menciona la importancia de contar con medidas preventivas y de respuesta ante situaciones de emergencia, lo que indica la necesidad de estar preparados para hacer frente a posibles incidentes. En conjunto, este enfoque teórico respaldado por Mears, Sean y Rhona enfatiza la necesidad de una gestión de la seguridad en el trabajo completa y proactiva, que involucre tanto la prevención como la preparación para emergencias, y que asegure que las empresas cumplan con sus obligaciones en materia de seguridad laboral.

Nuestro segundo objetivo específico fue: determinar el nivel de cumplimiento de requisitos legales y verificación en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022. Nuestros hallazgos fueron que los niveles de cumplimiento y requisitos legales y verificación están en el nivel malo con un 40%.

Ello coincide con los hallazgos hechos por Aranguren (2020), quien en su investigación se detectó el nivel más bajo en cuanto a cumplimiento de requisitos legales lo que ocasionaba que la empresa tenga una defectuosa gestión en

materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, algunos integrantes de la planilla de la empresa han sido víctimas de una serie de accidentes esto se da ya que la empresa solo cumple con el 10.52% de la normativa legal vigente del país.

También con Ramos (2018) quien tuvo como conclusión que la empresa comercial Manzanares S.A.C. en la actualidad carecen de un completo Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, esto según el presente estudio es clasificado como POBRE en cuanto a porcentaje de cumplimiento de requisitos legales.

Por ello nos apoyamos teóricamente en lo que menciona Mears, Sean y Rhona (2018) quienes aseguran que para poder cumplir con los requisitos legales en SST se tiene que establecer una política de seguridad en el trabajo, así como asignar y precisar las responsabilidades, analizar y realizar evaluaciones iniciales para determinar los riesgos, caso contrario ocurrirá lo evidenciado anteriormente y no se podrá dar protección a la integridad y salud de todos los trabajadores de la empresa en cuestión.

Nuestro tercer objetivo fue: determinar el nivel de control e información de documentos de SST en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022. El cual tuvo como hallazgo que los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Bitel en la ciudad de Chimbote perciben un nivel malo en cuanto a control e información de documentos de SST lo cual queda representado con un 43.3%.

Esto coincide con los hallazgos descubiertos por Pino (2019) en su tesis, quien tuvo como conclusión que la documentación va ligada a la ley, por tal motivo se propuso que tuviera relación con lo que nos exige el decreto y se desarrolle de una manera organizada y muy bien detallada, para poder otorgar una fuente de información confiable adicional que unas pautas para que el fondo de empleados tenga una mejora de calidad en temas de seguridad y salud laboral. La conclusión de Pina resalta la importancia de que la documentación esté en consonancia con lo que exigen los decretos y que se desarrolle de manera organizada y detallada. La propuesta de que la documentación sea una fuente confiable de información adicional y proporcionar directrices para mejorar la calidad en cuestiones de seguridad y salud laboral en el contexto de un fondo de empleados es muy

acertada. Esto sugiere que tener una documentación precisa y detallada puede ser esencial para garantizar el cumplimiento normativo y mejorar la seguridad en el trabajo.

En resumen, este enfoque de integrar la documentación con las regulaciones legales y la búsqueda de mejora en seguridad y salud laboral es coherente con las conclusiones de Pino, enfatizando la relevancia de la documentación precisa y organizada en el entorno laboral.

Finalmente nos apoyamos teóricamente en lo que menciona Mears, Sean y Rhona (2018) que afirman la documentación es toda investigación que se realiza posteriormente a un accidente o causas que provoquen alguna enfermedad de todo tipo en cuanto a lo laboral se refiere y a su vez la oportuna recomendación de salud y seguridad, y se tiene en cuenta casos de riesgo que se puede presentar en la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. Concluimos según nuestro objetivo general que la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel en la ciudad de Chimbote está en un nivel malo como se refleja en la tabla 1 con un 40% a favor de este nivel. Lo que demuestra que la empresa no se preocupa lo suficiente por salvaguardar la integridad del trabajador y es notado por ellos expresándolo con un sentimiento de inseguridad a la hora de desempeñar sus funciones.
2. Se concluye que el nivel de implementación y operación del sistema de SST en la empresa en mención es regular y se evidencia en la tabla 2 con un 46.7%. Esto demuestra que la empresa si tiene un sistema de SST en ejecución sin embargo no es el más adecuado ya que aún hay un 40% de los colaboradores que lo perciben como malo.
3. Se concluye que el nivel de cumplimiento de requisitos legales y verificación en la empresa tiene un nivel malo contando con un 40% de encuestados que tienen esta percepción. Esto demuestra que la empresa no está cumpliendo al 100% con los requisitos legales y verificación por lo que aún se evidencian fallas y ocasionan una disconformidad por los trabajadores y se ve reflejado en sus pocas ganas de trabajar mientras están expuestos a riesgos ya que se sienten inseguros.
4. Se concluye que el nivel de control e información de documentos de SST en la empresa es percibido como malo según el 43.3% de los encuestados. Esto demuestra que la empresa no cuenta con una fuente de información confiable y poca detallada, así como no está correctamente organizada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la empresa debido a que existen riesgos en la empresa de telecomunicaciones Bitel que pueden provocar daños a la integridad de los colaboradores como accidentes o enfermedades ocupacionales, se sugiere a la empresa informar a todos los colaboradores las medidas de protección con las que cuenta la empresa, así como establecer nuevas personalizadas para cada área ya que todos los colaboradores no están expuestos a los mismos riesgos ya que desempeñan distintas labores en la empresa.
2. Se recomienda que la empresa de telecomunicaciones Bitel, le de mayor peso a actividades que permitan a los colaboradores involucrarse más con la seguridad y salud ocupacional como charlas o capacitaciones, así mismo, simulacros de prevención de riesgos para que les permita saber si la información otorgada es la idónea para contrarrestar estos riesgos.
3. Se recomienda simplificar los formatos de documentación para los registros del sistema de seguridad y salud ocupacional, así como mejorar la gestión de los mismos mediante sistemas de control, orden y clasificación de documentación.
4. Se recomienda capacitar al personal de SST o aumentar los requisitos necesarios de manera que puedan cumplir con todos los requisitos legales, así como la implementación y distribución a todo el personal del reglamento interno de seguridad y salud ocupacional de manera que la percepción de cumplimiento con las normas sea mejor y tengan un sentimiento de seguridad al momento de realizar sus labores para que las desempeñen de manera óptima.

REFERENCIAS

- Alli, B. O. (2008). *Fundamental principles of occupational health and safety*, (2nd ed.). Geneva: International Labour Organization.
- Aranguren, J. A. (2020). *Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa Mmepco*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima].
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12051/Aranguren_Martinez_Jose_Alonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ardana, I. Komang. Mujianti, Ni. Wayan dan Utama, I. Wayan. Mudiarta. (2019). *Human Resource Management*, Prints, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Borrego, S. (2008). *Estadística descriptiva e inferencial*. <https://goo.gl/Rf5d0B>
- Boyle, T., (2019). *Management systems. Health and Safety: Risk Management*, (1st ed.). Geneva: International Labour Organization.
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1ra ed.). Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Cabrera, C., Martianera, G., Shiroma, E. (2018). *propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el hotel encantada casa boutique spa de la ciudad del cusco*. Recuperado de: https://repositorio.epneumann.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12892/100/TRABAJO%20DE%20INVEST_MAN_%20CABRERA_%20MARTIANERA_SHIROMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campuzano, M.I., Salazar, A. y Ríos, H., (2019). *Illnesses and injuries due to work accidents: a psychological perspective of occupational health in Canada*. Toronto. *Journal of Negative and No Positive Results*. <https://revistas.proeditio.com/jonnpr/article/view/2957>.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. 2da ed. Lima: San Marcos. 2009. 474 p. ISBN: 978-9972-34-242-4.
- Contreras, Y. (2019). *El sistema de gestión en seguridad y salud laboral y su efecto en la Productividad de la empresa de servicios Inversiones Generales Santa Clara SAC*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/2598>

- Cumpa, C. y Villarreal, G. (2017). *Elaboración de un sistema de gestión de seguridad y salud laboral según la ley N° 29783 para la empresa ferretera Inversiones Grupo VEA S.A.C.* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego].
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3377/1/REP_ING_IND_CARLOS.CUMPA_GIANCARLO.VILLARREAL_DISE%c3%91O.SISTEMA.GESTI%c3%93N.SEGURIDAD.SALUD.TRABAJO.LEY.N%c2%ba29783.EMPRESA.FERRETERA.INVERSIONES.GRUPO.VEA.TRUJILLO.2017.pdf
- Dávila, M. y Troncoso, C. (2018). *Labor Practices and Organizational Commitment*. Chillán. <https://bit.ly/3p2T4U3>
- Díaz, J. (2020). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa comercial manzanares SAC.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11984/UPdilojr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dollard, M. F., Bailey, T., McLinton, S., Richards, P., McTernan, W., Taylor, A., & Bond, S. (2018). *The Australian Workplace Barometer: Report on psychosocial safety climate and worker health in Australia*. Magill Campus: Centre for Applied Psychological Research.
- El comercio (2020). *Seguridad y salud en el trabajo: ¿Una infracción de riesgo laboral puede tener una consecuencia penal?*
<https://elcomercio.pe/economia/seguridad-y-salud-en-el-trabajo-una-infraccion-de-riesgo-laboral-puede-tener-una-consecuencia-penal-noticia/>
- El Peruano (2020). *Ley de seguridad y salud en el trabajo*.
<https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=38>
- Fernández-Muñiz, B., Montes-Peón, J.M., & Vázquez-Ordás, C.J. (2008), *Relation between occupational safety management and firm performance*, *Safety Science* 47, pp. 980–991
- Gea Izquierdo, E. (2017). *Seguridad y salud en el trabajo*.
- Hanvold, T.N., Kines, P., Nykanen, M., Thomée, S., Holte, K.A., Vuori, J., Wearted, M. y Veiersted, K.B., (2019). *Occupational Safety and Health*

- Among Young Workers in the Nordic Countries: A Systematic Literature Review.* Safety and Health at Work. Amsterdam.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-hill.
- Hinze, J. (2016). *Construction Safety.* second ed. Prentice Hall, New Jersey.
- Hovden, J., Albrechtsen, E. y Herrera, I.A., (2019). *Is there a need for new theories, models and approaches to occupational accident prevention?* Safety Science, vol. 48, no. 8, pp. 950-956.
- ILO. (2016). *Safety Culture at Work. Safety in Numbers – Pointers for a Global Safety Culture at Work.* ILO, International Labour Office, Geneva. ISBN: 92-2-1137414.http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/press-and-media-centre/insight/WCMS_075615/lang-en/index.htm. Accessed 5 May 2016.
- Kaminski, M. (2018). *Unintended consequences: organizational practices and their impact on workplace safety and productivity.* Journal of Occupational Health Psychology, 6, 127–138.
- Latina, A. (2019). Organización Internacional del Trabajo. Seguridad y salud en las organizaciones laborales, 2019, 127-160.
- Linnan, L., Bowling, M., Childress, J., Lindsay, G., Blakey, C., Pronk, S., Wieker, S., & Royall, P. (2008). Results of the 2004 National Worksite Health Promotion Survey. Am J Public Health, 98, 1503–1509.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa.*
- Lund, J., & Aarø, L. E. (2004). *Accident prevention. Presentation of a model placing emphasis on human, structural and cultural factors.* Safety Science, 42, 271-324
- Mearns, K.; Sean, M. y Rhona, F. (2003) “Clima de seguridad, práctica de gestión de la seguridad y desempeño de la seguridad en entornos marinos”, Safety Science, Elsevier, vol. 41, pp. 641-680
- Ordoñez, A. (2017). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Claro, Lima - Ate.* [Tesis de licenciatura, Universidad

- Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.2672/16472/Camos_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pino, D. (2019). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el fondo de empleados de codesuris-fecodesuris*. Colombia: Universidad Católica de Pereira
- Rivas, D. (2017). *Gestión seguridad y salud en el trabajo en la empresa SIEXPAL de la ciudad de Santo Domingo*. Escuela superior politécnica de Chimborazo. <https://1library.co/document/qv19l4gy-diseno-seguridad-salud-trabajo-empresa-siexpal-ciudad-domingo.html>
- Romani, K. (2018). *Metas Académicas y Nivel del logro de Aprendizajes en las Estudiantes de la opción ocupacional de confección textil, del CETPRO “Carlos Cueto Fernandini” de Barranco, UGEL N° 07, 2016*. Lima. <https://bit.ly/3g8NBHj>
- Sosa, G. (2019). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para empresas comerciales en la Universidad de Guayaquil – Ecuador*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20835/1/Tesis%20Sist%20int%20gest2015%20ING%20SOSA%20GRACIELA.pdf>
- Towlson, D. (2016). *NEBOSH: International general certificate in occupational safety and health*. RRC Bussiness training, London.
- Trujillo, C.; Naranjo, M.; Lomas, K. y Merlo, M. (2019). Investigación cualitativa. Ibarra: Universidad Técnica del Norte (UTN).
- Zambrano, E. M. (2016). *análisis del sistema de gestión de seguridad y salud de la empresa CienFuegos*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10057/1/UPS-GT000821.pdf>
- Zohir, S. C. (2017). *Social impact of the growth of garment industry in Bangladesh*. The Bangladesh Development Studies, 41-80.

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de variables

Tabla

Operacionalización de sistema de gestión de salud laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Sistema de gestión de salud laboral	Es un sistema de gestión basado en una serie de procesos administrativos cuyo principal objetivo es la prevención y el control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales que pueden surgir en el	La variable Sistema de gestión de salud laboral es cuantitativa, se medirá a través de sus dimensiones; estrés laboral y complicaciones fisiológicas. Las cuales fueron factores que involucraron la determinación clara y general de un Sistema	Implementación y operación	Capacitación Medidas de prevención	Ordinal
			Requisitos legales y verificación	Normativa Exámenes médicos	
			Control e información de documentos	Investigación de accidentes Medidas correctivas Documentos de procedimientos	

	trabajo (Dávila y Troncoso, 2018, p. 23).	de gestión de salud laboral.			
--	---	------------------------------	--	--	--

Fuente: Elaborado por el equipo de investigación, sistematizado Robbins, S. e Ivancevich, T. (2017).

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de gestión de seguridad y salud ocupacional

Indicaciones:

Estimado colaborador te solicitamos marques la alternativa que consideres la respuesta correcta

Escalas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Implementación y operación						
1	Es capacitado sobre la seguridad y los riesgos laborales para evitar accidentes.					
2	La capacitación se imparte por personal competente y con experiencia en seguridad y salud ocupacional.					
3	Minimiza los peligros y riesgos, adoptando sistemas de trabajo seguro que incluyan disposiciones					

	administrativas de control.					
4	Toma medidas de prevención de riesgo ante modificaciones de las condiciones de trabajo.					
Dimensión: Requisitos legales y verificación						
5	Cumple las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud					
6	Los resultados de los exámenes médicos son considerados para tomar acciones preventivas o correctivas al respecto.					
Dimensión: Control e información de documentos						
7	Realiza investigaciones de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales e incidentes peligrosos					

8	Coopera y participa en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo, incidentes peligrosos, otros incidentes y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera					
9	Toma medidas correctivas para reducir las consecuencias de accidentes.					
10	Se ha documentado los cambios en los procedimientos como consecuencia de las acciones correctivas.					

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autores:** Martinez Medina Daniel y Polo Cipriano Andrea
- f. **Medición:** Niveles
- g. **Administración:** Colaboradores de la empresa de estudio
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. EXPERTOS QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO:

- a. *Dr. Robles Espíritu Wilmer*
- b. *Mg. Montenegro Príncipe Luis*
- c. *Mg. Peláez Valdiviezo José*

III. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Analizar el nivel de la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote 2022.

IV. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, se aplicó una prueba piloto con 30 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach ingresando los datos en el SPSS v.26, cuyo cálculo fue $\alpha = 0,908$, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	10

V. DIRIGIDO A:

30 colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Bitel de la ciudad de Chimbote, 2022

VI. MATERIALES NECESARIOS:

Link de llenado de formulario por Google Drive, Internet.

VII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 10 ítems, estas cuentan con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES SEGÚN VARIABLE

Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	Implementación y operación	Capacitación: 2
		Medidas de prevención: 2
	Requisitos legales y verificación	Normativas: 1
		Exámenes médicos: 1
	Control e información de documentos	Investigación de accidentes: 2
		Medidas correctivas: 1
		Documentos de procedimientos: 1

Validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO


TÍTULO DE LA TESIS: Análisis de la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores de la empresa Bitel, Nuevo Chimbote 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión de seguridad y salud	Implementación y operación	Capacitación	Es capacitado sobre la seguridad y los riesgos laborales para evitar accidentes.					X		X		X		X		
		Capacitación	La capacitación se imparte por personal competente y con experiencia en seguridad y salud ocupacional.					X		X		X		X		

		Medidas de prevención	Minimiza los peligros y riesgos, adoptando sistemas de trabajo seguro que incluyan disposiciones administrativas de control.					X		X			X		X		
		Medidas de prevención	Toma medidas de prevención de riesgo ante modificaciones de las condiciones de trabajo.					X		X			X		X		
	Requisitos legales y verificación	Normativa	Cumple las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud					X		X			X		X		
		Exámenes médicos	Los resultados de los exámenes médicos son considerados para tomar acciones preventivas o correctivas al respecto.					X		X			X		X		

Control información de documentos	Investigación de accidentes	Realiza investigaciones de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales e incidentes peligrosos					X		X		X		X		
	Investigación de accidentes	Coopera y participa en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo, incidentes peligrosos, otros incidentes y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera					X		X		X		X		
	Medidas correctivas	Toma medidas correctivas para reducir las consecuencias de accidentes.					X		X		X		X		
	Documentos de procedimientos	Se ha documentado los cambios en los procedimientos como					X		X		X		X		

			consecuencia de las acciones correctivas.														
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Wilmer Filomeno Robles Espiritu
DNI N° 32943876

Evaluador: Dr. Wilmer Filomeno Robles Espiritu
DNI: 32943876

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario SERVQUAL – Percepción de los trabajadores del nivel de gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022

Objetivo: Analizar el nivel de la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022.

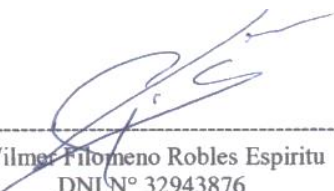
Dirigido a: Trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022.

Valoración del instrumento

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

Apellidos y Nombres del evaluador : Dr. Wilmer Filomeno Robles Espíritu

Grado académico del evaluador : 32943876



Wilmer Filomeno Robles Espíritu
DNI N° 32943876

Evaluador: Dr. Wilmer Filomeno Robles Espíritu

DNI: 32943876

**RESULTADO DEL ANALISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 1
PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	10

Estadísticas de total de elemento			
Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida
Ítem 1	24,70	40,011	,768
Ítem 2	23,80	38,178	,877
Ítem 3	24,00	38,667	,856
Ítem 4	23,90	38,767	,770
Ítem 5	23,90	38,767	,770
Ítem 6	23,90	38,767	,770
Ítem 7	23,80	42,622	,469
Ítem 8	24,00	41,778	,561
Ítem 9	24,80	45,067	,263
Ítem 10	24,40	40,711	,620

Análisis de la confiabilidad:

En la tabla 1 y 2 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión de seguridad y salud ocupacional, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 10 trabajadores con

características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha=0.908$, concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Análisis de la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores de la empresa Bitel, Nuevo Chimbote
2022

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión de seguridad y salud	Implementación y operación	Capacitación	Es capacitado sobre la seguridad y los riesgos laborales para evitar accidentes.					X		X		X		X		
		Capacitación	La capacitación se imparte por personal competente y con experiencia en seguridad y salud ocupacional.					X		X		X		X		

		Medidas de prevención	Minimiza los peligros y riesgos, adoptando sistemas de trabajo seguro que incluyan disposiciones administrativas de control.					X		X		X		X		
		Medidas de prevención	Toma medidas de prevención de riesgo ante modificaciones de las condiciones de trabajo.					X		X		X		X		
Requisitos legales y verificación		Normativa	Cumple las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud					X		X		X		X		
		Exámenes médicos	Los resultados de los exámenes médicos son considerados para tomar acciones preventivas o correctivas al respecto.					X		X		X		X		

Control información de documentos	Investigación de accidentes	Realiza investigaciones de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales e incidentes peligrosos					X		X		X		X		
	Investigación de accidentes	Coopera y participa en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo, incidentes peligrosos, otros incidentes y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera					X		X		X		X		
	Medidas correctivas	Toma medidas correctivas para reducir las consecuencias de accidentes.					X		X		X		X		
	Documentos de procedimientos	Se ha documentado los cambios en los procedimientos como					X		X		X		X		

			consecuencia de las acciones correctivas.														
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Lic. Adm. Peláez Valdivieso José
CLAD 18236

Evaluador: Dr. José Víctor Peláez Valdivieso

DNI: 18161416

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario SERVQUAL – Percepción de los trabajadores del nivel de gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022

Objetivo: Analizar el nivel de la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022.

Dirigido a: Trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022.

Valoración del instrumento

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

Apellidos y Nombres del evaluador : Jose Victor Peláez Valdivieso

Grado académico del evaluador : 18161446



Evaluador: Jose Victor Peláez Valdivieso

DNI: 18161446

**RESULTADO DEL ANALISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 1
PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	10

Estadísticas de total de elemento			
Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida
Ítem 1	24,70	40,011	,768
Ítem 2	23,80	38,178	,877
Ítem 3	24,00	38,667	,856
Ítem 4	23,90	38,767	,770
Ítem 5	23,90	38,767	,770
Ítem 6	23,90	38,767	,770
Ítem 7	23,80	42,622	,469
Ítem 8	24,00	41,778	,561
Ítem 9	24,80	45,067	,263
Ítem 10	24,40	40,711	,620

Análisis de la confiabilidad:

En la tabla 1 y 2 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión de seguridad y salud ocupacional, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha=0.908$, concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Análisis de la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores de la empresa Bitel, Nuevo Chimbote
2022

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión de seguridad y salud	Implementación y operación	Capacitación	Es capacitado sobre la seguridad y los riesgos laborales para evitar accidentes.					X		X		X		X		
		Capacitación	La capacitación se imparte por personal competente y con experiencia en seguridad y salud ocupacional.					X		X		X		X		

		Medidas de prevención	Minimiza los peligros y riesgos, adoptando sistemas de trabajo seguro que incluyan disposiciones administrativas de control.					X		X		X		X		
		Medidas de prevención	Toma medidas de prevención de riesgo ante modificaciones de las condiciones de trabajo.					X		X		X		X		
Requisitos legales y verificación		Normativa	Cumple las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud					X		X		X		X		
		Exámenes médicos	Los resultados de los exámenes médicos son considerados para tomar acciones preventivas o correctivas al respecto.					X		X		X		X		

Control información de documentos	Investigación de accidentes	Realiza investigaciones de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales e incidentes peligrosos					X		X		X		X		
	Investigación de accidentes	Coopera y participa en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo, incidentes peligrosos, otros incidentes y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera					X		X		X		X		
	Medidas correctivas	Toma medidas correctivas para reducir las consecuencias de accidentes.					X		X		X		X		
	Documentos de procedimientos	Se ha documentado los cambios en los procedimientos como					X		X		X		X		

			consecuencia de las acciones correctivas.														
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Evaluador: Mg. Luis Junior Montenegro Príncipe

DNI: 43978959

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario SERVQUAL – Percepción de los trabajadores del nivel de gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022

Objetivo: Analizar el nivel de la gestión de seguridad y salud laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022.

Dirigido a: Trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Bitel, Chimbote – 2022.

Valoración del instrumento

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

Apellidos y Nombres del evaluador : Mg. Luis Junior Montenegro Príncipe

Grado académico del evaluador : 43978959



Evaluador: Mg. Luis Junior Montenegro Príncipe

DNI: 43978959

**RESULTADO DEL ANALISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 1
PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	10

Estadísticas de total de elemento			
Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida
Ítem 1	24,70	40,011	,768
Ítem 2	23,80	38,178	,877
Ítem 3	24,00	38,667	,856
Ítem 4	23,90	38,767	,770
Ítem 5	23,90	38,767	,770
Ítem 6	23,90	38,767	,770
Ítem 7	23,80	42,622	,469
Ítem 8	24,00	41,778	,561
Ítem 9	24,80	45,067	,263
Ítem 10	24,40	40,711	,620

Análisis de la confiabilidad:

En la tabla 1 y 2 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión de seguridad y salud ocupacional, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 10 trabajadores con

características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha=0.908$, concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

Anexo 3: Confiabilidad

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento de gestión de seguridad y salud ocupacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	10

Tabla 2: Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR0000 1	24,70	40,011	,768	,893
VAR0000 2	23,80	38,178	,877	,885
VAR0000 3	24,00	38,667	,856	,887
VAR0000 4	23,90	38,767	,770	,892
VAR0000 5	23,90	38,767	,770	,892
VAR0000 6	23,90	38,767	,770	,892
VAR0000 7	23,80	42,622	,469	,910
VAR0000 8	24,00	41,778	,561	,905

VAR0000 9	24,80	45,067	,263	,922
VAR0001 0	24,40	40,711	,620	,901

Análisis de la confiabilidad:

En la tabla 1 y 2 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión de seguridad y salud ocupacional, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha=0.908$, concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Análisis de la gestión de seguridad y salud laboral de los colaboradores en la empresa Bitel, Nuevo Chimbote 2022.", cuyos autores son MARTINEZ MEDINA DANIEL ALEJANDRO, POLO CIPRIANO ANDREA DEL MILAGRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

CHIMBOTE, 13 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO DNI: 44137812 ORCID: 0000-0001-8314-2634	Firmado electrónicamente por: SLLANOSJF el 13- 12-2022 19:34:20

Código documento Trilce: TRI - 0485918