



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

LA SEGURIDAD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN TOTTUS HUARAL – LIMA 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

REY BOZZO, RICARDO RÓMULO

ASESOR:

DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR DEMETRIO

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado

.....
Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio
Presidente

.....
Dr. Díaz Saucedo, Antonio
Secretario

.....
Dr. Fernández Saucedo, Narciso
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta TESIS en especial, a mis Amados Padres que hicieron posible que me realice como Profesional a pesar de los obstáculos presentados durante toda mi carrera universitaria, estoy seguro que sin su ayuda nada de esto hubiera sido posible.

Recuerden que los amare por siempre.

Agradecimiento

Agradezco a Dios todo poderoso, por haberme dado las fuerzas necesarias para salir adelante y lograr este sueño profesional una realidad.

Agradezco a mis Padres, por su apoyo incondicional en todo lo largo de la carrera, desde aquel año 2009 que ingrese hasta el 2017 que logro acabar luego de diversos obstáculos presentados en el camino, los amo demasiado.

Agradezco a mis Padres, por el impulso y apoyo incondicional que tuve siempre por parte de ellos para realizarme como profesional en Administración.

Agradezco a mí enamorada por su apoyo moral y total persistencia para que culmine mi carrera de Administración y no me rinda, pues nos conocemos desde que éramos simples alumnos de 3er ciclo y ahora estamos ambos a puertas de ser Profesionales.

Agradezco al Dr. Víctor Demetrio, Dávila Arenaza, mi asesor de Tesis, por su paciencia y amplio conocimiento profesional en la guía de la elaboración del presente trabajo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rey Bozzo Ricardo Romulo con DNI N° 72697198, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 28 de Noviembre del 2017

REY BOZZO, RICARDO ROMULO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“LA SEGURIDAD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN TOTTUS HUARAL - LIMA 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Rey Bozzo, Ricardo Romulo

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	x
I.- INTRODUCCION	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos Previos	2
1.2.1 Internacionales	2
1.2.2 Nacionales	3
1.3 Teorías Relacionadas al tema	4
1.3.1 Teoría relacionada con la variable Seguridad Ocupacional	4
1.3.1.1 Definiciones Principales	5
1.3.2 Control de Riesgos	5
1.3.3 Teorías relacionadas con la variable calidad de atención al cliente	6
1.3.3.1 Definiciones principales	6
1.3.3.2 Buen servicio	6
1.3.3.3 Teorías de calidad	7
1.3.3.4 Concepto de servicio	7
1.3.3.5 Calidad de servicio	8
1.4 Formulación del Problema	8
1.4.1 Problema General	8
1.4.2 Problemas Específicos	8
1.5 Justificación del estudio	9
1.5.1 Relevancia Social	9
1.5.2 Implicaciones Prácticas	9

1.5.3 Conveniencia	10
1.6 Hipótesis	10
1.6.1 Hipótesis General	10
1.6.2 Hipótesis Específicos	10
1.7 Objetivos	10
1.7.1 Objetivo General	10
1.7.2 Objetivos Específicos	11
II.- MÉTODO	11
2.1 Diseño de investigación	11
2.1.1 Enfoque cuantitativo	11
2.1.2 Nivel	12
2.1.3 Tipo	12
2.2 Variables y Operacionalización	12
2.2.1 variable independiente: Seguridad ocupacional	12
2.2.2 Variable dependiente Calidad de atención al cliente	13
2.2.2.1 Diferencias entre servicio y servicio al cliente	13
2.2.2.2 Definición de cliente	14
2.2.3 Matriz de Operacionalización	15
2.3 Población y Muestra	16
2.3.1 Población	16
2.3.1.1 Definición de población	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Métodos de análisis de datos	18
2.6 Aspectos éticos	18
III RESULTADOS	19
3.1 Análisis de los Resultados	19
3.1.1 Variable 1: Seguridad Ocupacional	19
3.1.2 Variable 2: Calidad de atención	20
3.2 Prueba de normalidad	21
3.3 Contrastación de Hipótesis	22
3.3.1 Hipótesis General	23
3.3.2 Hipótesis Específica N° 1	24
3.3.3 Hipótesis Específica N° 2	25
3.3.4 Hipótesis Específica N° 3	26

IV DISCUSIÓN	28
V CONCLUSIONES	30
VI RECOMENDACIONES	31
VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	32
ANEXOS	34
• Instrumento de Investigación	
• Matriz de Consistencia	
• Validez de Instrumentos	
• Turnitin	
• Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	
• Autorización de Aprobación de Tesis	

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de Variables	21
Tabla N° 2: Validación de Expertos	23
Tabla N° 3: Estadísticos de Fiabilidad	24
Tabla N° 4: Dimensión Control de Riesgos	26
Tabla N° 5: Dimensión Prevención	26
Tabla N° 6: Dimensión Orientación	27
Tabla N° 7: Dimensión Integridad	27
Tabla N° 8: Dimensión Buen Servicio	28
Tabla N° 9: Dimensión Bienestar	28
Tabla N° 10: Prueba de Normalidad Kolmogorov – smirnov	29
Tabla N°11: Rango Relación	30
Tabla N°12: Prueba de correlación de Variables Hip. General	31
Tabla N°13: Prueba de correlación Hip. Especifica N°1	32
Tabla N°14: Prueba de correlación Hip. Especifica N°2	33
Tabla N°15: Prueba de correlación Hip. Especifica N°3	34

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación de La seguridad ocupacional con la calidad de atención al cliente en Tottus Huaral 2017, la población estuvo conformada por 80 trabajadores de la tienda Tottus Huaral y la muestra estudiada fue la totalidad de la población, los datos fueron recogidos mediante la técnica de encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de tipo Likert de 25 preguntas, teniendo una muestra de 80 colaboradores de tienda, los datos fueron procesados a través del programa estadísticos SPSS 20, utilizando los estadísticos descriptivos e inferencial; se ha determinado que existe relación positiva muy fuerte ($R= 0,794$) de la seguridad ocupacional con la calidad de atención al cliente en Tottus Huaral 2017.

Palabras clave: Seguridad Ocupacional, calidad de atención al cliente.

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the relationship between Occupational safety and the quality of customer service at Tottus Huaral 2017, the population was made up of 80 workers from the Tottus Huaral store and the sample studied was the totality of the population. were collected using the survey technique and a questionnaire of Likert type of 25 questions was used as a tool, having a sample of 80 store collaborators, the data were processed through the statistical program SPSS 20, using the descriptive and inferential statistics; It has been determined that there is a very strong positive relationship ($R = 0.794$) of occupational safety with the quality of customer service at Tottus Huaral 2017.

Keywords: Occupational Safety, quality of customer service.