

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN
LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA
ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUÁNUCO 2019

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: MEDIO AMBIENTE

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN MEDIO
AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE, MENCIÓN EN
GESTIÓN AMBIENTAL

TESISTA: TANIA JUANDE CASTRO
ASESOR: DR. EDWARD HUERTO MEDINA

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente Tesis es dedicada en primer lugar a Dios, que con su bendición día a día hace posible que siga presente en este mundo.

A mis padres, por darme la dicha de ser su hija y brindarme su gran apoyo incondicional.

A mis hermanas que me motivan, ayudan, impulsan a seguir cumpliendo mis metas.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, sobre todo de una forma muy especial a la Escuela de Posgrado, por la formación profesional brindada, con la disposición y calidad de su plana docente por impartir y compartir aprendizajes y enseñanzas.

A todos los colaboradores, que en realidad habría páginas enteras de mi inmensa gratitud, si me pusiera a enumerar uno a uno, por lo resumiré mi sentir en infinitas gracias.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco, 2019, donde el estudio permitió relacionar la variable seguridad y salud ocupacional y de como esta se relacionó con la calidad de servicio; sus dimensiones: confiabilidad, empatía y comunicación. La investigación es de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional descriptiva, presento método hipotético deductivo, su enfoque cuantitativo y diseño transversal correlacional, la muestra estuvo conformada por 65 trabajadores de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima. Para recoger los datos se utilizó los cuestionarios de seguridad y salud ocupacional y calidad de servicio. Los resultados generales nos demuestran que existe relación significativa entre la seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,692 y un $p < 0,000 < 0,01$.

Palabras clave: Seguridad y salud ocupacional y calidad de servicio.

ABSTRACT

The present research work aimed at determining the existing relation between certainty, health, and quality of service from the company Electrocentro Business Corporation, Huánuco, 2019, where the study allowed relating the variable certainty and occupational health and of as this related with the quality of service; Your dimensions: Reliability, empathy and communication. Investigation belongs to a non-experimental, descriptive design correlational descriptive, I present a hypothetic deductive method, a quantitative focus and transverse design correlational, the sample was shaped for 65 workers of the company Electrocentro Business Corporation. In order to pick up data the questionnaires of certainty and occupational health and quality of service were used. The general results prove to us that there is a significant relation between certainty and occupational health and the company's quality of service Electrocentro business corporation, Huánuco 2019; Since obtained a Spearman correlation of 0.692 and one p 0.000 0.01.

Keywords: Occupational health and safety and quality of service.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1 Fundamentación del problema	9
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	10
1.3 Viabilidad de la investigación.....	11
1.4 Formulación del problema	11
1.5 Formulación de objetivos.....	12
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	13
2.1 Formulación de las hipótesis.....	13
2.2 Operacionalización de variables	14
2.3 Definición operacional de las variables	15
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	16
3.1 Antecedentes de investigación	16
3.2 Bases teóricas.....	18
3.3 Bases conceptuales.....	28
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	30
4.1 Ámbito de estudio	30
4.2 Tipo y nivel de investigación.....	30
4.3 Población y muestra	30

4.4 Diseño de investigación	31
4.5 Técnicas e instrumentos	31
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	32
4.7 Aspectos éticos.....	34
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
5.1 Análisis descriptivo.....	35
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	44
5.3 Discusión de resultados.....	49
5.4 Aporte científico de la investigación.....	50
CONCLUSIONES	51
SUGERENCIAS	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS.....

INTRODUCCIÓN

Los servicios básicos que se brindan a la población requieren de personal altamente capacitados para realizar las actividades con eficiencia y eficacia, parte de la capacidad del trabajador recae en la observancia de la seguridad y salud ocupacional, que por añadidura si están empoderados del devenir laboral, se verá reflejado en la calidad de servicio.

Básicamente la seguridad comprende etapas, las cuales hacen de este sistema, un perfecto ciclo al cual se le denomina como de mejora continua, pues mientras este ciclo se repite de manera recurrente y recursivamente, se conseguirá una sustancial mejora, que a la larga convertirá en algo más eficiente la seguridad, ya que en principio este está diseñado como una estructura probada para conseguir la mejora continua de las políticas implementadas, así como los procedimientos y procesos adoptados por la empresa.

Por tanto, se debe considerar que las mejores empresas se administran como unidades completas, manteniendo una visión compartida, lo cual implica tener la información compartida, evaluaciones comparativas, estimular el trabajo en equipo y buscar en todo momento que la empresa funcione de acuerdo a los más rigurosos principios de calidad, seguridad y medio ambiente.

De esta manera se puede decir que la seguridad y salud ocupacional contribuye a la consecución de los objetivos de una organización a través de una serie de estrategias adoptadas para dicho fin, que incluyen entre otras cosas la optimización de los procesos, el enfoque centrado en los procesos de gestión y también el pensamiento disciplinado de todos sus integrantes.

En la investigación podremos observar la relación que existe entre la seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

La oficina de MTC, comunica que “El boletín tiene como propósito facilitar de información técnica que contribuya a la mejora de la gestión problemática de la seguridad y salud en el trabajo en el Perú; el boletín contiene registros y notificación de los incidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales a nivel nacional (según regiones, actividad económica, categoría ocupacional, entre otras), resultado de un aplicativo instalado en el portal de la institución www.mintra.gob.pe denominado: Sistema Informático de Notificación de Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales, por el cual los empleadores y centros médicos registran los reportes correspondientes”. (MINTRA, 2016, p.08).

Al difundir el boletín a partir de esta publicación, va contribuir a un mejor seguimiento de los pilares de la SST para todas las industrias del país y se generará una mejora continua en medidas preventivas y correctivas de los riesgos que se pueden encontrar en las laborales de cada organización.

“Según los datos estadísticos descriptivos del mes de enero del 2016, se registraron 2562 notificaciones, de los cuales el 96,88% corresponden a accidentes de trabajo, el 2,54% incidentes peligrosos, 0,39% accidentes mortales y finalmente 0,20% a enfermedades ocupacionales. Ahora bien, examinando las notificaciones según las actividades económicas el 26,19% pertenecen a Industrias Manufactureras, 19,87% a las actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler; 12,72% a Construcción; entre otras actividades económicas. Por otro lado, las formas más comunes de las causas de accidentes de trabajo, se debieron al 18,05% Golpes por Objetos, 13,22% Caída de Personas a Nivel, 12,25% a Esfuerzos Físicos o Falsos Movimientos, entre otras formas” (MINTRA, 2016, p. 14).

Con respecto a la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, dentro del área de distribución en sus diversas actividades, como el mantenimiento de las líneas de baja y media tensión, izaje de postes de baja y media tensión y otras actividades de energía eléctricas, simultáneamente se cuenta con los procedimientos escritos de trabajos seguros, De esta manera, se observa que el colaborador que realiza las actividades antes señaladas, exceden de confianza ,por consecuencia hace que lleva a que no usen adecuadamente sus equipos de protección personal para realizar su actividad, este acto sub estándar, amenaza no solo la integridad del colaborador sino genera pérdida económica en la empresa Electrocentro Sociedad Anónima.

Por lo tanto, se conlleva a deducir, que la calidad de servicio es excelente cuando el bien entregado llega con las óptimas condiciones al cliente, si la empresa se ve afectada, en sus recursos, así como una inadecuada gestión de la SST.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

Justificación

La investigación ha demostrado diversas lógicas para poder ser desarrollada, sobre todo porque se observa la importancia de aplicar la seguridad y salud ocupacional en el trabajo, a su vez se demostrará una variable de la calidad de servicio, que brinda toda empresa y los servicios básicos, telecomunicaciones, en general.

Metodológicamente la investigación es justificada para poder cumplir los objetivos del estudio, se validó los instrumentos y procedió a la revisión de la investigación a través de una prueba piloto, finalmente se concluyó con la prueba de Alfa de Cronbach, por el juicio de expertos.

De esta manera se cumple con las metas plasmadas, gracias a la validación de instrumentos cumpliendo los objetivos propuestos, a través de una prueba piloto. Es así que se refleja en la investigación todos los resultados, así como también metodológicamente y teórica, para las demás investigaciones quienes puedan estudiar.

la investigación es importante en lo práctico gracias a que las autoridades universitarias, han considerado tomar en consideración todas las opiniones de los lineamientos a investigar.

Importancia

La investigación fue importante ya que teóricamente, aportara a los investigadores, de igual manera con la metodología que se usó, ayudó a entender la relación significativa entre ambas variables.

1.3 Viabilidad de la investigación

Ya que se contó con el permiso de las autoridades de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 problema general

¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la confiabilidad de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la empatía de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la comunicación de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la confiabilidad de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

- Establecer la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la empatía de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

- Establecer la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la comunicación de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de las hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

H₀: No existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

2.1.2 Hipótesis específicas

H_{i1}: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la confiabilidad de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

H₀₁: No existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la confiabilidad de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

H_{i2}: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la empatía de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

H₀₂: No existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la empatía de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

H_{i3}: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la comunicación de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019

H₀₃: No existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la comunicación de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

2.2 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Técnica e instrumento de recolección
Seguridad y salud ocupacional	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Número de peligros asociados • Número de riesgos aceptables por actividad • Porcentaje de capacitaciones mensuales cumplidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continua 	<ul style="list-style-type: none"> • cuestionario de seguridad y salud ocupacional
	Implementación y operación	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de capacitaciones • Porcentaje de horas hombre capacitados 		
	verificación	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de visitas en campo y monitoreos constantes SSO. • Porcentaje de auditorías internas en SSO 		
Calidad De servicio	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Impresión • Calidad profesional • Confort 	<ul style="list-style-type: none"> • Continua 	<ul style="list-style-type: none"> • cuestionario de calidad de servicio
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Comprensión 		
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Capacidad de respuesta 		

2.3 Definición operacional de las variables

Variable 1: Seguridad y salud ocupacional

Seguridad y salud ocupacional se aplica de la planificación, implementación y operación y verificación en donde se aplicó el cuestionario de 14 ítems con la escala de Likert, que se relaciona con la calidad de servicio.

Variable 2: Calidad de servicio

La calidad de servicio es la aplicación de la confiabilidad, empatía y comunicación en donde se aplicó el cuestionario de 20 ítems con la escala de Likert, que se relaciona con la seguridad y salud ocupacional

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de investigación

Internacionales

Quintero (2017), en la tesis titulada: *Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) Diagnóstico y análisis para el sector de la construcción*, de la Universidad Nacional de Colombia, el método de estudio es analítico, el diseño es de corte no experimental la muestra estuvo conformada por 42 empresas, los instrumentos que se utilizó es la ficha técnica de observación y llega a la siguiente conclusión: concluye la permanencia ,los SG SST, en las industrias las probabilidades son pocas en las que la variable de planeación es primordial para un mejor movimiento del SGSST. Se define que las industrias parecidas también pueden implementar las fases del ciclo PHVA para poder desarrollar provechosamente el SGSST.

Goya (2018), su tesis titulada *Diseño de un plan de SSO en la empresa alimentaria Imperial S.A. ubicada en el Canton Jujan*, de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, la investigación se basa en el estudio y diseño de los requerimientos técnicos y legales de la normativa ecuatoriana, se usó el cuestionario y llegando a la siguiente conclusiones: de acuerdo a la investigación se implementó un sistema de seguridad y salud ocupacional el cual está comprometido con el mejoramiento económico *en la industria alimentaria Imperial S.A. ubicada en el Canton Jujan*,

Díaz (2017), en su tesis *ST y desempeño laboral (Estudio realizado con trabajadores de Corporación la Rotonda, S.A. Quetzaltenango)*, de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores varones y mujeres, de 23 a 45 años, a quienes se les tomaron una evaluación de desempeño y una escala de likert, utilizó un estudio de tipo descriptivo,; llega a la siguiente conclusión: concluye que la relación que existe entre la SST y el desempeño laboral, en la empresa Corporación La Rotonda, S.A., su principal actividad es la venta de materiales de construcción en Quetzaltenango.

Nacionales

Cóndor (2018), en su tesis *Programa de seguridad y salud ocupacional para prevenir accidentes laborales en industrias Cisne - 2015*, de la Universidad Autónoma del Perú, de Lima, la presente investigación de estudio es de diseño no experimental descriptivo correlacional transversal, se usó el método no probabilístico, muestra por conveniencia de 80 colaboradores, usando el cuestionario de la fase del programa de seguridad de SST y accidentes de trabajo, lo que permitió llegar a la conclusión: se encuentra relación entre el programa de SSO y los accidentes de trabajo en la compañía de Industrias el Cisne-2015

Landa (2015), su tesis *Implementación de la SST a labores de despacho en el sector hidrocarburos, Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, su fundamental objetivo fue evaluar la organización real en la SST de la organización GMD y Mejorar el desempeño en SST en todas sus etapas de producción de bienes y servicios; y las administrativas, para cambiarla a un bien de la SST de forma responsable con los recursos y la dimensión de la SS, lo que nos ayudó a sostener que: la instauración de un SGSST en el organigrama pudo aumentar de mejor manera el rendimiento de los trabajadores en GMD, por esta razón nos permite mencionar que todo trabajador de la industria tiene conocimiento de la política y los objetivos de la GSST. ya que se comprueba gracias a las auditorias anuales que se desarrollan.

Locales

Chacón (2018) en su tesis titulada *Influencia de la SSO en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto: Mejoramiento y sustitución de la infraestructura de la Institución Educativa Gómez Arias Dávila*, de la Universidad Nacional de la Selva de Tingo María, se usó el modelo de investigación no experimental, transversal y correlacional. El modelo que se utilizó fue 309 colaboradores, aplicando dos evaluaciones, la primera para poder evaluar la SSO con 20 preguntas y la segunda para evaluar el desempeño de los colaboradores

con 8 preguntas, se concluye que el tanteo de las pruebas de hipótesis de correlación resultó significativo ($P - \text{Valor} < 0.05$). El tanteo de la hipótesis principal indicó una correlación directa significativa con grado de correlación alta ($r_s = 0.716$; $P - \text{Valor} < 0.001$), entre la variable SST, y el desempeño del trabajador.

Lino y Huaraca (2016) en su investigación; *Diseño y desarrollo de un sistema informático de gestión de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente para construcción de edificaciones, con soporte en plataforma Excel – Huánuco 2016*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú; llegó a la conclusión de crear y elaborar un modelo informático de gestión de SSOMA en la elaboración de las construcciones de edificaciones, con un sistema de soporte en una plataforma de Excel, luego se realizó una línea, donde se recogió datos llegando a la siguiente conclusión: se creó un modelo de sistema de gestión de SSOMA a través de una plataforma Excel, por medio de un sistema informático para la construcción de edificaciones, es así que de esta manera se ha podido organizar de la mejor manera el plan de Seguridad, Salud en el trabajo y Medio Ambiente en el ámbito laboral.

3.2 Bases teóricas

Seguridad y Salud ocupacional

Concepto: Son todo tipo de leyes, normas técnicas, procedimientos y establecido con el fin de resguardar a los trabajadores de los constantes riesgos asociados que se presenta en cada etapa de trabajo con el fin de no paralizar la productividad de la empresa (Ramírez, 2008).

De tal manera no solo se previenen accidentes, incidentes o incendios de, sino, se brinda un adecuado ambiente laboral, de tal manera pueda disminuir los riesgos asociados a las actividades que se desarrollan en una empresa, de igual manera se use los recursos, materiales y equipos de la empresa instruyendo y concientizando a los colaboradores.

Cultura de seguridad

Se define como un componente de la organización que resaltan el comportamiento individual de cada colaborador en su ámbito laboral, y de esta manera la organización pueda intervenir en la seguridad y salud de los trabajadores, es como detalla Ramírez (2008).

En el Reino Unido, a través de la comisión de Seguridad y Salud en el trabajo, establece que la cultura de seguridad se define como: un grupo de costumbres, valores, comportamientos y sobre todo actitudes que fortalecen los lineamientos de seguridad y salud ocupacional dentro de una organización.

En este sentido, se puede concretar de que los factores psicológicos tales como, el comportamiento, la actitud y la comunicación conlleva a que intervengan en el ambiente laboral que a la vez se le puede determinar con hábitos que se va formando, de esta manera se convierte en práctica de costumbres en la gestión de seguridad y salud laboral.

De esta manera, se ha podido considerar, como cultura de seguridad a la articulación del componente: del clima de seguridad, las cuales deben de ser compartidas por todos los trabajadores en temas de seguridad, donde laboren, empezando desde la organización con el fin de fomentar una mejor gestión y un cálido ambiente laboral, para así disminuir los accidentes de trabajo, de esta manera se pueda seguir adecuadamente los procedimientos, reglamentos y políticas relacionadas a la seguridad y salud laboral (Ramírez, 2008).

Seguridad e higiene del trabajo

"Desde los primeros tiempos de la historia, el ser humano ha hecho de su instinto de conservación una plataforma de defensa ante la lesión corporal; tal esfuerzo probablemente fue en un principio de carácter personal, instintivo-defensivo. Así nació la seguridad industrial, reflejada en un simple esfuerzo individual más que en un sistema organizado" (Ramírez, 2008).

Años después, la seguridad e higiene en el trabajo se ah definido con múltiples conceptos, en la cual tiene como objetivo principal prevenir accidentes laborales. Es por ello que a partir de este objetivo surge el principio de la prevención de accidentes a través de las medidas preventivas de la seguridad y la medicina en el trabajo, con la finalidad de evitar y disminuir las enfermedades.

Desde que apareció el hombre en el planeta, de por si por instinto natural tiene la facultad de defender tu salud ante los posibles riesgos que se fueron presentando en los múltiples trabajos, La seguridad e Higiene de trabajo nace, en el año (1744), en plena Revolución Industrial, aumentando la demanda laboral y de esta manera incrementando los índices de accidentabilidad en el trabajo, por lo que no se tenía suficientes técnicas para poder prevenir los accidentes.

Aumento mucho el mercado industrial casi que era un poco incomodo buscar lugares donde estacionarse, establecimientos de esparcimientos, tiendas comerciales, mercados, instituciones públicas y privadas, ya casi no se abastecía el agua potable tanto que los trabajadores caminaban más, sobre todo las muertes empezaban a crecer en las actividades de la minería.

En el siglo XIX se implementaron drásticamente la ley de Fabricas en Inglaterra, que consistía en una inspección de las industrias, a su vez se extendió a diversos países empezando así la prevención de los accidentes laborales.

Años después en 1918 nace la oficina Internacional de Trabajo y 1921 el Servicio de Seguridad y Prevención de Accidentes

En la actualidad el concepto de seguridad industrial es "El conjunto de normas técnicas, destinadas a proteger la vida, salud e integridad física de las personas y a proteger los equipos e instalaciones en las óptimas condiciones de productividad" (Henao,2011).

La higiene industrial es definida como: "La ciencia y el arte dedicada al reconocimiento, evaluación y control, de aquellos factores ambientales originados en o por el lugar de trabajo, que pueden ocasionar enfermedades, menoscabo de la salud y bienestar o importante malestar e ineficiencia entre los trabajadores o entre los ciudadanos de una comunidad"(Cortés,2006).

Salud ocupacional

Se define como: medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial. "A través de la salud ocupacional se pretende mejorar y garantizar la calidad de vida y salud de los colaboradores de esta manera que sirva como modelo para mejorar la calidad, productividad y eficiencia de las empresas". (Henaó 2010)

Para la Organización Internacional del Trabajo la define como: "El conjunto de actividades multidisciplinarias simultaneas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los colaboradores, para protegerlos de los riesgos laborales de esta manera ubicarlos en un ambiente de trabajo adecuado con sus condiciones fisiológicas y psicológicas".

Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional

“El sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, empleado para el establecimiento de objetivos y políticas, para que estos puedan ser ejecutados y realizados. Toda empresa debe incluir en su organización el sistema de gestión, las responsabilidades, la planificación de actividades, procedimientos de trabajo, procesos de las actividades, los recursos, etc. El sistema de gestión consta de 5 elementos: política de seguridad, planificación, implementación y operación, verificación y revisión”. (García y Bernal, 2011, p.27)

“Para el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, como parte de la estructura de una organización, usada para el desarrollo y cumplimiento de sus políticas de seguridad, planes, la planificación de sus actividades, las practicas, los procedimientos de trabajo, los procesos de las actividades, las responsabilidades y

los recursos que son utilizados para disminuir los peligros y reducir los riesgos laborales de seguridad y salud en el trabajo”. (Norma OHSAS 18001:2007, 2007, p. 6)

Políticas de seguridad y salud ocupacional

“La política de seguridad y salud ocupacional es el inicio del proceso para la implementación del sistema, en ella se fijan las directrices generales de la Alta Dirección y se establecen planes y objetivos respecto a la responsabilidad y desempeño de seguridad y salud ocupacional requerido en la organización y por medio de la política la alta dirección manifiesta su compromiso para el apoyo como el desarrollo de la implementación del sistema de gestión, la toma de decisiones a su vez asignaciones de recursos que sean útiles. De esta manera el compromiso que asume la organización tiene que estar escrito en un documento físico, por lo que tendrá que ser comunicado y difundido a todos los colaboradores de la empresa”. (García y Bernal, 2011, p.37)

“En la política de seguridad y salud en el trabajo, la alta dirección debe definir matrices de SST de la organización y asegurarse de la ejecución del alcance establecido en el sistema de gestión, para ello debe de ser documentado, aprobado, publicado y difundido a todas las personas que laboren para la empresa, con la finalidad de que tomen conciencia de sus funciones personales en materia de la seguridad y salud en el trabajo”. (Norma OHSAS 18001:2007, 2007, p. 7)

Planificación

Es la determinación de los peligros aceptables en las etapas de las actividades para de esta manera poder evaluar los posibles riesgos aceptables y de tal manera tomar medidas de control para disminuir el riesgo en las etapas que se realizan en la empresa; de esta manera cumplir con en el programa de igual manera con capacitaciones, monitoreos, inspecciones, simulacros, auditorias, entre otros” (García y Bernal, 2011, p.29)

“En la planificación se debe de elaborar, implementar y mantener uno u diversos métodos para identificar los peligros, evaluar los riesgos, para la toma de decisión de medidas necesarias de control, para ello se debe determinan objetivos y programas apropiados en la seguridad y salud en el trabajo, donde los objetivos tienen que ser medibles y alcanzables”. (Norma OHSAS 18001:2007, 2007, p.9)

Implementación y operación

“En la implementación y operación, se ejecuta el plan de trabajo relativo a la seguridad y salud ocupacional, para lo cual la alta dirección designa a las personas funciones y responsabilidades de acuerdo a la competencia y formación, a su vez asigna los recursos necesarios (humano, financiero, etc.) para llevar a cabo lo dispuesto en el programa de seguridad y salud ocupacional. El programa de seguridad contiene una serie de actividades programadas que busca difundir y sensibilizar los beneficios de la implementación del sistema de seguridad a todos los trabajadores de la empresa, para ello se establecerá mecanismos de comunicación, participación y consulta, para que los trabajadores se puedan desempeñar las tareas en su jornada laboral de forma adecuada y segura, para ello se puede emplear: carteles, folletos, periódicos, videos, charlas, reuniones, etc.”. (García y Bernal, 2011, p.37)

“En la implementación y operación, la alta dirección debe de responsabilizarse de la adecuada implementación del sistema de gestión de la SST, para ello la alta dirección debe de asignar los recursos esenciales para elaborar, implementar, mantener el sistema de gestión de la seguridad y a su vez tiene que designar a uno u diversas personas de la alta dirección como responsables específicos en seguridad y salud ocupacional. Por otro lado, todas las personas que trabajan en una organización tienen que ser capacitados, entrenados, formados en temas de seguridad y salud ocupacional, para ello la organización debe determinar un mecanismo adecuado de comunicación tanto para los empleados, como para los contratistas y visitantes al lugar de trabajo”. (Norma OHSAS 18001:2007, 2007, p. 10)

Verificación

“En la verificación se determinan la medición y seguimiento del desempeño, que tiene como finalidad determinar los elementos de desempeño que posibiliten la realización del seguimiento al cumplimiento objetivos de seguridad y salud ocupacional, para ello se debe realizar inspecciones de seguridad en sitios de trabajo, inspecciones para asegurar el perfecto estado de los equipos de protección personal, inspecciones pre operacionales de máquinas y equipos, desarrolladas para obtener conclusiones, observaciones y recomendaciones sobre el estado óptimo de la operatividad de las inspecciones realizadas en relación a la seguridad. Por otro lado, como parte de la verificación se fijan en intervalos planificados Auditorías internas con la finalidad de comprobar el cumplimiento de los requisitos legales”. (García y Bernal, 2011, p.37)

“En la verificación se determinan la medición y seguimiento del desempeño, para ello la organización fija uno u varios métodos para la realización del seguimiento y medición de forma regular el desempeño de la seguridad y salud ocupacional, los métodos deben contener medidas cuantitativas y cualitativas adecuados a las carencias de la empresa. Para ello se debe de comprobar el de grado de cumplimiento la conformidad de los programas y controles; luego se debe de tener un registro de los datos para posibilitar el análisis de las acciones correctivas y preventivas. Finalmente se debe determinan la investigación de incidentes, control de riesgos y auditorías internas en un intervalo planificado”. (Norma OHSAS 18001:2007, 2007, p. 15)

Revisión por la dirección

“La revisión de la dirección tiene como propósito definir si el sistema de gestión de la seguridad, está siendo correctamente ejecutado y cumplido de acuerdo a los objetivos trazado en los registros mencionados anteriormente. La finalidad de revisión radica en conocer el nivel de cumplimiento de las metas trazadas para la toma de decisiones”. (García y Bernal, 2011, p.44)

“En la revisión, la alta dirección revisa periódicamente el cumplimiento de los objetivos trazado en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la organización, para el establecer en el siguiente periodo nuevas estrategias y planes de acción”. (Norma OHSAS 18001:2007, 2007, p.14)

Accidentabilidad

“La accidentabilidad se debe controlar puesto que ayudan al personal de seguridad a evaluar la seguridad del proceso identificando o previniendo problemas y estableciendo objetivos válidos. Un ejemplo típico ocurre en la incorporación a la producción de una nueva mano de obra, si esta incorporación se realiza sin una formación previa de los trabajadores en materia de seguridad laboral, probablemente la cifra de accidentes va aumentar. Por otro lado, los procesos de concesión de bajas laborales que a veces se efectúan con demasiada facilidad por presiones de los trabajadores, van a alterar la cifra real de accidentes, para ello se emplean los siguientes parámetros: Índice de Frecuencia y Índice de Gravedad”. (Creus,2006, p.54)

“La accidentabilidad es el cálculo de manera periódica de los índices de frecuencia y gravedad, que permiten expresar en cifras relativas las características de accidentabilidad de la empresa, a fin de comparar el valor obtenido de los cálculos con otras empresas, con nosotros mismo o con el sector” (Bestratén y Turmo, 1982, p.3)

Índice de frecuencia

“El índice de frecuencia se expresa como el número de los accidentes ocurridos en jornadas de trabajo con baja y por cada millón de horas trabajadas por persona expuesta al riesgo. Las horas trabajadas se calcula multiplicando los trabajadores expuestos al riesgo afiliados a la seguridad social por el número de horas trabajadas por trabajador”. (Creus,2006, p.54)

“El índice de frecuencia, es un indicador que expresa el número de accidentes de trabajo ocurrido en un periodo de tiempo, el índice de frecuencia corresponde al

número total con lesión por un millón de horas hombre trabajadas”. (Bestratén y Turmo,1982, p.4)

Índice de gravedad

“El índice de gravedad expresa la relación de las jornadas laborables perdidos a consecuencia de accidentes de trabajo, con el tiempo trabajado por cada mil personas expuestas al riesgo”. (Creus,2006, p.55)

“El índice de gravedad simboliza el número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas. Las jornadas no trabajadas son las correspondientes a incapacidades temporales por efecto de accidente de trabajo”. (Bestratén y Turmo, 1982, p.4)

Calidad de servicio

Definición: Se considera, resaltar las definiciones de calidad y de servicio. “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; el servicio como la “acción y efecto de servir; prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”.

Fue así que en la década de los 80, ya se ha desarrollado la calidad subjetiva en el ámbito cultural y social como responsabilidad psicológicos de la (Merino,1999).

Se define Calidad a un conjunto de características y rasgos distintivos de un servicio o producto que tiene como fin cumplir las necesidades latentes del cliente, según, La American Society for Quality Control (citado en Dirección de Marketing, Kotler & Keller, 2006, p.148).

“Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada. Su

producción puede estar, o no, vinculada a un producto físico” (Kotler & Bloom, 1984, p.147).

Teoría relacionada de calidad de servicio

Crosby (1998), en su obra *Teoría gerencial y a las prácticas de la gestión de la calidad* concluye: “La calidad no cuesta. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad” (p.10)

Por ello se establecen, procedimientos escritos de trabajo seguro, estandarizados para cada actividad que se va a desarrollar en el establecimiento, todo ello con el propósito de poder prevenir los posibles accidentes en el desarrollo de cada actividad, y de esta manera poder no generar pérdidas económicas en la producción.
Crosby (1998)

Dimensiones de calidad de servicio

Crosby (2014), define las dimensiones de la calidad de servicio:

Confiabilidad. – Los colaboradores son confiables y quieren aportar realmente a los usuarios.

Empatía. - El colaborador cuenta con las destrezas y entrenamientos óptimos para ofrecer un buen servicio.

Comunicación. – Para poder entender de comunicación, se requiere contar con las mejores condiciones comerciales en específico óptimas, para poder entregar un buen servicio; de una manera precisa, en los mejores términos para que el cliente pueda entender claramente; en otras palabras, se tiene que informar al consumidor detalle completo de su factura, fechas de pagos, entrega de los productos, etc.,

El servicio

Stanton, Etzel & Walker. (2000), "como las actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción creada para poder brindar a los clientes satisfacción y bienestar de cumplir deseos y necesidades ". (p.6)

Calidad de servicio y satisfacción

En general, tomar en cuenta de que manera surge y cuál es la apreciación que tienen sus clientes, si desean permanecer activos, o evaluarlos, de esta manera se llega al concepto de la satisfacción que se encuentra muy adherido con la calidad.

Parasuraman, Zeithaml. y Berr (1985, 1988), concluyeron, “a mayor servicio de calidad de servicio encontrados aumenta la satisfacción al cliente.

3.3 Bases conceptuales

- **Seguridad.** – Se considera a los múltiples comportamientos que el trabajador realiza en base a sus actividades de trabajo, con los procedimientos adecuados que van a permitir al trabajador realizar sus funciones en las mejores condiciones de trabajo, para así no afectar la productividad (Ramírez,2009)
- **Peligro.** – Se determina a todo aquello con potencial de causar daño tanto a los colaboradores como también a los equipos o al medio ambiente. (Creus,2007)
- **Accidentes de trabajo.** – Es todo evento no planeado que es causada por condiciones sub estándar en el trabajo generando al colaborador una lesión leve, un accidente incapacitante temporal, parcial, permanente y muerte. (García,2012)
- **Accidente leve.** – Es todo aquel acontecimiento en donde al recibir evaluación médica, se ordena el descanso medico ese día el cual retorna a sus actividades al día siguiente. (García,2012)
- **Accidente incapacitante.** – Es todo evento no deseado cuya lesión es evaluada por médico otorgándole descanso medico de acuerdo a su gravedad. (García y Bernal 2011)

- **Accidente mortal.** – Es todo aquel evento inesperado que produce la muerte del trabajador.
- **Labores de alto riesgo.** – Se considera actividad de alto riesgo a toda aquella actividad donde pone en juego la integridad física de los colaboradores causando daño irreversible o hasta la muerte (García y Bernal 2012)
- **Actividades peligrosas.** – Son todas aquellas etapas de toda actividad de una empresa en la que pone en riesgo la integridad física de los colaboradores para cumplir los procesos de la industria (García y Bernal 2012)
- **Sistema de gestión de seguridad.** – Se define al conjunto de elementos articulados entre si con la finalidad de establecer objetivos, creando políticas y, fomentando acciones necesarias para alcanzar dichos objetivos, de tal manera que este concepto quede claro en todo el ámbito empresarial, por consiguiente la gerencia tome las decisiones necesarias para crear conciencia, fomentando la cultura de seguridad a todo los colaboradores, para así poder tener un ambiente de trabajo saludable y confortable, de esta manera poder garantizar la calidad del servicio al cliente. (Norma OHSAS 18001:2007)
- **Medidas de prevención.** – Es el conjunto de medidas inmediatas que busca prevenir accidentes en el ámbito laboral, (Norma OHSAS 18001:2007)

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito de estudio

El trabajo de investigación se realizó en el distrito de Amarilis, en la provincia de Huánuco, departamento o región de Huánuco, Perú en el año 2019.

4.2 Tipo y nivel de investigación

La investigación que se llevó fue de carácter Descriptivo – Correlacional, (Hernandes. Fernadez. y Batista 2006). Con el único propósito de responder las dos variables pre establecidas (SSO, calidad de servicio) de la empresa Electrocentro en el departamento de Huánuco, que ofrece sus servicios a toda la provincia de Huánuco en sus actividades de mantenimientos preventivos y correctivos de media tensión, en la reposición de alumbrado públicos cambio de luminarias de alumbrado público y demás actividades que comprenden.

Cuantitativo. Porque se aplicarán los resultados encontrados, después de lograr un resultado favorable se aplica a la realidad para obtener óptimos resultados; de esta manera se da solución al problema de investigación (Hernandes S. Fernadez. y Batista. 2006).

4.3 Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

Estuvo formado por 65 colaboradores, de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

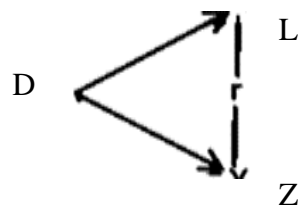
4.3.2. Muestra y método de muestreo

La presente investigación ha optado por estudiar al total de la población es lo que Hernández y Fernández (2006), determinan, de esta manera se establece, la colaboración de 65 trabajadores de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

4.4 Diseño de investigación

Para la investigación se usó el diseño correlacional, (Hernandes Fernandez y Batista 2006), ya que se relaciona las dos variables de las dimensiones determinadas de estudio, por lo que Hernández; establece lo siguiente.

Diseño:



De donde:

D = Selección de Muestra.

L = Variable 1: Seguridad y salud ocupacional

S = Probable Relación entre Variable 1 y Variable 2.

Z = Variable 2: Calidad de servicio.

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Encuesta: Se usó la recolección, con la toma de muestra dirigida a los trabajadores como población; por lo que se usó un conjunto de preguntas que fueron respondidas a través de un cuestionario. En este sentido, para la investigación, la técnica que se usó ayudó a recoger la información necesaria en el campo de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio en general.

4.5.2 Instrumentos

Cuestionario: Se consideró cada pregunta con una combinación de temas de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio, el resultado se ha medido después del desarrollo de cada pregunta; con respecto a seguridad y salud ocupacional se desarrolló resolvió un cuestionario de 14 preguntas donde se obtuvo datos de la dimensión planificación, implementación y operación y verificación, con respecto a la dimensión de la calidad de servicio se ah conformado 20 preguntas, donde se obtuvo datos de las dos dimensiones; confiabilidad, empatía y comunicación.

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Con el propósito de demostrar que la seguridad externa entra en relación lógica al instrumento dirigido, fue así que se validó implementando el método de validación por juicio de expertos (crítica de jueces).

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Se realizó mediante una prueba piloto, y se aplicó la prueba de Alfa de Cronbah, donde el cuestionario de seguridad y salud ocupacional obtuvo el valor de 0,986 y el cuestionario de calidad de servicio obtuvo el valor de 0,989 de esta manera demostrando que es un instrumento muy confiable.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Paso 1:

Se determinó la significancia que existe entre la relación de la seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio se usó técnicas e instrumentos, luego se ha trabajado con toda la población a lo que Hernández y Fernández (2006),ah denominando población censal, con un total de 65 colaboradores de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.

Paso 2:

Nos señala Hernández, S., Roberto (1997), las muestras no probabilísticas, puede llamarse también muestras dirigidas, pues la elección de los sujetos depende del criterio del investigador la metodología de análisis de datos a través de la herramienta estadística descriptiva e inferencial. La estadística descriptiva nos proporcionara los valores de los estadígrafos de tendencia central como son: la media, mediana y moda. Los estadígrafos de dispersión son: la varianza, desviación estándar y coeficiente de variación.

Paso 3:

Sé usará la estadística inferencial, nos proporcionó los valores de los estadísticos: r : coeficiente de correlación de Pearson, que permitió contrastar la hipótesis. La información recopilada por la técnica de recolección de información dirigida a una muestra de individuos representativa de la población; consistió en la elaboración de un conjunto de preguntas que fueron respondidas sobre la base de un cuestionario, donde cada ítem contiene una combinación única de los aspectos de las actividades de seguridad y salud ocupacional y calidad de servicio. Las respuestas se ah medido solicitando el desarrollo de cada ítem, para seguridad y salud ocupacional se desarrolló un cuestionario de 14 ítems, que recogió información de la dimensión planificación, implementación y operación y verificación. El cuestionario de la calidad de servicio se desarrollo con un total de 20 ítems, que recogerá la información de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio; como es confiabilidad, empatía y comunicación.

Paso 4:

Luego fueron procesados mediante los programas informáticos Excel y SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 22, como parte final se obtuvo nuestros resultados en las que se pudo interpretar.

Tabulación

El plan de tabulación que se usó en el análisis de datos fue a través de la herramienta estadística descriptiva e inferencial Según Sampieri, R. (2010) “El

análisis de datos consistió en el cumplimiento de las operaciones que el investigador sometió a la corroboración de datos; con el propósito de lograr los objetivos del estudio”. Los métodos a usar en esta investigación son el análisis experimental, fue así que al inicio se tuvo que recurrir al SPSS (versión 22) para obtener los resultados de la ficha técnica, posteriormente se usó los análisis ligados a la hipótesis, además como soporte se usó el programa Microsoft Office Excel 2010. Es así que como parte final se obtuvo nuestros resultados en la que se ha podido interpretar.

4.7 Aspectos éticos

Tomará en cuenta el apoyo voluntario y la entera sinceridad de cada colaborador en la recopilación de información que se obtendrá será confidencial ya que el instrumento es de forma anónima.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

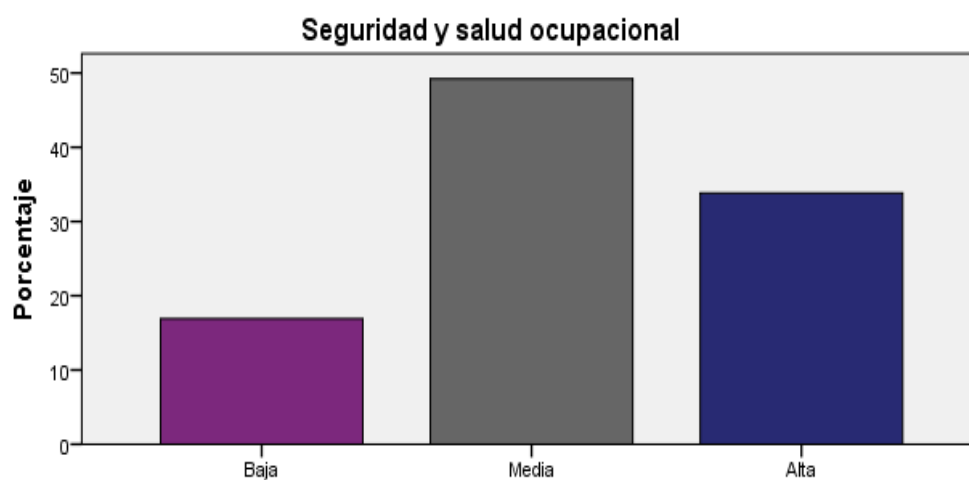
Tabla N° 1: Resultado de la variable seguridad y salud ocupacional

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Baja	11	16,9
Media	32	49,2
Alta	22	33,8
Total	65	100,0

Cuestionario de seguridad y salud ocupacional

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 1: Resultado de la variable seguridad y salud ocupacional



Cuestionario de seguridad y salud ocupacional

Fuente: Elaboración propia

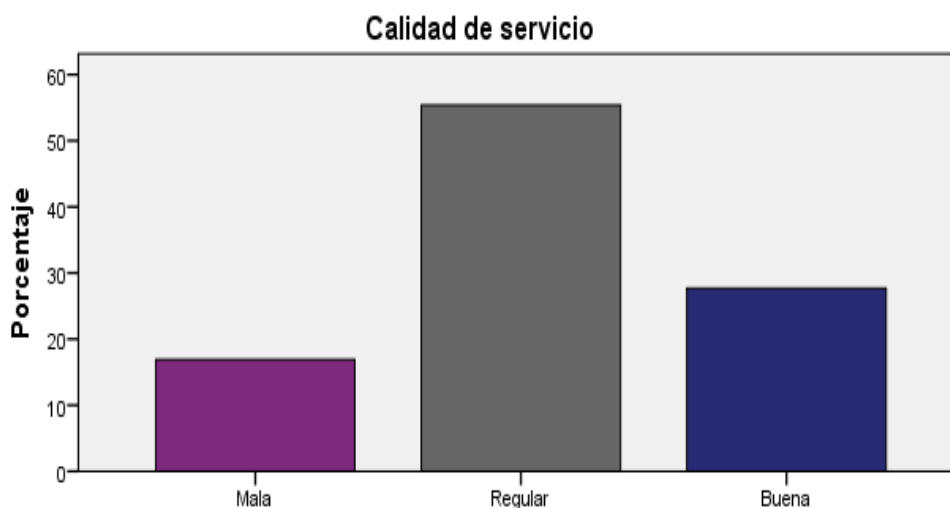
Interpretación: El 16,9% de los trabajadores mantiene una baja seguridad y salud ocupacional, un 49,2% de los trabajadores mantiene una mediana seguridad y salud ocupacional y un 33,8% de los trabajadores mantiene una alta seguridad y salud ocupacional.

Tabla N° 2: Conclusión de la variable calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	11	16,9
	Regular	36	55,4
	Buena	18	27,7
	Total	65	100,0

Cuestionario de calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2: Conclusión de la variable calidad de servicio

Cuestionario de calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

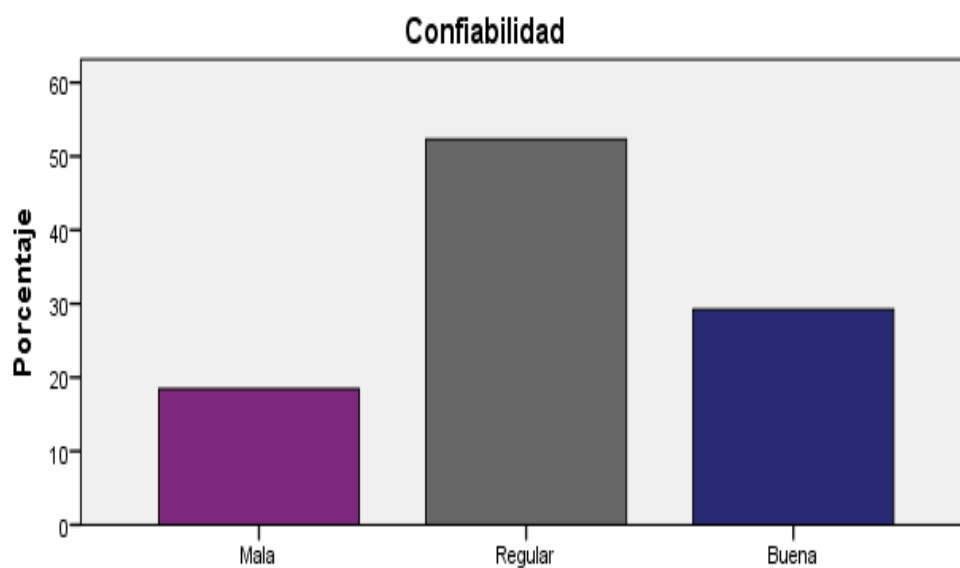
Interpretación El 16,9% de los trabajadores señala como mala la calidad de servicio, que un 55,4% de los trabajadores señala como regular la calidad de servicio y que un 27,7% de los trabajadores señala como buena la calidad de servicio.

Tabla N° 3: Conclusion de la dimensión confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	12
	Regular	34
	Buena	19
	Total	65

Cuestionario de calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 3: Conclusión de la dimensión confiabilidad

Cuestionario de calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

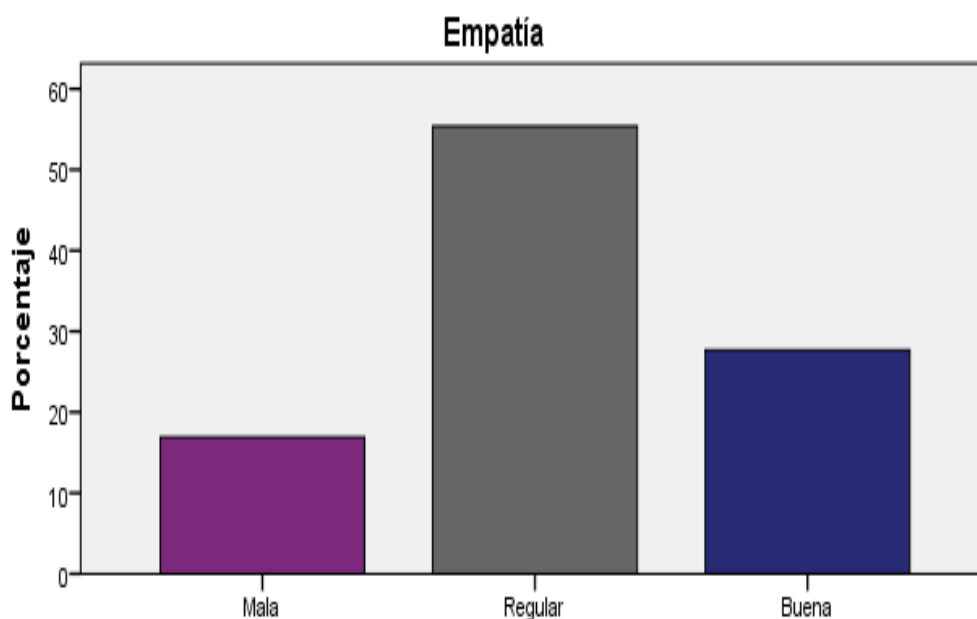
Interpretación: El 18,5% de los trabajadores señala como mala la confiabilidad, que un 52,3% de los trabajadores señala como regular la confiabilidad y que un 29,2% de los trabajadores señala como buena la confiabilidad.

Tabla N° 4: Conclusion de la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje
		e
Válidos		
Mala	11	16,9
Regular	36	55,4
Buena	18	27,7
Total	65	100,0

Cuestionario de calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 4: Conclusion de la dimensión empatía

Cuestionario de calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

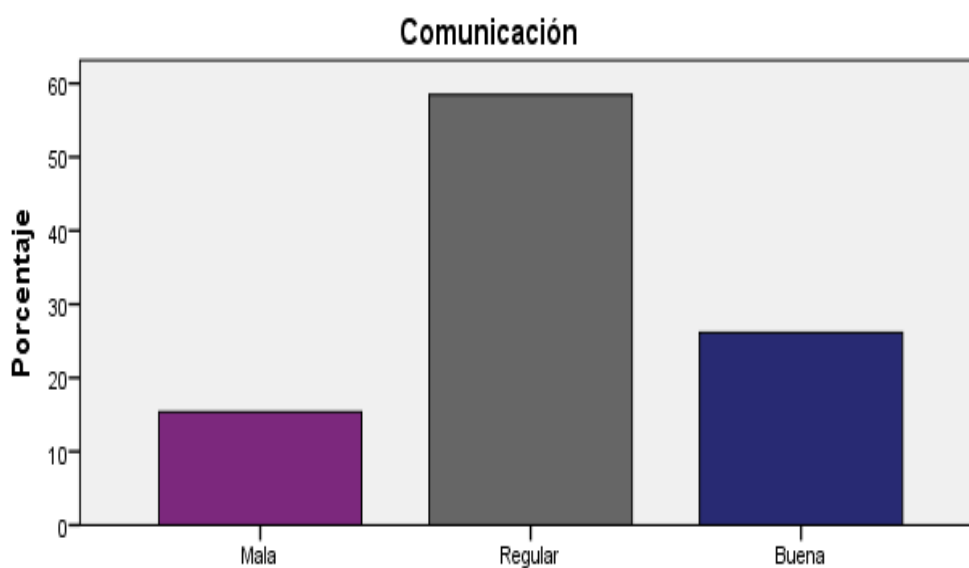
Interpretación: El 16,9% de los trabajadores señala como mala la empatía, que un 55,4% de los trabajadores señala como regular la empatía y que un 27,7% de los trabajadores señala como buena la empatía.

Tabla N° 5: Conclusión de la dimensión comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	10	15,4
	Regular	38	58,5
	Buena	17	26,2
	Total	65	100,0

Cuestionario de calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 5: Conclusion de la dimensión comunicación

Cuestionario de calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Interpretación El 15,4% de los trabajadores señala como mala la comunicación, que un 58,5% de los trabajadores señala como regular la comunicación y que un 26,2% de los trabajadores señala como buena la comunicación.

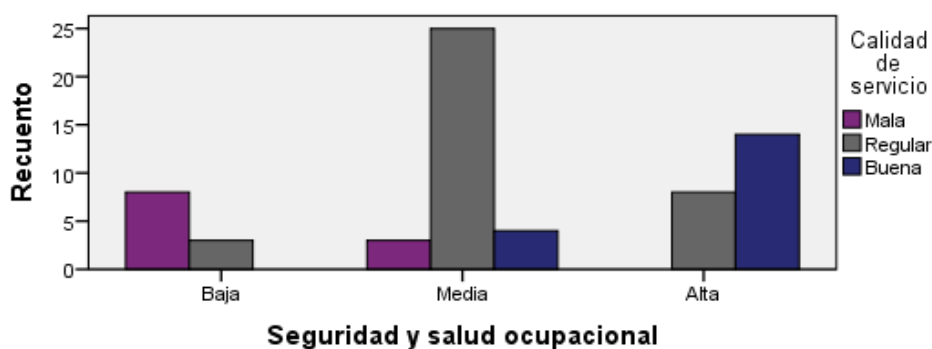
Tabla N° 6: Conclusión del cruce de la variable seguridad y salud ocupacional y la variable calidad de servicio

		Calidad de Servicio		
		Mala	Regular	Buena
Seguridad y salud ocupacional	Baja	8 12,3%	3 4,6%	0 0,0%
	Media	3 4,6%	25 38,5%	4 6,2%
	Alta	0 0,0%	8 12,3%	14 21,5%

Cuestionario de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 6: Conclusión del cruce de la variable seguridad y salud ocupacional y la variable calidad de servicio



Cuestionario de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

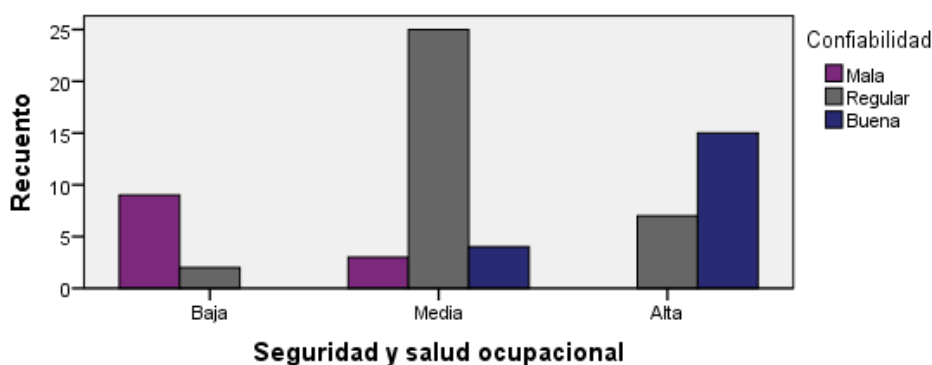
Interpretación: Se puede apreciar entre el cruce de las variables; los trabajadores que sienten baja SSO un 12,3% presenta una mala calidad de servicio, un 4,6% presenta una regular calidad de servicio y un 0% presenta una buena calidad de servicio; los colaboradores que sienten mediana seguridad y salud ocupacional un 4,6% presenta una mala calidad de servicio, un 38,5% presenta una regular calidad de servicio y un 6,2% presenta una buena calidad de servicio; los colaboradores que sienten alta seguridad y salud ocupacional un 0% presenta una mala calidad de servicio, un 12,3% presenta una regular calidad de servicio y un 21,5% presenta una buena calidad de servicio.

Tabla N° 7: Conclusión del cruce de la variable SSO y la dimensión confiabilidad

		Confiabilidad		
		Mala	Regular	Buena
Seguridad y salud ocupacional	Baja	9 13,8%	2 3,1%	0 0,0%
	Media	3 4,6%	25 38,5%	4 6,2%
	Alta	0 0,0%	7 10,8%	15 23,1%

Cuestionario de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 7: Conclusión del cruce de la variable SSO y la dimensión confiabilidad

Cuestionario de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar entre el cruce de las variables; los trabajadores que sienten baja seguridad y salud ocupacional un 13,8% presenta una mala confiabilidad, un 3,1% presenta una regular confiabilidad y un 0% presenta una buena confiabilidad; los colaboradores que sienten mediana SSO un 4,6% presenta una mala confiabilidad, un 38,5% presenta una regular confiabilidad y un 6,2% presenta una buena confiabilidad; los colaboradores que sienten alta seguridad y salud ocupacional un 0% presenta una mala confiabilidad, un 10,8% presenta una regular confiabilidad y un 23,1% presenta una buena confiabilidad.

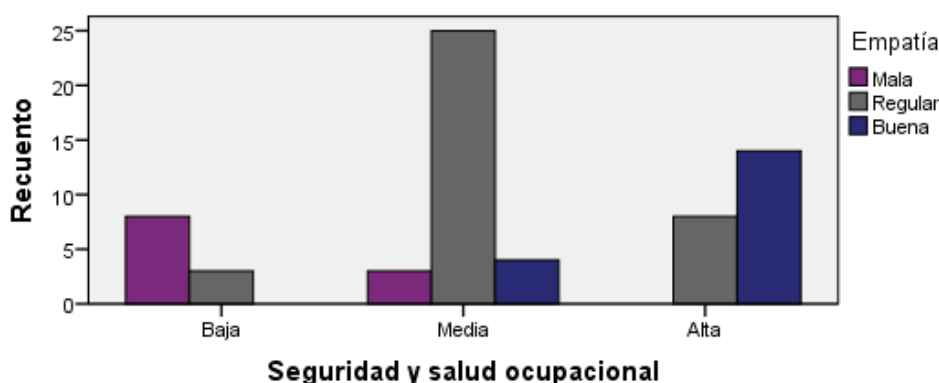
Tabla N° 8: conclusión del cruce de la variable SSO y la dimensión empatía

		Empatía		
		Mala	Regular	Buena
Seguridad y salud ocupacional	Baja	8 12,3%	3 4,6%	0 0,0%
	Media	3 4,6%	25 38,5%	4 6,2%
	Alta	0 0,0%	8 12,3%	14 21,5%

Cuestionario de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 8: conclusión del cruce de la variable seguridad y salud ocupacional y la dimensión empatía



Cuestionario de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar entre el cruce de las variables; los trabajadores que sienten baja seguridad y salud ocupacional un 12,3% presenta una mala empatía, un 4,6% presenta una regular empatía y un 0% presenta una buena empatía; los colaboradores que sienten mediana seguridad y salud ocupacional un 4,6% presenta una mala empatía, un 38,5% presenta una regular empatía y un 6,2% presenta una buena empatía; los colaboradores que sienten alta seguridad y salud ocupacional un 0% presenta una mala empatía, un 12,3% presenta una regular empatía y un 21,5% presenta una buena empatía.

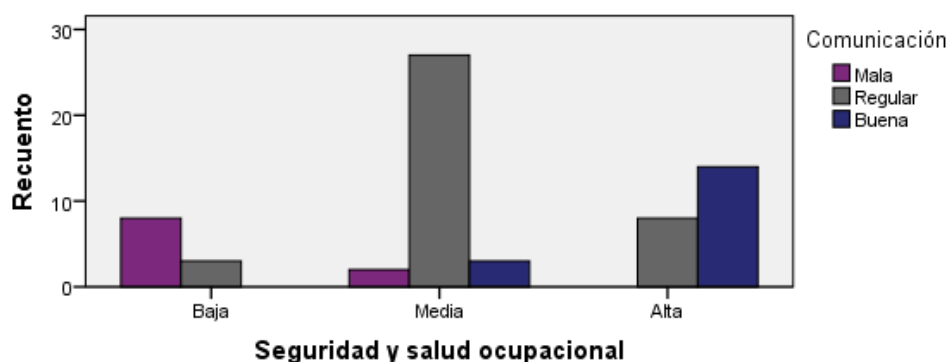
Tabla N° 9: conclusión del cruce de la variable seguridad y salud ocupacional y la dimensión comunicación

		Comunicación		
		Mala	Regular	Buena
Seguridad y salud ocupacional	Baja	8 12,3%	3 4,6%	0 0,0%
	Media	2 3,1%	27 41,5%	3 4,6%
	Alta	0 0,0%	8 12,3%	14 21,5%

Cuestionario de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 9: Conclusión del cruce de la variable seguridad y salud ocupacional y la dimensión comunicación



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar entre el cruce de las variables; los colaboradores que sienten baja seguridad y salud ocupacional un 12,3% presenta una mala comunicación, un 4,6% presenta una regular comunicación y un 0% presenta una buena comunicación; los colaboradores que sienten mediana seguridad y salud ocupacional un 3,1% presenta una mala comunicación, un 41,5% presenta una regular comunicación y un 4,6% presenta una buena comunicación; los trabajadores que sienten alta seguridad y salud ocupacional un 0% presenta una mala comunicación, un 12,3% presenta una regular comunicación y un 21,5% presenta una buena comunicación.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla N° 10: Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porc.	N	Porc.	N	Porc.
Segur. y salud ocup.	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%
Calidad de servicio	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%
Confiabilidad	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%
Empatía	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%
Comunicación	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%

Tabla N° 11: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad y salud ocupacional	,257	65	,000
Calidad de servicio	,287	65	,000
Confiabilidad	,270	65	,000
Empatía	,287	65	,000
Comunicación	,305	65	,000

En nuestra muestra al ser mayor de 50 individuos se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov^a, obteniendo el valor sig. de 0,000 que significa que la muestra de la investigación es no paramétrica. Esto significa que para la contratación de la hipótesis utilizaremos la prueba Rho de Spearman

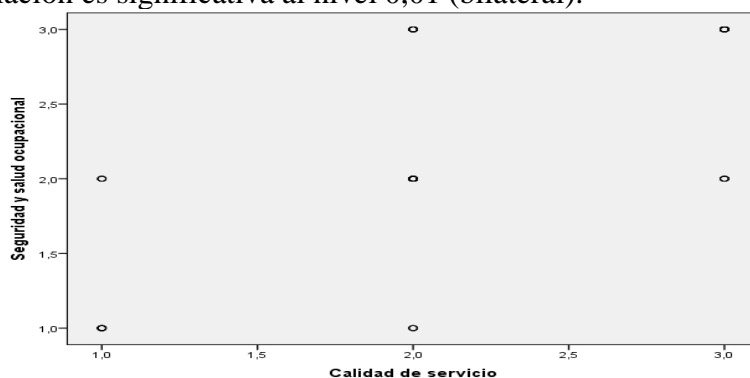
H_i: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019.

H₀: No existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019.

Tabla N° 12: Correlación de Pearson de la variable seguridad y salud ocupacional y la variable calidad de servicio

		Correlaciones		
			Seguridad y salud ocupacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Seguridad y salud ocupacional	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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



Cuestionario de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Existe relación significativa entre la SSO y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019; considerando una correlación de Rho de Spearman = 0,692 y un p 0,000 < 0,01.

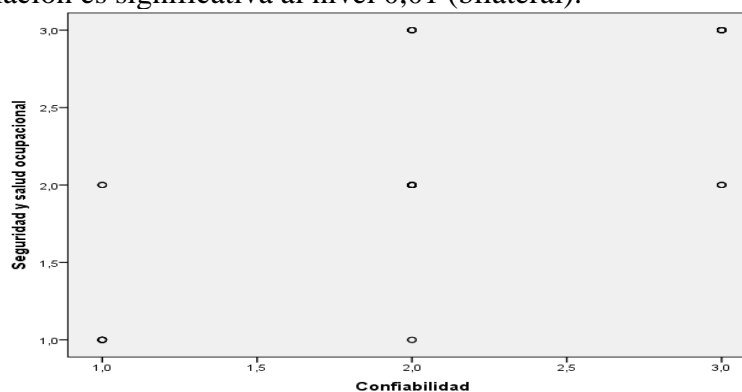
H₁: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la confiabilidad de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019.

H₀: No existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la confiabilidad de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019.

Tabla N° 13: Correlación de Pearson de la variable seguridad y salud ocupacional y la dimensión confiabilidad

Correlaciones				
			Seguridad y salud ocupacional	Confiabilidad
Rho de Spearman	Seguridad y salud ocupacional	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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



Cuestionario de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Existe relación significativa entre la SSO y la confiabilidad de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019; considerando una correlación de Rho de Spearman = 0,732 y un p 0,000 < 0,01.

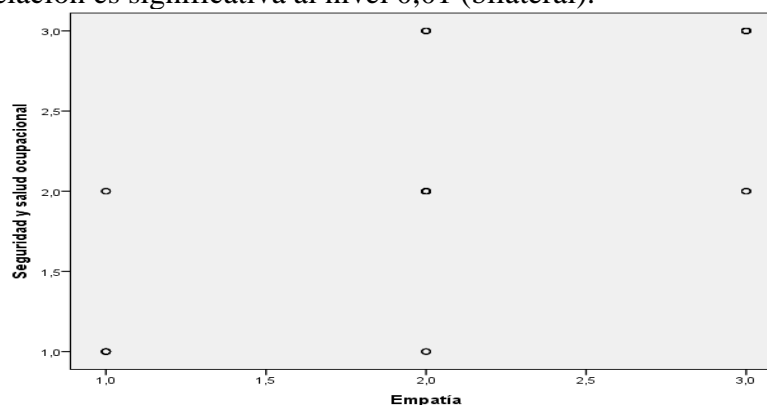
H₂: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la empatía de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019.

H₀: No existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la empatía de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019.

Tabla N° 14: Correlación de Pearson de la variable seguridad y salud ocupacional y la dimensión empatía

		Correlaciones		
			Seguridad y salud ocupacional	Empatía
Rho de Spearman	Seguridad y salud ocupacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 65	,692** ,000 65
	Empatía	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,692** ,000 65	1,000 . 65

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



Cuestionario de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar que existe relación significativa entre la SSO y la empatía de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019; considerando una correlación de Rho de Spearman = 0,692 y un $p < 0,01$.

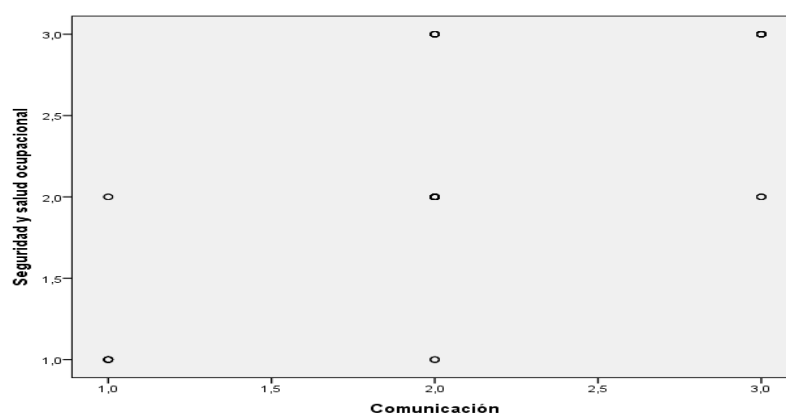
H₃: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la comunicación de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019.

H₀: No existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la comunicación de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019.

Tabla N° 15: relación de Pearson de la variable seguridad y salud ocupacional y la dimensión comunicación

		Correlaciones	
		Seguridad y salud ocupacional	Comunicación
Rho de Spearman	Seguridad y salud ocupacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,718**
		N	65
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,718**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

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



Cuestionario de seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar que existe relación significativa entre la SSO y la comunicación de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019; considerando una correlación de Rho de Spearman = 0,7,18 y un $p 0,000 < 0,01$.

5.3 Discusión de resultados

Con el objetivo

De acuerdo al objetivo central, existe una alta seguridad y salud ocupacional y una buena calidad de servicio en un 21,5% determinando una correlación de Rho de Spearman = 0,692 y un $p 0,000 < 0,01$.

Con los antecedentes

Se consideró a Orbezo (2017) en su estudio titulada Implementación de un programa de gestión en SSO en la empresa Negociaciones CARUSO S.A.- Huánuco, 2017. UDH, el cual obtuvo como objetivo proponer la implementación de un programa de gestión en SST, integrado a la norma OHSAS 18001, de la empresa de servicio técnico industrial, la presente ayudó a procesar la información recolectada a través de estadística descriptiva e inferencial, desarrollando el Programa de Gestión de SSO, se podrá identificar de manera eficaz los peligros potenciales; siendo así un 60% ah considerado de suma importancia que la SSO. Obteniendo como resultado: que existe una mediana seguridad y salud ocupacional y una regular calidad de servicio en un 38,5%, mencionado que este equipo establece la importancia de la SSO.

Con la hipótesis

Después de emplear los instrumentos validados a través de una prueba piloto, cual resultado fue un resultado de correlación de Rho de Spearman = 0,692 y un $p 0,000 < 0,01$ para seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio, un resultado de correlación de Rho de Spearman = 0,732 y un $p 0,000 < 0,01$ para seguridad y salud ocupacional y la confiabilidad, un resultado de correlación de Rho de Spearman = 0,692 y un $p 0,000 < 0,01$ para SSO y la empatía y un resultado de correlación de Rho de Spearman = 0,7,18 y un $p 0,000 < 0,01$ para seguridad y salud ocupacional y la comunicación

5.4 Aporte científico de la investigación

El estudio de investigación deja como aporte los instrumentos el cuestionario de seguridad y salud ocupacional y el cuestionario de calidad de servicio. A la vez un antecedente para nuevas y futuras investigaciones que presenten similitud con nuestras variables.

CONCLUSIONES

- ✓ Se concluye la existencia relación significativa entre la SSO y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019; ya que se demostró una correlación de Rho de Spearman = 0,692 y un $p 0,000 < 0,01$.
- ✓ Se concluye que existe relación significativa entre la SSO y la confiabilidad de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019; ya que se demostró una correlación de Rho de Spearman = 0,732 y un $p 0,000 < 0,01$.
- ✓ Se concluye que existe relación significativa entre la SSO y la empatía de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019; ya que se demostró una correlación de Rho de Spearman = 0,692 y un $p 0,000 < 0,01$.
- ✓ Se concluye que existe relación significativa entre la SSO y la comunicación de la empresa Electrocentro sociedad Anónima, Huánuco 2019; por lo que se demostró una correlación de Rho de Spearman = 0,718 y un $p 0,000 < 0,01$.

SUGERENCIAS

- ✓ A los colaboradores de la Empresa Electrocentro sociedad Anónima a generar conciencia y trabajar con cultura de seguridad de esta manera dar importancia a la seguridad.

- ✓ A los supervisores de seguridad y operativos a tomar conciencia y ser críticos para visualizar en campo que ejecuten la planificación, implementación y operación y verificación, de esta manera puedan cumplir con la seguridad y salud ocupacional.

- ✓ Solicitar a los sectores correspondientes para fiscalizar a las empresas del sector eléctrico, telecomunicaciones, etc. con la finalidad de comprobar que este en orden y de esta manera cuidar su integridad de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Alejo (2012), *Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en rubro de construcción de carreteras, donde el objetivo fue implementar un sistema de gestión en Seguridad y Salud ocupacional en la empresa EPROMIG S.R.L.* Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arhuis, F. y Campos, A. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal – Huancayo 2015.* Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Bardales (2017) *Diseño de un sistema de seguridad y salud ocupacional en la obra instalación de servicio de esparcimiento y boulevard en el malecón huertas del distrito de ambo. 2017, Huánuco.* Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Baylón y Rosales (2018), *Diseño de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para la construcción de estructuras de edificios multifamiliares de la empresa Kms Ingeniería & Construcción S.A.C. bajo el alcance de la ley N° 29783, Huánuco.* Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Bestatren, M. y Turmo, E. (2016). *NTP1: Estadísticas de accidentabilidad en la empresa.* [En línea] Barcelona: Centro de Investigación y Asistencia técnica [Fecha de consulta: 20 de mayo del 2016]. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/001a100/ntp_001.pdf
- Calahorrano, O. (2014). *Influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro de Crédito La Nueva Jerusalén.* Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

- Chacón (2018) en su tesis titulada *Influencia de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto: Mejoramiento y sustitución de la infraestructura de la Institución Educativa Gómez Arias Dávila*, de la Universidad Nacional de la Selva de Tingo María
- Cercado, A. (2012). *Propuesta de un plan de seguridad y salud ocupacional para administrar los peligros y riesgos en las operaciones de la empresa San ANTONIO SAC. Basado en la norma OHSAS 18001*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Cóndor (2018), en su tesis *Programa de seguridad y salud ocupacional para prevenir accidentes laborales en industrias Cisne - 2015*, de la Universidad Autónoma del Perú, de Lima
- Creus, A. (2006). *Prevención de Riesgos Laborales*. España: Ediciones Ceysa, 2006. 299 pp. ISBN: 84-86108-69-1
- Cortés, J. (2002). *Seguridad e Higiene del Trabajo*. 3a. Ed. México: ALFAOMEGA.
- Cortés, J. (2005). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo*. 8va edición. Madrid: Tébar, S. L.
- Díaz (2017), en su tesis *Seguridad en el trabajo y desempeño laboral (Estudio realizado con colaboradores Corporación la Rotonda, S.A. Quetzaltenango)*, de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Fabián (2017), *Diseño e implementación de sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en la Planta de Yauris*, de la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- González, C. (2014). *Implementación de un sistema de mejora del clima organizacional para mejorar la calidad de servicio que brinde al usuario del*

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena periodo 2013 – 2014. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península Santa Elena.

Goya (2017), *Diseño de un plan de seguridad y salud ocupacional en le industria alimentaria Imperial S.A. ubicada en el Canton Jujan,* de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador

Gronroos, CII. (1982): *An applied service marketing theory.* European Journal ofMarketing, vol. 16,

Henao, F. (2010). *Salud ocupacional: conceptos básicos.* 2da edición. Colombia: Ecoe Ediciones.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* 6ª. ed. México: Mc Graw Hill, 2014. 600 pp. ISBN: 978-1-4562-2396-0

Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard and Snyderman, Barbara. (1959) *The motivation to work.* New York: Wiley Ed. United States 1959.

Hoppock, R. (1935) *Job Satisfaction.* New York. United States: Harper.

Juran (1990), *Ciencias Administrativas y Sociales.* Universidad Nacional de Colombia. Enero a junio de 2005, pág. 5.

Kreitner, R.: Kinicki, A. (1999). *Comportamiento de las organizaciones.* México: Editorial McGraw Hill. Tercera edición.

Landa (2015). *Implementación de la seguridad y salud en el trabajo a labores de despacho en el sector hidrocarburos, Lima.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

- Lara (2017), en su tesis *Gestión técnica de seguridad y salud ocupacional para evitar pérdidas auditiva en los trabajadores de Estructuras CEPESA, Ambato*, de la Universidad Nacional de Chimborazo de Ecuador
- Levis y Booms, (1983) *Ciencias Administrativas y Sociales*. Universidad Nacional de Colombia. Enero a junio de 2005, pág. 5.
- Leunissen, P. /Prevo, O. /Roest, II. (1996): *The mediating role of psychosocial benefits in the satisfaction formation process*. 25th EMAC Conference, J. Bérecs y J. Simon Eds.
- Lino y Huaraca (2016) *Diseño y desarrollo de un sistema informático de gestión de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente para construcción de edificaciones, con soporte en plataforma Excel – Huánuco 2016*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Novoa M. (2016), *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en una empresa constructora, Amazonas-Perú*, Lima. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Orbezo (2017) *Implementación de un programa de gestión en seguridad y salud ocupacional en la empresa Negociaciones CARUSO S.A.- Huánuco, 2017*. Universidad de Huánuco. Perú.
- Patiño, M. (2014). *La gestión de la seguridad y salud ocupacional y su impacto en el clima de seguridad de los trabajadores de una empresa productora de fertilizantes en Cajeme, Sonora*. Tijuana, B. C., México: Colegio de la Frontera Norte, Centro de investigación Científica Superior de Ensenada.
- Quintero (2017), *Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) Diagnóstico y análisis para el sector de la construcción*, de la Universidad Nacional de Colombia

- Ramírez C. (2008). *Seguridad Industrial: Un enfoque integral*. Tercera edición. México: Limusa, S.A.
- Ramírez, I. (2016). *Elaboración y aplicación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para prevenir accidentes laborales en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena*. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península Santa Elena.
- Terán, I. (2012). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo la norma OHSAS 18001 en una empresa de capacitación técnica para la industria*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUÁNUCO, 2019												
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES									
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la confiabilidad de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la empatía de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la comunicación de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Energía y Organización de Sistemas Sociedad Anónima, Huánuco 2019.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Establecer la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la confiabilidad de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019.</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la empatía de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019.</p> <p>3. Evaluar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la comunicación de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019</p>	<p>GENERAL</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019.</p> <p>H₀: No existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la confiabilidad de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019.</p> <p>H₂: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la empatía de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre seguridad y salud ocupacional y la comunicación</p>	<p>VARIABLE 1: Seguridad y salud ocupacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Planificación</td> <td>- Número de peligros - Número de riesgos aceptables por actividad</td> </tr> <tr> <td>Implementación y operación</td> <td>- Porcentaje de actividades cumplidas de capacitación - Horas hombre capacitados</td> </tr> <tr> <td>verificación</td> <td>- Porcentaje de inspecciones de campo en sistemas de seguridad y ocupacional - Porcentaje de auditorías internas al sistema de seguridad y salud ocupacional</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Planificación	- Número de peligros - Número de riesgos aceptables por actividad	Implementación y operación	- Porcentaje de actividades cumplidas de capacitación - Horas hombre capacitados	verificación	- Porcentaje de inspecciones de campo en sistemas de seguridad y ocupacional - Porcentaje de auditorías internas al sistema de seguridad y salud ocupacional	
			Dimensiones	Indicadores								
			Planificación	- Número de peligros - Número de riesgos aceptables por actividad								
			Implementación y operación	- Porcentaje de actividades cumplidas de capacitación - Horas hombre capacitados								
			verificación	- Porcentaje de inspecciones de campo en sistemas de seguridad y ocupacional - Porcentaje de auditorías internas al sistema de seguridad y salud ocupacional								
						<p>VARIABLE 2: Calidad de servicio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Confiabilidad</td> <td>- Imagen - Profesionalismo - Garantía</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>- Atención individualizada - Comprensión</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Confiabilidad	- Imagen - Profesionalismo - Garantía	Empatía	- Atención individualizada - Comprensión
			Dimensiones	Indicadores								
			Confiabilidad	- Imagen - Profesionalismo - Garantía								
			Empatía	- Atención individualizada - Comprensión								

		de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019.	Comunicación	- Cortesía - Capacidad de respuesta
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA	
TIPO: No experimental DISEÑO: Descriptivo correlacional Esquema: De donde: M = Muestra seleccionada. X = Variable 1: Seguridad y salud ocupacional r = Relación probable entre las variables. Y = Variable 2: Calidad de servicio.	 POBLACIÓN: 65 trabajadores de la empresa Electrocentro sociedad anónima, Huánuco, 2019 MUESTRA: muestra poblacional	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.	ESTADISTICA DESCRIPTIVA: ESTADISTICA INFERENCIAL:	



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUÁNUCO 2019

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019

INVESTIGADOR: Tania Juande Castro

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2019

ANEXO 03

CUESTIONARIO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



Apreciado usuario: Esta encuesta contiene ítems relacionadas con la seguridad y salud ocupacional. Es importante leer atentamente, y marque la alternativa observando el comportamiento referente a la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores, ya que los resultados serán empleados para la investigación titulada: **“SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUANUCO, 2019”**. Para responder cada pregunta encontrarás alternativas:

Responderás, marcando con una “X” en el espacio correspondiente.

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

ITEMS	1	2	3	4	5
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL					
DIMENSIÓN: PLANIFICACION					
1. ¿Planifica las actividades?					
2. ¿Se registran el número de peligros?					
3. ¿Se registran los riesgos que presentan en la empresa?					
4. ¿Se realizan charlas de seguridad?					
5. ¿Se realizan charlas de salud ocupacional?					

6. ¿Se realizan charlas de los riesgos y peligros que presenta la empresa?					
DIMENSIÓN: IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN					
7. ¿Se realizan las actividades de capacitación de seguridad?					
8. ¿Se realizan las actividades de capacitación de salud ocupacional?					
9. ¿Se capacita a los trabajadores el tiempo necesario o establecido?					
DIMENSIÓN: VERIFICACIÓN					
10. ¿Se inspecciona los sistemas de seguridad de la empresa?					
11 ¿Se inspecciona la salud ocupacional de los trabajadores?					
12. ¿Se realizan auditorias de seguridad en la empresa?					
13. ¿Se realizan auditorias de la salud ocupacional de los trabajadores?					

ANEXO 04

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



Apreciado usuario: Esta encuesta contiene ítems relacionadas con la calidad de servicio. Es importante leer atentamente, y marque la alternativa observando el comportamiento referente a la calidad de servicio de los trabajadores, ya que los resultados serán empleados para la investigación titulada: **“SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUANUCO, 2019”**.

Para responder cada pregunta encontrarás alternativas:

Responderás, marcando con una “X” en el espacio correspondiente.

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

ITEMS	1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD					
1. ¿El trabajador transmite confianza?					
2. ¿El trabajador está preparado para ofrecer un servicio de calidad?					
3. ¿El trabajador Viste siempre de forma adecuada y formal?					
4. ¿El trabajador es sincero siempre con los clientes?					
5. ¿El trabajador dice la verdad generalmente a los clientes?					
6. ¿El trabajador responde honestamente siempre las preguntas?					

7. ¿El trabajador garantiza una buena atención al público?					
DIMENSIÓN EMPATÍA					
8. ¿El trabajador respeta con empatía las opiniones de los clientes?					
9. ¿El trabajador atiende de forma personalizada a todos los clientes?					
10. ¿El trabajador siempre trata cada situación individual y da una alternativa de solución de solución para cada caso particular?					
11. ¿El trabajador generalmente siempre tiene una buena actitud?					
12. ¿El trabajador generalmente trata de entender las peculiaridades de cada uno de los clientes?					
13. ¿El trabajador generalmente siempre escucha y asesora de forma muy particular a cada cliente?					
14. ¿El trabajador se pone en lugar de los usuarios o clientes?					
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN					
15. ¿El trabajador siempre sabe que decir en diversas situaciones?					
16. ¿El trabajador siempre es cortés con los demás?					
17. ¿El trabajador generalmente tiene una buena respuesta a cualquier pregunta?					
18. ¿El trabajador es coherente en las explicaciones con los clientes?					
19. ¿El trabajador se deja entender en las asesorías que realiza?					
20. El trabajador es claro y fluido en comunicación con los demás.					

Fuente: M. Bazán 2018

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

- ❖ **Nombre del Instrumentos:**
"Cuestionario de seguridad y salud ocupacional".
- ❖ **Objetivo:**
Determinar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ **Dirigido A:**
Trabajadores de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ **Apellidos y Nombres del Evaluador:** Yelen Lisseth Trujillo Ariza
- ❖ **Grado Académico del Evaluador:** Magister
- ❖ **Valoración:**

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno ✓
----------	------	---------	-------	-------------

- ❖ **Firma del Evaluador:**




TRUJILLO ARIZA Yelen L.
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP N° 193288

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

- ❖ Nombre del Instrumentos:
"Cuestionario de calidad de servicio".
- ❖ Objetivo:
Determinar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ Dirigido A:
Trabajadores de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ Apellidos y Nombres del Evaluador: Yelen Lisseth Trujillo Ariza
- ❖ Grado Académico del Evaluador: Magister
- ❖ Valoración:

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno ✓
----------	------	---------	-------	----------------

- ❖ Firma del Evaluador:



Yelen L. Trujillo Ariza
TRUJILLO ARIZA Yelen L.
INGENIERO CIVIL
R.O.C. CIP N° 193288

MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE LA TESIS: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUÁNUCO 2019.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	Imagen	1, 2, 3			✓		✓		✓		✓		
		Profesionalismo	4, 5			✓		✓		✓		✓		
		Garantía	6, 7			✓		✓		✓		✓		
	Empatía	Atención individualizada	8, 9, 10, 11			✓		✓		✓		✓		
		Comprensión	12, 13, 14			✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	Cortesía	15, 16, 17			✓		✓		✓		✓		
		Capacidad de respuesta	18, 19, 20			✓		✓		✓		✓		


TRUJILLO ANITA Yvelin L.
 INGENIERO CIVIL
 Reg. CIP N° 193288

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

- ❖ **Nombre del Instrumentos:**
"Cuestionario de seguridad y salud ocupacional".
- ❖ **Objetivo:**
Determinar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ **Dirigido A:**
Trabajadores de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ **Apellidos y Nombres del Evaluador:** Apaza Apaza Freddy Richard
- ❖ **Grado Académico del Evaluador:** Magister
- ❖ **Valoración:**

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno ✓
----------	------	---------	-------	-------------

- ❖ **Firma del Evaluador:**




VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

- ❖ **Nombre del Instrumentos:**
"Cuestionario de calidad de servicio".
- ❖ **Objetivo:**
Determinar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ **Dirigido A:**
Trabajadores de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ **Apellidos y Nombres del Evaluador:** Apaza Apaza Freddy Richard
- ❖ **Grado Académico del Evaluador:** Magister
- ❖ **Valoración:**

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
----------	------	---------	-------	-----------

- ❖ **Firma del Evaluador:**



APAZA APAZA Freddy R.
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP N° 112773

MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE LA TESIS: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUÁNUCO 2019.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Planificación	Número de peligros	1, 2			✓		✓		✓		✓		
		Número de riesgos aceptables por actividad	3, 4			✓		✓		✓		✓		
		Porcentaje de actividades cumplidas del programa mensual de charlas de 5 minutos	5, 6			✓		✓		✓		✓		
	Implementación y operación	Porcentaje de actividades cumplidas de capacitación	7, 8			✓		✓		✓		✓		
		Horas hombre capacitados	9			✓		✓		✓		✓		
	verificación	Porcentaje de inspecciones de campo en sistemas de seguridad y ocupacional	10, 11			✓		✓		✓		✓		
		Porcentaje de auditorías internas al sistema de seguridad y salud ocupacional	12, 13			✓		✓		✓		✓		


APAZA APAZA Freddy R.
 INGENIERO CIVIL
 Reg. CIP N° 112173

MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE LA TESIS: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUÁNUCO 2019.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	Imagen	1, 2, 3			✓		✓		✓		✓		
		Profesionalismo	4, 5			✓		✓		✓		✓		
		Garantía	6, 7			✓		✓		✓		✓		
	Empatía	Atención individualizada	8, 9, 10, 11			✓		✓		✓		✓		
		Comprensión	12, 13, 14			✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	Cortesía	15, 16, 17			✓		✓		✓		✓		
		Capacidad de respuesta	18, 19, 20			✓		✓		✓		✓		




VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

- ❖ Nombre del Instrumentos:
"Cuestionario de seguridad y salud ocupacional".
- ❖ Objetivo:
Determinar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ Dirigido A:
Trabajadores de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ Apellidos y Nombres del Evaluador: BASTIDAS SALAZAR KAREN VANESSA
- ❖ Grado Académico del Evaluador: MAGISTER
- ❖ Valoración:

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno ✓
----------	------	---------	-------	-------------
- ❖ Firma del Evaluador:



BASTIDAS SALAZAR Karen V.
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP N° 199941

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

- ❖ Nombre del Instrumentos:
"Cuestionario de calidad de servicio".
- ❖ Objetivo:
Determinar la relación que existe entre seguridad y salud ocupacional y la calidad de servicio de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ Dirigido A:
Trabajadores de la empresa Electrocentro Sociedad Anónima, Huánuco 2019.
- ❖ Apellidos y Nombres del Evaluador: BASTIDAS SALAZAR KAREN VANESSA
- ❖ Grado Académico del Evaluador: MAGISTER
- ❖ Valoración:

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno ✓
----------	------	---------	-------	-------------

- ❖ Firma del Evaluador:



BASTIDAS SALAZAR Karen V.
INGENIERO CIVIL
Reg. CIP N° 199941

MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE LA TESIS: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUÁNUCO 2019.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Planificación	Número de peligros	1, 2			✓		✓		✓		✓		
		Número de riesgos aceptables por actividad	3; 4			✓		✓		✓		✓		
		Porcentaje de actividades cumplidas del programa mensual de charlas de 5 minutos	5, 6			✓		✓		✓		✓		
	Implementación y operación	Porcentaje de actividades cumplidas de capacitación	7, 8			✓		✓		✓		✓		
		Horas hombre capacitados	9			✓		✓		✓		✓		
	verificación	Porcentaje de inspecciones de campo en sistemas de seguridad y ocupacional	10, 11			✓		✓		✓		✓		
		Porcentaje de auditorías internas al sistema de seguridad y salud ocupacional	12, 13			✓		✓		✓		✓		

Bastidas
 BASTIDAS SALAZAR *Marcelo*
 INGENIERO CIVIL
 Reg. CIP N° 199941

MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE LA TESIS: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUÁNUCO 2019.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	Imagen	1, 2, 3			✓		✓		✓		✓		
		Profesionalismo	4, 5			✓		✓		✓		✓		
		Garantía	6, 7			✓		✓		✓		✓		
	Empatía	Atención individualizada	8, 9, 10, 11			✓		✓		✓		✓		
		Comprensión	12, 13, 14			✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	Cortesía	15, 16, 17			✓		✓		✓		✓		
Capacidad de respuesta		18, 19, 20			✓		✓		✓		✓			

Bastidas
 BASTIDAS SALAZAR Karen V
 INGENIERO EN ELECTRICIDAD
 Reg. CIP N° 199941

ANEXO 06

PRUEBA DEL ALFA DE CRONBACH

CUESTIONARIO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	15	100,0
Casos Excluidos ^a	0	0,0
Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,986	,986	14

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
Seg_Sal_Ocup_01	2,73	1,223	15
Seg_Sal_Ocup_02	2,67	1,234	15
Seg_Sal_Ocup_03	2,73	1,280	15
Seg_Sal_Ocup_04	3,00	1,069	15
Seg_Sal_Ocup_05	2,67	1,113	15
Seg_Sal_Ocup_06	2,80	1,265	15
Seg_Sal_Ocup_07	2,60	1,121	15
Seg_Sal_Ocup_08	2,87	1,125	15
Seg_Sal_Ocup_09	2,87	1,187	15
Seg_Sal_Ocup_10	2,73	1,223	15
Seg_Sal_Ocup_11	2,73	1,223	15
Seg_Sal_Ocup_12	2,80	1,265	15
Seg_Sal_Ocup_13	2,73	1,163	15
Seg_Sal_Ocup_14	2,73	1,163	15

TABLA DE CORRELACIONES Y COVARIANZAS

Matriz de correlaciones inter-elementos

	Seg_Sal_Ocu p_01	Seg_Sal_Ocu p_02	Seg_Sal_Ocu p_03	Seg_Sal_Ocu p_04	Seg_Sal_Ocu p_05	Seg_Sal_Ocu p_06	Seg_Sal_Ocu p_07	Seg_Sal_Ocu p_08	Seg_Sal_Ocu p_09	Seg_Sal_Ocu p_10	Seg_Sal_Ocu p_11	Seg_Sal_Ocu p_12	Seg_Sal_Ocu p_13	Seg_Sal_Ocu p_14
Seg_Sal_Ocup_01	1,000	,978	,910	,765	,770	,840	,854	,803	,859	,857	,809	,840	,800	,951
Seg_Sal_Ocup_02	,978	1,000	,934	,812	,745	,823	,877	,840	,894	,883	,789	,823	,829	,979
Seg_Sal_Ocup_03	,910	,934	1,000	,887	,786	,803	,866	,916	,915	,910	,773	,891	,813	,909
Seg_Sal_Ocup_04	,765	,812	,887	1,000	,721	,740	,775	,950	,844	,874	,765	,845	,804	,804
Seg_Sal_Ocup_05	,770	,745	,786	,721	1,000	,964	,802	,646	,775	,875	,927	,863	,810	,699
Seg_Sal_Ocup_06	,840	,823	,803	,740	,964	1,000	,846	,682	,790	,887	,933	,866	,835	,787
Seg_Sal_Ocup_07	,854	,877	,866	,775	,802	,846	1,000	,804	,762	,802	,854	,846	,789	,898
Seg_Sal_Ocup_08	,803	,840	,916	,950	,646	,682	,804	1,000	,841	,803	,699	,833	,790	,844
Seg_Sal_Ocup_09	,859	,894	,915	,844	,775	,790	,762	,841	1,000	,859	,712	,790	,904	,852
Seg_Sal_Ocup_10	,857	,883	,910	,874	,875	,887	,802	,803	,859	1,000	,857	,840	,800	,851
Seg_Sal_Ocup_11	,809	,789	,773	,765	,927	,933	,854	,699	,712	,857	1,000	,840	,750	,750
Seg_Sal_Ocup_12	,840	,823	,891	,845	,863	,866	,846	,833	,790	,840	,840	1,000	,835	,787
Seg_Sal_Ocup_13	,800	,829	,813	,804	,810	,835	,789	,790	,904	,800	,750	,835	1,000	,789
Seg_Sal_Ocup_14	,951	,979	,909	,804	,699	,787	,898	,844	,852	,851	,750	,787	,789	1,000

Matriz de covarianzas inter-elementos

	Seg_Sal_Ocu p_01	Seg_Sal_Ocu p_02	Seg_Sal_Ocu p_03	Seg_Sal_Ocu p_04	Seg_Sal_Ocu p_05	Seg_Sal_Ocu p_06	Seg_Sal_Ocu p_07	Seg_Sal_Ocu p_08	Seg_Sal_Ocu p_09	Seg_Sal_Ocu p_10	Seg_Sal_Ocu p_11	Seg_Sal_Ocu p_12	Seg_Sal_Ocu p_13	Seg_Sal_Ocu p_14
Seg_Sal_Ocup_01	1,495	1,476	1,424	1,000	1,048	1,300	1,171	1,105	1,248	1,281	1,210	1,300	1,138	1,352
Seg_Sal_Ocup_02	1,476	1,524	1,476	1,071	1,024	1,286	1,214	1,167	1,310	1,333	1,190	1,286	1,190	1,405
Seg_Sal_Ocup_03	1,424	1,476	1,638	1,214	1,119	1,300	1,243	1,319	1,390	1,424	1,210	1,443	1,210	1,352
Seg_Sal_Ocup_04	1,000	1,071	1,214	1,143	,857	1,000	,929	1,143	1,071	1,143	1,000	1,143	1,000	1,000
Seg_Sal_Ocup_05	1,048	1,024	1,119	,857	1,238	1,357	1,000	,810	1,024	1,190	1,262	1,214	1,048	,905
Seg_Sal_Ocup_06	1,300	1,286	1,300	1,000	1,357	1,600	1,200	,971	1,186	1,371	1,443	1,386	1,229	1,157
Seg_Sal_Ocup_07	1,171	1,214	1,243	,929	1,000	1,200	1,257	1,014	1,014	1,100	1,171	1,200	1,029	1,171
Seg_Sal_Ocup_08	1,105	1,167	1,319	1,143	,810	,971	1,014	1,267	1,124	1,105	,962	1,186	1,033	1,105
Seg_Sal_Ocup_09	1,248	1,310	1,390	1,071	1,024	1,186	1,014	1,124	1,410	1,248	1,033	1,186	1,248	1,176
Seg_Sal_Ocup_10	1,281	1,333	1,424	1,143	1,190	1,371	1,100	1,105	1,248	1,495	1,281	1,300	1,138	1,210
Seg_Sal_Ocup_11	1,210	1,190	1,210	1,000	1,262	1,443	1,171	,962	1,033	1,281	1,495	1,300	1,067	1,067
Seg_Sal_Ocup_12	1,300	1,286	1,443	1,143	1,214	1,386	1,200	1,186	1,186	1,300	1,300	1,600	1,229	1,157
Seg_Sal_Ocup_13	1,138	1,190	1,210	1,000	1,048	1,229	1,029	1,033	1,248	1,138	1,067	1,229	1,352	1,067
Seg_Sal_Ocup_14	1,352	1,405	1,352	1,000	,905	1,157	1,171	1,105	1,176	1,210	1,067	1,157	1,067	1,352

BASE DE DATOS

	Seg_Sal _Ocup_0 1	Seg_Sal _Ocup_0 2	Seg_Sal _Ocup_0 3	Seg_Sal _Ocup_0 4	Seg_Sal _Ocup_0 5	Seg_Sal _Ocup_0 6	Seg_Sal _Ocup_0 7	Seg_Sal _Ocup_0 8	Seg_Sal _Ocup_0 9	Seg_Sal _Ocup_1 0	Seg_Sal _Ocup_1 1	Seg_Sal _Ocup_1 2	Seg_Sal _Ocup_1 3	Seg_Sal _Ocup_1 4
1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2
3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
5	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
6	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
7	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
8	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
9	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
10	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
11	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
12	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
13	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
14	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4

ANEXO 07

PRUEBA DEL ALFA DE CRONBACH

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,989	,989	20

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
Cal_Ser_01	2,73	1,223	15
Cal_Ser_02	2,67	1,234	15
Cal_Ser_03	2,73	1,280	15
Cal_Ser_04	3,00	1,069	15
Cal_Ser_05	2,67	1,113	15
Cal_Ser_06	2,80	1,265	15
Cal_Ser_07	2,60	1,121	15
Cal_Ser_08	2,87	1,125	15
Cal_Ser_09	2,87	1,187	15
Cal_Ser_10	2,73	1,223	15
Cal_Ser_11	2,73	1,223	15
Cal_Ser_12	2,80	1,265	15
Cal_Ser_13	2,73	1,163	15
Cal_Ser_14	2,73	1,163	15
Cal_Ser_15	2,80	1,207	15
Cal_Ser_16	3,00	1,195	15
Cal_Ser_17	2,80	1,014	15
Cal_Ser_18	2,67	1,175	15
Cal_Ser_19	2,87	,915	15
Cal_Ser_20	2,80	1,320	15

BASE DE DATOS

	Cal_Ser_01	Cal_Ser_02	Cal_Ser_03	Cal_Ser_04	Cal_Ser_05	Cal_Ser_06	Cal_Ser_07	Cal_Ser_08	Cal_Ser_09	Cal_Ser_10	Cal_Ser_11	Cal_Ser_12	Cal_Ser_13	Cal_Ser_14	Cal_Ser_15	Cal_Ser_16	Cal_Ser_17	Cal_Ser_18	Cal_Ser_19	Cal_Ser_20
1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
6	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
7	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
8	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
9	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
10	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
11	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1
12	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
13	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
14	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
15	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2

ANEXO 08
FOTOGRAFÍAS



Fotografía N°01: Se capacitó al personal en temas de seguridad.



Fotografía N°02: Entrega de formatos, y capacita al personal de Electrocentro Sociedad Anónima



Fotografía N°03: Se realizó una dinámica para motivar al personal de Electrocentro Sociedad Anónima



Fotografía N°04: Se da recomendaciones para el relleno de los formatos de encuesta



Fotografía N°05: Entrega de formatos



Fotografía N°06: Capacitación

NOTA BIOGRÁFICA



Ingeniera Ambiental Tania Juande Castro: Nació en la ciudad de Cerro de Pasco, distrito de Huayllay, provincia de Pasco, región Pasco – Perú, hija de Don Pedro Juande Cori, jubilado de la minera Centromin, y Doña Sonia Castro de Juande.

Realizó sus estudios primarios en la Institución Educativa Julio Armando Ruiz Vásquez y secundarios en el Colegio privado Cristóbal de Losada Y puga en el departamento de Huánuco.

Ingreso a la carrera técnica de Mecánica Automotriz en el Instituto Superior Max Planck, donde obtuvo el título profesional de Técnica en Mecánica Automotriz, seguido a ello ingreso a la Universidad de Huánuco, en la carrera de Ingeniería Ambiental, donde obtuvo el título de Ingeniero Ambiental.

Así mismo, en el año 2019 es egresada de la Maestría en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, mención Gestión Ambiental, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Inició su labor en el (2015-2017) como asistente de seguridad y salud en el trabajo en el área comercial de la empresa ENERLETRIC INGENIEROS SAC, contratista de Electrocentro UUNN Huánuco, posteriormente ingresó como supervisor de seguridad en el área de distribución de la empresa CIEEC EIRL, contratista de Electrocentro UUNN, Selva Central, actualmente desempeña el cargo de supervisor QHSE en líneas de transmisión en la actividades de obra civil, montaje y tendido de conductores de alta tensión en el empresa UNIÓN ELECTRICA SA SUCURSAL DEL PERÚ.



Huánuco - Perú



ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso - Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **jueves 09 DE SETIEMBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Ana Maria MATOS RAMIREZ	Presidenta
Dr. Abimael Adam FRANCISCO PAREDES	Secretario
Mg. Severo IGNACIO CARDENAS	Vocal

Asesor de tesis: Dr. Edward HUERTO MEDINA (Resolución N° 01167-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, mención en Gestión Ambiental, Doña Tania JUANDE CASTRO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUANUCO 2019"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las **observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de..... **QUINCE**..... (**15**)
Equivalente a **BUENO**....., por lo que se declara **APROBADO**.....
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las... **20:30**... horas de 09 de setiembre de 2021.

 PRESIDENTE DNI N° 07559836
 SECRETARIO DNI N° 22498088

 VOCAL DNI N° 22690145
--	---

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02048-2021-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUÁNUCO 2019**, realizado por la Maestría en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, mención en Gestión Ambiental **Tania JUANDE CASTRO**, cuenta con un **índice de similitud de 17%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 07 de julio de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: JUANDE CASTRO TANIA

DNI: 45467989

Correo electrónico: taniajuande@gmail.com

Teléfono de casa:

Celular: 961583414

Oficina:

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
Mención:	GESTIÓN AMBIENTAL

Grado obtenido:

MAESTRO EN MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE, MENCIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL

Título de la tesis:

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO SOCIEDAD ANÓNIMA, HUÁNUCO 2019

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 01/08/2022



Firma del autor