



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DE LA SEGURIDAD Y SALUD  
LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA DE  
ACEITE FILTROS GRASAS LUBRICANTES EN LOS  
DISTRITOS DE HUARAZ E INDEPENDENCIA, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**CHUQUEZ COSME, ERIK MARCELINO  
ORCID: 0000-0001-7870-6087**

**ASESOR**

**CHUNGA ANTÓN, CARLOS HUMBERTO  
ORCID: 0000-0002-8131-6685**

**HUARAZ – PERÚ  
2019**

## **1. Título de la tesis**

Propuesta de mejora de los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018.

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTOR**

Chuquez Cosme, Erik Marcelino

ORCID: 0000-0001-7870-6087

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Chunga Antón, Carlos Humberto

ORCID: 0000-0002-8131-6685

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Huaraz, Perú

### **JURADO**

Figueroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

### **3. Hoja de firma del Jurado y Asesor**

---

Mgtr. Silvia Isabel, Figueroa Quito

**Presidente**

---

Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán

**Miembro**

---

Mgtr. Carmen Rosa, Azabache Arquinio

**Miembro**

---

Mgtr. Chunga Antón, Carlos Humberto

**Asesor**

#### **4. Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme guiado durante mi formación profesional, por ser mi apoyo, mi camino y por ser mi fortaleza en momentos difíciles de mi vida.

A mis padres por el apoyo permanente, por sembrar valores en mi persona, y por permitir tener una educación de calidad en el transcurrir de mi vida.

A la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por permitir que forme parte de sus aulas universitarias y logre mis sueños que tanto deseaba.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo es dedicado a Dios, por darme la fortaleza y estar siempre conmigo guiarme e iluminar mi mente para culminar mis estudios satisfactoriamente.

A mis padres, a mi esposa y a mis hijos quienes han sido parte fundamental para culminar los estudios, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este sueño alcanzado.

## 5. Resumen

La importancia de la presente investigación es mejorar las condiciones de trabajo en condiciones apropiadas de seguridad y salud laboral para una buena gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceites filtros grasas y lubricante del distrito de Huaraz e Independencia, 2018, cuyo objetivo fue incorporar las mejoras en los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad. La investigación fue de diseño no experimental transversal. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 27 representantes, a través de la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 59,3 % manifiestan que cuentan con políticas y objetivos no documentado de SST, el 33,3 % casi nunca cuentan con plan de emergencias, el 33,3 % mencionan a veces cuentan extintores y botiquines de primeros auxilios, el 40,7 % casi siempre se encuentran expuestos a agentes físicos y químicos, el 40,7 % dicen se etiquetan y señalizan las sustancias peligrosas; el 40,7 % inspecciona a veces el uso adecuado de los EPP, el 40,7 % dice casi nunca inspeccionan el plan de emergencia, el 40,7 % casi nunca implanta de SST, el 44,4 % nunca se propone la mejora continua de SST. La investigación concluye, en los distritos de Huaraz e Independencia los gerentes de los lubricentros describen deficiencias en la implementación de la seguridad y salud laboral, esto se evidencia en la poca importancia que le brindan al cumplimiento de la ley de seguridad y salud laboral – ley N° 29783.

**Palabras claves:** Calidad, gestión, micro y pequeña empresa, salud, seguridad.

## **Abstract**

The importance of this research is to improve working conditions under appropriate occupational health and safety conditions for good quality management in micro and small companies in the area of sale of fatty filters and lubricant oils from the district of Huaraz and Independencia, 2018, whose objective was to incorporate improvements in the relevant occupational health and safety factors for quality management. The research was of a non-experimental transversal design. For the collection of information, a sample population of 27 representatives was used, through the survey technique, obtaining the following results: 59.3 % state that they have undocumented policies and objectives of OSH, 33.3 % almost they never have an emergency plan, 33.3 % mention they sometimes have fire extinguishers and first aid kits, 40.7 % are almost always exposed to physical and chemical agents, 40.7 % say they label and signal the Hazardous substances; 40.7 % sometimes inspect the proper use of PPE, 40.7 % say they almost never inspect the emergency plan, 40.7 % almost never implement OSH, 44.4 % never propose improvement SST continuous. The investigation concludes, in the districts of Huaraz and Independencia the managers of the lubricants describe deficiencies in the implementation of occupational health and safety, this is evidenced in the little importance they give to compliance with the law of occupational health and safety - law No. 29783.

**Keywords:** Quality, management, micro and small business, health, safety.

## 6. Contenido

1. Título de la tesis .....	ii
2. Equipo de Trabajo .....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstract .....	vii
6. Contenido .....	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros .....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
III. Hipótesis .....	38
IV. Metodología.....	39
4.1. Diseño de investigación.....	39
4.2. Población y muestra .....	39
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	40
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
4.5. Plan de análisis .....	42
4.6. Matriz de consistencia .....	43
4.7. Principios éticos.....	45
V. Resultados.....	46
5.1. Resultados.....	46
5.2. Análisis de resultados .....	54
VI. Conclusiones.....	68
Aspectos Complementarios .....	71
Referencias Bibliográficas .....	73
Anexos .....	76

## 7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

<b>Tabla 1</b> Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e independencia, 2018. ....	46
<b>Tabla 2</b> Características de las Micro y Pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e independencia, 2018. ....	47
<b>Tabla 3</b> Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e independencia, 2018. ....	48
<b>Tabla 4</b> Características de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e independencia, 2018. ....	50

## Índice de gráficos

Figura 1 Modelo de proceso ISO 9000 .....	19
Figura 2 Ciclo de Deming .....	20

## I. Introducción

En la actualidad las organizaciones se encuentran en constante cambio tecnológicos, como de gestión. Esto implica que deban hacer el mayor esfuerzo de adaptarse a las nuevas situaciones para seguir siendo competitivas y eficientes en los mercados que se desenvuelven. La aparición de nuevos enfoques de gestión que encaminarán a la empresa hacia la excelencia, teniendo como eje principal alcanzar la calidad, estos vienen a ser la mejora continua de los productos, procesos y de todas las áreas, el liderazgo de directivos, desarrollo de políticas; llevando a la satisfacción de la empresa, los trabajadores y a los clientes.

Las micro y pequeñas empresas surgieron como empresa con organización, estructura, cuyo fin es percibir beneficio económico y remunerativo teniendo su origen en la familia, como propuesta de aprovechar una oportunidad de negocio. Siendo las Mypes el núcleo fundamental de producción de bienes y servicios constituyéndose como la unidad económica social más importante de un país, generadora de empleo para la población económicamente activa, reducen la pobreza, incentivan a ser emprendedor y son la principal fuente de desarrollo económico (Amestoy, 2009).

En el Perú, las micro y pequeñas empresas crecieron en las últimas dos décadas, debido a la masiva migración hacia la ciudad, el desempleo y la creación de autoempleos; constituyendo el 94,6% del total de empresas del país, participando 49% del PBI nacional y dando empleo al 88% de personas del sector privado (Arbulú, 2005).

En el departamento de Ancash, las micro y pequeñas empresas formales productivas son 48,1 mil unidades, siendo el 99,8% del total de empresas, dando empleo formal a 364,2 mil personas y representando el 42% del PBI nacional. Y además encontramos a las empresas informales, según el INEI existen el doble de las formales (BCRP, 2018).

Este crecimiento desordenado de las micro y pequeñas empresas en general conllevan prácticas empresariales abusivas, ilegales y desleales que van a vulnerar derechos de

los trabajadores. En América Latina hay 59% de inseguridad laboral y el 13% trabajadores que no cuentan con un seguro de salud. En el Perú la informalidad de las micro y pequeñas empresas son muy altas, por lo que se debe dar simplificaciones en sus reglamentaciones, facilidad en el financiamiento, normas de apoyo para la formalización empresarial entre otros (Muños, 2015).

En las micro y pequeñas empresas se evidencia que no aplican adecuadas políticas de seguridad y salud laboral, debido a que se ha evidenciado un porcentaje de empresas que no aplican buenas prácticas en seguridad y salud laboral, los empleados no cuentan con protección física, ambientes inadecuados y falta de señalización. Todo ello, generando riesgo para la salud del trabajador. Las buenas prácticas de seguridad y salud laboral ayudan a disponer de personal eficiente, conocedor de sus tareas y actividades, motivado por el objetivo de la empresa hacia su seguridad y salud en el puesto de trabajo (OIT, 2015).

En el mundo cada año mueren 2,3 millones de trabajadores ya sea por lesiones o enfermedades, muertos por accidentes mortales más de 350 mil por falta de una adecuada seguridad y salud laboral, muertes provocados por enfermedades causados en el trabajo un promedio de 2 millones, más de 313 millones de trabajadores que sufrieron accidentes laborales no mortales que dejaron lesiones y absentismo, y además se estima que 160 millones de enfermedades laborales ocurren anualmente (OIT, 2015).

En el Perú se producen más de 20 mil accidentes laborales por año, de las cuales el 53,14% son accidentes leves que retornan en unos días al trabajo, el 46, 11% son accidentes de incapacidad y el 0,75% son accidentes mortales. De igual forma las actividades económicas con mayor frecuencia de accidentes son construcción con 31,43%, manufactura con 29,14% y comercio con 10,05% (MTPE, 2016).

En la ciudad de Huaraz se evidencia un gran porcentaje de empresas que no toman importancia a la ley de seguridad y salud laboral (ley N° 29783), estas MYPES, no implantan políticas de seguridad, los empleados cuentan con inadecuados equipos de

protección personal, ambientes inadecuados, falta señalización. Todo ello generando riesgo para la salud del trabajador, multas por infracción de la ley. Es por ello, que las buenas prácticas de seguridad y salud laboral fomentan prevención de los riesgos laborales que suelen darse en el lugar de trabajo, logrando disponer de personal eficiente, conocedor de sus tareas y actividades, motivado por el objetivo de la empresa (SUNAFIL, 2015).

Por lo mencionado anteriormente, el problema de investigación se enuncia de la siguiente manera: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018?

Con la finalidad de responder al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: incorporar las mejoras en los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos (a) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018; (b) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018; (c) Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018; (d) Identificar los factores relevantes de seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018; (e) Proponer un plan de mejora de los factores relevantes de seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018.

La importancia de la presente investigación es mejorar las condiciones de trabajo apropiadas, incorporando las propuestas de mejora de los factores relevantes de seguridad y salud laboral para una buena gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceites filtros grasas y lubricantes, a través de políticas y planes de seguridad y salud laboral, definir rutas de evacuación, señales de seguridad y prevención en el local, etiquetas y fichas de datos de seguridad del producto, equipos de protección personal, exposición a los agentes físicos y químicos, uso adecuado de herramientas, equipos y productos, manejo de extintores, brindar primeros auxilios y realizar capacitaciones sobre seguridad y salud laboral.

Del mismo modo la presente investigación permitirá tomar conciencia a los gerentes de los lubricentros sobre la seguridad y salud laboral para obtener una adecuada gestión de calidad para así describir las características vitales en las que se necesitan perfeccionar con la finalidad de brindar un buen clima de seguridad y salud a los trabajadores, generando confianza y compromiso por los mismos.

Por otro lado, la presente investigación será de uso referencial para temas similares que deseen abordar respecto a propuesta de mejora de los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad, debido a que los temas encontrados se dan en un ambiente en que las micro y pequeñas empresas son el motor de la economía actual del país.

La fundamentación teórica del presente trabajo de investigación se cimentó en la gestión de calidad de las normas ISO 9001, en las buenas prácticas de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a las normas OHSAS18001 y específicamente conforme a lo que establece ley de Seguridad y salud laboral en el Perú - ley N° 29783, en el que menciona en su artículo 2° que los empleadores y trabajadores deben involucrarse y cumplir la ley de seguridad y salud laboral, con el fin de desarrollar conocimiento, competencia y habilidades para la prevención de accidentes laborales y así disminuir los riesgos en el trabajo; brindándoles los equipos y condiciones de seguridad necesaria para proteger la vida, integridad y salud del talento humano.

La metodología a aplicar fue el tipo de investigación aplicada - cuantitativa debido a que contiene datos numéricos que se va a poder medir a través de la estadística, el nivel de investigación fue descriptivo, porque solo se describirá las características más relevantes de seguridad y salud laboral para la gestión de calidad, el diseño de la investigación fue no experimental – transversal. No experimental porque no se van a manipular la variable independiente y transversal, porque se va a recolectar datos en un solo momento en un tiempo único durante la investigación.

Los resultados que se obtuvieron en la investigación fueron, del total de gerentes encuestados, el 48,1% dice tener de 31 a 50 años, el 100% dice tener ingreso mensual menos de s/ 52500.00, el 59,3% manifiestan que cuentan con políticas y objetivos no documentado de SST, el 33,3% dice casi nunca cuentan con plan de emergencias, el 33,3% mencionan a veces cuentan extintores y botiquines de primeros auxilios, el 40,7% casi siempre se encuentran expuestos a agentes físicos y químicos, el 40,7% dicen se etiquetan y señalizan las sustancias peligrosas; el 40,7% dice inspecciona a veces el uso adecuado de los EPP, el 40,7% dice casi nunca inspecciona el plan de emergencia, el 40,7% dicen casi nunca las políticas implantadas de SST cumplen con los requisitos de la ley N° 29783 de SST, el 44,4% dice que nunca se propone la mejora continua de SST.

Se concluye en incorporar los factores relevantes de seguridad y salud laboral para mejorar las condiciones laborales del trabajador, de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceites filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, esto se evidencia a la poca importancia que le brindan al cumplimiento de la ley de seguridad y salud laboral – ley N° 29783, trayendo consigo riesgos de sufrir accidentes laborales como consecuencia una inadecuada gestión de calidad, por lo que se debe incorporar.

## II. Revisión de Literatura

### 2.1 Antecedentes:

#### Antecedentes Internacionales

Montoya (2009) en su tesis titulada *“Programa de capacitación en seguridad y salud ocupacional”*, tuvo como objetivo general desarrollar un programa de capacitación en seguridad y salud ocupacional basado en el Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que ayude a cambiar valores y conductas que se daban dentro de la organización, el tipo de investigación de esta tesis fue descriptivo, con un nivel cuantitativo y con un diseño de investigación no experimental, tuvo como población 20 trabajadores administrativos del instituto en estudio, la cual fue finita debido a que se conocieron la cantidad de unidades que lo conformaron, el tamaño muestral fue igual a la población, donde obtuvo los siguientes resultados, el 40 % de los gerentes tenían una edad de 25 a 45 años de sexo masculino en un total de 90 % y laborando 1 a 5 años en un 55 %; mencionan que los pasadizos a veces se encuentran despejados en caso se produjera accidente en un 40%; realizan una lista de soluciones en un 41,2 %; a veces efectúan cambios e implementa soluciones para su empresa en un 43,5 %; siempre documentan de manera resumida en un 51,7 %; a veces cuenta con señales de seguridad y los trabajadores a veces utilizan equipos de protección personal en un 40,2 %; casi nunca etiquetan y señalizan las sustancias peligrosas en un 78,45 %; casi nunca se realiza el reporte y la investigación de los accidentes de trabajo en un 40,2 %. En el que concluyó que los niveles de capacitación que se establecieron permitieron desarrollar en la empresa la capacidad de diagnosticarse a sí mismo respecto a los riesgos en las estaciones de trabajo, logrando motivar y sensibilizar al empleado o trabajador de la organización sobre la vitalidad de la importancia de la prevención de riesgos.

Gonzales (2009) en su tesis titulada *“diseño del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, bajo los requisitos de la norma NTC-OHSAS 18001 en el proceso de fabricación de cosméticos para la empresa Wilcos S.A”*, elaborado en la Pontificia universidad Javeriana en la facultad de ingeniería Industrial – Bogotá, estableció como

objetivo general diseñar un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional circunscritos a los requisitos de la norma NTC-OHSAS 18001 en el proceso de fabricación de cosméticos para la empresa WILCOS S.A., el tipo de investigación fue descriptivo, con un nivel cuantitativo y con un diseño de investigación no experimental, consideró como población a todos los trabajadores de planta, en total de 12 trabajadores de la empresa Wilcos S.A, la población fue finita debido a que se conocieron la cantidad de unidades que lo conformaron, se obvió la selección de la muestra debido a que toda la población objetiva fue accesible, esto fue población igual al tamaño de la muestra, entre sus principales resultados se tuvo que Mediante la elaboración de diagnósticos de la situación actual de la empresa en esos momentos, frente al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma NTC- OHSAS 18001, obteniendo los resultados, el objetivo de creación fue la cultura regional en un 56,3 %; elaboran planes de control del entorno para determinar causas y efectos en un 63,8 %; siempre efectúan cambios e implementa soluciones para su empresa , en un 53,5 %; no miden los resultados obtenidos durante el proceso de su empresa en un 51,3 %; implementan planes de mejora estableciendo estrategias de control en un 41,6 %; publican y divulgan la política y los objetivos SST de forma verbal en un 53,5 %; las rutas de evacuación a veces se encuentran despejadas en un 45 %; a veces hay señalización de seguridad 44,3 %; a veces usan equipos de protección personal en un 49,8 %; casi siempre se encuentran expuestos a agentes físicos y químicos en un 47,2% y 47 %; siempre implementa el local y maquinarias adecuadas en un 56,8 %; casi nunca se realizan capacitaciones en un 29,4 %; en un 32 % a veces tienen conocimiento del uso de extintores. Se pudo concluir que la empresa incumple los requisitos recomendados por dichas normas, dado que solo cumplió con el 8,33 % de la planificación y el 14,28 % de la implementación y operación del sistema de gestión. Concluyó que después de las visitas hechas a las instalaciones de la empresa WILCOS S.A. se pudo observar Que los trabajadores no usan los elementos de protección personal, por lo que se realizó programa de capacitación, cuyo objetivo fundamental sensibilizar al personal e informar las consecuencias que estos pueden sufrir al no utilizarlos.

## **Antecedentes Nacionales**

Ramírez (2012) en su tesis titulado *“implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en el rubro de construcción de carreteras”*, elaborado en la Pontificia universidad Católica del Perú, tuvo como objetivo general implementar un sistema de gestión en Seguridad y Salud ocupacional en la empresa EPROMIG S.R.L para la construcción de carreteras, el tipo de investigación de esta tesis fue descriptivo, con un nivel cuantitativo y con un diseño de investigación no experimental, consideró como población a todos los trabajadores de la construcción de la carretera, en el presente estudio la población fue finita debido a que se conocieron la cantidad de unidades que lo conforman, se obvió la selección de la muestra debido a que toda la población objetiva fue accesible, es decir población igual al tamaño de la muestra, analiza a la empresa en función de resultados en un 76,5 %, sigue una política de seguridad y salud laboral documentada 37,8 %, y está a la vez no es comunicado a los trabajadores en un 64,4 %., no cuenta con un plan de emergencia en un 53,6 %, casi nunca las rutas de evacuación de la empresa se encuentran libres de obstáculos y con señalización en un 32,2 % y 48,1 %, casi siempre usan equipos de protección personal en un 43 %; casi siempre se encuentran expuestos a agentes físicos (ruido vibración) y agentes químicos como polvo gases en un 47,8 % y 45,3 % y que a veces realizan capacitaciones sobre seguridad y salud laboral en un 43,6 %; que a veces participan en la capacitación en 42 %; nunca están preparados para brindar primeros auxilios si se presentara un incidente en un 40,8 %; casi nunca se realizan seguimiento de plan de capacitación y plan de emergencia en un 48,2 %; a veces se cuenta con auditorias en un 48,2 %. Todas las empresas en el rubro de construcción pueden implementar un SGSSO. Concluyó que lo más importante es la protección y el bienestar del trabajador y demás personal vinculados en las actividades, por otro lado, concluyó que la implementación de un sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional no es fácil pero que si se implementa hace a la empresa competitiva asegurando las buenas prácticas de seguridad y salud laboral.

Nieto (2011) en su tesis *“implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para disminuir los accidentes y enfermedades ocupacionales en una*

*siderúrgica basado en OHSAS 18001:2007*”, realizada en la Universidad Nacional de Ingeniería de Lima, cuyo objetivo fue Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional basado en OHSAS 18001: 2007 con la finalidad de contribuir a minimizar o reducir las frecuencias accidentales y de enfermedades ocupacionales en una empresa siderúrgica, el tipo de investigación fue descriptiva, con un nivel cuantitativo y con un diseño de investigación no experimental, considero como población a todos los trabajadores de planta de la siderurgia, la población fue finita debido a que se conocieron la cantidad de unidades que lo conforman y se obvió la selección de la muestra debido a que se pudo acceder a la población objetiva, no cuentan con políticas y objetivos de seguridad en un 63 %, los objetivos a veces se comunican a los trabajadores en un 41,1 %; señales de seguridad casi nunca en un 30%; a veces se señalan las sustancias peligrosas en un 42,2 %; casi nunca usan equipos de protección personal en un 33 %; casi siempre se encuentran expuestos a agentes físicos y químicos en un 40 %; a veces realizan capacitaciones en un 40 % y la participación de los trabajadores es a veces en un 36 %; a veces cuentan con extintores y botiquines de primeros auxilios en un 32 %; casi nunca cumplen con las medidas de control y seguimiento de las investigaciones de accidentes en un 33 %; a veces realiza inspecciones de los elementos críticos de SST en un 41,3 %; y a veces se realiza el seguimiento y las acciones correctivas al plan de trabajo en 36,8 %; a veces se realiza inspecciones del uso adecuado de los EPP en un 36,8 %; casi nunca se realiza seguimiento a las prácticas de seguridad y salud laboral en un 36,8 %. Concluyó que es importante el uso del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional basado en las normas OHSAS 18001:2007 en la empresa ya que reduce de manera continua y significativa los accidentes, esto debido a que los trabajadores que participaron en la identificación de peligros y riesgos que se encuentran expuestos en su centro de trabajo y vieron la manera de controlarlos. Cuantitativamente esto se puede ver en la disminución que ha experimentado el índice de frecuencia de accidentes el cual ha pasado de 13,32 % en 1999 a 5,15% en el año 2010.

Cornejo (2008) en su tesis *“Propuesta de un plan de seguridad y salud para obras de construcción”*, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, dio a conocer criterios y herramientas que nos ayuden a elaborar e implementar plan de seguridad y

salud para obras civiles, todo ello en base al Sistema Internacional de Gestión de Seguridad y Salud Ocupación OHSAS 18001, las normas técnicas peruanas de seguridad y salud del sector construcción, todo esto plasmando en un plan para el proyecto en 12 ejecuciones. Tuvo como objetivo general, desarrollar una propuesta de plan de Seguridad y salud laboral, cumplimiento con las normas y leyes vigentes para las obras de edificación y obras civiles. el objetivo de creación fue la generación de ganancias en un 79,1 %, analizan el entorno para determinar causas y efectos, determinando los principales problemas en un 43,8 %, siempre implementa el local y maquinarias adecuadas en un 56,8 %, que casi siempre se cuentan con plan de seguridad y salud laboral en un 35 %, a veces tienen capacitaciones de seguridad y salud laboral en un 39 %, la participación de los trabajadores es a veces en un 37,3 %, a veces utilizan equipos de protección personal 41,2 % , a veces las políticas de seguridad y salud laboral cumplen con la ley SST en un 40 %, en base a los resultados propone mejoras en un 34 %. Concluyó que la implementación de estándares, procedimientos de trabajo, registros, etc. para el mejor control, implica desarrollar un plan de seguridad salud y medio ambiente. Se debe identificar los peligros, evaluar y mitigar los riesgos; de acuerdo al diseño y estructura del plan. Es normal que este proceso genere movimientos de recursos económicos y humanos en la empresa.

### **Antecedentes locales**

Molina (2018) en su tesis titulado *“Caracterización de la Gestión de Calidad, bajo las normas OHSAS 18001, en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidriería) en la ciudad de Huaraz, 2014”* realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en el cual quiere describir como las normas OHSAS 18001 influye en la gestión de calidad, tuvo como objetivo general determinar las caracterización de la gestión de calidad bajo las normas OHSAS 18001 en las pequeñas empresas, del sector manufactura del rubro de (vidrierías) en la ciudad de Huaraz, 2014, utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa y un diseño transeccional. Con una población de (12) MYPES y una muestra censal de (12) gerentes de las MYPES. Obtuvo los siguientes resultados: que las empresas son conducidos en su mayoría por representantes entre

los 31 a 35 años de edad en un 66,7 %; de sexo femenino en un 83,3 %; con grado de instrucción superior completo con un 50,0 %; un 66,7 % dicen tener experiencia laboral de 6 a 10 años; el 83,3 % son dueños; la empresa se mantiene en el rubro más de 7 años en un 56,7 %; cuentan con 4 trabajadores en un 96,5 %, con ingreso mensual menor a s/ 50 000, que pertenecen a las empresas individual de responsabilidad limitada en un 63,4 %, contando con trabajadores que no son parientes en un 62,3 %, creándose la empresa para generar ganancia en un 72,7 %; mientras que el 66,7 % mencionan que no plantean los objetivos de seguridad y salud ocupacional; proporcionan mamelucos el 68,7 %; el 66,7 % dicen no determinar planes de trabajo; el 66,7 % mencionan no establecer procedimientos para identificar los peligro y riesgo si se encuentran señaladas las áreas que presentan riesgo para los trabajadores en un 66,7 %; no realiza atribuciones y responsabilidades en un 66,7 %; no se preocupa por la capacitación de los trabajadores en la manipulación de materiales y equipos de riesgo en un 66,7 %; no asigna funciones a cada trabajador en un 66,7 %; no motiva a los trabajadores constantemente al personal para alcanzar las metas propuestas en un 66,7%; si hay lugar para guardar las herramientas de trabajo en un 66,7 %; no tienen equipos de protección personal de acorde al trabajo en un 66,7 %; no se encuentran señaladas y etiquetadas las áreas que presentan riesgos para los trabajadores en un 66,7 %; no se realiza monitoreos en todas las actividades que realiza su trabajador para verificar el uso adecuado y manipulación de sus recursos en un 66,7 %; y no hay una mejora continua en un 66,7 %. Concluyó que las empresas que aplican las normas OHSAS 18001, en el proceso de fabricación contribuirán a una buena gestión de calidad. También nos dice que los gerentes de las vidrierías no toman conciencia aún sobre la protección personal de sus trabajadores.

Estrada (2016) en su tesis titulado “*caracterización de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viajes del distrito de Huaraz, 2015*”, elaborado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general describir las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viajes del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo –

cuantitativo y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de (10) gerentes, a quienes se les aplicó un cuestionario de (13) preguntas cerradas por medio de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Los representantes tienen la edad de 40 a 50 años en un 58,8 %, de sexo masculino en un 94,1 %, con estudios superior universitario en 58,8 %, desempeñando el cargo de gerente en un 100 %, manteniéndose en el rubro de 4 a 6 años en un 59,3 %; en cuanto a la empresa manifiestan que el ingreso mensual es menor a s/ 50 000 en un 100 %, cuentan con 5 trabajadores en un 100 %, el 42,8 % son empresas individual de responsabilidad limitada, creadas para generar ganancias en un 64,6 % , donde en un 46,4% trabajan los parientes de los representantes. Mientras que 47,1 % manifiesta casi nunca estar capacitado en prevención, el 41,2 % afirman a veces estar capacitados en gestionar archivos sobre incidente y/o accidente en alta montaña, el 23,5 % manifiesta estar muy poco capacitado en normas de seguridad y salud laboral. Concluyó por el poco interés porcentual para capacitarse en seguridad y salud laboral, no consideran primordial al componente humano e inculcarles la prevención a los colaboradores. Por lo que se observa que existe una deficiente capacitación en seguridad y salud laboral en las MYPE trabajadas debido al poco interés y no tener una norma legal enfocada a su rubro que proteja y cuide al ser humano.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

#### **Calidad**

Deming (1989) define a la calidad como el poder interpretar las necesidades futuras de los clientes, para diseñar y fabricar de modo que pueda satisfacer las necesidades del cliente a un bajo costo. Deming decía que a mayor calidad menores costos y mayor productividad, aportó a descubrir mejoras en productos y servicios, reducir incertidumbres y variabilidad en los procesos, además dijo que para la mejora de la calidad el responsable es la administración, llegando a proponer catorce principios para la mejora de la calidad y el ciclo de PHVA, cuyas etapas son: Planificar: que hace mención a establecer objetivos y procesos para obtener resultados, Hacer: se refiere a realizar todo lo planeado implantando

procesos acciones que nos van a llevar a alcanzar los objetivos planteados, Verificar: aquí se realizan el seguimiento y la evaluación de los procesos realizados versus los procesos planeados previamente e informar los resultados, Actuar: el actuar es respecto al resultado obtenido ver las acciones a tomar para mejorar continuamente todo el desempeño de los procesos.

Juran (1990) define la calidad como la satisfacción que pueda brindar las características de los productos a las necesidades de los clientes. También asocia a la calidad con los costos, es decir mejor calidad menos costos con ausencia de fallas y deficiencias. Juran decía que la falta de calidad se originaban en la plana directiva de la empresa y que la opinión del cliente es un indicador de la calidad del producto o servicio, por ello su aporte principal al logro de la calidad fue el principio Pareto y la trilogía de la calidad que consiste en tres procesos administrativos: Planear: aquí se lleva todo el desarrollo de los productos y procesos requeridos por los clientes, controlar: es la retroalimentación del producto finalizado, comparando el producto real con el planificado y mejorar es reflexionar, las acciones a tomar para mejorar el producto obtenido.

Ishikawa (1986) define a la calidad como, la calidad en todo el proceso de la organización es decir calidad del producto, servicio, en información, del sistema, en el recurso humano, etc. Al igual que los demás filósofos de la calidad, él decía que empieza por la necesidad del cliente, entenderlas para mejorar, que las quejas deben ser oportunidad de reajustar y mejorar; dio mayor participación al trabajador, por lo que su objetivo fue involucrar a todos en el logro de la calidad. Sus principales aportes son la creación del diagrama causa – efecto o más conocida como espina de pez, aplicó las siete herramientas de la calidad, creaciones de círculos de calidad en una misma área que se dediquen exclusivamente a generar mejoras y sus aportaciones al control de calidad.

Crosby (1987) define a la calidad como la conformidad del producto o servicio adquirido. Él dijo que la clave de la calidad es hacerlo bien a la primera vez, es decir hacerlo bien. Propuso mayor inspección en los procesos y la prevención,

cumplir con los requisitos del cliente, cero defectos y el nivel de calidad se mide según el grado de inconformidad del cliente.

ISO9001 (2015) dice que la calidad va a ser todos aquellos productos y servicios que van a reunir las características para poder satisfacer necesidades de los clientes.

Drucker (1969) manifestó para que exista calidad y productividad en la organización, el motor era el personal, debido a que la calidad de personal que cuenta la empresa va a ser el reflejo de la calidad del trabajo. Él dijo que la calidad es la satisfacción del cliente externo e interno esto trae como consecuencia la eficiencia y la productividad. Sus principales aportes a la calidad es la descentralización, la alta calidad del recurso humano y la educación el entrenamiento y desarrollo del administrador, establecimiento de objetivos y administración de resultados.

### **Calidad Total**

Evans (2005) menciona que la calidad total involucra a las personas, busca incrementar la satisfacción de los clientes a costos bajos. Debe empezar desde el nivel alto hasta el nivel más bajo, desde atrás hacia adelante con cartera de proveedores y clientes, debe funcionar horizontalmente en todos los departamentos.

### **Gestión**

Chiavenato (2007) define a la gestión como la búsqueda del cumplimiento de objetivos trazados de la organización, en coordinación y esfuerzo del personal. Todo ello conlleva a planificar, organizar, integrar, direccionar y controlar recursos de la organización. De igual forma la ISO 9001 (2015) define a la gestión como el conjunto de actividades que van a llevar a cumplir los objetivos planteados mediante la medición de resultados (dirigir), en base a resultados tomar las acciones pertinentes (controlar).

### **Gestión de calidad:**

ISO 9000 (2000) define a la gestión de calidad, el cómo dirigir y controlar todos los procesos de la organización para obtener productos y servicios de calidad.

Evans (1997) menciona la gestión de calidad viene a ser la política de dirección orientada a la mejora de la calidad en la organización.

Juran (1992) menciona que para obtener la gestión de calidad hay distintas maneras de conseguir, para ello es importante el uso de los principios para la obtención de productos de calidad. También menciona que la planificación a futuro con la ejecución de programas y control de resultado, nos va a llevar a una mejora permanente de día a día para la obtención de productos y servicios de calidad. Los gerentes deben ser partícipes en la planificación, ejecución y control de todos los procesos, garantizando la calidad en el producto y servicio.

### **Fundamentos de la gestión de calidad**

James (1997) menciona la gestión de calidad se fundamenta en:

- El objetivo de la gestión de calidad debe ser competitivo y mejorar permanentemente, yendo siempre a la par con los objetivos de la empresa.
- Busca que los clientes se sientan satisfechos.
- Da importancia al recurso humano.
- Trabajo en equipo
- En todos los niveles debe haber comunicación, información y participación
- A través de la gestión de calidad se busca reducir los costes por presuntos impases que puedan ocurrir.
- Se establecen objetivos para una mejora continua.
- Forma parte del objetivo estratégico de la empresa.

## **Elementos de la Gestión de calidad**

James (1997) menciona los siguientes elementos de la gestión de la calidad:

- Estructura organizacional, Va a ser como la empresa organiza y estructura a su personal en función a su responsabilidad, está formado por la jerarquía de los trabajadores, las responsabilidades y funciones de los trabajadores. Cada personal juega un papel importante en el logro de los objetivos de la organización.
- La Planificación, aquí se va trazar objetivos, se va diseñar rutas y se realiza demás actividades para el logro de objetivos de la organización.
- El Recurso, lo conforman todo lo que contribuye a alcanzar los objetivos trazados, como el personal, infraestructura, equipos, etc.
- Procesos, viene a ser todas las actividades que se realizan para transformar la materia en producto y servicio. Estas actividades requieren planificación y los responsables de las actividades programadas.
- Procedimientos, Son los pasos para llevar a cabo todo el proceso de transformación.

## **Funciones de la Gestión de calidad**

James (1997) nos menciona que las funciones de la gestión de calidad son:

- Planificación, viene a ser las directrices de las organizaciones orientadas al futuro para una mejora constante de la calidad. Dentro de la planificación vamos a encontrar elementos como el análisis del entorno, misión, políticas, objetivos estratégicos y planes de acción todos enfocados a la calidad.
- Organización, viene a ser el cumplimiento de los objetivos de calidad fijados, en un adecuado entorno de trabajo, con tareas y responsabilidades definidas, personal que cumple y logra alcanzar objetivos.

- Dirección, se involucra al liderazgo, la motivación en los empleados para el logro de los objetivos.
- Personal, para la gestión de la calidad total el personal es muy importante, donde todas las medidas y actividades nos van a llevar a mejorar la eficiencia y eficacia de la organización, en base a trabajo en equipo, importancia la personal, orientaciones en todos los niveles de la organización.
- Control, aquí se busca la satisfacción de los objetivos a través de los resultados obtenidos en la ejecución del proceso con la utilización de las herramientas de gestión como las hojas de control, diagrama Pareto, diagrama de flujo, etc.

### **Importancia de la gestión de calidad**

James (1997) la gestión de calidad es importante por cuatro razones:

- Costos y participación en el mercado: si se cuenta con una adecuada gestión de calidad se tiene mayor participación en el mercado con ahorro en los costos por disminución de errores, reprocesos y garantías por devoluciones.
- Prestigio de la organización: La calidad se va a medir por la percepción de los clientes respecto al producto, por la satisfacción de los clientes internos y las relaciones con los proveedores.
- Responsabilidad por los productos: El inadecuado diseño o productos y/o servicios fallidos, la empresa se hará responsable de los daños o lesiones que pueda causar, todo esto implica costosas pérdidas, gastos legales.
- Implicaciones internacionales: hoy en día las empresas deben cumplir con las expectativas de calidad y precio, para una mejor competitividad.

### **Normas ISO para la gestión de Calidad**

Garza (2008) dice que las normas ISO 9000 es una norma de consenso Internacional que nos van a proporcionar directrices sobre las buenas prácticas de

Gestión de calidad, donde el objetivo principal es mejorar los productos y servicios en función a las necesidades del cliente, esto implica mejorar la calidad en los procesos, en la administración, en los clientes internos y externos de manera que se tenga estándares de calidad para dar cumplimiento a los requisitos de calidad. Dentro de las normas ISO 9000 encontramos tres componentes que son: Administración, propone utilizar metas estratégicas, comprensión de las necesidades del cliente y referente a la productividad, así lograr los objetivos de calidad de la empresa; el segundo es sistema de calidad, se debe documentar todas las etapas del proceso y ponerlos en práctica, para que no haya inconvenientes a última hora; y por último es el aseguramiento de la calidad, se debe realizar seguimientos de las actividades planificadas, del sistema de gestión de calidad de la empresa.

### **Enfoque a procesos**

Garza (2008) menciona que es determinar e identificar todos los procesos para luego gestionarlo, e interaccionarlos entre ellos, todo esto para tener seguimiento y control de los diferentes procesos para la obtención de resultados de calidad. Estos principios son: Organización enfocada al cliente, la empresa debe centrarse en las necesidades actuales y futuras del cliente, satisfacer y crear mayor expectativa en los clientes; liderazgo, debe ser el que conduzca, organice y oriente la organización, con buen clima institucional, y personal motivado e involucrado con los objetivos; participación del personal, su compromiso y habilidades beneficia a la organización; enfoque a los procesos, ayudan a alcanzar resultados deseados si lo realizamos eficientemente; sistema enfocado hacia la gestión: es la identificación, el entender y gestionar procesos, nos va a ayudar a lograr los objetivos con eficiencia y eficacia; mejoramiento continuo; toma de decisiones basada en hechos, una buena toma de decisiones que se sustente en información y análisis de datos va a contribuir a la mejora de la organización, relación mutuamente benéfica con proveedores la buena interrelación de proveedor organización va a crear valor en beneficio de ambos.

Las normas ISO 9000 (2005) define al proceso como toda actividad relacionada cuyo fin va a ser transformar elementos de entrada en resultados. Esto ayuda a actuar sobre los resultados obtenidos en las distintas áreas de la organización, por lo que los procesos se dan en todos los niveles y áreas de la organización, de tal manera que ayude a conocer y analizar para un mejor control de las actividades y la obtención de los resultados esperados. Para ello es importante definir todas las actividades que se realizarán en el proceso, identificar la relación con otros procesos, definir responsabilidades, analizar y medir resultados y centrarnos en los recursos y métodos que puedan contribuir en la mejora del proceso. El enfoque basado en procesos son actividades interrelacionadas que van a permitir transformar las entradas en salidas con aporte de valor, obteniendo los resultados deseados con un control total de las actividades.



Figura 1 Modelo de proceso ISO 9000

Fuente: Normas ISO 9000

Para el enfoque en procesos la responsabilidad de la dirección como primera acción debe tener compromiso, enfocarse en los clientes, manejar una política de calidad, realizar la planificación, delegar responsabilidades plana jerárquica y buena comunicación. La gestión de recursos debe centrarse en el personal, en la

infraestructura y el ambiente de trabajo. En la realización del producto debe estar sustentado por la planificación de la realización del producto, procesos relacionados con el cliente, diseño, compras producción y el control. La medición, análisis y mejora se debe realizar después de la obtención de los resultados el seguimiento y la medición, control del producto, análisis de datos y la mejora (Normas ISO 9000, 2005).

### **Metodología PHVA**

Colunga (1995) menciona que esta metodología es aplicada para la gestión de procesos que se desarrolla en la organización, dentro de las normas ISO 9000, el cual fue desarrollado por Walter Shewart y tomada y difundida por Edwards Deming. La metodología PHVA es un ciclo en el que se van a integrar el análisis y la planeación dentro de una actividad o procedimiento para garantizar los resultados deseados. Consiste en la coordinación adecuado de planear, hacer, verificar y actuar dentro de los procesos de la organización.



*Figura 2* Ciclo de Deming

*Fuente: Elaboración propia a partir del ciclo de Deming*

### **Descripción del ciclo de Deming**

- Planificar: Es el primer paso a seguir, donde se establecen la política de la empresa, los objetivos a conseguir y los procesos que nos ayudaran a alcanzar los resultados deseados; todo para una mejora continua de la calidad. Aquí se define el proyecto, a través del análisis de la situación actual de la empresa, las causas potenciales y se planifica las soluciones (Colunga, 1995, p.62).
  
- Hacer: Es el segundo paso, donde se realiza lo planificado, a través de la divulgación e implementaciones de las actividades programadas por medio de métodos o procesos. Aquí se capacita, se educa, se entrena y se recoge información de las tareas desarrolladas (Colunga, 1995, p.62).
  
- Verificar: En este paso se verifica si los resultados obtenidos van de acuerdo con los resultados deseados, es decir se hace el seguimiento y la medición de todo lo planificado como las políticas, objetivos, metas, procesos si se realizaron tal cual planificado para informar los resultados y realizar una adecuada toma de decisiones (Colunga, 1995, p.62).
  
- Actuar: viene a ser el último paso donde se toman las decisiones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos. Si se obtuvo el resultado esperado se estandariza, pero si los resultados no satisfacen los requerimientos del cliente y los objetivos deseados, se llevan a una nueva planeación con acciones correctivas con acciones que nos lleven a una mejora continua (Colunga, 1995, p.62).

Colunga (1995) menciona que la toma de decisión va a depender del resultado que se obtenga; si el resultado obtenido coincide con el resultado esperado, entonces son resultados óptimos que van a ayudar a actuar y establecer un estándar para el proceso, donde todos los componentes de la organización deben alinearse y comprometerse a seguir la misma ruta. Si el resultado obtenido es mayor al resultado esperado, entonces se debe actuar sobre el plan, revisando debido a que no se ajusta a la realidad de la organización, por lo que se elaborará un nuevo plan con datos reales, con mayor exigencia; y si el resultado logrado es inferior al

resultado esperado, entonces se debe actuar revisando las posibles causas que pudieran ocasionar este resultado, estas causas pueden ser inadecuada tecnología, recursos, falta de experiencia, falta de compromiso del personal, falta de capacitación, motivación, inadecuados tiempos y movimientos, proceso inadecuados, etc. Se debe elaborar un plan que se adecue a la empresa con búsqueda de estandarización.

El método PHVA es una herramienta que nos va a permitir mejorar la calidad, la productividad, la competitividad de la empresa. También sirve para aplicar a problemas focalizados de cualquier área de la empresa, para poder alcanzar la calidad disminuyendo el tiempo y costo con mejor calidad (Colunga, 1995, pp160-161).

## **2.2.2 Seguridad Y Salud Laboral**

### **Concepto de seguridad**

La Organización internacional de Trabajo - OIT (2012) dice que en la organización se debe estar “Seguro”, libre de daños y riesgos que pueda atentar contra el trabajador, por lo que la seguridad se pueda entender como un determinado nivel de riesgo que se considere aceptable. Entonces son aquellas acciones y actividades que permite al trabajador laborar de manera tranquila sin que afecte su seguridad y salud.

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - Ley N° 29783 (2011) menciona que la seguridad son todas aquellas acciones y actividades que permiten que el trabajador labore en condiciones seguras tanto ambientales como personales, con el fin de conservar la salud y preservar los recursos humanos y materiales

Parra (2003) manifiesta que para eliminar o reducir riesgos se debe hacer uso de ciertas técnicas y herramientas de manera que ayude a no sufrir lesiones o daños materiales en equipos, maquinarias, herramientas, etc. Los riesgos se pueden prever para que no cause daño a la persona; se deben tomar medidas preventivas así minimizar accidentes que puedan ocurrir.

## **Concepto de salud laboral**

La Organización Mundial de la Salud - OMS (1948) menciona que estar bien de salud no solamente es no sufrir de enfermedades o afecciones, sino que lo más importante de la salud es estar bien físico, mental y social.

De acuerdo a la Ley N° 29783 (2011) la salud laboral es el estado completo del bienestar físico, psíquico y social y no sólo como ausencia de enfermedad de los trabajadores como consecuencia de la protección frente al riesgo.

Betancourt (1999) dice que la salud laboral busca el mayor bienestar posible en el trabajo, ya sea al momento de realizar tu trabajo y las consecuencias que estos puedan traer en lo físico, mental y social.

## **Concepto de trabajo**

OIT (2012) dice el trabajo es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida. Es el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos.

Betancourt (1999) menciona que el trabajo es una actividad que realiza el hombre mediante el cual aporta sus capacidades para transformar la realidad. Esta actividad puede ser individual o socialmente organizada, donde intervienen ciertos recursos como los trabajadores, materiales, energía, tecnología, organización, etc., logrando alcanzar metas u objetivos.

## **Seguridad y salud en el trabajo**

Betancourt (1999) manifiesta que la seguridad y salud en el trabajo trata básicamente de la prevención de riesgos en el área que te desenvuelves, su objetivo principal es la salud y seguridad en el trabajo, es decir se deben crear condiciones

adecuadas para prevenir que se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

La OIT (2015) menciona que la seguridad y salud laboral está dado por el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, es decir en forma integral. Por ello que la seguridad y salud laboral también se encarga de la identificación de los posibles riesgos en el centro de trabajo, la toma de decisiones de manera adecuada, prevención y control de la misma.

Martínez y Reyes (2005) refiere a que hay una estrecha relación entre trabajo y salud, porque para realizar bien el trabajo es necesario contar con buena salud. A lo largo del tiempo el trabajo puede dañar la salud del trabajador en lesiones, accidentes o enfermedades profesionales; pero proporcionando a la vez satisfacción y realización personal. El trabajo sin las medidas de seguridad adecuadas ocasiona problemas para la salud del trabajador. En este aspecto en varias ocasiones la seguridad en las empresas no se trata tan en serio como se debería serlo; lo que puede conducir a ocasionar la realización de gruesos problemas para los empleados y los empresarios.

### **Normas de seguridad y salud laboral en el Perú**

En la constitución peruana se indica de forma expresa el derecho a la vida, a la integridad física, psíquica y moral, a la salud, a la seguridad social, al trabajo, al respeto de los derechos fundamentales dentro de la relación laboral (Art. 1°; 2° inciso 1 y 2; 7°; 9°; 10°; 11°; 22° y 23°).

La ley N° 30222, en los artículos 49°, 76°, 68°-A indica las obligaciones del empleador en seguridad y salud laboral desde que el trabajador inicia su labor en la empresa los riesgos que pueda ocurrir durante sus labores y el atentado que pueda cometer en contra de las condiciones de seguridad y salud laboral.

La ley N° 29783 (art. 1°, 2°, 3°, 48° y 72°) ley de seguridad y salud en el trabajo, describe la aplicación e implementación de SST en todos los sectores económicos y de servicio. Establece la responsabilidad de los empleadores como el deber de protección, al estado como fiscalizador y la participación de los trabajadores. Nos menciona también que debe haber compromiso e involucramiento de todas las partes de la empresa, se debe establecer políticas de seguridad y salud laboral, se debe realizar planeamiento y aplicación, implementación y operación, evaluación normativa, verificación de los resultados, control de información y documentos y la revisión por la dirección para la mejora continua.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – OHSAS 18001 (2007) nos dice que para que la organización optimice su rendimiento se debe cumplir los requisitos establecidos en la gestión de seguridad y salud laboral dentro la organización, así controlando los riesgos asociados a dicha actividad, de modo que haya un ambiente señalizadas libres de riesgos y peligros que puedan afectar al trabajador.

### **Riesgo laboral**

Martínez y Reyes (2005) manifiesta que el riesgo laboral viene a ser el posible daño que le pueda ocurrir al trabajador producto de la labor que realiza. La calificación de su gravedad dependerá de la posibilidad de que se produzca el daño y de su severidad. Menciona también que el factor de riesgo se considera como todo objeto, sustancia, forma de energía o características de organización trabajo que puede contribuir a provocar un accidente de trabajo o daños a la salud de los trabajadores.

Estos factores de riesgos son:

- **Condiciones de Seguridad**, Es todo aquello que puede influir sobre los lugares de trabajo, herramientas, maquinas o instalaciones eléctricas que causen accidentes como lesiones. (Martínez y Reyes, 2005, p.76).

- **Condición medio ambiente de trabajo:** Los factores físicos como el ruido, vibraciones y exposición a temperaturas elevadas causan lesiones en el trabajador cuando estos superan estándares señalados. Factores químicos y biológicos: Estos agentes los encontramos en el ambiente del trabajo como los virus o bacterias dependiendo de la actividad que realizamos, estos agentes nos van a provocar infecciones, alergia, reacciones tóxicas. (Martínez y Reyes, 2005, p.76).
- **Factores relacionados con la carga de trabajo:** Los factores relacionados con la carga de trabajo determinan el esfuerzo físico y mental que exige cada tarea. Pueden ocasionar: Fatiga física y mental (Martínez y Reyes, 2005, p.76).

### **Los accidentes de trabajo**

Martínez y Reyes (2005) hace referencia que los accidentes en el trabajo son los distintos daños o lesiones que pueda sufrir el trabajador durante la realización de sus labores. Cuanto más frecuente se produzca estamos frente malas condiciones laborales que hay que dar prioridad.

Betancourt (1999) menciona que los accidentes laborales son sucesos inesperados y que se presentan de manera brusca, estos accidentes pueden perjudicar al trabajador con lesiones, económicamente o interrumpir la continuidad del trabajo. Estos accidentes se pueden evitar si tenemos en cuenta que el objetivo de la seguridad en el trabajo es minimizar los accidentes. Hace referencia también a los incidentes, no causan lesiones corporales, pero es un problema a tomar en cuenta ya que son situaciones inesperadas de peligro que podrían ocasionar algún daño o lesión grave.

La ley N° 29783 (2011) refiere a que los accidentes laborales son sucesos que se dan en forma inesperada producto del trabajo que se esté realizando y este cause en el trabajador lesiones orgánicas, perturbación funcional, invalidez o la muerte. También hace referencia a que los accidentes laborales se pueden dar dentro o

fuera del centro de trabajo siempre y cuando esta actividad se esté realizando por órdenes del empleador.

### **Prevención de accidentes en el trabajo**

La Ley N° 29783 (2011) señala que prevención de accidente de trabajo es la combinación razonable, de políticas, estándares, procedimientos y prácticas, que permiten a una organización, alcanzar los objetivos de prevención de riesgos en el trabajo.

Betancourt (1999) señala que el trabajo se entiende como actividad laboral realizadas diariamente, en inadecuadas condiciones, trabajos peligrosos suelen dejarse pasar por desapercibidos, no son tomados en cuenta, muchas empresas los consideran como que son normales o que son propios del trabajo en sí, aun cuando estos procesos generalmente poco a poco van minando la salud física y psicológica de los trabajadores. Sólo se toman en cuenta cuando el accidente ocurrió o cuando son graves, entonces se debe dar la debida importancia al peligro en el trabajo.

Para Martínez y Reyes (2005) los accidentes laborales se producen en las condiciones físicas peligrosas que pueden existir en las empresas y los actos inseguros que realizan los trabajadores, sin embargo, en la mayoría de los casos los actos de los trabajadores son el elemento determinante de los accidentes. Estas acciones están determinadas en gran parte porque el trabajador no tiene conocimiento sobre las medidas de seguridad aplicables a su trabajo, porque realiza actividades diferentes a las contratadas o porque “se le hizo fácil”, todo esto pudiéndose disminuir de manera importante con la capacitación adecuada. Él hace referencia a que el desconocimiento de los agentes a que se está expuesto, así como no conocer las medidas de protección del centro de labores, puede acarrear que el trabajador adquiera enfermedades laborales.

### **Seguridad y salud en el trabajo para la gestión de calidad**

Garza (2008) las normas OHSAS 18000 ha sido desarrollado por las organizaciones de más de 15 países de Europa, Asia y América basado en seguridad y salud en el trabajo, de la mano con las normas de calidad ISO 9000.

Cuyo objetivo principal es dar las herramientas a las organizaciones para tener una mejor seguridad y salud en el trabajo, que pueda ayudar a tener menos accidentes, menores costos y alcanzar el objetivo deseado por la organización, buscando una mejora continua.

Garza (2008) no dice que las normas OHSAS 18001 tiene la finalidad de prevenir y controlar los riesgos organizacionales, a través de la seguridad y salud en el trabajo de la mano con las normas de calidad. La cimentación de las normas OHSAS18001 está fundamentada en el ciclo de Shewhart o ciclo de Deming, las cuales nos llevan a una mejora continua. En la planificación, se estructura los objetivos y procesos en función a la política de seguridad y salud en el trabajo que opta la empresa; el hacer, es la implementación de los procesos; verificar, es la parte fundamental que se va hacer el seguimiento y la medición de todos los procesos en función de seguridad y salud laboral, las normas vigentes, y a los objetivos; y el actuar, se va a tomar las acciones pertinentes de acuerdo al resultado para una mejora continua en seguridad y salud en el trabajo.

En el Perú las directrices o cumplimiento obligatorio de seguridad y salud laboral está normado en la ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo y su modificatoria la ley N° 30222, cuyo objetivo es el cumplimiento obligatorio de las empresas públicas y privadas en la implementación de seguridad y salud laboral.

La ley contempla la implementación y cumplimiento de:

- **Políticas de seguridad y salud laboral**

De acuerdo a la ley N° 29783 menciona que la política de seguridad y salud laboral es el compromiso de la organización, en función a la exposición de peligros y riesgos de los trabajadores. Se debe manejar en forma clara los objetivos y planes de la organización de seguridad y salud laboral.

- **Planificación y aplicación de seguridad y salud laboral:**

La ley de seguridad y salud laboral – ley N° 29783 (2011) en el art. 37 y 38 menciona que se debe realizar la planificación adecuada, con el compromiso

de los directivos de contar con políticas y objetivos claros de SST, plan de emergencias, identificación de peligros, evaluación de riesgos laborales.

- **Implementación y operación de seguridad y salud laboral.**

La ley N° 29783 (2011) menciona que la implementación va a depender del proceso productivos desarrollados, y ayuda a facilitar a la administración de los riesgos de SST. Entre los que encontramos para un centro comercial de lubricantes:

- **Rutas de evacuación**

Betancourt (1999) menciona que es el recorrido que se realiza desde cualquier punto del centro de trabajo hacia un lugar seguro en el exterior, por ello los pasadizos, los almacenamientos deben estar libres de obstáculos para poder evacuar en caso se produjera incendio o emergencia.

- **Señales de Seguridad y prevención en el local**

Barbarán (2014) sostiene que es un mecanismo de control de riesgos, conformada por un sistema de señales relacionadas a objetos, actividades o situaciones determinadas, y que proporcionen indicaciones, orientaciones u obligaciones referidas a la seguridad y salud en el trabajo. El Lubricentro debe contar con señalización de seguridad y prevención para que los trabajadores y clientes puedan orientarse sobre zonas peligrosas y seguras.

- **Etiqueta y fichas de datos de seguridad del producto**

Betancourt (1999) refiere que en la etiqueta viene la información del producto, por lo que nos va ayudar a identificar la peligrosidad del producto al momento de utilizarlo. Esta información servirá para llenar las fichas de seguridad del producto. En los Lubricentros es obligatorio etiquetar y tener fichas de datos de seguridad del producto debido a que son productos químicos los que se utilizan.

- **Equipo de protección Personal (EPP)**

Betancourt (1999) sostiene que los equipos y dispositivos de protección personal son de vital importancia contra todo riesgo en los accidentes laborales. Los trabajadores deben y están llamados a utilizarlos eficazmente si se conoce bien el lugar que ocupan en la jerarquía de control. El uso de equipos y dispositivos protectores deben ser enseñados en los programas de capacitación que garantice el funcionamiento de la protección en las condiciones de uso previstas normativamente. Los equipos de protección personal a utilizar en los Lubricentros se dan para los ojos y rostros, para el sistema respiratorio y ropa protectora puesto que se utiliza aceites, ácidos que puedan dañar.

- **Exposición a los agentes físicos y químicos**

Betancourt (1999) menciona que es la aparición de distintos agentes (contaminantes) como físicos, químicos que aparecen en el medio ambiente y la exposición de estos producen efectos nocivos en las personas.

- **Agentes físicos**

Los agentes físicos son aquellos que al combinarse con el medio ambiente alteran el normal desarrollo, este se produce por el cambio energético que pueden actuar sobre órganos concretos, por lo que nuestro organismo no es capaz de soportar. Los agentes físicos más comunes que pueden afectar son: Ruido y vibración, radiaciones ionizantes y no ionizantes, temperatura (Betancourt, 1999, p.69).

- **Agentes químicos**

Son todas las sustancias que van a alterar los componentes químicos del medio ambiente, esta alteración puede producir enfermedades en las personas. Esta contaminación aparece generalmente por la mala manipulación o la ruptura de envases que contienen sustancias químicas. Estos agentes pueden ser polvo, humo, niebla, gas, vapor (Betancourt, 1999, p.69).

- **Uso adecuado de Herramientas, equipos y productos** Conocimiento de los trabajadores sobre el uso adecuado de las herramientas, equipos y productos que se utilizan en su labor cotidiano (Betancourt, 1999, p.70).
- **Capacitaciones:** El empleador está en la obligación de realizar capacitaciones, como mínimo 4 veces al año, estas capacitaciones, inducciones y charlas deben ser sobre seguridad y salud laboral (Betancourt, 1999, p.72).
- **Primeros auxilios**  
Viene a ser la asistencia rápida y sencilla que se presta a las víctimas de accidentes antes de la llegada del personal médico (Betancourt, 1999, p.74).
- **Lista de teléfonos de emergencia**  
La empresa debe contar con una lista actualizada de números de emergencia, en caso se produjera algún accidente (Betancourt, 1999, p.69).
- **Evaluación y verificación del cumplimiento de seguridad y salud laboral:**  
En la ley de seguridad y salud laboral – ley N° 29783 (2011) en el art. 40 refiere que la evaluación vigilancia y control de SST nos va a permitir medir los resultados logrados mediante procedimientos internos y externos de la empresa. Esto implica identificar las deficiencias de la implantación de SST, adoptar medidas preventivas y correctivas de acuerdo al resultado, recoger información si las medidas aplicadas de SST han sido las más eficaces y servir de base para tomar decisiones para una mejora continua.
- **Control y documentación de seguridad y salud laboral:**  
En la ley de seguridad y salud laboral – ley N° 29783 (2011) en el art. 43 refiere que, conocido el resultado se necesita validar la eficacia del modelo y la oportunidad de mejora que se pueda realizar. Por ello es necesario que se realice auditorías internas designados por el gerente. En el art. 20 y 21 nos dice también que se debe verificar la dificultad encontrada para adoptar medidas para la mejora continua.

## **Seguridad y salud laboral en las micro y Pequeñas empresas**

Arocena y Nuñez (2010) menciona que hay un riesgo mayor de sufrir accidente en una micro empresa que una mediana ya que este último desarrollan una seguridad industrial. No se puede aplicar un solo modelo de SST en dos o más organizaciones por lo que son diferentes entidades con diferentes trabajadores y diferentes rubros. Además, que en las micro empresas hay que motivar al empresario que hace el papel de gerente y administrador, es el responsable de todas las funciones de la organización y responsable en la participación de seguridad y salud en el trabajo.

Arocena y Nuñez (2010) también mencionan que en las micro empresas hay muchos factores que impiden que no se dé un adecuado SST, los principales son la carencia de recursos económicos, la falta de habilidad en el manejo de seguridad y salud en el trabajo, la falta de toma de conciencia de parte del empresario por la seguridad y salud laboral y el débil compromiso de los directivos y gerentes; a ello unido la escasa supervisión y seguimiento de las actividades.

La ley N° 29783 (2011) es clara, el no cumplimiento acarrea consecuencias económicas, multas de UIT de acuerdo a la infracción leves, graves y muy graves y el número de trabajadores afectados en la empresa, así como el ausentismo e incapacidad por accidente o enfermedad laboral que van a traer consecuencias económicas de la empresa.

La Ley que modifica el Artículo 168° inciso A al Código Penal, Si sabiendo las normas y leyes de seguridad y salud laboral, estos infringen deliberadamente y pese haber sido notificado por la SUNAFIL de no adoptar las medidas previstas poniendo en peligro la vida, salud e integridad física de sus trabajadores, esto tiene una pena privativa de libertad menor a cuatro años y mayor a un año. Si por no haber cumplido por lo dispuestos en las leyes de seguridad y salud laboral este causara muerte o lesiones graves del trabajador tendrá una pena privativa no mayor de ocho años ni menor a cuatro años si este causara la muerte, y si fueran lesiones graves sería no mayor a seis años ni menor a tres años. Se excluye de toda

responsabilidad penal cuando se haya cumplido por todo lo establecido de acuerdo a ley y pese a ello el trabajador no haya cumplido las leyes de seguridad y salud laboral (Ley N° 30222).

### **2.2.3 Micro y pequeñas empresas**

#### **Definición**

SUNAT (2014) de acuerdo con esta institución gubernamental, la micro y pequeña empresa es conceptuada como una unidad económica social estructurada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier tipo legal de organización o de gestión administrativa empresarial, cuya finalidad es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

#### **Características de la Micro y Pequeña Empresa**

MEF (2013) describe que según la ley N° 30056 la micro y pequeñas empresas se ubican de acuerdo con las siguientes categorías empresariales; según los niveles de ventas anuales: Microempresa, ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT), y la pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT)

#### **Importancia de las Micro y pequeñas empresas**

Calderón (2016) acepta que las micro y pequeñas empresas (MYPE) peruanas son catalogados como el motor de la economía porque dan trabajo o empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Estos tipos de empresas conformadas por población en su mayoría vulnerable, abarcan aspectos importantes de la economía del nuestro país, entre ellos la contribución a la generación de empleo, que, si bien es cierto, no lo generan en las condiciones adecuadas de realización personal, pero que poco a poco están tratando de realizarlo, contribuyen crecientemente en la generación sostenida de empleo informal y formal, lo cual a la vez permite decrementar el alto índice de desempleo.

Calderón (2016), señala que la microempresa tiene una importancia fundamental tanto en la generación de empleo como en el combate de la pobreza, es por ello que se realizan grandes esfuerzos para que puedan acceder a financiamientos y de esta manera puedan surgir con el fin de combatir la pobreza.

### **Tipos de Micro y Pequeña Empresa**

De acuerdo a la ley N° 30056 las MYPE han sido clasificadas de la siguiente manera:

- **Medianas y pequeñas empresas de subsistencia:**

Se caracterizan por no tener la capacidad de generar utilidades, en deterioro o disminución de su capital, se dedica generalmente a actividades que no implican la transformación física o química de la materia prima o que deben ejecutar dicha transformación con tecnología artesanal. Disponen de un flujo de caja económica de importancia de subsistencia, generalmente no impactan de manera importante en la generación de empleo bien remunerado (Ley N° 30056, 2013).

- **Medianas y pequeñas empresas de emprendimiento:**

Son aquellas que se entienden como concebidas desde un enfoque de oportunidad, esto es como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Se orientan hacia a la innovación, creatividad y transformación de una situación económica saludable y más deseable ya sea iniciando un negocio o haciendo mejoras para hacer más competitivas las empresas (Ley N° 30056, 2013).

Mendoza (2011) señala que las medianas y pequeñas empresas de acumulación se entienden como unidades económicas que tienen la capacidad de generar utilidades para conservar su capital inicial u original para invertirlo en el crecimiento sostenido de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se observa en ella una mayor capacidad de generación de empleo adecuadamente pagado.

### **Crecimiento de Micro y Pequeña Empresa:**

Calderón (2016) expresa que el futuro de la MYPE todavía es incierto debido a que el 90% tiene problemas con la productividad, en ellas el trabajo es autónomo con implicancias de que se realiza con la finalidad de subsistencia familiar. Esto conlleva a que la empresa tenga muy poco potencial de crecimiento. La ausencia o escasez de apoyo de parte del sistema financiero constituye una restricción importante a la expansión o crecimiento de la empresa debido a las altas tasas de interés actuales, lo cual genera miedo por parte de este tipo de empresas por el aumento de costos. Así mismo, se espera que lo que podría ayudarlos a que tengan crecimiento en el futuro es lograr que los microempresarios informales se concienticen sobre los beneficios que brinda la formalidad, estimulándolos a tomar retos de competitividad, productividad y ampliación de mercados.

Calderón (2016) manifiesta que al cierre del año 2011 las MYPE formales llegaban a los 1.28 millones, en el 2004 fueron 650 mil, representaban el 99,3% de empresas formales y empleaban el 59,6% de la población laboral. El total de MYPE en el país ascendían a 2,2 millones, generando en conjunto el 79% del empleo de los trabajadores y una contribución equivalente al 42% del PBI.

#### **2.2.4 Micro y pequeñas empresas en el rubro aceite filtro grasas y lubricantes**

##### **Definición:**

Herrera (2014) menciona que los lubricentros son establecimientos donde se comercializan y realizan cambios de lubricantes, aceite, filtros, líquidos refrigerantes, ácidos y anticongelantes del sector automotriz.

Cámara de comercio (2018) menciona que el Perú en el año 2016 se incrementó el parque automotriz en un total de dos millones seiscientos sesenta un mil vehículos de diferentes marcas, en nuestro departamento de Ancash en treinta y tres mil quinientos cuarenta y dos vehículos. Este incremento conlleva a mayor utilización de aceites, lubricantes, filtros, y más de vehículos, estimándose según la revista gestión (2018) a un incremento de la venta de lubricantes en 400 millones.

Este crecimiento desordenado lleva a las familias se organicen y emprendan empresas de venta de lubricantes, con dos sectores, el primer sector referente al comercio por menor o reventa, cuyas micro empresas venden y a la vez cambian los aceites lubricantes de los vehículos cuyos canales de distribución para el consumidor final vienen a ser los lubricentros, estaciones de servicio, talleres mecánicos, tiendas de repuesto, y algunos supermercados. Y el sector industrial que se compra en grandes cantidades que va servir como insumo de sus operaciones, como es el caso de la minería, pesca, construcción entre otros.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Accidente laboral:**

Se trata de un suceso puntual en el curso del trabajo (puede ocurrir fuera de las instalaciones de la empresa o ser causado por terceros) que produce daño físico o mental (Ley N° 29783, 2011)

#### **Enfermedad profesional:**

Es la enfermedad contraída como resultado de una exposición durante un período de tiempo a factores (agentes químicos, físicos o biológicos) provenientes de la actividad laboral. Incluye cualquier dolencia crónica producida como resultado de un trabajo o actividad laboral. Este tipo de enfermedad se identifica al demostrar que es más frecuente en un determinado sector laboral que en la población general o que en otros grupos de trabajadores (Betancourt, 1999).

#### **Evaluación de riesgos:**

Menciona que es el proceso para identificar los peligros derivados de las condiciones de trabajo. Se trata de un examen sistemático de todos los aspectos de las condiciones de trabajo para identificar lo que pueda causar lesiones o daños, eliminar los peligros que puedan ser suprimidos, evaluar los riesgos que no se puedan eliminar inmediatamente y planificar la adopción de medidas correctoras (ILO, 1981).

#### **Incidente:**

ILO (1981) define al incidente como sucesos que ocurren o podría ocurrir en el trabajo, causando daño o deterioro de la salud, o ambos.

**Peligro:**

Define como cualquier fuente, situación o acto con un potencial de producir un daño en términos de una lesión o enfermedad, daño a la propiedad, daño al medio ambiente o una combinación de éstos. Este término se usa para describir algo presente en el lugar de trabajo que tiene el potencial de causar una lesión a los trabajadores, ya sea un accidente de trabajo o una enfermedad profesional (EU OSHA, 2008).

**Prevención:**

Son todos los pasos o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa para evitar o reducir los riesgos laborales (ILO, 1981).

**Riesgo:**

ILO (1981) menciona que se trata de la combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o una exposición peligrosa y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el evento o exposición.

**Salud:**

La OMS (1948), dice que es la ausencia de dolencias o enfermedades, es decir estar gozar de un bienestar físico, mental y social, con el fin que las personas puedan llevar una vida social y económicamente productiva.

**Seguridad:**

EU OSHA (2008) menciona que consiste en la situación de estar "seguro", es decir, libre de cualquier daño o riesgo, aunque en la práctica es imposible conseguir esta situación de total seguridad. Por lo tanto, la seguridad se debe entender como un determinado nivel de riesgo que pueda ser considerado aceptable.

### **III. Hipótesis**

En el presente trabajo de investigación titulado Propuestas de mejora de los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes de la ciudad de Huaraz, 2018; no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de investigación**

Para la elaboración de la presente investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable de seguridad y salud laboral. También fue de corte transversal porque el estudio de investigación se ha realizado en un tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2018 (Hernández, 2014).

La investigación fue de nivel descriptivo, porque solo se describió las características más relevantes de la variable y el tipo de investigación fue cuantitativo debido a que contiene datos numéricos que se va a poder medir a mediante un instrumento de evaluación y se realizó el tratamiento estadístico (Hernández, 2014).

### **4.2. Población y muestra**

En la presente investigación se utilizó una población de 27 micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas y lubricantes en el distrito de Huaraz, 2018. Y para el desarrollo de la investigación, se utilizó una muestra censal de 27 micro y pequeñas empresas del rubro en mención debido a que la población fue relativamente pequeña y que toda la población objetiva fue accesible y delimitado, por lo que no hubo necesidad de realizar un proceso muestral (Hernández, 2014).

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable principal	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	Según la ISO 9000 (2000) define a la gestión de calidad, el cómo dirigir y controlar todos los procesos de la organización para obtener productos y servicios de calidad.	Planificar	Se establecen la política de la empresa, los objetivos a conseguir y los procesos que nos ayudaran a alcanzar los resultados deseados; todo para una mejora continua de la calidad.	Definir el proyecto Analizar la situación interna Analizar la situación externa Plantear soluciones	Nominal
		Hacer	Se realiza lo planificado, a través de la divulgación e implementaciones de las actividades programadas por medio de métodos o procesos.	Implementar soluciones	
		Verificar	Se hace el seguimiento y la medición de todo lo planificado como las políticas, objetivos, metas, procesos si se realizaron tal cual planificado para informar los resultados y realizar una adecuada toma de decisiones	Medición de resultados	
		Actuar	se toman las decisiones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos	Implementa plan de mejora.	
				Documentar	
Variable principal	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
<b>Seguridad y salud laboral</b>	Betancourt (1999) manifiesta que la seguridad y salud en el trabajo trata básicamente de la prevención de riesgos en el área que te desenvuelves, su objetivo principal	Políticas de seguridad y salud laboral	De acuerdo a la ley N° 29783 nos dice que la política de seguridad y salud laboral es el compromiso de la organización, en función a la exposición de peligros y riesgos de los trabajadores	Políticas de seguridad y salud laboral	Nominal
				Publica los objetivos de SST	
		Planeación y aplicación de seguridad y salud laboral	La ley de seguridad y salud laboral – ley N° 29783 (2011) en el art. 37 y 38 menciona que se debe realizar la planeación y aplicación adecuada, con el compromiso de los	Plan de emergencia	
				Identificación de zonas vulnerables Cuenta con extintores Cuenta con botiquines de primeros auxilios	

<p>es la salud y seguridad en el trabajo, es decir se deben crear condiciones adecuadas para prevenir que se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.</p>		directivos de contar con políticas y objetivos claros de SST	Exposición a agentes físicos químicos y riesgos ergonómicos
	<p>Implementación y operación de seguridad y salud laboral</p>	<p>La ley N° 29783 (2011) menciona que la implementación va a depender del proceso productivos desarrollados, y ayuda a facilitar a la administración de los riesgos de SST</p>	Etiquetar y señalar las sustancias peligrosas
			Equipos de protección personal acorde al trabajo
			Local y maquinarias adecuadas al rubro
			Ubicación ordenada de las herramientas
			Capacitaciones en seguridad y salud laboral
			Personal preparado en el manejo de extintores
			Personal preparado en brindar primeros auxilios
			Reporte e investigación de accidentes
	<p>Evaluación y verificación el cumplimiento de seguridad y salud laboral</p>	<p>En la ley de seguridad y salud laboral – ley N° 29783 (2011) en el art. 40 refiere que la evaluación vigilancia y control de SST nos va a permitir medir los resultados logrados mediante procedimientos internos y externos de la empresa</p>	Inspección de elementos críticos de SST
			Inspección del uso adecuado del EPP
			Seguimiento al plan de capacitaciones
			Seguimiento al plan de emergencia
			Cumplimiento de la ley N° 29783
	<p>Control y documentación de seguridad y salud laboral</p>	<p>ley N° 29783 (2011) en el art. 43 refiere que, conocido el resultado se necesita validar la eficacia del modelo y la oportunidad de mejora que se pueda realizar</p>	Plan de auditorias
Acciones correctivas			
Mejora continua			

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta que estuvo dirigido a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceites filtros grasas lubricantes de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018, empleando el instrumento del cuestionario, la cual estuvo estructurado de la siguiente manera: La primera, en preguntas dirigidas a las características de los representantes legales; la segunda, a las características de las MYPES, la tercera dirigida a la gestión de calidad y la cuarta a la seguridad y salud laboral.

#### **4.5. Plan de análisis**

El presente trabajo de investigación se realizó mediante un sondeo realizado en la zona de estudio, obteniendo como resultado 27 MYPES, donde se aplicó una encuesta a los 27 representantes de las MYPES, los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, serán incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS excel y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos para la posterior presentación en tablas, gráficas y el análisis estadístico.

#### 4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGÍA		
			POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018?	<p><b>GENERAL:</b> Incorporar las mejoras de los factores relevantes de seguridad y salud laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018”.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> - Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018. - Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas</p>	Seguridad y salud laboral	<p>La población de estudio estuvo conformada de 27 micro y pequeñas empresas rubro venta de aceite filtros grasas y lubricantes de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018.</p> <p><b>Muestra:</b> Se usó una muestra de 27 micro y pequeñas empresas rubro venta de aceite filtros grasas y lubricantes de los</p>	<p><b>El tipo de investigación:</b> Fue aplicada - cuantitativa debido a que contiene datos numéricos que se va a poder medir a través de la estadística.</p> <p><b>El nivel de investigación:</b> fue descriptivo, porque solo se describirá las características más relevantes de seguridad y salud laboral para la gestión de calidad.</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> Para la elaboración de la presente investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental – transversal. Fue no experimental porque se realiza sin manipular</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

	<p>lubricantes de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018</li> <li>- Identificar los factores relevantes de seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018.</li> <li>- Proponer un plan de mejora de los factores relevantes de seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018.</li> <li>-</li> </ul>		<p>distritos de Huaraz e Independencia, 2018, debido a que la población fue relativamente pequeña.</p>	<p>deliberadamente la variable seguridad y salud laboral.</p> <p>Fue transversal porque el estudio de investigación se ha realizado en un tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2018.</p>	
--	---	--	--	---	--

#### 4.7. Principios éticos

La elaboración de la presente investigación se tuvo presente el código de ética de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote obteniendo logros y beneficios puesto que se recolecto datos reales de las micro y pequeñas empresas de nuestro rubro en estudio.

**Protección a la persona**, se realizó la encuesta respetando el apoyo voluntario de los empleados y gerentes, respetando la identidad de los encuestados para que no se produzco algún conflicto.

**Beneficencia y no maleficencia**, la presente investigación se realizó con el fin de obtener logros y beneficios para la seguridad y salud del trabajador puesto que se recolecto datos reales de las micro y pequeñas empresas de nuestro rubro en estudio.

**Justicia**, dentro de la investigación se dio el mismo trato tanto a los gerentes como los trabajadores respetando la dignidad de la persona. El resultado obtenido se hará informará a las empresas respectivas para que tomen la mediad respectiva.

**Integridad científica**, se enfatiza que se va a basar en los principios éticos de elaboración de un trabajo científico, tal como el respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual.

**Consentimiento informado y expreso**, se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente, con respeto por las personas con tratos amables.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018.

<b>Datos Generales</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Edad</b>		
18 – 30 años.	11	40,7
De 31 a 50 Años.	13	48,1
De 51 a más.	3	11,1
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Género</b>		
Masculino	21	77,8
Femenino	6	22,2
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin instrucción	3	11,1
Primaria	4	14,8
Secundaria	9	33,3
Superior no universitaria	8	29,6
Superior universitaria	3	11,1
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Gerente	27	100.0
Administrador	0	0.0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Tiempo en el cargo</b>		
0 a 3 años	6	22,2
4 a 6 años	16	59,3
7 a más años	5	18,5
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018.

**Tabla 2** Características de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018.

<b>De la empresa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Tiempo de permanencia en el Rubro</b>		
De 0 a 3 años	6	22,2
De 4 a 6 años	16	59,3
De 7 a más años	5	18,5
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 Trabajadores	27	100,0
6 a 10 Trabajadores	0	00,0
11 a más trabajadores	0	00,0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>
<b>Ingreso mensual propio</b>		
Hasta s/52 500.00	27	100,0
Más de s/ 52 500.00 hasta s/ 595 000.00	0	0
Más de s/ 595 000.00	0	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Constitución de la empresa</b>		
Persona natural	0	00,0
Empresa individual de responsabilidad limitada	15	55,6
Sociedad de responsabilidad limitada	7	25,9
Sociedad anónima cerrada	5	18,5
Sociedad anónima abierta	0	00,0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Personas que trabajan en su empresa</b>		
Familiares	8	29,6
Personas no familiares	19	70,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Objetivos de creación</b>		
Generar ganancias	21	77,8
Subsistencia	6	22,2
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018.

**Tabla 3** Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018.

<b>De la gestión de calidad</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>¿Cómo analiza la situación de la empresa?</b>		
A través de información registrada	4	14,8
Realiza registros de las actividades empresariales	5	18,5
Analiza los resultados de las actividades empresariales	14	51,9
N.A.	4	14,8
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>¿Cómo analiza el entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su empresa?</b>		
Determina los principales problemas	11	40,7
Analiza los datos recopilados	6	22,2
Observa la experiencia personal	8	29,6
Realiza una lluvia de ideas	0	00,0
N. A	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>¿De qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa?</b>		
Realiza una lista de soluciones	10	37,0
Establece prioridades	7	25,9
Elabora un plan operativo	4	14,8
d) N.A.	6	22,2
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>¿Usted efectúa cambios e implementa soluciones para su empresa?</b>		
Nunca	3	11,1
Casi nunca	7	25,9
A veces	12	44,4
Casi siempre	4	14,8
Siempre	1	3,7
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>¿Cómo mide los resultados obtenidos durante el proceso, de su empresa?</b>		
Mediante la recopilación de datos de cada área	4	14,8
Con la evaluación de los cambios en las actividades	3	11,1
Con la evaluación de la situación pasada con la presente	15	55,6

N. A	5	18,5
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**¿De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa?**

Mediante la capacitación del personal	7	25,9
Estableciendo nuevas responsabilidades	10	37,0
Definiendo nuevas operaciones	2	7,4
N. A	8	29,6
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**¿Usted documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido?**

Nunca	3	11,1
Casi nunca	6	22,2
A veces	13	48,1
Casi siempre	4	14,8
Siempre	1	3,7
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018.*

**Tabla 4** Características de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018.

Seguridad y salud laboral	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>La empresa cuenta con políticas y objetivos de seguridad y salud en el trabajo</b>		
Si cuenta con Políticas y objetivos no documentado de SST	16	59,3
Si cuenta con políticas y objetivos Documentados de SST	5	18,5
No cuenta con políticas y objetivos de SST	6	22,2
N.A.	0	00,0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>De qué manera se publica y divulga la política y los objetivos de SST</b>		
Reuniones informativas	7	25,9
Correos electrónicos	0	00,0
Periódico mural	4	14,8
Forma verbal	15	55,6
Manual	1	3,7
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>La empresa cuenta con plan de emergencias, donde se tenga identificado el análisis de vulnerabilidad</b>		
Nunca	5	18,5
Casi nunca	9	33,3
A veces	8	29,6
Casi siempre	4	14,8
Siempre	1	3,7
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Se cuenta con extintores y botiquín de primeros auxilios</b>		
Nunca	0	00,0
Casi nunca	3	11,1
A veces	9	33,3
Casi siempre	13	48,1
Siempre	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>El personal se encuentra expuestos a agentes físicos (ruido, vibraciones, radiación), agentes químicos (polvo, humos y gases) y a riesgos ergonómicos (malas posturas)</b>		
Nunca	1	3,7
Casi nunca	3	11,1

A veces	8	29,6
Casi siempre	11	40,7
Siempre	4	17,8
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**Se etiquetan y se señalizan las sustancias peligrosas en sus respectivas fichas de datos de seguridad.**

---

Nunca	2	7,4
Casi nunca	11	40,7
A veces	9	33,3
Casi siempre	3	11,1
Siempre	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**¿Qué equipos de protección personal proporcionas al personal de acorde a su trabajo?**

---

Mameluco	19	70,4
Mamelucos, guantes protectores, protectores respiratorios	3	11,1
No se proporciona	5	18,5
N.A.	0	00,0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**Se implementa Local y maquinarias adecuadas para realizar el trabajo sin causar riesgos físicos, químicos y ergonómicos**

---

Nunca	3	11,1
Casi nunca	11	40,7
A veces	10	37,0
Casi siempre	2	7,4
Siempre	1	3,7
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**Destina un lugar para la ubicación ordenada de las herramientas**

---

Nunca	2	7,4
Casi nunca	5	18,5
A veces	8	29,6
Casi siempre	8	29,6
Siempre	4	14,8
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**Realiza capacitaciones en seguridad y salud laboral**

---

Nunca	1	3,7
Casi nunca	9	33,3
A veces	9	33,3
Casi siempre	7	25,9
Siempre	1	3,7

<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>El personal está preparado para brindar primeros auxilios y el uso adecuado de extintores.</b>		
Nunca	8	29,6
Casi nunca	11	40,7
A veces	4	14,8
Casi siempre	3	11,1
Siempre	1	3,7
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Se realiza el reporte y la investigación de los accidentes de trabajo</b>		
Nunca	3	11,1
Casi nunca	11	40,7
A veces	8	29,6
Casi siempre	3	11,1
Siempre	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>La empresa realiza inspecciones, para identificar y registrar elementos críticos de seguridad y salud</b>		
Nunca	3	11,1
Casi nunca	11	40,7
A veces	8	29,6
Casi siempre	3	11,1
Siempre	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>La empresa realiza inspecciones del uso adecuado de los EPP</b>		
Nunca	4	14,8
Casi nunca	11	40,7
A veces	7	25,9
Casi siempre	4	14,8
Siempre	1	3,7
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>La empresa realiza seguimiento de las buenas prácticas de SST, respecto al uso de equipos y productos peligrosos que se utilizan</b>		
Nunca	3	11,1
Casi nunca	11	40,7
A veces	9	33,3
Casi siempre	2	7,4
Siempre	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Se realiza seguimiento al plan de capacitaciones</b>		

Nunca	3	11,1
Casi nunca	9	33,3
A veces	11	40,7
Casi siempre	2	7,4
Siempre	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**Se realiza seguimiento al plan de emergencia**

---

Nunca	3	11,1
Casi nunca	11	40,7
A veces	8	29,6
Casi siempre	3	11,1
Siempre	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**Las políticas implantadas de SST, cumplen con los requisitos de la ley N° 29783 de SST**

---

Nunca	3	11,1
Casi nunca	11	40,7
A veces	8	29,6
Casi siempre	3	11,1
Siempre	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**Se cuenta con plan de auditorias**

---

Nunca	10	37,0
Casi nunca	11	40,7
A veces	5	18,5
Casi siempre	1	3,7
Siempre	0	00,0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**Los resultados de auditoria se informan a la gerencia**

---

Nunca	4	14,8
Casi nunca	8	29,6
A veces	11	40,7
Casi siempre	3	11,1
Siempre	1	3,7
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

---

**De acuerdo al resultado obtenido se propone la mejora continua SST.**

---

Nunca	12	44,4
Casi nunca	8	29,6
A veces	6	22,2

Casi siempre	1	3,7
Siempre	0	0,0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Las acciones correctivas son tomadas con prontitud y eficacia</b>		
Nunca	8	29,6
Casi nunca	10	37,0
A veces	4	14,8
Casi siempre	3	11,1
Siempre	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018.*

## 5.2. Análisis de resultados

### Referente a las características de los representantes de las MYPE

Con respecto a la edad de los representantes: El 48,1 % de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Molina (2018) quien especifica que el 66,7 % de los representantes tienen edad de entre 31 a 35 años, asimismo coinciden con Estrada (2016), quien especifica que el 58,8 % de los representantes tienen entre 40 a 50 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio están dirigidas por personas adultas de 31 a más años; siendo una fortaleza para la empresa, ya que cuentan con una vasta experiencia, que pueda afrontar situaciones que se pueda presentar en el tiempo.

Con respecto al género de los representantes: El 77,8 % de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, pertenecen al género masculino (Tabla 1), coincide con los resultados encontrados por Estrada (2016) quien especifica que el género de los representantes fue masculino en un 94,1 %, pero contrasta con los resultados encontrados por Molina (2018), quien especifica que el género de los representantes fue femenino en un 83,3 %. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio están dirigidos en su mayoría

por representantes de sexo masculino, puesto que, en su mayoría ellos realizan la actividad de cambio y manteniendo de aceite de los automóviles.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: El 33,3 % de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas tienen grado de instrucción secundaria (Tabla 1), contrasta con los resultados encontrados por Molina (2018) quien especifica que el grado de instrucción fue superior completa en un 50,0 %.; de la misma manera contrasta con los resultados encontrados por Estrada (2016) quien especifica que el grado de instrucción fue superior universitario en un 58,8%. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio tienen estudios secundarios con referencia a los demás rubros, influyendo en el manejo y dirección de la empresa.

Con respecto al cargo que desempeñan los representantes: El 100 % de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas desempeñan el cargo de Gerente (Tabla 1), coincide con los resultados encontrados por Molina (2018) quien especifica que el 83,3 % son Gerentes, de la misma manera concuerda con los resultados obtenidos por Estrada (2016) quien especificó que los representantes desempeñan el cargo de gerentes en un 100 % Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, se ocupan de la gerencia, esto debido en la poca rentabilidad de la empresa y el ahorro de mano de obra.

Con respecto al tiempo en el cargo de los representantes: El 59,3 % de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años de tiempo (Tabla 1), coincide con los resultados encontrados por Estrada (2016) quien especifica que el tiempo en el cargo de los representantes fue de 1 a 5 años en un 55,0 %, pero contrasta con los resultados encontrados por Molina (2018) quien especifica que el tiempo en el cargo de los representantes fue de 6 a 10 años en un 66,7 %. Esto demuestra que el tiempo en el cargo de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, es fundamental, ya que va a contribuir que la empresa se mantenga y crezca en el tiempo.

### **Referente a las características de las micro y pequeñas empresas**

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro: El 59,3 % de las Micro y Pequeñas empresas permanecen de 4 a 6 años en el rubro (Tabla 2), contrasta con los resultados encontrados por Molina (2018) quien especifica que el tiempo de permanencia en el rubro es de más de 7 años en un 56,7 %. Este resultado unido con la experiencia del representante demuestra que las micro y pequeñas empresas rubro en estudio se mantienen en el tiempo por la experiencia de los representantes.

Con respecto al número de trabajadores: El 100,0 % de las Micro y Pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e independencia tienen entre 1 a 5 trabajadores (Tabla 2), este resultado coincide con los resultados encontrado por Molina (2018), quien manifiesta que las empresas contaron con 4 trabajadores en un 96,5 %; de igual manera coincide con los resultados encontrados por Estrada (2016) quien especifica que contaron con 5 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, cuentan con trabajadores en promedio de 1 a 5, debido a los escasos recursos económicos que generan.

Con respecto al ingreso mensual propio: El 100,0 % de las Micro y Pequeñas empresas tienen ingreso mensual propio hasta s/ 52 500.00 soles (Tabla 2), este resultado concuerda con lo encontrado por Estrada (2016), quien especifica que tuvieron ingreso mensual menor a s/ 50 000 en un 100 %, Esto demuestra que, de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, pertenecen a las micro y pequeñas empresas.

Con respecto a la constitución de la empresa: El 55,6 % de las Micro y Pequeñas empresas, están constituidas como empresa individual de responsabilidad limitada (Tabla 2), este resultado concuerda con lo obtenido por Molina (2018), quien especifica que el 63,4 % pertenecen a la empresa individual de responsabilidad

limitada, de la misma manera concuerda con lo encontrado por Estrada, que incide que las empresas pertenecen a las empresas individual de responsabilidad limitada. Esto demuestra que la mayoría de las de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, prefirieron emprender el negocio con poca inversión y sin socios, para que puedan tomar todas las decisiones individuales.

Con respecto a las personas que trabajan en la empresa: El 70,4 % de las Micro y Pequeñas empresas tienen como trabajadores a personas diferente a la familia (Tabla 2), este resultado coincide con los resultados encontrados por Molina (2018) quien especifica que tuvieron a personas no familiares que trabajaron en la empresa en un 62,3 %. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, confiaron más en personas que o sean familiares para que trabajen en la empresa.

Con respecto a los objetivos de creación: El 77,8 % de las Micro y Pequeñas empresas tienen como objetivo de creación a la generación de ganancias (Tabla 2), coincide con los resultados encontrados por Molina (2018) quien especifica que el objetivo de creación de la empresa fue la generación de ganancias en un 72,7 %; de la misma manera coincide con lo obtenido por Estrada (2016), quien incide que la empresa fue creada para generar ganancias en un 64,6 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, fueron creados con el objetivo de generar ganancias.

### **Referente a la variable Gestión de calidad**

Con respecto a cómo analiza la situación de la empresa: El 51,9 % de las Micro y Pequeñas empresas analiza los resultados de las actividades empresariales (Tabla 3), coincide con los resultados encontrados por Ramírez (2012) quien especifica que analiza a la empresa en función de resultados en un 76,5 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, analizan la situación de la empresa, solo guiándose de los resultados de las actividades empresariales, lo cual no brinda un resultado integro de la situación de la empresa.

Con respecto a cómo analiza el entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su empresa: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas determinan los principales problemas (Tabla 3), esto coincide con los resultados encontrados por Cornejo (2008) quien especifica que analizan el entorno para determinar causas y efectos lo realiza determinando los principales problemas en un 43,8 %; contrasta con los resultados encontrados por Gonzales (2009) quien especifica que elaboran planes de control del entorno para determinar causas y efectos en un 63,8 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, analizan el entorno de la empresa para determinar causas y efectos, determinando los principales problemas que aquejan a la empresa. Tanto el análisis interno y externo ayudan a encontrar las fortalezas aprovechando nuestras oportunidades, y disminuyendo nuestras dificultades y amenazas.

Con respecto a de qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa: El 37,0 % de las Micro y Pequeñas empresas realizan una lista de soluciones (Tabla 3), coincide con los resultados encontrados por Cornejo (2008) quien especifica que realizan una lista de soluciones para poder solucionar problemas de la empresa en un 41,2 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, se plantean una lista de problemas para dar solución dentro de la empresa, sin llegar a planificar y registrar las actividades realizadas. Cabe mencionar que, si no se realiza un adecuado análisis situacional, no se podrá realizar la planificación acertada.

Con respecto a si efectúan cambios e implementa soluciones para su empresa: El 44,4 % de las Micro y Pequeñas empresas a veces efectúan cambios (Tabla 3), coincide con los resultados encontrados por Montoya (2009) quien especifica que a veces efectúan cambios e implementa soluciones para su empresa en un 43,5 %; pero contrasta con los resultados encontrados por Gonzales (2009) quien especifica que siempre efectúan cambios e implementa soluciones para su empresa, en un 53,5 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, a veces efectúan cambios e implementaron soluciones, se resisten al cambio a nuevos retos y desafíos, por lo que no se observa una mejora

continua. Esto se ve influido por los resultados obtenidos en las características de los representantes que solo cuentan con estudios secundarios, en dicho rubro.

Con respecto a cómo miden los resultados obtenidos durante el proceso de su empresa: El 55,6 % de las Micro y Pequeñas empresas miden los resultados con la evaluación de la situación pasada con la presente (Tabla 3), esto contrasta con los resultados encontrados por Gonzales (2009) quien especifica que no miden los resultados obtenidos durante el proceso de su empresa en un 51,3 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, miden los resultados obtenidos de su empresa solo realizando una comparación de la evaluación pasada respecto a la presente. No realizan un análisis íntegro de todo el proceso.

Con respecto a de qué manera implementa el plan de mejora para su empresa: El 37,0 % de las Micro y Pequeñas empresas implementan planes de mejora estableciendo nuevas responsabilidades (Tabla 3), contrasta con los resultados encontrados por Gonzales (2009) quien especifica que implementan planes de mejora estableciendo estrategias de control en un 41,6 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, implementaron planes de mejora estableciendo nuevas responsabilidades. Pero este resultado contrasta con el resultado obtenido, que se resisten al cambio.

Con respecto a si documentan de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido: El 48,1 % de las Micro y Pequeñas empresa a veces documentan de manera resumida (Tabla 3), esto contrasta con los resultados encontrados por Montoya (2009) quien especifica que siempre documentan sus actividades en un 51,7 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, no planifican sus actividades, no se observa que apliquen el ciclo de Deming para una adecuada gestión de calidad veces documentaron de manera resumida sus actividades.

### **Referente a la Seguridad y salud laboral para la gestión de calidad**

Con respecto a si la empresa cuenta con políticas y objetivos de seguridad y salud en el trabajo: El 59,3 % de las Micro y Pequeñas empresas si cuentan con Políticas y objetivos no documentado de SST (Tabla 4), esto contrasta con los resultados encontrados por Ramírez (2012) quien especifica que cuentan con políticas de seguridad y salud laboral documentada en un 37,8 %, de la misma manera contrasta con lo encontrado por Nieto (2011) que no cuenta con políticas y objetivos de seguridad y salud laboral en un 63 % y por Molina (2018) que no cuentan con políticas de seguridad y salud laboral en un 66,7 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, si cuentan con Políticas y objetivos no documentado de SST, esto quiere decir que no planifican, no se trazan objetivos documentados, se trabaja con improvisaciones

Con respecto a de qué manera se publica y divulga la política y los objetivos de SST: El 55,6 % de las Micro y Pequeñas empresas publican y divulgan la política y los objetivos SST de forma verbal (Tabla 4), coincide con los resultados encontrados por Gonzales (2009) quien especifica que publican y divulgan la política y los objetivos SST de forma verbal en un 53,5 % pero contrasta con los resultados obtenidos por Ramírez (2012) quien especifica que no se comunica a los trabajadores en un 64,4 %, de igual manera contrasta con Nieto (2011) quien especifica que a veces se comunica a los trabajadores los objetivos en un 41,1 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, se les participa a los trabajadores los objetivos improvisados, no planificados en forma verbal siendo una comunicación informal dentro de una organización.

Con respecto a si la empresa cuenta con plan de emergencias, donde se tenga identificado el análisis de vulnerabilidad: El 33,3 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca cuentan con plan de emergencias (Tabla 4), esto contrasta con los resultados encontrados por Ramírez (2009) quien especifica que no cuentan con un plan de emergencia en un 53,6 %, de la misma manera contrastan con Cornejo (2008) quien especifica casi siempre cuentan con un plan de seguridad y salud laboral en un 35 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca cuentan con plan de emergencias,

debido a que no planifican sus actividades, no toman conciencia de las consecuencias que traería si ocurriera accidentes en el trabajo.

Con respecto a si cuenta con extintores y botiquines de primeros auxilios: El 33,3% de las Micro y Pequeñas empresas a veces cuentan con extintores y botiquines de primeros auxilios (Tabla 4), coincide con los resultados encontrados por Nieto (2011) quien especifica que a veces cuentan con extintores y botiquines de primeros auxilios en un 32 %; coincide con los resultados encontrados por Gonzales (2009) quien especifica que a veces cuentan con extintores y botiquines de primeros auxilios en un 32 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, a veces cuentan con extintores y botiquines de primeros auxilios, perjudicando al personal en caso se produjera un incidente.

Con respecto a si el personal se encuentra expuestos a agentes físicos (ruido, vibraciones, radiación), agentes químicos (polvo, humos y gases) y a riesgos ergonómicos (malas posturas): El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas casi siempre se encuentran expuestos (Tabla 4), coincide con los resultados encontrados por Ramírez (2012) quien especifica que casi siempre se encuentran expuestos a agentes físicos (ruido vibración) y agentes químicos como polvo gases en un 47,8 %, de la misma manera coincide con los resultado obtenido por Gonzales (2009) quien especifica que casi siempre se encuentran expuestos a agentes físicos y químicos en un 47,2 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi siempre se encontraron expuestos a gentes físicos y químicos como el ruido, vibraciones, radiación, polvo, humos y gases debido a que su labor la mayoría lo realiza en la calle, debido a que no cuentan con una infraestructura adecuada.

Con respecto a si se etiquetan y se señalizan las sustancias peligrosas en sus respectivas fichas de datos de seguridad: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca etiquetan y señalizan las sustancias peligrosas (Tabla 4), coincide con los resultados encontrados por Montoya (2009) quien especifica que casi nunca etiquetan y señalizan las sustancias peligrosas en un 78,45 %, de la

misma manera coincide con los resultados obtenido por Ramírez (2012) quien especifica que casi nunca se señalizan en un 32,2 %, coincide con los resultados obtenidos por Molina (2018) quien especifica que no se encuentran señaladas y etiquetadas las áreas que presentan riesgos para los trabajadores en un 66,7 %; pero contrastan con los resultados obtenidos con Gonzales (2009) quien obtuvo el resultado de a veces señalizan en un 44,3 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca etiquetan y señalizan las sustancias peligrosas, poniendo en peligro la seguridad de los trabajadores, debido a que en este rubro se trabaja con agentes químicos contaminantes para nuestra salud.

Con respecto a que equipos de protección personal proporcionan al personal de acorde a su trabajo: El 70,4 % de las Micro y Pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e independencia proporcionan mamelucos (Tabla 4), coincide con los resultados encontrados por Molina (2018) quien especifica que proporcionan mamelucos el 68,7 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, proporcionaron solo implemento básico como el mameluco, y este en un periodo de uno a dos años. Lo correcto sería que se les proporcionara guantes, lentes, mascarilla de acuerdo a lo establecido por la ley de seguridad y salud laboral.

Con respecto a si se implementa el local y maquinarias adecuadas para realizar el trabajo sin causar riesgos físicos, químicos y ergonómicos: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca implementan (Tabla 4), esto contrasta con los resultados encontrados por Gonzales (2009) quien especifica que siempre implementa el local y maquinarias adecuadas en un 56,8 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca implementaron el local y maquinarias adecuadas para realizar el trabajo sin causar riesgos físicos, químicos y ergonómicos.

Con respecto a si destina un lugar para la ubicación ordenada de las herramientas: El 29,6 % de las Micro y Pequeñas empresas a veces y casi siempre destinan un

lugar para la ubicación ordenada de las herramientas (Tabla 4), contrasta con los resultados encontrados por Molina (2018) quien especifica que si hay un lugar específico para guardar las herramientas de trabajo en un 66,7 % Gonzales (2009) quien especifica que las rutas de evacuación a veces se encuentran despejadas en un 45 %, a veces hay señalización de seguridad 44,3 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, a veces y casi siempre destinan un lugar para la ubicación ordenada de las herramientas.

Con respecto a si realizan capacitaciones en seguridad y salud laboral: El 33,3 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca y a veces realizan capacitaciones (Tabla 4), coincide con los resultados encontrados por Gonzales (2009) quien especifica que casi nunca realizan capacitaciones en un 29,4 %; de la misma manera coincide con los resultados obtenidos por Ramírez (2012) quien especifica que a veces realizan capacitaciones sobre seguridad y salud laboral en un 43,6 %; de igual forma coincide por lo dicho por Nieto (2011) en el que manifiesta que a veces realizan capacitaciones en un 40 %.pero contrasta con los resultados encontrados por Molina (2009) quien especifica que no se preocupa por la capacitación de los trabajadores en la manipulación de materiales y equipos de riesgo en un 66,7 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca y a veces realizan capacitaciones en seguridad y salud laboral. Esto se ve evidenciado cuando el trabajador no da el uso debido de extintores y no está preparado para brindar primeros auxilios.

Con respecto a si el personal está preparado para brindar primeros auxilios y el uso adecuado de extintores: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca están preparados (Tabla 4), esto contrasta con los resultados obtenidos por Gonzales (2009) en el que especifica que a veces tiene conocimientos del uso de los extintores en un 32 %, de la misma manera contrasta por lo investigado por Ramírez (2012) en el que especifica que nunca están preparados para brindar primeros auxilios si se presentara un incidente en un 40,8 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca están preparados

para brindar primeros auxilios y el uso adecuado de extintores. Esteo se ve influenciado por la falta de capacitación.

Con respecto a si se realiza el reporte y la investigación de los accidentes de trabajo: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca realizan el reporte (Tabla 4), esto resulta coincide por lo investigado por Montoya quien especifica que casi nunca realizan el reporte e investigación de accidentes en un 40,2 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca realizan el reporte y la investigación de los accidentes de trabajo, por el costo que representa ante el ministerio de trabajo el no cumplir con la ley de seguridad y salud laboral.

Con respecto a si la empresa realiza inspecciones, para identificar y registrar elementos críticos de seguridad y salud: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca realizan inspecciones (Tabla 4), contrasta con los resultados encontrados por Nieto (2011) quien específica que a veces realiza inspecciones de los elementos críticos de SST en un 41,3 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca realizan inspecciones para identificar y registrar elementos críticos de seguridad y salud, por lo que se observa que no realizan la verificación y seguimiento del proceso de implantación de seguridad y salud laboral.

Con respecto a si la empresa realiza inspecciones del uso adecuado de los EPP: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca realiza inspecciones del uso adecuado del EPP (Tabla 4), este resultado contrasta con lo manifestado por Nieto (2001) en el que especifica que a veces realiza inspecciones del uso adecuado de EPP. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca realiza inspecciones de uso adecuado del EPP, lo que demuestra que no hay seguimiento y verificación, si realmente el trabajador usa los equipos de protección personal proporcionada por la empresa.

Con respecto a si la empresa realiza seguimiento de las buenas prácticas de SST, respecto al uso de equipos y productos peligrosos que se utilizan: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca realizan seguimiento de las buenas prácticas de SST (Tabla 4), contrasta con los resultados encontrados por Nieto (2011) quien especifica que casi nunca se realiza seguimiento a las practicas de seguridad y salud laboral en un 36,8 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca realizan seguimiento de las buenas prácticas de SST, por el hecho que no le dan la debida importancia al tema.

Con respecto a si se realiza seguimiento al plan de capacitaciones: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas a veces realizan seguimiento al plan de capacitaciones (Tabla 4), contrasta con los resultados encontrados por Ramírez (2012) quien especifica que casi nunca se realizan seguimiento al plan de capacitación en un 48,2 %. De la misma manera contrasta con los resultados encontrados por Cornejo (2008) quien especifica que casi siempre se cuentan con plan de seguridad y salud laboral en un 35 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, a veces realizan seguimiento al plan de capacitaciones, debido que no cuentan con la planificación.

Con respecto a si se realiza seguimiento al plan de emergencia: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca realizan seguimiento al plan de emergencia (Tabla 4), contrasta con los resultados encontrados por Ramírez (2012) quien especifica que casi nunca se realiza seguimiento al plan de emergencia en un 48,2 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca realizaron seguimiento al plan de emergencia, por no contar con ella.

Con respecto a las políticas implantadas de SST, cumplen con los requisitos de la ley N° 29783 de SST: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca cumplen con los requisitos (Tabla 4), contrasta con los resultados encontrados por Cornejo (2008) quien especifica que a veces las políticas de seguridad y salud laboral cumplen con la ley SST en un 40 %. Esto demuestra que las micro y

pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca cumplen con los requisitos de la ley N° 29783 de SST, que se ve evidenciado con la falta de políticas de SST, planificación, implementación, verificación y tomar las medidas respectivas.

Con respecto a si se cuenta con plan de auditorías: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca cuentan con plan de auditorías (Tabla 4), contrasta con los resultados encontrados por Ramírez (2012) quien especifica que a veces se cuenta con auditorias en un 48,2 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, casi nunca cuentan con plan de auditorías, que le pueda brindar datos que corroboren el cumplimiento de los controles internos diseñados por la gerencia respecto a la seguridad y salud laboral; y de esta manera le pueda brindar recomendaciones para corregir debilidades y mejorar para la protección de la seguridad y salud laboral.

Con respecto a los resultados de auditoria se informan a la gerencia: El 40,7 % de las Micro y Pequeñas empresas a veces se informan los resultados a la gerencia (Tabla 4), contrasta con los resultados encontrados por Ramírez (2012) quien especifica que casi nunca se realizan seguimiento de plan de capacitación y plan de emergencia en un 48,2 %; a veces se cuenta con auditorias en un 48,2 %. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, a veces se informaron los resultados a la gerencia.

Con respecto a si de acuerdo al resultado obtenido se propone la mejora continua SST: El 44,4 % de las Micro y Pequeñas empresas nunca se propone mejora continua de acuerdo al resultado (Tabla 4), coincide con los resultados encontrados por Molina (2018) quien especifica que no hay una mejora continua en un 66,7 % Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, nunca proponen mejora continua en base a los resultados obtenidos.

Con respecto a si las acciones correctivas son tomadas con prontitud y eficacia: El 37,0 % de las Micro y Pequeñas empresas casi nunca las acciones correctivas son tomadas con prontitud y eficacia (Tabla 4), contrasta con los resultados

encontrados por Nieto (2011) quien especifica que y a veces se realiza el seguimiento y las acciones correctivas al plan de trabajo en 36,8 %. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector casi nunca realizan las acciones correctivas con prontitud y eficacia.

## VI. Conclusiones

Se concluye en incorporar los factores relevantes de seguridad y salud laboral para mejorar las condiciones laborales del trabajador, de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceites filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, esto se evidencia a la poca importancia que le brindan al cumplimiento de la ley de seguridad y salud laboral – ley N° 29783, trayendo consigo riesgos de sufrir accidentes laborales como consecuencia una inadecuada gestión de calidad, por lo que se debe incorporar.

La mayoría de los representantes de las MYPES rubro venta de aceites filtros grasas lubricantes de los distritos de Huaraz e Independencia tienen edad entre 31 a 50 años, en su mayoría son de sexo masculino con grado de instrucción secundaria, donde la mayoría administra la empresa, con una permanencia entre 4 a 6 años. Estas características se evidencian debido a que antes de ser empresarios, han trabajado en el rubro durante años, es por esta razón que la mayoría son de sexo masculino, por el esfuerzo que requiere el trabajo. Las características halladas van a servir de referencia para empresarios que quieran incursionar en el rubro.

Las principales características de las micro y pequeñas empresas son que la mayoría de las empresas encuestadas pertenecen en su totalidad a las micro y pequeñas empresas debido a que tienen un ingreso mensual inferior a s/52500.00, con la denominación societaria de empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL), cuyo objetivo de creación en la mayoría es generar ganancia, teniendo una permanencia en el mercado de 4 a 6 años en su mayoría, llegando a contar en su totalidad entre 1 a 5 trabajadores como máximo y los trabajadores son personas ajenas. Esto se da porque las empresas han sido formadas con capitales bajos con un único propietario, como respuesta a la necesidad de emprender y crear un negocio que genere ganancia.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes, dicen realizar análisis de la situación de la empresa, a

través de los resultados de las actividades empresariales, de la misma manera la dicen, para determinar las causas y efectos de los problemas del entorno, determinan los principales problemas en que está inmerso, donde la mayoría plantean una lista de soluciones a los problemas detectados, llegando minoría a veces a implementar soluciones y cambios en la empresa. De la misma manera la mayoría de los representantes dicen medir sus resultados obtenidos mediante la evaluación de la situación pasada con la presente, llegando en su minoría a implementar el plan de mejora a través de nuevas responsabilidades, donde a veces las van a documentar. Todo ello mostrando que no hay acciones concertadas para evitar y corregir errores en forma continua. Esto se da porque la mayoría de estas micro y pequeñas empresas están administrada por sus mismos dueños, quienes no tienen conocimientos de gestión, administrativas ni técnicas de gestión de calidad.

Los factores relevantes de la seguridad y salud laboral de las micro y pequeñas empresas rubro venta de aceite filtros grasas, son la mayoría de los representantes dicen que cuentan con Políticas y objetivos no documentados de SST, donde casi nunca cuentan con plan de emergencia donde se hayan identificado el análisis de vulnerabilidad, casi siempre se encuentran expuestos a agentes físicos y químicos, donde nunca etiquetan y señalizan las sustancias peligrosas en sus respectivas fichas de datos de seguridad, la mayoría proporciona solo mameluco a sus trabajadores, casi nunca y a veces realizan capacitaciones sobre seguridad y salud laboral, evidenciándose en la mayoría casi nunca están preparados para brindar primeros auxilios y el uso adecuado de extintores. La mayoría casi nunca realiza inspecciones para identificar y registrar elementos críticos de seguridad y salud, el uso adecuado de los EPP, y a veces realiza seguimiento al plan de capacitaciones. De igual forma la mayoría casi nunca cuenta con planes de auditoría, y la mayoría casi nunca toma acciones correctivas con prontitud y eficacia. Esto debido a que los representantes de las MYPES dan poca importancia a la seguridad y salud laboral, por el costo de implementar la seguridad y salud en la empresa.

Se propone una serie de mejoras que permitan a las organizaciones reducir los riesgos, que causan problemas en la seguridad y salud del trabajador y a su vez impacten en la

empresa en términos económicos y de productividad para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes de la ciudad de Huaraz, 2018.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a la administración, incorporar las mejoras indicadas en los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, para ello deben de capacitarse y establecer relaciones de convenios con instituciones estatales y privadas para realizar un mejor proceso de cada uno de los factores relevantes de seguridad y salud laboral, de la mano con la calidad del ciclo de Deming, para alcanzar la gestión de calidad.

Se recomienda a las administraciones de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e independencia, tener en cuenta, analizar y mejorar las principales características de los representantes como conocer y perfeccionar los datos presentados, tales como el grado de instrucción, la edad, con la finalidad de estudiar los beneficios futuros.

Se recomienda a las administraciones de las micro y pequeñas empresas de venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e independencia, tener en cuenta y analizar las principales características de las micro y pequeñas empresas como el tipo de empresa individual de responsabilidad limitada, el ingreso anual, el número de trabajadores, con la finalidad de estudiar los beneficios futuros.

Se recomienda a las administraciones de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e independencia tener en cuenta y analizar las principales características de la gestión de calidad, deben de establecer gestión de calidad mediante la planificación en todo los aspectos, el saber hacer lo planificado, verificar e inspeccionar lo que se ha planificado y se está ejecutando y de acuerdo al resultado tomar la decisión adecuada para una mejora continua.

Se recomienda a las administraciones de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e independencia

incorporar la seguridad y salud laboral de acuerdo a la ley N° 29783 ley de seguridad y salud laboral vigente en el Perú, las normas OHSAS18001, de la mano con las normas ISO 9001, mediante la planificación con políticas y objetivos de SST, donde todo el personal debe participar y conocer las políticas y objetivos, realizar plan de emergencias para poder identificarlas zonas vulnerables, la empresa contar con extintores y botiquín completo de medicinas de primeros auxilios, contar con infraestructura adecuada para que no se encuentren expuestos los trabajadores a agentes físicos y químicos; tener una relación con lo planificado sabiendo hacer a través de etiquetado y señalización de las sustancias peligrosas en sus respectivas fichas de seguridad, proporcionar a los trabajadores los respectivos equipos de protección personal como mameluco, guantes, lentes, mascarilla, implementar local y maquinarias para un trabajo seguro de riesgos, buscar un lugar propicio para ubicar las herramientas, realizar capacitaciones continuas, el personal debe estar capacitado para brindar primeros auxilios y usar los extintores en caso ocurriese algún incidente; se debe verificar e inspeccionar si se cumplió las políticas y objetivos, el plan de emergencias, las capacitaciones, el uso adecuado de los EPP, las buenas prácticas de seguridad y salud laboral, y por último tomar la decisión correcta de acuerdo a los resultados obtenidos.

Se recomienda a las administraciones de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e independencia implementar el plan de mejora propuesto en la presente investigación, con el fin de mejorar los puntos críticos para obtener producto y servicios de calidad.

## Referencias Bibliográficas

- 18001:2007, N. O. (2010). Identificación de peligros y riesgos laborales. Fundación para la prevención de riesgos laborales, 12.
- Amestoy, L. H. (2009). Políticas para las MIPYMES frente a la crisis.
- Arbulú Carrasco, J. (2005). Características e importancia de la PYME en nuestra economía. Las PYME en el Perú, 6. Obtenido de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Arocena y Núñez. (2010). Un análisis empírico de la efectividad de los sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional en las pymes. Revista internacional de pequeñas empresas, 48.
- Barbarán, I. y. (2014). Señalización y código de colores en seguridad.
- Betancourt, O. (1999). Enseñanza e Investigación de la seguridad y salud en el trabajo. Quito: OPS/OMS-FUNSA.
- BSI, B. S. (2007). Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. OHSAS 18001.
- Calderón de los Santos, G. (2016). La situación de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú. Actualidad Jurídica, 271. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio\\_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/8CEFB60298650448052581870051D2C6/\\$FILE/ACTUALIDADJURIDICA271.PDF](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/8CEFB60298650448052581870051D2C6/$FILE/ACTUALIDADJURIDICA271.PDF)
- Calderón, C. (s.f.). Manual para la administración del proceso de capacitación de personal. México: Limusa.
- Chiavenato, I. (2011). Administrador de recursos Humanos - Capital Humano de las organizaciones (9na ed.). (Lida, Ed., & M. d. Pilar Mascaró Sacristán, Trad.) Rio de Janeiro, Brasil.
- Colunga Dávila, C. (1995). Administración para la Calidad. Mexico: Panorama.
- Cornejo, R. (2008). Propuesta de un plan de seguridad y salud para obras de construcción.
- Dajer, A. J. (1998). Primeros auxilios y asistencia sanitaria. Enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo.

- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Evans, J. R. (2005). *Administración y Control de la calidad*. México: International Thomson.
- Flippo, E. B. (1970). *Principios de Administratación de personal*. Sao Paulo: Atlas.
- Garza, E. G. (2008). *Administración de la calidad total*. Mexico: Pax.
- González González, N. A. (2009). *Diseño del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, bajo los requisitos de la norma NTC-OHSAS 18001 en el proceso de fabricacion de cosméticos para la empresa WILCOS S.A*. Bogota.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mexicana.
- Herrera. (2014). *Fluido para frenos*. Lubri-Press .
- J., M. (2010). *Historia de las MYPES*.
- James , P. T. (1997). *La gestión de la calidad: un texto introductorio*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Juran, M. J. (1990). *Planificción de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Kaoru, I. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Colombia: Normal.
- Lasser, J. (1992). *Iniciación y Administración de Pequeños y Medianos Negocios*,. McGraw-Hill Interamericana.
- Ley N° 29783. (2011). *Seguridad y Salud laboral en el Perú*. Lima, Perú.
- Martínez Valladares y Reyes Garcia María Elena. (2005). *Salud y seguridad en el trabajo*. Habana: Ciencias médicas.
- Ministerio de Trabajo y promoción de empleo. (2016). *Notificaciones de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales*. Anuario estadístico sectorial 2016, 390.
- Molina Aguilar, M. I. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad, Bajo las normas OHSAS18001, en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura del rubro fabricación de vidrios y productos de vidriós (vidriería) en la ciudad de Huaraz, 2014*. Huaraz. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5822>
- Muños Cardona, A. &. (2015). *Las PYMES en América Latina Japon Unión Europea Estados Unidos y los cluster en Colombia*. Administración y desarrollo,. Colombia.

- Nieto Mallqui, Y. (2011). Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para disminuir los accidentes enfermedades ocupacionales en una siderúrgica basado en OHSAS 18001:2007. tesis.
- OIT. (2015). Tendencias Mundiales sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo. Obtenido de [https://www.ilo.org/legacy/english/osh/es/story\\_content/external\\_files/fs\\_st\\_1-ILO\\_5\\_es.pdf](https://www.ilo.org/legacy/english/osh/es/story_content/external_files/fs_st_1-ILO_5_es.pdf)
- Peruano, E. (25 de 04 de 2012). Identificación de peligros y Evaluación de Riesgos. Ley 29783, Normas de seguridad y Salud laboral, pág. 92.
- Posada, C. (2018). Aumento continuo del parque automotor, un problema que urge solucionar. Comercio Exterior, 26.
- Ramirez, D. J. (2012). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD. Tesis.
- Robert F. Herrick, D. (1998). Enciclopedia de Seguridad y Salud en el trabajo. Madrid: Chantal Dufresne, BA.
- SUNAFIL. (2015). Superintendencia de fiscalización laboral. Obtenido de <https://www.sunafil.gob.pe/estadistica/estadistica-intendencia-regional-de-ancash.html>
- Trujillo, B. C. (2018). Caracterización del departamento de Ancash. La economía en las Regiones del Perú. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/ancash-caracterizacion.pdf>

## Anexos

### Anexo 1:

#### Plan de mejora

##### 1. Datos generales

- 1.1. **Nombre de la Empresa** : Lubricentro NEPO
- 1.2. **Giro de la empresa** : Venta de aceites, filtros, focos grasas, aditivos, liquido de freno, graseras en todas las marcas.
- 1.3. **Dirección** : Car. Central N° 365 Barrio de Monterrey Independencia
- 1.4. **Nombre del representante:** Poma Albornoz Rufino Nestor

##### 2. Misión

Brindar servicio de lubricación automotriz y venta de productos asociados de las diferentes marcas nacionales e internacionales en la provincia de Huaraz, alcanzando un oportuno y adecuado servicio a nuestros clientes, logrando un mercado potencial por precio de los mismos, con entregas rápidas y de los productos que requiere el mercado.

##### 3. Visión

Para el año 2023 ser líderes en la venta de productos y servicios de lubricantes en la provincia de Huaraz, destacando por la calidad de los productos y servicios con precios competitivos que se le dan al mercado, logrando una mejor rentabilidad.

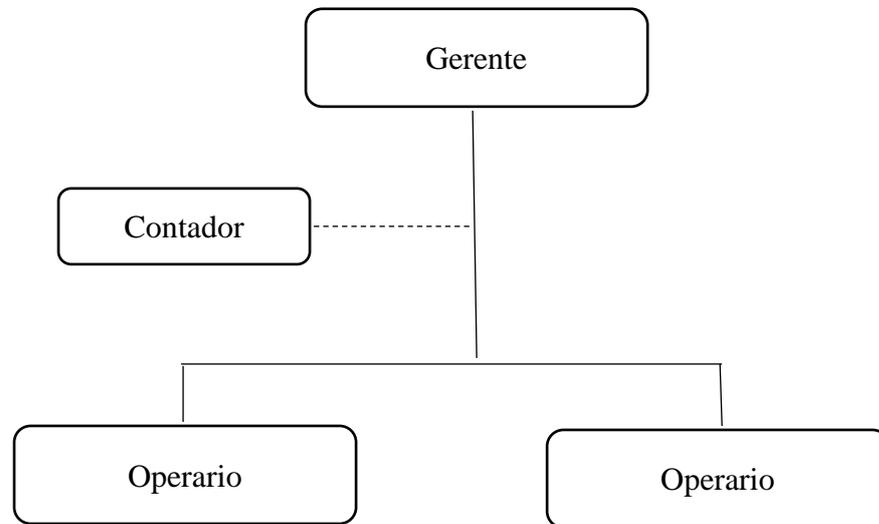
##### 4. Objetivos empresariales

Vender productos y servicios de lubricación automotriz de calidad, con innovación y atención personalizada en forma diferenciada a la competencia.

##### 5. Producto y/o servicio

Lubricentro Nepo vende productos como aceites lubricantes, filtros, grasas, aditivos, líquidos de freno, graseras y productos de aseo para el sector automotriz en sus diferentes tipos y marcas nacionales e internacionales para todo tipo de marcas y modelos de vehículos. Y además brinda servicios de mantenimiento, cambio de aceite y revisión adecuada de los niveles de fluidos del vehículo.

## 6. Organigrama de la empresa



El organigrama está formado por la plana jerárquica que lo conforma el gerente o dueño, por el contador externo y los operarios.

### Funciones:

#### 1. Gerente:

Es el propietario encargado de controlar todas las actividades y toma todas las decisiones respecto al funcionamiento de la empresa.

#### 2. Contador:

Realiza trabajo externo y está encargado de elaborar y presentar los estados financieros en los plazos establecidos. Mantener actualizada la contabilidad de la entidad.

#### 3. Operarios:

Son los encargados de proporcionar el producto adquirido de los clientes, realizar el servicio de mantenimiento y cambio de aceite del vehículo, anotar su kilometraje y próximo cambio de aceite, e informar al gerente para que pueda anotar en la lista de cliente fieles para una próxima oferta.

## 7. Diagnostico general

<b>Análisis Interno</b>	
<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p> <p>F1: Tener promociones de venta</p> <p>F2: Charlas al personal por parte de los proveedores.</p> <p>F3: Buen clima laboral</p> <p>F4: Calidad en los productos</p> <p>F5: Personal confiable y especializado</p> <p>F6: Valor agregado: mantenimiento y asesoramiento.</p> <p>F7: Servicio personalizado</p>	<p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p> <p>D1: Stock en productos</p> <p>D2: No cuenta con registros de entrada y salida (weps, peps).</p> <p>D3: Crecimiento desordenado</p> <p>D4: Estructura organizacional deficiente</p> <p>D5: Infraestructura inadecuada</p> <p>D6: No cuentan con plan de negocios.</p> <p>D7: No cuenta con buenas prácticas de SST.</p>
<b>Análisis externo</b>	
<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <p>O1: Acceso rápido al crédito financiero</p> <p>O2: Ubicación adecuada del Lubricentro.</p> <p>O3: Crecimiento del parque automotriz</p> <p>O4: Alianza estratégica</p> <p>O5: Acceso a mercados locales de manera rápida</p>	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <p>A1: Número representativo de competidores</p> <p>A2: Normas estrictas y reguladoras del manejo de aceites.</p> <p>A3: Factores climáticos</p> <p>A4: Factores políticas</p> <p>A5: Factores sociales</p>

### MATRIZ FODA

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
/	F1: Tener promociones de venta	D1: Stock en productos
	F2: Charlas al personal por parte de los proveedores.	D2: No cuenta con registros de entrada y salida (ueps, peps).
	F3: Buen clima laboral	D3: Crecimiento desordenado
	F4: Calidad en los productos	D4: Estructura organizacional deficiente
	F5: Personal confiable y especializado	D5: Infraestructura inadecuada
	F6: Valor agregado: mantenimiento y asesoramiento.	D6: No cuentan con plan de negocios.
	F7: Servicio personalizado	D7: No cuenta con buenas prácticas de SST.
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
O1: Acceso rápido al crédito financiero	Aprovechar que el personal es confiable y especializado, el servicio personalizado y el valor agregado que brindan, para desarrollar mejoras en el servicio al cliente.	.Desarrollar un protocolo de servicio al cliente que mejore la presentación de este, para que se incentive al cliente y se obtenga mas ventas.
O2: Ubicación adecuada del Lubricentro.		
O3: Crecimiento del parque automotriz		
O4: Alianza estratégica	Utilizar a favor el buen clima laboral y los conocimientos de los empleados con las charlas recibidas de los proveedores para ofrecer servicios adicionales al cliente	
O5: Acceso a mercados locales de manera rápida		
<b>AMENAZAS</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
A1: Número representativo de competidores	Buscar ventajas competitivas a partir de la calidad de los productos, cantidad de servicios que ofrece la empresa y el clima laboral de esta para sobresalir en el mercado.	Identificar y proponer mejoras en la infraestructura de la empresa, evitando así sanciones según las normas vigentes y además ofrecer un lugar seguro de peligros a los trabajadores y una mejor imagen de la empresa.
A2: Normas estrictas y reguladoras del manejo de aceites.		Ofrecer nuevos servicios que den ventaja competitiva y mejora del servicio al cliente
A3: Factores climáticos		Diseñar el marco estratégico productivo para dirigir a partir de este los esfuerzos al logro de los objetivos
A4: Factores políticas		
A5: Factores sociales		

## **8. Indicadores de una buena gestión**

### **Nivel de ingresos**

Para poder verificar el nivel de ingreso de los Lubricentros, es necesario ver las ventas de productos y servicios de mantenimiento de vehículos en función al mercado objetivo.

El crecimiento del parque automotriz, es decir el incremento tanto vehículos nuevos como usados, es beneficioso para las empresas de venta de lubricantes. Aprovechar la oportunidad presentada en función de un trato personalizado, con personal amable y especializado, sumado los productos de calidad y el valor agregado de asesoramiento y mantenimiento correcto de su vehículo. Harán que se incremente la compra de productos y servicios de la empresa, logrando buenos niveles de ingreso.

Si bien los vehículos realizan su manteniendo de cambio de aceite en función al kilometraje, este va a depender del tiempo de recorrido del vehículo, puede ser en uno dos o más meses. Lo que se tiene que tener presente es fidelizar al cliente, a través de promociones, ofertas, ofreciendo productos de calidad y trato amable, que el cliente quede satisfecho con el servicio y podamos esperar su próximo mantenimiento de su vehículo.

### **Participación en el mercado**

De acuerdo al diario Gestión (2018) en el Perú la venta de lubricantes llegó a \$400 millones en el 2018, tiene un incremento de 10% respecto al año anterior.

En cuanto a los antecedentes locales y regionales no se cuentan con datos exactos, por lo que se dificulta que las empresas puedan ver su participación dentro del mercado, les limita a realizar una proyección exacta.

### **Satisfacción al cliente**

Este indicador refleja la opinión que tiene el cliente respecto al producto y servicio que recibió, la recomendación que pueda realizar y la frecuencia de consumo.

Se puede tener una percepción directa del del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización; y en forma indirecta se conseguiría información relacionada con el cumplimiento de los requisitos del cliente, a partir de datos existen dentro de la organización. Y esto se logra a través de la planificación, indicadores implantados en la organización que sean relativos a las características de los productos y servicios que estén relacionados con la satisfacción al cliente. Estos indicadores pueden ser: quejas o reclamos recibidos, fidelidad del cliente, índice de defectos o rechazos entre otros.

### **Posicionamiento frente a la competencia**

El posicionamiento implica que Lubricentros Nepo se quede en la mente del consumidor, diferenciarse los producto y servicios que brinda, asociándolos a atributos que el consumidor desea. Para ello se necesita contar con una idea real sobre lo que piensan u opinan los clientes respecto al producto y servicio que brinda la empresa, también se necesita saber lo que piensa clientes objetivos respecto a nuestra oferta y la de los competidores. Para ello todos deben estar en una misma línea tanto el producto, plaza, precio, y promoción

### **Rentabilidad de la empresa**

La rentabilidad va a ser la capacidad de la empresa de generar suficiente utilidad o beneficio, es decir sus ingresos deben ser mayores que sus gastos. Para ello hay que evaluar la relación que existe entre sus utilidades o beneficios y la inversión o los recurso utilizados para obtenerlos.

La rentabilidad empresarial viene a ser en su conjunto como la capacidad que tiene la empresa para generar sus beneficios suficientes en función a sus ventas, activos o recursos propios, ahí se podría hablar que la empresa es rentable; que s puede sostener en el tiempo y seguir creciendo.

## **9. Problemas**

De acuerdo a la investigación realizada se encontró los siguientes problemas:

- Planificación

- No cuenta con políticas y objetivos de seguridad y salud laboral documentada
- Plan de emergencia
- El personal se encuentra expuesto a agentes físicos (ruido, vibración, radiación) y químicos (polvo, humos, gases)
- Hacer
  - No se etiquetan y señalizan las sustancias peligrosas en sus respectivas fichas de datos de seguridad
  - No se proporciona equipos de protección personal
  - Infraestructura inadecuada para realizar el trabajo
  - No realiza capacitaciones de seguridad y salud laboral
  - Personal no preparado para brindar primeros auxilios y el uso y manejo de los extintores.
- Verificar
  - No hay inspección del manejo adecuado de las EPP, de las capacitaciones, plan de emergencia, al cumplimiento estricto de la ley de seguridad y salud laboral (ley N° 29783).
- Actuar
  - No cuenta con plan de auditorias
  - No se toman acciones correctivas a tiempo
  - No hay una propuesta de mejora

## **10. Causas**

- Falta de manejo de gestión, para el logro de la calidad
- Falta de capacitación de la ley de seguridad y salud laboral (ley N° 29783)
- No dar importancia a la seguridad y salud laboral
- La desatención del estado a las micro y pequeñas empresas a través de sus entidades (SUNAFIL)

## **11. Establecer soluciones**

- Se propone mejorar la planificación, documentación, comunicación y cumplimiento de su política de seguridad y salud en el trabajo, para un mejor proceso y resultado de la gestión.
- Se propone implementar

- Se observa una brecha entre lo planificado y la puesta en marcha, es por ello que no solo debe ser planificar, sino también ejecutarlos con procedimientos y prácticas de seguridad y salud dentro de la organización. El Hacer en función a la práctica cotidiana, etiquetando y señalizando las sustancias peligrosas, implementado los equipos de protección al personal, brindado un local adecuado para que no este expuesto a los riesgos físicos, químicos y ergonómicos, realizando capacitaciones de seguridad y salud laboral.
- La fase de la verificación es muy importante para el ciclo PHVA, porque permite verificar, medir, controlar y documentar las actividades descritas en el ciclo de hacer, permite verificar se efectivamente hay una relación entre lo planificado y el proceso (hacer). Por lo que se propone inspecciones diarias, o periódicas, para identificar riesgos y elementos críticos de trabajo. Inspeccionar el uso adecuado de los EPP, inspección si se cumple con el plan de capacitaciones, seguimiento al plan de emergencia, inspección si se cumple con los requisitos mínimos propuestos por la ley de seguridad y salud laboral (ley N° 29783).
- Es muy importante evaluar las limitaciones, dificultades que se pudo encontrar y destacar las fortalezas que genera la implementación de SST. Se mide el sistema de gestión, cuando el resultado no son lo que esperábamos en comparación con las expectativas y los objetivos planteados. Por lo que se propone tomar modificaciones y correcciones pertinentes para mejorar continuamente.

## **12. Recursos para implementar**

### **Recursos humanos**

Se cuenta con el talento humano, personal dispuesto a adquirir destrezas y conocimientos para desenvolverse mejor dentro de la organización.

### **Recursos económicos**

Los recursos económicos para el plan de mejora están relacionados con la implementación del sistema de seguridad y salud laboral dentro de la empresa,

costo que debe asumir la gerencia para el bien de la empresa y del personal que labora.

<b>Etapas</b>	<b>Duración</b>	<b>Dpto.</b>	<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
Etapa 1	30 días	Gerencia	Elaborar las políticas objetivos y planificación	s/ 700.00
Etapa 2	180 días	Gerencia	Ejecución del proceso de implementación del plan de mejora	s/ 3000.00
Etapa 3	periódico	Gerencia	Inspección permanente	s/500.00
Etapa 4	30 días	Gerencia	Plan de mejora	s/500.00
Total				s/ 4000.00

### 13. Esquematizar las estrategias

OBJETIVOS Y ESTRATÉGIAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL				
DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA
Prevención de Riesgos Laborales	Considerar dentro de la estrategia de la organización, la gestión de prevención de riesgos laborales y salud ocupacional.	Índice de Frecuencia	Mensual	Nº de accidentes / Total de horas hombre de exposición al riesgo
		Índice de Severidad		Nº de días perdidos / Total de horas hombre trabajadas.
		Índice de Lesiones		Índice de frecuencia * Índice de Severidad / 1000
		Tasa de Incidencia		Nº total de incidentes / Nº total de trabajadores.
Evaluación y Control de los Riesgos	Evaluar frecuentemente los riesgos físicos y de salud derivados de los	Número de procesos con identificación de Peligros	Mensual	Nº de procesos con identificación de peligros / Nº de procesos existentes.
		Número de Procesos existentes		
Divulgar la Política de Seguridad a los trabajadores	Divulgar y mantener a disposición la presente política a todos los trabajadores de la empresa con el objetivo de comprometerlos con el sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.	Número de empleados a los que se les ha divulgado la Política de Seguridad	Cada vez que se requiera	Nº de empleados a los que se les ha divulgado la política de Seguridad / Nº total de trabajadores.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuestas de mejora de los factores relevantes de la seguridad y salud laboral en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes de la ciudad de Huaraz, 2018. Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. DATOS GENERALES	
REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.	
<p><b>1. Edad</b></p> <p>a) 18 – 30 años b) 31 – 50 años c) 51 a más años</p> <p><b>2. Sexo</b></p> <p>a) Femenino b) Masculino</p> <p><b>3. Grado de Instrucción</b></p> <p>a) Sin instrucción b) Primaria</p>	<p>c) Secundaria d) Superior no Universitaria e) Superior Universitaria</p> <p><b>4. Cargo que desempeña</b></p> <p>a) Gerente b) Administrador</p> <p><b>5. Tiempo que desempeña</b></p> <p>a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años</p>
REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	
<p><b>6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b></p> <p>a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años</p> <p><b>7. Número de trabajadores</b></p> <p>a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores</p> <p><b>8. Ingresos mensuales promedio</b></p> <p>a) Hasta S/. 52, 500.00 b) Más de S/. 52, 500.00 hasta S/. 595,000.00 c) Más de S/. 595,000.00</p>	<p><b>9. Constitución de la empresa</b></p> <p>a) Persona natural b) Empresa individual de responsabilidad limitada c) Sociedad de responsabilidad limitada d) Sociedad anónima cerrada e) Sociedad anónima abierta</p> <p><b>10. Las personas que trabajan en su empresa son:</b></p> <p>a) Familiares b) Personas no familiares</p> <p><b>11. Objetivos de Creación:</b></p> <p>a) Generar ganancias b) Subsistencia</p>

<b>II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<p><b>12. ¿Usted Cómo analiza la situación de empresa?</b>  a) a través de información registrada  b) realiza registros de las actividades empresariales  c) analiza los resultados de las actividades empresariales  d) N.A.</p> <p><b>13. ¿cómo analiza el entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su empresa?</b>  a) determina los principales problemas  b) analiza los datos recopilados  c) observa la experiencia personal  d) realiza una lluvia de ideas  e) N.A</p> <p><b>14. ¿de qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa?</b>  a) realiza una lista de soluciones  b) establece prioridades  c) Elabora un plan operativo  d) N.A.</p> <p><b>15. ¿Usted efectúa cambios e implementa soluciones para su empresa?</b>  a) nunca  b) casi nunca  c) a veces</p>	<p>d)siempre  e) casi siempre</p> <p><b>16. ¿Cómo mide los resultados obtenidos durante el proceso, de su empresa?</b>  a) Mediante la recopilación de datos de cada área  b) Con la evaluación de los cambios en las actividades  c) Con la evaluación de la situación pasada con la presente  d) N.A</p> <p><b>17. ¿de qué manera implementa el plan de mejora para su empresa?</b>  a) mediante la capacitación del personal  b) estableciendo nuevas responsabilidades  c) definiendo nuevas operaciones  d) N.A</p> <p><b>18. ¿usted documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido?</b>  a) nunca  b) casi nunca  c) a veces  d) siempre  e) casi siempre</p>
<b>REFERENTE A LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<p><b>19. La empresa cuenta con políticas y objetivos de seguridad y salud en el trabajo</b>  a) Si cuenta con Políticas y objetivos no documentado de SST  b) Si cuenta con políticas y objetivos Documentados de SST  c) No cuenta con políticas y objetivos de SST  d) N.A.</p> <p><b>20. De qué manera se publica y divulga la política y los objetivos de SST</b>  a) Reuniones informativas  b) Correos electrónicos  c) Periódico mural  d) Forma verbal  e) Manual</p> <p><b>21. La empresa cuenta con plan de emergencias, donde se tenga identificado el análisis de vulnerabilidad</b>  a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p>	<p><b>22. Se cuenta con extintores y botiquines de primeros auxilios</b>  a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>23. El personal se encuentra expuestos a agentes físicos (ruido, vibraciones, radiación), agentes químicos (polvo, humos y gases) y a riesgos ergonómicos (malas posturas)</b>  a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>24. Se etiquetan y se señalizan las sustancias peligrosas en sus respectivas fichas de datos de seguridad.</b>  a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p>

<p><b>25. ¿Qué equipos de protección personal proporcionas al personal de acorde a su trabajo?</b></p> <p>a) Mameluco  b) Mamelucos, guantes protectores, protectores respiratorios  c) No se proporciona  d) N.A.</p> <p><b>26. Se implementa Local y maquinarias adecuadas para realizar el trabajo sin causar riesgos físicos, químicos y ergonómicos</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>27. Destina un lugar para la ubicación ordenada de las herramientas</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>28. Realiza capacitaciones en seguridad y salud laboral</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>29. El personal está preparado para brindar primeros auxilios y el uso adecuado de extintores.</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>30. Se realiza el reporte y la investigación de los accidentes de trabajo</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>31. La empresa realiza inspecciones, para identificar y registrar elementos críticos de seguridad y salud.</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces</p>	<p>d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>32. La empresa realiza inspecciones del uso adecuado de los EPP</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>33. La empresa realiza seguimiento de las buenas prácticas de SST, respecto al uso de equipos y productos peligrosos que se utilizan</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>34. Se realiza seguimiento al plan de capacitaciones</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>35. Se realiza seguimiento al plan de emergencia</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>36. Las políticas implantadas de SST, cumplen con los requisitos de la ley N° 29783 de SST.</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>37. Se cuenta con plan de auditorias</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p> <p><b>38. Los resultados de auditoria se informan a la gerencia</b></p> <p>a) Nunca  b) Casi nunca  c) A veces  d) Casi siempre  e) Siempre</p>
---	--

<p><b>39. De acuerdo al resultado obtenido se propone la mejora continua SST.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Nunca</li><li>b) Casi nunca</li><li>c) A veces</li><li>d) Casi siempre</li><li>e) Siempre</li></ul>	<p><b>40. Las acciones correctivas son tomadas con prontitud y eficacia</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Nunca</li><li>b) Casi nunca</li><li>c) A veces</li><li>d) Casi siempre</li><li>e) Siempre</li></ul>
--	--

### Anexo 3: Alfa de Crombach

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,885	,884	29

#### Anexo 4: Directorio

N°	Razón Social	Dirección
01	Lubricentos y repuestos Era EIRL	Av. Confraternidad Internacional Oeste N° 249
02	R & N Lubricantes SRL	Av. Confraternidad Internacional este s/n
03	Repuestos y Lubricantes Santa Rosa EIRL	Av. Confraternidad Internacional Oeste N° 058
04	Lubricentro Rodríguez EIRL	Prolongación Tarapacá N° 1805
05	Lubricentro ODMA SAC	Av Agustín Gamarra N° 422
06	Lubricentro Jordi EIRL	Av. Raymondi N° 101
07	Comercializadora de Lubricantes San Jorge SRL	AV. Confraternidad internacional Oeste N° 652
08	Compañía de lubricantes Oil & Lam EIRL	AV. Prolongación -centenario N° 1455
09	Distribuidora de lubricantes CALEB SRL	Jr. Sebastián de Aliste s/n
10	Distribuidora de Lubricantes Jhazmin EIRL	Av. Francisco de Zela N°344
11	Lubricentro NEPO	Car. Central N° 365 Barrio de Monterrey Independencia
12	E & G Lubricantes multiservicios EIRL	Jr. Sebastián de Aliste N° 263
13	Lubricantes y servicios Múltiples Huascarán SAC	AV. Confraternidad Internacional este N° 785
14	Multiservicios y Lubricantes IKER & Milena EIRL	Av Internacional Oeste N° 600
15	Multiservicios y Lubricantes Javier SRL	Av 27 de noviembre N° 226
16	Repuestos y Lubricantes JARUMI SAC	Jr. Teresa Gonzales de Fanny N° 124
17	AMG distribuidora de lubricantes EIRL	Av Vichay 301
18	Lubricentro D Todo SRL	Av. Internacional Oeste N° 1900
19	Lubricentro Lorendier EIRL	Av Agustín Gamara N° 298
20	Lubricentro -América	Calle Villon Bajo
21	Multiservicios Cascapampa SRL	Jr. Industriales N° 120
22	Corporación Chavin Motors SAC	Jr. Sebastian Aliste N° 289
23	Centro Automotriz Multimarca del Perú SAC	Av Antonio Raymondi N° 243
24	Pomas Lubricentro	Av. Confraternidad Internacional Oeste N° 626
25	Lubricantes Zambrano	Carretera Huaraz Monterrey s/n Urb.
26	Lubricentro Espinoza EIRL	Av. Confraternidad Internacional Este 284
27	Lubricentro Huaraz EIRL	Prolongación Centenario N°625