



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL COMO  
FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN  
DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO EMPRESAS DE  
SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA, HUARAZ, 2019.

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

**AUTOR**

FLORES SÁNCHEZ, RUBÉN GERARDO

ORCID: 0000-0003-4110-6330

**ASESOR**

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Flores Sánchez, Rubén Gerardo  
ORCID: 0000-0003-4110-6330

Universidad Católica los angeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **JURADOS**

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
ORCID: 0000-0002-5746-9374  
Presidente

Limo, Vásquez Miguel Ángel  
ORCID: 0000-0002-7575-3571  
Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César  
ORCID: 0000-0002-5471-4549  
Miembro

**Jurado evaluador y asesor**

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
**Presidente**

Limo, Vásquez, Miguel Ángel  
**Miembro**

Cerna Izaguirre, Julio César  
**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías  
**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, por haberme guiado para seguir adelante a pesar de tantos obstáculos que se presentaron al transcurso del estudio. Y también, agradezco a mis queridos padres, Auberto Flores y Modesta Sánchez por sus apoyos incondicionales, cariños y sacrificio, y a mis queridos hermanos.

Y agradezco a mí asesor, Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías y a todos mis queridos profesores de la Uladech por la enseñanza, fuerza y apoyo incondicional, el compromiso que tienen con los estudiantes, a sacar buenos profesionales.

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento, por incentivar me a seguir cumpliendo metas y así alcanzar el éxito personal y profesional.

A Dios por darme día a día Mayor Sabiduría, por estar en mi camino Y culminar con éxito mi carrera, a mis maestros que me inculcaron conocimiento día a día.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo general: Determinar las principales características de la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019. La investigación fue de diseño no experimental transversal-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó un muestreo estratificado de 10 representantes de micro y pequeñas empresas, de una población de 10, a quienes se le aplicó un cuestionario de 17 enunciados, a través de la encuesta obteniéndose como principales resultados: el 28,0% manifiesta que si conoce y seguidamente el 56,0% manifiestan que el puesto de vigilancia siempre esta propenso a riesgos laborales, seguido por un 36,0% manifiestan que siempre existe un riesgo laboral, Finalmente concluyo que la mayoría de los representantes conocen poco la seguridad y salud ocupacional como factor relevante en gestion de calidad, limitando de este modo el desempeño de las organizaciones.

**Palabras clave:** Gestion de calidad, Micro Pequeñas Empresas y Seguridad Salud Ocupacional.

## **ABSTRACT**

The present research work had the general objective: To determine the main characteristics of occupational health and safety as a relevant factor of quality management and improvement plan in micro and small companies in the service sector, security and private surveillance companies, Huaraz , 2019. The research was of a non-experimental cross-sectional-descriptive design, to collect the information a stratified sample of 10 micro and small companies was used, from a population of 10, to whom a questionnaire of 17 statements was applied, to through the survey obtaining as main results: 28.0% state that if they know and then 56.0% state that the guard post is always prone to occupational hazards, followed by 36.0% state that there is always a occupational risk, Finally I conclude that most representatives know little about occupational health and safety as a relevant factor in managing quality, thus limiting the performance of organizations.

Keywords: Quality Management, Micro Small Businesses and Occupational Health Safety.

## CONTENIDO

<b>1. Título de la tesis</b> .....	ii
<b>2. Equipo de trabajo</b> .....	ii
<b>3. Jurado evaluador</b> .....	iii
<b>4. Agradecimiento</b> .....	iv
<b>5. Dedicatoria</b> .....	v
<b>6. Resumen</b> .....	vi
<b>7. Abstract</b> .....	vii
<b>8. Contenido</b> .....	viii
<b>9. Índice de tablas</b> .....	ix
<b>10. índice de figuras</b> .....	ix
<b>I. Introducción</b> .....	1
<b>II. Revisión de literatura</b> .....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas.....	11
<b>III. Hipótesis</b> .....	19
<b>IV. Metodología</b> .....	20
4.1 Diseño de investigación.....	20
4.2 El universo o población.....	20
4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.....	21
4.4 Técnicas E Instrumentos.....	23
4.5 Plan de análisis.....	23
4.6 Matriz de consistencia.....	23
4.7 Principios éticos.....	24
<b>V. Resultados</b> .....	25
5.1. Resultados.....	25
5.2 Análisis de resultados.....	30
5.3. Plan de Mejora.....	34

<b>VI. Conclusiones</b> .....	42
<b>Recomendaciones</b> .....	45
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	45
<b>Anexos</b> .....	47

### Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro Empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.....	25
---	----

<b>Tabla 2.</b> Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz 2019. ....	26
---	----

<b>Tabla 3.</b> Características de la seguridad y salud ocupacional como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.....	27
--	----

<b>Tabla 4.</b> Plan de mejora con las dificultades obtenidas de las Mypes del sector servicio, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019....	29
--	----

## Índice de figuras

Figura 1. Edad.....	61
Figura 2. Genero .....	61
Figura 3. Grado de instrucción .....	61
Figura 4. Cargo que desempeña.....	62
Figura 5. Tiempo de permanencia .....	62
Figura 6. Numero de trabajadores . .....	62
Figura 7. Objetivos de la creacion. ....	63
Figura 8. Falta de información.....	63
Figura 9. Riesgos laborales. ....	63
Figura 10. Ambiente de trabajo .....	64
Figura 11. Accidentes laborales.....	64
Figura 12. Plan de seguridad. ....	64
Figura 13. Equipos y uniformes de protección.....	65
Figura 14. Capacitación en SSO.....	65
Figura 15. Capacitación y primeros Auxilios .....	65
Figura 16. Compromiso en la protección de la salud. ....	66
Figura 17. supervisión y cumplimiento de SSO .....	66

## **I. INTRODUCCION**

Las Micro y pequeñas empresas (Mype) de seguridad y vigilancia privada han tenido un crecimiento de manera sobresaliente, y en la medida en que los servicios que prestan tienen más demanda, debido a la necesidad que tienen las Mype. de tener condiciones de protección ante los crecientes índices de inseguridad por las que atraviesa el país, por otro lado, la necesidad de contar con empresas especializadas que brinden servicios de atención general y personalizada que apoyen las actividades del comercio, producción y a la sociedad y la comunidad en general.

En el Perú 96,5% de empresas pertenecen al sector MYPES, y estas aportan un 40% del PBI (Producto Bruto Interno), así mismo en América Latina las MYPES generan un 47% de empleo (Economía, 2018). La capacitación en seguridad y salud laboral es importante dentro de los procesos e instalaciones de las empresas, ya que la capacitación es un aspecto positivo porque permite establecer medidas preventivas para disminuir los riesgos y accidentes de trabajo, es importante que los trabajadores tengan conocimiento de los riesgos existentes en su centro laboral y de los derechos que tienen establecidos por la Ley.

En el entorno empresarial el 99,5% representa el total de empresas formales en la economía peruana, así mismo las microempresas representan un 94,9%, seguido por un 4,5% pequeña y 0,2% mediana empresa. En su totalidad el 85,2% se dedican a la actividad de comercio y servicios, y el 14,8% restante a la actividad productiva manufactura, construcción, agropecuario, minería y pesca. (Produce, 2014)

El interés por aplicar hoy en día la seguridad y salud ocupacional en las empresas de seguridad y vigilancia privada, específicamente en la ciudad de Huaraz actualmente en muchas de las empresas que funcionan, presentan cifras alarmantes en accidentes laborales provocados por faltas y deficiencias en el uso de herramientas, equipos y elementos de seguridad personal, que están incidiendo en un bajo desempeño laboral de su personal, esta situación se ve reflejado en bajos índices de eficiencia en la prestación del servicio contratado, la disminución de los niveles de motivación y autoestima, falta de responsabilidad y compromiso en el cumplimiento de sus deberes

y obligaciones, como resultado de las deficientes condiciones de higiene y salubridad en su lugar de trabajo.

La causa de los accidentes laborales lo provocan las condiciones inseguras, malos diseños de los puestos de trabajo, la falta de entrenamiento al personal sobre el uso de los equipos y nuevas tecnologías, fatiga y cansancio por tantas horas de trabajo y otros factores que ocasionan accidentes muchas veces mortales, así mismo, las enfermedades ocupacionales con efectos irreversibles son provocados por falta de protección a las personas con fuentes altamente peligrosas como productos químicos, exposición a bajas temperaturas, ruido, posturas, entre otros. Todas estas condiciones hacen que los agentes de seguridad brinden un deficiente desempeño laboral, y para minimizar los factores de riesgo, en la búsqueda de optimizar el desempeño laboral y mejorar el bienestar social. Se debe de realizar un análisis crítico por parte de la empresa, se debe de optimizar las condiciones laborales de los trabajadores así mejorara su calidad de vida y bienestar social. Ante este panorama los empleadores deben de brindar un trato justo y digno a sus trabajadores, donde pueda desempeñar sus labores con seguridad, con el mínimo riesgo de contraer enfermedades ocupacionales.

En los momentos actuales, la importancia de una correcta gestión de seguridad y salud ocupacional esta fuera de toda duda. Las organizaciones ya no son ajenas al impacto que producen los riesgos laborales por lo que intentan minimizar el impacto de la actividad que desarrollan. Los agentes de seguridad y vigilancia privada son afectados por difíciles condiciones laborales y de salud, y como consecuencia repercute directamente en el bienestar y desarrollo de su familia. Lo cual se lograría mejorando las condiciones laborales y la implementación de un programa de salud ocupacional.

A nivel Internacional. Según las estimaciones a nivel mundial, unos 6,000 trabajadores mueren cada día a causa de accidentes relacionadas con el ámbito laboral, Las Micro y pequeñas empresas de los diferentes países enfrentan grandes desafíos, como la delincuencia, el robo agravado, riesgos a ser asaltados. Es por ello que muchas empresas han incrementado los controles de seguridad mediante muchas medidas

como la seguridad electrónica, vigilancia canina, vigilancia física. En la mayoría de las micro y pequeñas empresas de seguridad y vigilancia privada se ha encontrado un alto nivel de desconfianza y convicción, acciones que afectan la mala calidad del servicio Reflejando cierto grado de incapacidad para adaptarse a las necesidades específicas del cliente (OIT, 2002).

Según la organización internacional del trabajo OIT (2002) informo que en el mundo un total de 270 millones de trabajadores son víctimas de accidentes en sus centros de labores, mientras que 160 millones sufren de enfermedades contraídas en las empresas donde brindaron sus servicios; como bien se sabe en un centro de labores el peligro en las instalaciones es inevitable, porque el recurso humano, maquinarias e instalaciones están expuestos a diversos agente de muchas índoles (físico, químico, biológico, mecánico, ergonómico, psicosocial, eléctrico, de tránsito, natural y demás); que en muchas ocasiones generan accidentes o enfermedades a todos los que se encuentran cumpliendo con sus labores. En la actualidad las organizaciones van priorizando los temas de seguridad y salud, según señala el D.S. N° 009-2005-TR todas las MYPES dentro del sector privado están obligados a implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para así mejorar la atención a los trabajadores del mismo modo en el ámbito internacional es más amplia la normativa destacada como la Normas OHSAS 18000, donde se estipulan diversas normas priorizando la seguridad y salud de todos los trabajadores.

A nivel Nacional, en el Perú los microempresarios carecen de dinero para poder invertir y así acceder a los mercados nacionales e internacionales, su participación en el aspecto económico es de 98%, la problemática por la que pasan muchas de las empresas de este rubro es que un 84% de ellos opera en la informalidad debido a que existen trabas burocráticas que dificulten la formalidad debido al alto costo de capital, falta de cultura crediticia. En el sector de seguridad y vigilancia privada crece un 10% actualmente lo que buscan los clientes son servicios integrales especializados entre la parte electrónica y la vigilancia. Frente a esto las empresas de seguridad privada se especializan ofreciendo servicios con agentes de seguridad, y por otro lado las entidades financieras son las que demandan más el servicio de seguridad electrónica con cámaras de vigilancia. Ahora las empresas de seguridad podrán competir será

dándole a sus clientes un personal con mayores habilidades y más comprometido. Según la ley de seguridad y salud ocupacional N° 29783 tiene por finalidad promover una cultura de prevención de riesgos laborales, tiene la obligación de minimizar los riesgos y peligros en un ambiente de trabajo. La salud de los agentes de seguridad puede alterar su desempeño, ellos son expuestos a 12 horas laborales, a los reportes de cada una hora en las noches, alta rotación, falta de capacitación por sus empleadores, todo ello disminuye el desempeño, desmotiva a los trabajadores a que puedan brindar un servicio eficaz (Raffo, 2016).

A nivel Regional, Según la SUCAMEC Ancash las organizaciones de seguridad y vigilancia privada están reguladas por la ley de servicios de seguridad privada N° 288879, manifiesta que las actividades relacionadas con la prestación de servicio de seguridad y vigilancia privada a favor de personas naturales y jurídicas, bienes e inmuebles y valores por parte de compañías de seguridad y vigilancia privada legalmente reconocidas. Así para que puedan brindar un servicio de calidad tanto a los clientes y a los colaboradores (Sucamec, 2016).

A nivel local, En la Ciudad de Huaraz donde se va desarrollar el presente estudio existen micro y pequeñas empresas de seguridad y vigilancia privada que vienen presentando cifras alarmantes de accidentes laborales provocados por deficiencias en el uso de herramientas, uniformes, falta de capacitación en uso de armamento, primeros auxilios, horarios inadecuados de trabajo, riesgos, reflejándose en bajo índice de eficiencia y en disminución de los niveles de motivación y autoestima. A si lo mismo en muchos establecimientos como pollerías se produjo la explosión de un horno, dejando con lesiones graves a los propietarios y un trabajador, este suceso se produjo por falta de capacitación por parte de la empresa hacia sus trabajadores. En estos tiempos la gran mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas de empresas de seguridad y vigilancia privada de la ciudad de Huaraz están frecuentemente buscando nuevas estrategias que pueden eliminar o disminuir los problemas a los que están inmersos a diario, en este tipo de empresas existen ciertas deficiencias en cuanto a medidas preventivas y las condiciones en las que laboran los agentes de seguridad están expuestos a contraer enfermedades que afecta su salud, es por ello que la gestión de la seguridad y salud ocupacional es un aspecto positivo para estas empresas ya que

de cierta manera se podría dar soluciones, se podría establecer normas de acuerdo a la ley y así tener conocimiento de los derechos que tienen como trabajadores para tener ciertos beneficios como el buen desempeño laboral. (Granda, 2011).

Visto, los problemas que aquejan en las micro y pequeñas empresas del rubro; se cree conveniente plantear el enunciado del problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019?

Como respuesta al problema de investigación se tiene el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019. Así mismo, cabe mencionar los objetivos específicos que ayudan en el logro de los objetivos generales: (a) Definir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019. (b) Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas de sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019. (c) Analizar las principales características de la gestión de calidad en la seguridad y salud ocupacional como factor relevante en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada Huaraz, 2019. (d) Elaborar el plan de mejora de la gestión de calidad en la seguridad y salud ocupacional como factor relevante en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.

La presente investigación se justifica, porque es de suma importancia conocer si se está desarrollando de manera eficiente la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las MYPE del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz 2019. De mismo modo esta investigación servirá de consulta o de referencia para futuros investigadores que

buscan profundizar el tema sobre seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

También permitirá generar conciencia en los representantes de las empresas de seguridad y vigilancia privada sobre la importancia de aplicar la seguridad y salud ocupacional de modo que puedan aplicarlos en sus colaboradores para poder mejorar sus servicios que brindan en diversas entidades públicas y privadas.

El sustento teórico de la investigación se fundó en la seguridad y salud ocupacional (ley, 29783) que nos indica que es importante la seguridad y salud ocupacional para poder disminuir los accidentes, riesgos, y peligros, para poder brindar un buen servicio.

Así mismo la metodología que se aplicó en la presente investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo porque describe las características de la variable en estudio. De diseño no experimental – transversal o transaccional, porque el estudio se realizó en un solo momento, en un tiempo único.

Para este estudio se consideró en la población a los 10 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro empresas de seguridad y vigilancia privada de la ciudad de Huaraz, se utilizó un muestreo estratificado de 10 micro y pequeñas empresas, debido a que la población es pequeña, así mismo, la recolección de datos, se realizó con el uso de la técnica denominada encuesta y su cuestionario respectivo, para recopilación de la información para el estudio, se usó la escala Likert en las alternativas de respuesta. Los datos recopilados, han sido procesados mediante el paquete estadístico de la IBM SPSS v. 22, MS Excel, Word con el fin de analizar los datos y elaborar los resultados, los datos fueron presentados para su mejor visualización.

Obteniendo los siguientes resultados: El 56% de los agentes de seguridad siempre están propensos a Riesgos laborales en sus puestos de trabajo, un 36 % considera que casi siempre ellos pueden tener riesgos laborales. Así mismo el 36% A veces ha tenido accidentes y enfermedades durante su actividad, un 20% considera que casi siempre, También el 40% de los trabajadores mencionan que Nunca la empresa cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional para mejorar las condiciones de Riesgo, seguido por el 24% menciona que casi nunca.

En conclusión, la mayoría de los representantes de las empresas de seguridad y vigilancia privada poco tienen conocimiento de la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la gestión de calidad, hay poco interés por parte de los empleadores en este tema de investigación, ya que según los resultados obtenidos consideran que casi nunca la empresa se preocupa por la prevención de los accidentes en el trabajo.

Como recomendación a las micro y pequeñas empresas de seguridad y vigilancia privada, es que deben realizar talleres, charlas, seminarios, capacitaciones, son vital importante para que puedan contar con personal con conocimiento en seguridad y salud ocupacional y de esta forma se verá reflejado en el buen desempeño y la eficiencia en las actividades que van desarrollar los agentes de seguridad y así minimizaran los riesgos laborales.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### A Nivel Internacional

Prieto (2015) En su tesis Denominado *Alcances de la seguridad laboral en el desempeño de los trabajadores de las empresas de las empresas de vigilancia de Bogotá D.C.* Su objetivo fue determinar los alcances que tiene la seguridad en el desempeño laboral del personal de las empresas de vigilancia en la ciudad de Bogotá. La metodología empleada fue de tipo descriptiva - observacional, descriptivo y abierto, donde se tomó una muestra de 10 representantes, en el cual obtuvo como resultados que el 85% no cuenta con una adecuada iluminación, el 90 % mencionan que no existe señalización, el 80% desconocen la existencia de un plan de seguridad, higiene y salud ocupacional, el 100% que no existe ningún botiquín de primeros auxilios. Se concluyó que las evaluaciones y verificaciones que se realiza con la finalidad de ver el control de cumplimiento de acuerdo a las normas y las regulaciones a la que están obligados muchas de las empresas para prevenir los riesgos a lo que están expuestos los trabajadores en su trabajo, se obtuvo un 54,54% de cumplimiento, y que un 45,46 % de incumplimiento. En conclusión, muchas empresas no cuentan con lo que exige las normas, y por ello se muestra que sus trabajadores no cuentan con la protección adecuada, esto da entender que desconocen y hay una deficiente capacitación en seguridad y salud laboral.

Girón. (2011) En la tesis denominada *influencia de la salud ocupacional en el desempeño laboral de los empleados en empresas de servicios del área metropolitana de san salvador.* Su objetivo fue determinar la influencia de la salud ocupacional, en el desempeño laboral de los empleados de las industrias del área metropolitana de san salvador como un instrumento para la promoción del bienestar de los trabajadores. El método que utilizo es descriptivo donde se trabajó con 100 empleados, pertenecientes a la institución pública cuerpo de agentes metropolitanos. Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron la

observación dirigida, entrevista dirigida, usando instrumentos como la entrevista y observación.

Arteaga y Castillo (2018) en su estudio sobre Elaboración de un plan de prevención de riesgos en la empresa Edipcentro CIA Ltda. En la ciudad de Riobamba, presentada a la escuela superior politécnica de Chimborazo, para optar el título de Ingeniero Industrial, planteo como objetivo elaborar un plan de prevención de riesgos de riesgos en el trabajo. La metodología que utilizo fue de tipo descriptivo, donde obtuvo como resultado que un 100% de los espacios de trabajo de la empresa no cuentan con señalización, un 64% de trabajadores están propensos a Riesgos laborales, un 64% de la empresa cuenta con los equipos de protección personal que brinda en muy deficiente, un 33% menciona que la empresa no cuenta con ningún plan de prevención de Riesgos, un 20% desconocen de la enfermedad que puede producir. En conclusión, de acuerdo al diagnóstico se determinó que si existen riesgos psicosociales los cuales pueden afectar la salud de los trabajadores, también se detectó que existe un bajo nivel de riesgos ergonómicos, esto indica que en la empresa hay lugares peligrosos en la cual los trabajadores pueden sufrir algún accidente.

### **Antecedentes Nacionales**

Soriano y Verástegui (2016) en su tesis de investigación *denominada Propuesta de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, basado en la ley N° 29783, para reducir la tasa de accidentes en la empresa ARTECON PERU S.A.C.* presentada a la Universidad Nacional de Trujillo, planteo como objetivo proponer un sistema de seguridad y salud en el trabajo basado en la ley N° 29783, para reducir los accidentes de trabajo, la metodología empleada en su estudio fue de análisis, diseño no experimental – transversal y las técnicas utilizadas fue mediante la observación directa y las entrevistas, los resultados que se obtuvieron de la propuesta (SGSST), fueron que para reducir los riesgos encontrados, si no se implementan las medidas preventivas estas se convertirán en accidentes, donde el 80% a 4% para reducir la tasa de accidentes esta será del 76%, se identificó según el diagnóstico aplicado a la empresa que el 13% en promedio general está en el

cumplimiento de la ley. En conclusión, la empresa tenía ciertas deficiencias en políticas de (SST), por lo que se emplearan programas, planes, procedimientos necesarios, así mismo la empresa debería ser un más profundo de todos los incidentes, accidentes y enfermedades.

### **A Nivel Regional**

Nieto (2014) en su tesis denominada *La Higiene y seguridad y salud ocupacional y su influencia en el desempeño laboral* aplicado a la empresa Sodimac-Huacho, en la cual tuvo como objetivo determinar las características de seguridad y salud ocupacional. En el presente estudio se realizó un investigación de diseño no experimental cuantitativa descriptiva, en la cual participaron en calidad de muestra 108 colaboradores de la mencionada empresa, de un Universo de 150 colaboradores, los mismos que respondieron el cuestionario de aplicación identificando las condiciones de seguridad, condiciones del ambiente en la prevención de riesgos laborales así como la prevención de accidentes, habiéndose aceptado la relación Higiene y seguridad y el desempeño se aceptó la relación entre la capacitación y el desempeño laboral según acepto la relación observación de existencia de señalización y comunicación de normas, con la eficiencia. En conclusión, existen diversos factores de riesgo a las cuales se encuentran expuestos y pueden obtener enfermedades en sus centros de labores.

Ccahuana (2015) en su tesis denominada *capacitación de la seguridad y salud ocupacional de las MYPE del rubro servicio de seguridad y vigilancia del distrito de Juliaca, 2015*, Planteo como objetivo determino las principales características del financiamiento y la capacitación, mediante la investigación con diseño no experimental, transversal nivel descriptivo tipo cuantitativo realizado a un población de 10 representantes se aplicó un cuestionario con 17 preguntas (Escala Likert) de las técnicas de encuesta, de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados, respecto a las características de los representantes, el 40% tiene 51 a 60 años de edad, todos los representantes son de género ,masculino, el 50% tiene grado secundaria, el 80% son propietarios y dueños de la empresa y el 60% viene desempeñándose 20 años en el sector, respecto a las características de las MYPES,

el 80% fueron creados con fines de lucro y el 90% son formales.. En conclusión el presente trabajo de investigación evidencia que muchas de las empresas de este rubro no capacitan a los agentes de seguridad.

## **A nivel Local**

Aldunati (2016) en su tesis *caracterización de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz*, planteo como objetivo determinar las principales características de los empleados del rubro donde se enfoca su investigación, la metodología utilizada fue de tipo descriptiva y nivel cuantitativa, ya que se tuvo muestra de 34 empleados en la cual obtuvo como resultados de la encuesta aplicada a los empleados que el 31, 82% son de sexo masculino y que un 40,91% afirman tener edades entre 18 a 25 años y que 41,18% señalan tener secundaria, y un 20, 59% no recibieron charlas ni capacitaciones de seguridad y salud ocupacional, el 23,53% manifiesta que casi nunca las instalaciones cuentan con iluminación, un 29,41% afirma que casi nunca están preparados para brindar primeros auxilios,. Se concluyó que se obtuvo un porcentaje no aceptable de cumplimiento por parte de los restaurantes en cuanto a la seguridad y salud ocupacional.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Seguridad y salud ocupacional**

Ley general de seguridad y salud en el trabajo (Ley N° 29783) establece que todos los sectores tanto de producción como de servicios deberán aplicarlas, asimismo señala que el empleador está en la obligación de brindar protección a sus colaboradores.

Ley N° 29783 de seguridad y salud laboral (2012) tiene por objetivo facilitar la implementación de protección de los trabajadores respecto a la seguridad y salud, como lo señalan los siguientes artículos:

Tiene como finalidad promover una cultura de prevención y riesgos laborales en el Perú, así mismo señala que los empleadores están en la obligación de brindar protección a sus empleados, y cumplir con el rol de fiscalizar y el adecuado control

(Artículo 1°).

Los empleadores que cuenten con sistemas de gestión implementados en sus empresas en seguridad y salud en el trabajo, deben verificar que cumplan como mínimo con lo señalado por la Ley (Artículo 23°).

Los empleadores deben implementar mecanismos adecuados que faciliten que los trabajadores tengan una participación efectiva, así como también sus organizaciones sindicales, en los diferentes aspectos tal como señala el artículo 19°. (Artículo 24°).

Según establece el artículo 26° los empleadores están obligados a lo siguiente:

- Son los responsables de garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores en todos los niveles de la empresa.
- A comunicar a sus trabajadores sobre la existencia de un área de evaluación de los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo.
- A supervisar para asegurar la protección de los trabajadores.
- Implementar sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo en la empresa para ser más eficientes, así mismo promover y comunicar a los trabajadores y empleadores.

Brunette (2012) menciona que la seguridad se basa en el sistema de trabajo de cada organización, la manera en cómo trabaje y los implementos con los cuales cuenten estos se tienen que estudiar y tomar las precauciones necesarias para no atentar contra la salud y la seguridad de quienes laboren dentro de ella. Asimismo, menciona que muchos desconocen sobre el concepto y no toman conciencia sobre ello.

### **Riesgo Laboral**

Según López (2003) estos atentan con la salud e integridad física de los trabajadores ya sea que estén realizando cualquier actividad y como consecuencias estos ya no puedan continuar realizando su trabajo o se sientan imposibilitado.

Hay varias clases los cuales son:

- Riesgos mecánicos: Tienen carácter traumatológico ya que estas se dan de manera que afecta al trabajador ya sea agresiones como herida, fracturas,

contusiones y demás las cuales causan un mal que puede dejar en mal estado a la persona.

- **Riesgos físicos:** Estos riesgos son aquellos que ocasionan enfermedades por agentes que se encuentran en el medio donde laboramos ya sea por mucha exposición al calor o la temperatura misma porque como bien sabemos no todos estamos acostumbrados ni sabemos la clase de daños que nos pueden causar este tipo de exposiciones.

### **Gestión de Calidad**

González (2001) afirma que la gestión de calidad son actividades coordinadas para poder dirigir y controlar una empresa en relación a calidad. La calidad está relacionada con la dirección y control incluyendo las políticas de calidad y objetivos de calidad y el aseguramiento de calidad que realiza la empresa.

#### **Factores que influyen en la gestión de calidad**

Existen factores que influyen en la calidad del servicio en una empresa, como son: los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad y la cortesía, al respecto (López, 2009)

- **Los elementos tangibles:** Corresponde a las partes visibles como pueden ser las instalaciones, el equipó, el personal, los materiales.
- **La confiabilidad:** Es la demostración de fiabilidad o de responsabilidad que se tiene con los clientes de poder cumplir lo prometido, la promesa dada sin errores o alteraciones.
- **La capacidad de respuesta o responsabilidad:** Corresponde a que tan rápida y oportuna es la atención a los clientes, el deseo de brindar un servicio rápido, haciendo del cliente la atención prioritaria.
- **La seguridad:** Se da a conocer la destreza que tienen los empleados para la atención a sus clientes, que inspiren confianza, y con las fortalezas necesarias. La seguridad incluye profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad física.

### **Sistemas de la gestión de calidad**

González y Arciniegas (1999) la gestión de calidad consta de la estructura

organizativa a la que se añaden la planificación, los procesos, los recursos y la documentación que se utiliza para alcanzar los objetivos de la calidad, para mejorar los productos y servicios y para satisfacer las necesidades de los clientes.

a) **Planificación:** Son actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad. La planificación de la calidad consta de los siguientes pasos: (a) Establecer el proyecto, (b) Identificar los clientes, (c) Identificar los requisitos del cliente. (d) Desarrollar el producto. (e) Desarrollar el proceso. (f) Desarrollar los controles y enviar a operaciones y (g) Control: El Control de la Calidad, lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos.

Características de la gestión de calidad

### **Importancia de la Gestión de calidad**

Es importante porque permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma, también ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con los productos y servicios, mejora la capacitación de los trabajadores de las empresas.

### **Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)**

De acuerdo a la legislación del Perú, toma como punto central a las Mypes, Según ley N° 28015 (2019) menciona que la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta ley se hace mención a la sigla Mype, se está refiriendo a las micro y pequeñas empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

### **Características de las micro y pequeñas empresas**

Choquehuanca (2017) en el artículo de mypes sino sus características exclusiones, así como otros mecanismos que permite viabilizar su promoción y desarrollo el

artículo TUO del dispositivo descrito indica las características que deben cumplir de acuerdo a las normas establecidas deben cumplir las micro, pequeña y mediana empresas dentro de nuestro sistema legal propiamente dicho todo ello funciona de acuerdo a sus niveles de ventas anuales: a) Micro empresa: empresa que posee ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT). b) Pequeñas empresas: empresa que posee ventas anuales superior a 150 (UIT) y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas (UIT). c) Mediana empresa: empresa que posee ventas anuales superior a 1700 (UIT) y hasta el monto máximo de 2300 (UIT).

### **Tipos de Mype**

- MYPE de Acumulación: Las MYPEs de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo.
- MYPE de Subsistencia: Las MYPEs de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria.
- Nuevos Emprendimientos: Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **Las micro y pequeñas empresas de seguridad y vigilancia privada**

Servicios de seguridad y vigilancia privada

Los servicios de seguridad y vigilancia privada son aquellas actividades destinadas a cautelar y proteger la vida e integridad física de las personas, dar

seguridad al patrimonio de las personas naturales y jurídicas, que se realizan de acuerdo a las modalidades normadas en la ley y el reglamento. Dichas actividades son llevadas a cabo por personas naturales o jurídicas debidamente autorizadas por la SUCAMENC. (Artículo 8º, ley de seguridad privada).

**Empresas de seguridad y vigilancia privada.**

Son empresas especializadas, debidamente constituidas conforme a la ley General de sociedades, adicionalmente registradas y autorizadas ante la autoridad competente, cuya finalidad es la prestación de servicios a terceros bajo las modalidades: vigilancia privada, protección personal, transporte de dinero y valores. Una misma empresa puede desarrollar más de una modalidad, siempre que cuente con la autorización correspondiente otorgada por la autoridad competente que especifique las diferentes modalidades de servicios que puede prestar la empresa. Las empresas pueden operar en el territorio nacional, en circunscripciones geográficas distintas a la de su sede principal. Para tal efecto, designan un representante legal con residencia en la circunscripción donde presten los servicios, o abren sucursales, agencias u oficinas, a criterio de la empresa, debiendo cumplir con las exigencias indicadas por el reglamento de la prestación de los (Artículo N° 22 de la ley de seguridad privada).

### **Importancia de las empresas de seguridad y vigilancia privada**

Las empresas de seguridad y vigilancia privada son de suma importancia porque están pendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalaciones.

Las empresas de seguridad son de suma importancia porque hoy en día el país, las empresas comerciales, bancos, están expuestos a actividades delictivas como asaltos, robos, violaciones, extorciones, casi todos los días.

Estos riesgos son prevenidos por las empresas de seguridad y vigilancia privada, que está integrado por agentes debidamente capacitados, entrenados y son capaces de poder prevenir riesgos mediante el estudio de un plan de seguridad.

## **Características de las empresas de seguridad y vigilancia privada**

### **Entrenamiento en el área**

Los mejores agentes de seguridad privada son aquellos que han pasado por el entrenamiento necesario que lo ayuda a obtener habilidades y conocimientos para desempeñar su cargo muy eficientemente. En Murcia existen instituciones que capacitan este tipo de personal, por lo tanto, es recomendable que tengan la certificación de dicha capacitación.

### **Experiencia comprobable**

Un agente de seguridad experimentado tiene conocimiento extra que no se aprende en el adiestramiento que puede ser muy útil en su puesto de trabajo. Los agentes de seguridad entrenados y con experiencia saben muy bien que hacer o por lo menos saben cómo reaccionar en una determinada situación. Adicionalmente la experiencia les provee confianza, la cual lo transmite a la hora de atender al público.

### **Tipos de servicios que brindan las empresas de seguridad y vigilancia privada.**

#### **Servicio de seguridad y vigilancia con arma de fuego**

El servicio es brindado por los agentes de seguridad uniformados de color marrón más conocidos como vigilantes, trabajan en seguridad patrimonial, es decir protección de locales comerciales, edificios, plantas industriales, con uniformes semi militarizados como las botas, áfrica, correa, armas, etc.

#### **Servicio de escolta**

Son los agentes de seguridad que prestan servicios de seguridad de personas, empresario, funcionarios públicos, dignatarios políticos, personalidades. La formación de estos elementos es muy variada, va desde la defensa personal, usos de armas de fuego manejo ofensivo y defensivo de vehículos.

### **Servicio de seguridad y vigilancia canina**

Es aquel servicio que se presta apoyada de caninos de razas autorizadas por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, búsqueda y rescate de personas.

### **Servicio de seguridad y vigilancia con medios tecnológicos**

Consiste en la prestación del servicio de vigilancia empleando recursos tecnológicos tales como centrales de monitoreo y alarma, circuitos cerrados, equipos de visión o escucha remota, equipos de detección, identificación, interferencia y escucha de comunicaciones, controles de acceso de seguridad bancaria, controles perimétricos, etc.

### **Componentes de las empresas de seguridad y vigilancia:**

#### **Local**

Las empresas que brindan el servicio de vigilancia privada, deberían de contar con un local principal adecuado para tal fin, donde desarrollan sus actividades. Las empresas que desarrollen sus operaciones en varios departamentos del país.

#### **Armería**

Es el lugar de uso exclusivo para la custodia, registro y asignación de las armas y municiones para el servicio.

Debe cumplir con las siguientes características:

- No ser ubicado en ambientes inmediatos a la puerta de ingreso al local.
- Estar fuera del alcance de la vista del público.
- El interior del ambiente debe de contar con un anaquel adecuado para la ubicación de las armas.

### **III. HIPÓTESIS**

En la investigación la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Huaraz, 2019, no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación utilizada en el presente trabajo de investigación fue No experimental – Transversal - Descriptivo.

**Fue no experimental** porque se estudió la variable la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la Gestión de calidad tal como se presenta y desarrolla en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Huaraz sin alteraciones o modificaciones para analizarlos.

**Fue transversal** porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin especialmente el año 2019. Se recolectó la información en un solo momento y tiempo con el propósito de describir y analizar la variable seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la Gestión de calidad y su incidencia en un grupo de Micro y Pequeñas Empresas del ámbito de estudio.

**Fue descriptiva** porque solamente se describió las características más importantes de la variable seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la Gestión de calidad y las Micro y Pequeñas Empresas con la realidad como se presenta.

### **4.2 El universo o población**

#### **a. Población**

Para esta Tesis se identificó como población a 10 representantes de Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, 2019. Para el valor de la población se utilizaron datos simétricos por la SUNAT de Huaraz /mesa de partes – 2019.

#### **b. Muestra**

La muestra se determinó por medio de un muestreo estratificado donde se tomó a 10 representantes de las empresas de seguridad y vigilancia privada.

### 4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN
Representantes de las micro y pequeñas empresas	López (2003) Los representantes de las Micro y Pequeñas empresas son personas con espíritu emprendedor capaces de constituir un negocio, de esta forma trabajar independientemente y solventar sus gastos económicos diarios.	Edad	a) 18 – 30 años b) 31 – 50 años c) 51 a más años	Razón
		Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitario e) Superior universitario	Nominal
		Cargo que desempeña	a) Gerente b) Supervisor c) Dueño	Nominal
Micro y Pequeñas empresas	Choquehuanca (2017) las micro y pequeñas empresas son negocios que surgen como una idea de inversión de emprendedores para cubrir sus gastos, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes del producto o servicio que decida ofrecer.	Tiempo de permanencia	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más	Razón
		Número de trabajadores	a) 1 a 5 b) 6 a 10 c) 11 a más	Razón
		Objetivo de la creación	a) Generar ganancia b) Subsistencia	Nominal

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN
		Falta de información	Nunca A veces Casi siempre Siempre	Nominal
		Riesgos laborales	Nunca A veces Casi siempre Siempre	Nominal

<b>Seguridad y salud ocupacional</b>	<b>Seguridad y salud ocupacional</b>  La seguridad se basa en el sistema de trabajo de cada organización, la manera en cómo trabaje y los implementos Brunette (2012).	Ambiente de trabajo	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	Nominal
		Accidentes laborales	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	Nominal
		Plan de seguridad	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	Nominal
		Equipos y uniformes de protección	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	Nominal
		Capacitación en SSO	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	Nominal
		Capacitación en primeros Auxilios	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	Nominal
		Compromiso en la protección de la salud	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	Nominal
		supervisión en cumplimiento de SSO	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	Nominal

#### **4.4 Técnicas E Instrumentos**

La técnica que se utilizó para el presente trabajo de investigación es la encuesta, la cual estuvo dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro empresas de seguridad y vigilancia privada.

##### **Instrumento**

Un cuestionario validado estructurado por 17 preguntas dicotómicas y la escala de Likert. y sus respuestas. De los cuales relacionadas a la información general de representantes fue (17) preguntas y ala variable de estudio de seguridad y salud ocupacional fue (10).

#### **4.5 Plan de análisis**

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informes o fuentes, fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel, pdf y el programa estadístico SPSS 24.

#### 4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA			
			POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA Y DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTO	PLAN DE ANÁLISIS
<p><b>Central</b></p> <p>¿Cuáles son las principales características de la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar las principales características de las seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.</li> <li>2. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas de sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.</li> <li>3. Describir las principales características de la gestión de calidad en la seguridad y salud ocupacional como factor relevante en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada Huaraz, 2019.</li> <li>4. Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad en la seguridad y salud ocupacional como factor relevante en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.</li> </ol>	<p><b>VI:</b> Seguridad y salud ocupacional como factor relevante</p> <p><b>VD:</b> La gestión de calidad.</p>	<p><b>Población</b></p> <p>se identificó como población a 10 representantes de Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, 2019.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra se determinó por medio de un muestreo estratificado donde se tomó a 10 representantes de las empresas de seguridad y vigilancia privada.</p>	<p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>El diseño de la investigación será, no experimental–transversal. Será, no experimental, porque se va a estudiar conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Será, transversal, porque se va a estudiar en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Plan de análisis</b></p> <p>Se realizó análisis descriptivo, para la tabulación de datos, se utilizó el programa spss v. 22, Excel y Word para la redacción digital y Acrobat Reader XI, para lecturar los archivos digitales.</p>	<p>Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informes o fuentes, fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel, pdf y el programa estadístico SPSS 24</p>

#### 4.7 Principios éticos

Esta investigación se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente. Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

- **Protección a las personas:** Se realiza con el fin de mantener su integridad y seguridad, el cual será medido en base al beneficio que obtengan, entonces la investigación se centra en el uso de personas debe primar el respeto por la dignidad humana, la diversidad y sobre todo la privacidad, este principio no solo debe ser aplicado en las investigaciones sino como un derecho elemental de toda persona.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Dentro de las investigaciones donde involucren el medio ambiente, plantas y animales, para ello se debe fomentar el cuidado y evitar dañarlos, así mismo las investigaciones deben primarse al respeto y dignidad de los animales, plantas y medio ambiente.
- **Libre participación y derecho a esta información:** Toda persona que realice la investigación tienen el derecho de libre información con la finalidad de realizar una buena información; así como tiene la libertad de participar en ella, por voluntad propia en la cual las personas como titular de los datos adquiridos para ser establecidos en la investigación.
- **Beneficencia no maleficencia:** brindar por el bien estar de los investigadores, en ese sentido, la conducta debe obedecer a las siguientes reglas: no causar daños, disminuir el plagio y aumentar los beneficios.
- **Justicia:** No se realizó prácticas injusticias, la información adquirida estará a disposición de los participantes.
- **Integridad científica:** La integridad del investigador debe regirse a una extensión de actividades de enseñanzas, tener integridad científica al informar sobre el surgimiento de conflictos que afecte voluntariamente el estudio frente a sus resultados.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro Empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.*

Datos Generales	N	%
<b>Edad</b>		
a) 18 – 30 años	2	30.00
b) 31 – 50 años	6	40.00
c) 51 a más años	2	30.00
Total	10	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	8	90.00
Femenino	2	10.00
Total	10	100.00
<b>Grado de Instrucción</b>		
Secundaria	5	48.00
Superior no universitaria	3	28.00
Superior universitario	2	24.00
Total	10	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Gerente	2	13.00
Supervisor	5	59
Dueño	3	28
Total	10	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro Empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.

**Tabla 2**

*Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz 2019*

<b>micro y pequeñas empresas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia</b>		
0 a 3 años	2	25.00
4 a 6 años	5	47.00
7 a más años	3	28.00
Total	10	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	2	22.00
6 a 10 trabajadores	5	50.00
11 a más trabajadores	3	28.00
Total	10	100.00
<b>Objetivos de la creación</b>		
Generar ganancia	8	90.00
subsistencia	2	10.00
Total	10	100.00

*Fuente.* Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro Empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.

**Tabla 3**

*Características de la seguridad y salud ocupacional como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.*

<b>la seguridad y salud ocupacional</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
a) Nunca	2	24.00
b) Casi Nunca	4	36.00
c) A veces	2	16.00
d) Casi siempre	1	12.00
e) siempre	1	12.00
Total	10	100.00
El Puesto de vigilancia esta propenso a Riesgos laborales.		
a) Nunca	1	10.00
b) Casi Nunca	1	12.00
c) A veces	2	15.00
d) casi siempre	2	23.00
e) siempre	4	40.00
Total	10	100.00
Existe un adecuado Sistema de iluminación en el puesto de vigilancia.		
a) Nunca	1	12.00
b) Casi Nunca	1	12.00
c) A veces	3	20.00
d) casi siempre	4	40.00
e) siempre	1	16.00
Total	10	100.00
Con que frecuencia han tenido accidentes y enfermedades durante el servicio.		
a) Nunca	1	14.00
b) Casi Nunca	1	14.00
c) A veces	4	40.00
d) casi siempre	3	20.00
e) siempre	1	12.00
Total	10	100.00
Cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional, para mejorar las condiciones de trabajo.		
a) Nunca	5	40.40
b) Casi Nunca	3	24.24
c) A veces	1	20.20
d) casi siempre	1	16.16
e) siempre	0	
Total	10	100.00

Proporciona uniformes y equipos de protección de acuerdo al puesto.		
a) Nunca	1	8.00
b) Casi Nunca	1	12.00
c) A veces	2	20.00
d) casi siempre	4	40.00
e) siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Desarrolla capacitación y charlas en seguridad y salud ocupacional.		
a) Nunca	1	8.00
b) Casi Nunca	1	8.00
c) A veces	4	36.00
d) casi siempre	3	32.32
e) siempre	1	16.00
Total	10	100.00
Brinda capacitaciones sobre los primeros auxilios y de cómo actuar si ocurre un accidente.		
a) Nunca	1	8.00
b) Casi Nunca	1	16.00
c) A veces	6	40.40
d) casi siempre	2	36.36
e) siempre	0	
Total	10	100.00
Muestra compromiso e interés en la seguridad y protección de la salud de todos sus trabajadores.		
a) Nunca	1	8.00
b) Casi Nunca	2	16.00
c) A veces	3	40.00
d) casi siempre	2	20.00
e) siempre	2	16.00
Total	10	100.00
Actualiza la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo.		
a) Nunca	1	16.00
b) Casi Nunca	3	32.00
c) A veces	4	44.00
d) casi siempre	1	4.00
e) siempre	1	4.00
Total	10	100.00

**Fuente.** Características de la seguridad y salud ocupacional como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.

**Tabla 4**

*Plan de mejora con las dificultades obtenidas de las Mypes de la ciudad de Huaraz 2019.*

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
40,0% manifiestan que la empresa nunca cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional, para mejorar las condiciones de Riesgo	Que el personal encargado de RR. HH, casi nunca aplica el plan de seguridad de manera adecuada y detallada.	Que se capacite y tenga conocimiento del tema para que pueda aplicar de manera adecuada.	Propietario/ Administrador
el 36,0% manifiestan casi nunca reciben información sobre las medidas que debe acatar cuidar su seguridad y salud ocupacional durante su servicio	No realizan la capacitación para un buen conocimiento del tema de seguridad y ocupacional durante el servicio.	Informarse mediante páginas, videos, blog o demás medios.	Propietario/ Administrador
36,0% manifiestan haber tenido accidente y enfermedad durante su actividad como agente de seguridad	El líder desconoce el tema y por esa razón dan charlas al personal.	El personal es informado de las técnicas de seguridad que debe llevarse dentro de la empresa y es capacitado.	Propietario/ Administrador
Con respecto el 44,0% manifiestan A veces la empresa actualiza la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo	El personal no considera este procedimiento como un método rápido.	Considerar esta herramienta como un sistema importante y capacitarse para una gestión adecuada al personal.	Propietario/ Administrador

*Fuente:* Elaboración propia

## 5.2 Análisis de resultados

### Tabla 1

#### Referente a las características de los trabajadores de las Micro y pequeñas empresas

- El 40,00% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, estos resultados contrastan con Ramírez (2018) quien obtuvo que el 57,10% de los representantes tienen de 40 a más años de edad, así mismo con España (2010) el cual muestra que, el 75,1% manifiesta tener de 30 a 50 años de edad, así también coincide con Tamara (2018) quien aporta que el 50.0% tienen entre 30 a 40 años de edad. Ya que estos datos nos dan a conocer que la persona de estas edades demuestra capacidad para poder administrar y controlar una empresa.
- Con respecto al sexo de los trabajadores de este rubro el 92,0% son de género masculino, (tabla 1), estos resultados coinciden Aldunati, (2016) quien menciona que el 47,06% de los trabajadores son varones. Estos resultados demuestran que en gran mayoría de las micro empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Huaraz, 2019 laboran varones ya sea por el Riesgo, por el tipo de servicio de permanecer parados por más de 12 horas de trabajo.
- Con respecto al grado de instrucción de los trabajadores el 48,0% manifiestan tener estudios secundarios (tabla 1), este resultado coincide básicamente con el resultado obtenido por Ccahuana, (2015) donde el 50% de trabajadores cuentan con estudios secundarios, asimismo coincide con los resultados hallados por Aldunati, (2016) quien determina que el 41,18% tienen estudios secundarios. Estos resultados significan que la mayoría de los agentes de seguridad en la ciudad de Huaraz, 2019 cuentan con estudios secundarios y en gran mayoría son Licenciados de las fuerzas armadas debido a ello tienen conocimiento en el rubro.

### Tabla 2

#### Características de las micro y pequeñas empresas

- El 47,00% de las micro y pequeñas empresas están en el mercado brindando servicio de 4 a 6 años, así mismo coincide con Tamara (2018) el 100% de los

empresarios manifiestan que se encuentran en el ámbito brindando servicio de 3 años, de la misma forma contrasta con Valverde (2017) quien indica que el 100% de la empresa lleva en el mercado de 4 a 6 años. As mismo contrasta con Apolinario (2018) que el 78.10% indicaron tener tiempo de experiencia laboral 6 a 10 años. Esto demuestra que la mayoría de las empresas de este servicio se encuentran en una etapa estable dentro del mercado.

- El 50.00% de las Micro y Pequeñas Empresas cuentan con 6 a 10 trabajadores contrasta con España (2014) indica que el 78.00% de las Mypes cuentan de 6 a 10 trabajadores que laboran , por otro lado contrasta con Valverde (2017) menciona que el 45.00% de las Mypes cuentan con 7 a 10 trabajadores, del mismo modo coincide con Vásquez (2017) quien especifica que el 55,10% de las Mypes cuentan con 1 a 6 trabajadores, esto quiere decir que la gran mayoría de las Mypes cuentan con determinados trabajadores.
- El 90.00 % de las Micro y Pequeñas indicaron que se creó la empresa con el fin de poder generar ingresos económicos, así mismo coincide con Rodríguez (2018) menciona que el 75.00% manifestaron que crearon con la finalidad d obtener ganancias. Esto demuestra que muchas de las empresas de este rubro se crearon con la finalidad de obtener ingresos económicos ofreciendo el servicio que ofrecen.

### **Tabla 3**

#### **Características de seguridad y salud ocupacional como factor relevante en la gestión de calidad.**

Con respecto el 36,0% manifiestan casi nunca reciben información sobre las medidas que debe acatar cuidar su seguridad y salud ocupacional durante su servicio y 24,0% manifiestan que nunca recibe información. Este resultado se observa que es desfavorable como podemos observar las empresas de seguridad siempre deben de informar sobre las medidas, acciones que deben de realizar los agentes para cuidar se seguridad y salud ocupacional.

Con respecto el 56,0% manifiestan que siempre el puesto de vigilancia esta penpenso a Riesgos laborales y 36,0% manifiestan que casi siempre., estos

resultados coinciden con Arteaga A. y Catillo G. (2018) donde el 64,0% de trabajadores están propensos a riesgos laborales. Estos Resultados demuestran que los trabajadores siempre están expuestos a Riesgos laborales ya sea a ser asaltados, robos, asesinatos.

Con respecto el 40,0% manifiestan casi siempre existe un adecuado sistema de iluminación en el puesto de vigilancia y 20,0% manifiestan a veces existe sistema de iluminación. Estos resultados coinciden con Aldunate, (2016) donde el 23,53% manifiestan que casi nunca las instalaciones cuentan con iluminación. Estos resultados demuestran que muchos de los agentes lugares laboran en un ambiente inadecuado, no llega la luz, no hay una buena iluminación, y esto afecta la salud de los trabajadores ya que ellos están propensos a enfermarse y esto sería desfavorable para la empresa.

Con respecto el 36,0% manifiestan haber tenido accidente y enfermedad durante su actividad como agente de seguridad y 20,0% manifiestan casi siempre haber tenido accidente y enfermedades, Estos resultados coinciden con Nieto, (2014) donde menciona que la empresa no se preocupa en la prevención de accidentes ni enfermedades. En conclusión, de acuerdo al diagnóstico se puede determinar que si existen riesgos psicosociales los cuales pueden afectar la salud de los trabajadores, esto indica que en la empresa hay lugares peligrosos en la cual los trabajadores pueden sufrir algún accidente.

Con respecto el 40,0% manifiestan que la empresa nunca cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional, para mejorar las condiciones de Riesgo y 24% manifiestan casi nunca la empresa cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional., estos resultados coinciden con Arteaga A. y Catillo G. (2018) donde el 33,0% menciona que la empresa no cuenta con ningún plan de riesgos. Este resultado es desfavorable para la empresa ya que no existe ningún plan de seguridad y salud ocupacional.

Con respecto el 40,0% manifiestan casi siempre la empresa proporciona uniformes y equipos de protección y 20,0% manifiestan A veces, estos resultados coinciden con Arteaga A. y Catillo G. (2018) donde el 64% de la empresa cuenta con los equipos de protección. Este resultado sería favorable para los trabajadores

de las empresas de seguridad y vigilancia privada ya que muchas de las empresas les brindan las indumentarias necesarias para que puedan brindar un buen servicio.

Con respecto el 36,0% manifiestan A veces la empresa desarrolla capacitación y charlas en seguridad y salud ocupacional y 32,0% manifiestan casi siempre, estos resultados coinciden con Aldunati, (2016) donde el 20,59% no recibieron charlas ni capacitación de seguridad y salud ocupacional.

Con respecto el 40,0% manifiestan A veces haber recibido charlas o capacitaciones sobre los primeros Auxilios y 36,0% manifiestan casi siempre, estos resultados coinciden con Aldunati, (2016) donde el 29.41% casi nunca están preparados para brindar primeros auxilios. Este resultado es desfavorable para las empresas ya que a diario se puede sucitar cualquier accidente donde estén laborando los vigilantes y si ellos no saben, no tienen conocimiento como pueden actuar.

Con respecto el 40,0% manifiestan A veces la empresa muestra compromiso e interés en la seguridad y protección de la salud de todos sus trabajadores y 20,0% manifiestan casi siempre. Este resultado es casi desfavorable para la empresa porque ellos siempre deben de demostrar interés, compromiso en cuanto a la salud y protección de sus colaboradores.

Con respecto el 44,0% manifiestan A veces la empresa actualiza la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo y 32,0% manifiestan casi nunca. Este resultado coincide con Arteaga A. y Catillo G. (2018) donde el 33,0% menciona que la empresa no cuenta con ningún plan de prevención de riesgos.

### **5.3. Plan de Mejora**

#### **1. Datos Generales**

**Nombre o razón social:** Empresa de seguridad y Vigilancia Privada

**Dirección:** Huaraz – Perú

**Dirigido a:** Propietarios y Administradores de las Micro y pequeñas empresas de seguridad y vigilancia privada.

#### **2. Misión**

Proporcionar a nuestra la más alta calidad en el servicio de seguridad y vigilancia privada personal eficiente y constante innovación tecnológica, permitiendo su tranquilidad, satisfacción y confianza.

#### **3. Visión**

Posicionarnos como la empresa líder en servicio de seguridad y vigilancia privada, expandiendo nuestra presencia a nivel regional y nacional con un excelente servicio en el rubro y con un personal altamente capacitado.

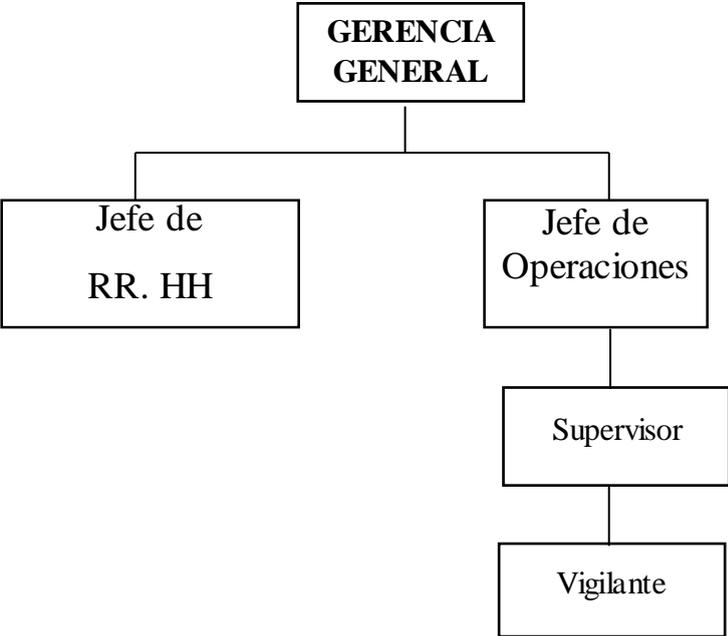
#### **4. Objetivos empresariales**

- Proporcionar servicios de seguridad, vigilancia, protección personal, trasportes de valores.
- contar con personal de experiencia en el ámbito de seguridad para poder brindar un servicio de calidad.
- Alcanzar un posicionamiento en el mercado
- Obtener satisfacción y confianza de nuestros clientes.

#### **5. Producto y / o servicios**

- Servicios de seguridad y vigilancia privada.

**6. Organigrama de la Empresa**



## 7. Diagnostico General

<b>FACTORES INTERNOS</b>          <b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<b>F.1.</b> compromiso de los trabajadores <b>F.2.</b> Buena calidad en la prestación del servicio <b>F.3.</b> Trabajadores fieles <b>F.4.</b> Rapidez en el servicio.	<b>D.1.</b> Personal sin estudios especializados. <b>D.2.</b> Poco personal. <b>D.3.</b> cadencia de recursos de los empresarios <b>D.4.</b> No imparten capacitaciones especializadas.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIS FO</b>	<b>ESTRATEGIA DO</b>
<b>O.1.</b> Uso de la tecnología <b>O.2.</b> Oportunidad de brindar información a los trabajadores en seguridad y salud ocupacional. <b>O.3.</b> Crecimiento económico <b>O.4.</b> Instituciones públicas y privadas que requieren del servicio	<b>F.1, F2, F4, F5. O2,</b> Hacer conciencia a los empleadores y trabajadores del sector seguridad y vigilancia privada sobre la importancia de seguridad y salud ocupacional para poder mejorar sus conocimientos, habilidades y la implementación de gestión de la calidad para poder minimizar los riesgos laborales	<b>D1, D2, D4, O1, O3,</b> Poder orientar la propuesta de informar a los trabajadores en seguridad y salud ocupacional a los trabajadores del rubro empresas de seguridad y vigilancia privada
<b>AMENZAS</b>	<b>ESTRATEGIA FA</b>	<b>ESTRATEGIA DA</b>
<b>A.1.</b> leyes que afectan a Micro y pequeñas empresas <b>A.2.</b> Crecimiento de la competencia. <b>A.3.</b> Competencia con personal más capacitado. <b>A.4.</b> Tecnología y procedimientos automatizados.	<b>A3, A4, F2, F3, F5.</b> Innovación y capacitación permanente para evitar entrar nuevas empresas prestar el servicio	<b>D2, D3, A1, A3,</b> Minimizar el índice de mal servicios fortaleciendo la seguridad y salud ocupacional y buscar el fortalecimiento de la empresa, generando un ambiente de mayores ingresos que repercutan en la calidad de vida de lo que prestan el servicio.

## 8. Indicadores de Seguridad y salud ocupacional

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de las MYPES.</b>
Poco conocimiento	Adquirir conocimiento en SSO
Falta de Información	Informar a los trabajadores sobre las medidas que deben de tener en cuenta
Frecuencia de Riesgos laborales	Velar por el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.
Poca Iluminación	verificar que en el ambiente de trabajo Tenga una buena iluminación
Frecuencia de accidentes	Señalizar las zonas inseguras, salidas de emergencia
No cuenta con un plan de seguridad	Realizar un plan de seguridad y salud ocupacional
Cadencia de equipos y uniformes de protección	entregar uniformes y equipos a los vigilantes
Frecuencia de las capacitaciones en SSO.	Capacitar en temas de SSO
Frecuencia de capacitación en primero Auxilios	Otorgar ayuda básica y necesaria en Primeros auxilios
Compromiso en la protección de la salud	Estar pendientes de la salud, dar facilidades si es que tuvieran problemas personales
Frecuencia de supervisión en cumplimiento de SSO	evaluar los riesgos que pueden tener los puestos de vigilancia

## 9. Problemas

### 9.1. Establecer Acciones

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Poco conocimiento	poco conocimiento	Muy poco conocimiento en la capacitación en gestión de calidad
Falta de Información	la mayoría de las empresas casi nunca brindan información a sus colaboradores sobre las medidas de seguridad que deben tener en cuenta	Casi nunca las empresas informan a sus trabajadores
Frecuencia de Riesgos laborales	Prolongación de las jornadas laborales, Violencia externa ya sean asaltos o robos, estrés laboral	El supervisor no realiza un rol adecuado de acuerdo a las horas laborales
Poca Iluminación	Cadencia de equipos, florecientes quemados, Falta de solución de los problemas ocasionados.	No se verifica como se encuentra las instalaciones
Frecuencia de accidentes	Acto inseguro, condición insegura, causas personales, medio ambiente	No se informa de ninguna ocurrencia que s está suscitando
No cuenta con un plan de seguridad	Poco interés y desconocimiento de los empresarios en realizar un plan de seguridad y salud ocupacional	Desinterés de la empresa en elaborar un plan de SSo
Cadencia de equipos y uniformes de protección	Dar más prioridad en entregar uniformes y equipos a los vigilantes	Casi siempre la empresa entrega uniformes y equipos
Frecuencia de las capacitaciones en SSO.	Desconocimiento, desinterés, cadencia de recursos por parte de los empresarios	Poco interés de los empresarios por invertir en un especialista en el tema
Frecuencia de capacitación en primero Auxilios	Personal no preparado, no cuentan con material suficiente	Poco interés de los empresarios por invertir en un especialista en el tema
Compromiso en la protección de la salud	Muchos de los agentes no informan si están enfermos, algunos empresarios no toman en cuenta la salud de sus trabajadores	El supervisor no realiza la ronda respectiva para que pueda preguntar al vigilante sobre la necesidad que tiene
Frecuencia de supervisión en cumplimiento de SSO	Muchos empresarios carecen de tiempo o no cuentan con el conocimiento necesario	Desinterés por parte de la empresa

## 9.2. Estrategias que desean implementar

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Poco conocimiento	poco conocimiento	La manera de comunicarse con los trabajadores puede poner de visible
Falta de Información	la mayoría de las empresas casi nunca brindan información a sus colaboradores sobre las medidas de seguridad que deben tener en cuenta	Estar los suficientemente informado como para responder la interrogante de los trabajadores
Frecuencia de Riesgos laborales	Prolongación de las jornadas laborales, Violencia externa ya sean asaltos o robos, estrés laboral	Velar por el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos.
Poca Iluminación	Cadencia de equipos, florecientes quemados, Falta de solución de los problemas ocasionados.	Verificar si las instalaciones cuentan con la iluminación necesarias
Frecuencia de accidentes	Acto inseguro, condición insegura, causas personales, medio ambiente	Señalizar las zonas inseguras, salidas de emergencia, áreas inseguras
No cuenta con un plan de seguridad	Poco interés y desconocimiento de los empresarios en realizar un plan de seguridad y salud ocupacional	Elaborar un plan de seguridad y salud ocupacional
Cadencia de equipos y uniformes de protección	Dar más prioridad en entregar uniformes y equipos a los vigilantes	Contar con los equipos, uniformes necesarios
Frecuencia de las capacitaciones en SSO.	Desconocimiento, desinterés, cadencia de recursos por parte de los empresarios	Capacitar a los trabajadores en temas de seguridad y salud ocupacional
Frecuencia de capacitación en primero Auxilios	Personal no preparado, no cuentan con material suficiente	Capacitar a los trabajadores en temas de primeros auxilios
Compromiso en la protección de la salud	Muchos de los agentes no informan si están enfermos, algunos empresarios no toman en cuenta la salud de sus trabajadores	Involucrar, Brindar la cofinancia necesaria a los trabajadores para que puedan informar las necesidades que tienen
Frecuencia de supervisión en cumplimiento de SSO	Muchos empresarios carecen de tiempo o no cuentan con el conocimiento necesario	Evaluar los riesgos que pueden tener los puestos de vigilancia

### 9.3. Estrategias o acciones (Implementar).

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	La manera de comunicarse con los Trabajadores puede poner de visible	Poco conocimiento en cuanto a la capacitación de personal	3 meses	Mejora más calidad de servicios.	Cuadros estadísticos de la comparación establecido
2	Estar los suficientemente informado como para responder la interrogante de los trabajadores	Entender que el trabajador puede estar molesto, asustado, preocupado o estresado	6 meses	Más confianza con los trabajadores	Ponerse en lugar de los trabajadores y saber que sienten y ser creativo.
3	Velar por el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos.	Falta de interés del personal en comprenderlo.	3 mes	Aumenta la probabilidad de reducir los riesgos laborales	Tener la metodología y didáctico.
4	Verificar si las instalaciones cuentan con la iluminación necesarias	No contar con el personal necesario para que verifique la iluminación	1mes	Un buen ambiente de trabajo	Tener gestos positivos y favorables.
5	Señalizar las zonas inseguras, salidas de emergencia, áreas inseguras	Muchos no van respetar las zonas señalizadas	1 mes	Minimizar los accidentes de trabajo	Contar con recurso necesario
6	Elaborar un plan de seguridad y salud ocupacional	Poco conocimiento de fondo de la empresa	1 mes	Garantiza minimizar los riesgos.	Ser perseverante, optimista y estudio de la necesidad de los trabajadores
7	Contar con los equipos, uniformes necesarios	Muchos usan tallas diferentes de prendas	3 meses	Personal bien uniformado y presentable	Generar más resultados en el servicio
8	Capacitar a los trabajadores en temas de seguridad y salud ocupacional	Indisciplina	3 meses	Más seguridad, confianza y enseñanza	Genera más resultados en el servicio
9	Capacitar a los trabajadores en temas de primeros auxilios	Indisciplina	3 meses	Personal preparado en primeros auxilios	Seguir mejorando cada día más y poner empeño.
10	Involucrar, Brindar la cofinancia	Falta de interactuar con los	1 mes	Ayuda a tener una buena relación	Seguir aplicando la metodología

	necesaria a los trabajadores para que puedan informar las necesidades que tienen	empleados por parte de la empresa		trabajador y empleados	
11	Evaluar los riesgos que pueden tener los puestos de vigilancia	Se requiere de tiempo	3 meses	Los clientes estarán satisfechos del servicio que brinda la empresa	Seguir obteniendo los resultados favorables para la empresa.

#### 9.4. Recursos para implementación de las estrategias.

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Recursos humanos.	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	La manera de comunicarse con los Trabajadores puede poner de visible	Contratar un especialista en la materia	1000 soles	Afiches, diapositivas e internet	3 meses
2	Estar los suficientemente informado como para responder la interrogante de los trabajadores	Aplicadores	150 soles	Web, laptop	6 meses
3	Velar por el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos.	Aplicadores	300 soles	Internet, Software	3 mes
4	Verificar si las instalaciones cuentan con las iluminaciones necesarias.	Especialistas	500 soles	Web, laptop	1 meses
5	Señalizar las zonas inseguras, salidas de emergencia, áreas inseguras	Especialistas	300 soles	Web, laptop e internet	1 mes
6	Elaborar un plan de seguridad y salud ocupacional	Especialistas	300 soles	Software	1 mes
7	Contar con los equipos, uniformes necesarios	Aplicadores	250 soles	Web, laptop e internet	3 meses
8	Capacitar a los trabajadores en temas de seguridad y salud ocupacional	Especialista	500 soles	Web, laptop e internet	3 meses
9	Capacitar a los trabajadores en temas de primeros auxilios	Asistente administrativo	500 soles	Web, laptop e internet	3 meses
10	Involucrar, Brindar la confianza necesaria a los trabajadores para que puedan informar las necesidades que tienen	Especialistas	150 soles	Web, laptop e internet	1 mes

11	Evaluar los riesgos que pueden tener los puestos de vigilancia	Especialistas	500 soles	Web, laptop, software e internet	1 mes
----	--	---------------	-----------	----------------------------------	-------

## 10. Cronograma de Actividades

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Inicio	Final	Presentación grafico
1	La manera de comunicarse con los Trabajadores puede poner de visible	05 -1 – 20	07 -01 – 20	III
2	Estar los suficientemente informado como para responder la interrogante de los trabajadores	05 -1 – 20	10 - 06 -20	I
3	Velar por el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos.	05 -1 – 20	07 – 01 – 20	I
4	Verificar si las instalaciones cuentan con la iluminación necesarias	05 -1 – 20	06 -01 – 20	III
5	Señalizar las zonas inseguras, salidas de emergencia, áreas inseguras	05 -1 – 20	06 – 01 – 20	I
6	Elaborar un plan de seguridad y salud ocupacional	05 -1 – 20	06 – 01 – 20	I
7	Contar con los equipos, uniformes necesarios	05 -1 – 19	07 -03 – 20	III
8	Capacitar a los trabajadores en temas de seguridad y salud ocupacional	05 -1 – 20	07 -03 – 20	III
9	Capacitar a los trabajadores en temas de primeros auxilios	05 -1 – 20	07 -03 – 20	III
10	Involucrar, Brindar la confianza necesaria a los trabajadores para que puedan informar las necesidades que tienen	05 -1 – 20	06 -01 – 20	I
11	Evaluar los riesgos que pueden tener los puestos de vigilancia	05 -1 – 20	07 -03 – 20	I

## VI. CONCLUSIONES

Las principales características de La seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la Gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro empresas de seguridad vigilancia privada de la provincia de Huaraz, son los siguientes, La mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género masculino, tienen el grado de instrucción secundaria, son supervisores.

El total de las micro y pequeñas empresas, llevan en el rubro más de 4 a 6 años, de permanencia, tienen de 6 a 10 trabajadores y tienen como finalidad de generar ganancias.

La minoría de los trabajadores de las empresas de seguridad y vigilancia privada Poco tienen conocimiento en la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la gestión de calidad, siempre el puesto de vigilancia está expuesto a riesgos laborales, los agentes de seguridad A veces han tenido accidentes y enfermedades durante su servicio, la empresa desarrolla A veces capacitación y charlas en seguridad y salud ocupacional, Casi nunca la empresa actualiza la evaluación de riesgos, por lo tanto las empresas de seguridad y vigilancia privada consideran importante la seguridad y salud ocupacional.

De acuerdo a la elaboración de plan de mejora en las Mypes, no tienen conocimiento en la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la gestión de calidad en lo más mínimo debido que la implementación de la gestión de calidad es deficiente, asimismo, la participación en el mercado y la satisfacción de los clientes en relación al servicio debido que los representantes incumplen con las capacitaciones como se debe de ser para la mejora continua de las empresas.

## RECOMENDACIONES

Implementar la seguridad y vigilancia privada que se tiene que realizar programas de capacitación sobre los riesgos laborales de tal modo que, así mismo concientizar a los representantes de estas empresas para que fomenten este tipo de actividades ya que el recurso humano en toda organización es indispensable.

Desarrollar un plan de presupuesto que las empresas de seguridad y vigilancia privada deben de estar sujetas a las leyes y normas que rijan el bienestar, protección y salud de los trabajadores, la seguridad y salud ocupacional es un aspecto positivo dentro de una empresa ya que al implementarlo traerá ciertos beneficios y los trabajadores podrán adquirir conocimientos, así como desarrollar sus habilidades para un mejor desempeño en sus actividades.

Promover y sensibilizar que refleje sobre la implementación de medidas correctivas, preventivas para evitar accidentes, riesgos laborales son muy útiles para los trabajadores.

Implementar el plan de mejora propuesta en el estudio de investigación en las Mypes con la finalidad que los representantes conozcan los errores y de acuerdo a ello su posibilidad de mejorar aumenten, asimismo en el plan propuesto se puede encontrar un análisis de (FODA) que refleja la situación actual y las alternativas de solución, si se considera poniendo en marcha hará del negocio más rentable y cumplir con las expectativas de los clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aldunati (2016) *Caracterización de la Capacitación en Seguridad y Salud Laboral en el Trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurant de dos tenedores del distrito de huaraz, 2015. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1067/CAPACITACION\\_SEGURIDAD\\_ALDUNATI\\_ALVARES\\_JESUS\\_ALBERTO](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1067/CAPACITACION_SEGURIDAD_ALDUNATI_ALVARES_JESUS_ALBERTO).*
- Arteaga y Castillo (2018) *Elaboración de un plan de prevención de riesgos en la empresa Edipcentro CIA Ltda. Recuperado <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2425/1/85T00237.pdf>*
- Brunette. (2012). *Definición de Seguridad.*
- Ccahuana (2015) *Seguridad y salud ocupacional de las MYPE del rubro servicio de seguridad y vigilancia del distrito de Juliaca*
- Choquehuanca de Villanueva, A. M. (2017). *Proyecto de ley de reforma constitucional que reconoce expresamente la promoción de las micro y pequeñas empresas (MYPES)*. Lima-Perú: congreso de la república.
- Girón. (2011) *Influencia de la salud ocupacional en el desempeño laboral de los empleados en empresas de servicios del área metropolitana, san salvador. Recuperado.tesis+denominada+a+influencia+de+la+salud+ocupacional.*
- González Duran, M. (2001). *Gestión de Calidad*. Madrid: Diaz e Santos.
- González y Arciniegas (1999). *Sistema de gestión de calidad teorías y prácticas bajo la norma iso 2015*. Madrid.
- Granda (2011). *Explosión de horno de pollería deja dos heridos en Huaraz*. RPP Noticias. Recuperado de [http://m.rpp.com.pe/2011-08-16-explosion-de-horno-de-polleria-deja-dos-heridos-en-huaraz-noticia\\_394757.html](http://m.rpp.com.pe/2011-08-16-explosion-de-horno-de-polleria-deja-dos-heridos-en-huaraz-noticia_394757.html).
- Expreso, D. (18 de agosto de 2018). Perú: situación de las micro y pequeñas empresas - Alfredo Palacios Dongo. pág. 12. Obtenido de Perú: situación de las micro y pequeñas empresas - Alfredo Palacios Dongo.

- Economía (2018). Mypes: por qué son importantes para la economía peruana. Recuperado el 18 de noviembre de 2018, de <https://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>
- Ley N° 28015. (2019). *Ley de Promoción y formalización y de las Micro y Pequeñas empresas*. Lima-Perú.
- Ley de Seguridad y Salud en el trabajo. (2011). *Congreso de la Republica Ley N° 29783*. Obtenido de [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2011-0820\\_29783\\_1669.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2011-0820_29783_1669.pdf)
- López (2003). *CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*. Obtenido de <http://www.geadigital.com/ot2.pdf>
- OIT (2015). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Recuperado de <http://www.insht.es/porta1/site/Insht/menuitem..>
- Nieto (2014). *La higiene y seguridad ocupacional y su influencia en el desempeño laboral seguro aplicado al a empresa Sodimac – Huacho*. (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Prieto (2015) *Alcances de la seguridad laboral en el desempeño de los trabajadores de las empresas de las empresas de vigilancia de Bogotá D.C.* recuperado de <https://www.google.com.pe/search?q=Prieto+%282015%29+En+su+tesis+Denominado+Alcances+de+la+seguridad+laboral>.
- Produce (2014). Más de 1.5 millones de Mipyme formales operan en el mercado peruano el 2014. Obtenido de <http://demi.produce.gob.pe/estadistica/mypime>
- Raffo (2016). *Introducción a la seguridad y salud en el trabajo, editor arte y pluma, Nr de pagina 287, lima* [https://books.google.com.pe/books/about/Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_seguridad\\_y\\_salud\\_en.html?id=aVTDxgEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Introducci%C3%B3n_a_la_seguridad_y_salud_en.html?id=aVTDxgEACAAJ&redir_esc=y).
- . Soriano y Verástegui (2016) *Proesta de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, basado en la ley N° 29783*. Recuperado. <https://docplayer.es/87392408-Universidad-nacional-de-trujillo-facultad-de-ingenieria-escuela-academico-profesional-de-ingenieria-industrial.html>.
- Sucamenc (2016) *Ley de Vigilancia y Seguridad Privada*. Recuperado el 01/01/2016. <https://www.suacamen.com.pe/> ley de servicio de seguridad y vigilancia privada.

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																				
N°	Actividades	Año 2017				Año 2018				Año 2019				Año 2020				Año 2020		
		Semestre II				Semestre II				Semestre I				Semestre I				Semestre II		
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV				Taller Cocurricular		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X																		
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X																	
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X																
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X															
5	Mejora del marco teórico y metodológico				X	X	X	X												
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información								X											
7	Elaboración del consentimiento informado								X											
8	Recolección de datos								X											
9	Presentación de resultados									X										
10	Análisis e Interpretación de los resultados									X										
11	Redacción del informe preliminar										X									



## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
Impresiones	100	0.10	10.00
Fotocopias	200	0.10	20.00
Empastado	200.00	3	600.00
Lapiceros	2	0.50	1.00
Sub total			631.00
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Internet	30	3	90.00
Sub Total			190.00
<b>Taller de Titulación</b>			
Matrícula	300.00	1	300.00
Pensión	850.00	2	1,700.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>2,000.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	10.00	3	30.00
Búsqueda de información en base de datos	15.00	2	30.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	25.00	3	75.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			185.00
Asesoría personalizada	50.00	1	50.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>235.00</b>
<b>Total Presupuesto (S/.)</b>			<b>2,235.00</b>

### Anexo 3: Cuadro de Sondeo

N°	NOMBRE COMERCIAL	RUC	Vía	N vía	#	Tamaño
01	SEINSE PERÚ S.A.C.	20571325315	JR.	SHANCAYA N	MZ LT.2	Micro
02	RECURSOS EMPRESARIALES CELTIC APM S.A.C.	20114275027	JR.	CENTENARI O	446	Micro
03	SEGURIDAD Y SERVICIOS ALPAR E.I.R.	20100582954	JR.	SOLEDAD	605	Micro
04	SOLUCIONES TECNOLÓGICAS EN SEGURIDAD SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA - SOLUSEGUR S.A.C.	20524640482	JR.	RECUHAY	S.N	Micro
05	GLOBAL SECURE S.A.C	20565410718		CHALLHUA	318	Micro
06	EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA HÉROES DEL CENEP S.A.C	20530889611	JR	San Martin	1008	Micro
07	Seguridad CENTAURUS	20440273727.	JR	huarupanpa	s/n	Micro
08	Empresa de Servicios y de Vigilancia Integral Seguridad Efectiva SAC	20445483568	JR	CENTENARI O	134	Micro
09	Seguridad y Servicios Alpar E.I.R.L.	20530754520	BA RRI O	SOLEDAD	996	Micro
10	SEIPSA SOCIEDAD ANINIMA CERRADA	20521229617	JR.	CARHUAZ	555	Micro

#### **Anexo 4. Consentimiento Informado**



#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.

#### ***Estimado señor (a)***

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar sobre La seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.

#### ***Participations***

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

#### ***Propósito del estudio***

El Propósito del estudio es investigar las características de la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019.

***¿En qué consistirá su participación?*** Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si conoce y aplica o no la seguridad y salud

ocupacional Como factor relevante de gestión de calidad en su micro o pequeña empresa y que resultados o beneficios le están proporcionando.

### ***Riesgos, incomodidades y costos de su participación***

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

### ***Beneficios***

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre la seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad de las Mype. De la ciudad de Huaraz.

### ***Confidencialidad de la información***

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

### ***Problemas o preguntas***

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de la Universidad Sede Central-ULADECH-Catolica-EPADM. Al celular 980259211 si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela Profesional de Administración, Telf: 350190, E-mail: escuela\_administracion@uladech.edu.pe

### ***Concientimiento / Participación voluntaria***

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

***Declaración del participante***

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

.....

Nombre y firma del DTI

.....

Nombre y Firma del Participante

Fecha:

Hora:

**Anexo 5. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada.**



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO EMPRESAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

**LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTION DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO EMPRESAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA, HUARAZ, 2019.**

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece anticipadamente.

**INSTRUCCIONES:** Marque con aspa (X) en la hoja de respuesta aquella que mejor exprese su punto de vista, adecuado al siguiente código.

<b>Nunca</b> (1)	<b>Casi Nunca</b> (2)	<b>Aveces</b> (3)	<b>Casi siempre</b> (4)	<b>Siempre</b> (5)
---------------------	--------------------------	----------------------	----------------------------	-----------------------

**I. DATOS GENERALES**

<b>1. Edad</b> a) 18 – 30 años b) 31 – 50 años c) 51 a más años	<b>2. Grado de Instrucción</b> a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitario e) Superior universitario
--	---

<b>3. Genero</b> a) Masculino b) Femenino	<b>4. Cargo que desempeña</b> a) Gerente b) Encargado c) Dueño
---	---

## II. DATOS DE LA EMPRESA

<b>2. Tiempo de permanencia</b> a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más  <b>3. Número de trabajadores</b> a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores	<b>3. Objetivo de la creación</b> a) Generar ganancia b) Subsistencia
--	---

## III. REFERENTE A LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

		-				+
1	con que frecuencia recibe información sobre las medidas que debe acatar para cuidar su seguridad y salud ocupacional durante su servicio	1	2	3	4	5
2	El Puesto de vigilancia esta propenso a Riesgos laborales	1	2	3	4	5
3	Existe un adecuado Sistema de iluminación en el puesto de vigilancia.	1	2	3	4	5
4	Con que frecuencia a tenido accidente y enfermedad durante su actividad como agente de seguridad.	1	2	3	4	5
5	La Empresa cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional, para mejorar las condiciones de trabajo.	1	2	3	4	5
6	La empresa Proporciona uniformes y equipos de protección de acuerdo al puesto.	1	2	3	4	5
7	La empresa desarrolla capacitación y charlas en seguridad y salud ocupacional.	1	2	3	4	5
8	Usted ha recibido charlas o capacitaciones sobre los primeros auxilios y de cómo actuar si ocurre un accidente.	1	2	3	4	5
9	La empresa muestra compromiso e interés en la seguridad y protección de la salud de todos sus trabajadores.	1	2	3	4	5
10	La Empresa actualiza la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo.	1	2	3	4	5

## Anexo 6. Hoja de Tabulación

Datos Generales	Indicadores	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>Edad</b>	18 – 30 años	II	2	30%
	31 – 50 años	IIII I	6	40%
	51 a más años	II	2	30%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Género</b>	Masculino	IIII III	8	90%
	Femenino	II	2	10%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Grado de Instrucción</b>	Sin instrucción			
	Primaria			
	Secundaria	IIII	5	48%
	Superior no universitario	III	3	28%
	Superior universitario	II	2	24%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Cargo que desempeña</b>	Gerente	II	2	13%
	Encargado	IIII	5	59%
	Dueño	III	3	28%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Datos de la empresa</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Tiempo de permanencia</b>	0 a 3 años	II	2	25%
	4 a 6 años	IIII	5	47%
	7 a mas	III	3	28%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Numero de trabajadores</b>	1 a 5 trabajadores	II	2	22%
	6 a 10 trabajadores	IIII	5	50%
	11 a mas trabajadores	III	3	28%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Objetivo de la creacion</b>	Generar ganancia	IIII III	8	90%
	Subsistencia	II	2	10%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%

Referente a la seguridad y salud ocupacional	Indicadores	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>con que frecuencia recibe información sobre las medidas que debe acatar para cuidar su seguridad y salud ocupacional durante su servicio</b>	Nunca	II	2	24%
	Casi nunca	III	4	36%
	A veces	II	2	16%
	Casi siempre	I	1	12%
	Siempre	I	1	12%
	<b>Total</b>	<b>IIII IIII</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>El Puesto de vigilancia esta propenso a Riesgos laborales</b>	Nunca	I	1	10%
	Casi nunca	I	1	12%
	A veces	II	2	15%
	Casi siempre	II	2	23%
	Siempre	III	4	40%
	<b>Total</b>	<b>IIII IIII</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Existe un adecuado Sistema de iluminación en el puesto de vigilancia.</b>	Nunca	I	1	12%
	Casi nunca	I	1	12%
	A veces	III	3	20%
	Casi siempre	III	4	40%
	Siempre	I	1	16%
	<b>Total</b>	<b>IIII IIII</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Con que frecuencia han tenido accidentes y enfermedades durante el servicio.</b>	Nunca	I	1	16%
	Casi nunca	I	1	16%
	A veces	III	4	36%
	Casi siempre	III	3	20%
	Siempre	I	1	12%
	<b>Total</b>	<b>IIII IIII</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>La Empresa cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional, para mejorar las condiciones de trabajo.</b>	Nunca	IIII	5	40%
	Casi nunca	III	3	24%
	A veces	I	1	20%
	Casi siempre	I	1	16%
	Siempre			
	<b>Total</b>	<b>IIII IIII</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>La empresa Proporciona uniformes y equipos de protección de acuerdo al puesto.</b>	Nunca	I	1	8%
	Casi nunca	I	1	12%
	A veces	II	2	20%
	Casi siempre	III	4	40%
	Siempre	II	2	20%
	<b>Total</b>	<b>IIII IIII</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
	Nunca	I	1	8%

<b>La empresa desarrolla capacitación y charlas en seguridad y salud ocupacional.</b>	Casi nunca	I	1	8%
	A veces	III	4	36%
	Casi siempre	III	3	32%
	Siempre	I	1	16%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>La empresa brinda charlas o capacitaciones sobre los primeros auxilios y de cómo actuar si ocurre un accidente.</b>	Nunca	I	1	8%
	Casi nunca	I	1	16%
	A veces	IIII I	6	40%
	Casi siempre	II	2	36%
	Siempre			
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>La empresa muestra compromiso e interés en la seguridad y protección de la salud de todos sus trabajadores.</b>	Nunca	I	1	8%
	Casi nunca	II	2	16%
	A veces	III	3	40%
	Casi siempre	II	2	20%
	Siempre	II	2	16%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>La Empresa actualiza la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo.</b>	Nunca	I	1	16%
	Casi nunca	III	3	32%
	A veces	IIII	4	44%
	Casi siempre	I	1	4%
	Siempre	I	1	4%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%

<b>Datos Generales</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Edad</b>	18 – 30 años	II	2	30%
	31 – 50 años	IIII I	6	40%
	51 a más años	II	2	30%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Género</b>	Masculino	IIII III	8	90%
	Femenino	II	2	10%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Grado de Instrucción</b>	Sin instrucción			
	Primaria			
	Secundaria	IIII	5	48%
	Superior no uni.	III	3	28%
	Superior uni.	II	2	24%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%

<b>Cargo que desempeña</b>	Gerente	II	2	13%
	Encargado	IIII	5	59%
	Dueño	III	3	28%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Datos de la empresa</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Tiempo de permanencia</b>	0 a 3 años	II	2	25%
	4 a 6 años	IIII	5	47%
	7 a mas	III	3	28%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Número de trabajadores</b>	1 a 5 trabajadores	II	2	22%
	6 a 10 trabajadores	IIII	5	50%
	11 a mas trabajadores	III	3	28%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Objetivo de la creacion</b>	Generar ganancia	IIII III	8	90%
	Subsistencia	II	2	10%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Referente a la seguridad y salud ocupacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Falta de información</b>	Nunca	II	2	24%
	Casi nunca	IIII	4	36%
	A veces	II	2	16%
	Casi siempre	I	1	12%
	Siempre	I	1	12%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Riesgos laborales</b>	Nunca	I	1	10%
	Casi nunca	I	1	12%
	A veces	II	2	15%
	Casi siempre	II	2	23%
	Siempre	IIII	4	40%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
<b>Ambiente de trabajo</b>	Nunca	I	1	12%
	Casi nunca	I	1	12%
	A veces	III	3	20%

	Casi siempre	III	4	40%
	Siempre	I	1	16%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
Accidentes laborales	Nunca	I	1	16%
	Casi nunca	I	1	16%
	A veces	III	4	36%
	Casi siempre	III	3	20%
	Siempre	I	1	12%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
Plan de seguridad	Nunca	IIII	5	40%
	Casi nunca	III	3	24%
	A veces	I	1	20%
	Casi siempre	I	1	16%
	Siempre			
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
Equipos y uniformes de protección	Nunca	I	1	8%
	Casi nunca	I	1	12%
	A veces	II	2	20%
	Casi siempre	III	4	40%
	Siempre	II	2	20%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
Capacitación en SSO	Nunca	I	1	8%
	Casi nunca	I	1	8%
	A veces	III	4	36%
	Casi siempre	III	3	32%
	Siempre	I	1	16%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
Capacitación en primeros Auxilios	Nunca	I	1	8%
	Casi nunca	I	1	16%
	A veces	IIII I	6	40%
	Casi siempre	II	2	36%
	Siempre			
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
Compromiso en la protección de la salud	Nunca	I	1	8%
	Casi nunca	II	2	16%
	A veces	III	3	40%
	Casi siempre	II	2	20%
	Siempre	II	2	16%

	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%
supervisión en cumplimiento de SSO	Nunca	I	1	16%
	Casi nunca	III	3	32%
	A veces	IIII	4	44%
	Casi siempre	I	1	4%
	Siempre	I	1	4%
	<b>Total</b>	IIII IIII	10	100%

## Anexo 7: Figuras

### a). Características de los representantes de las Micro y pequeñas Empresas

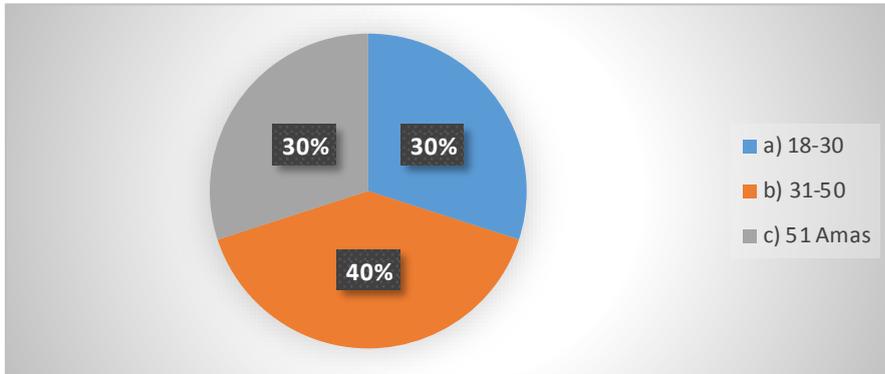


Figura 1. Edad  
Fuente. Tabla 1

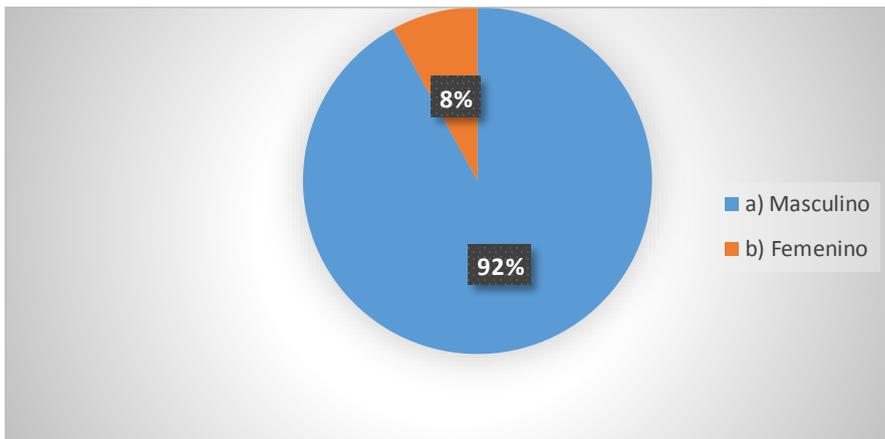


Figura 2. Genero  
Fuente. Tabla 1

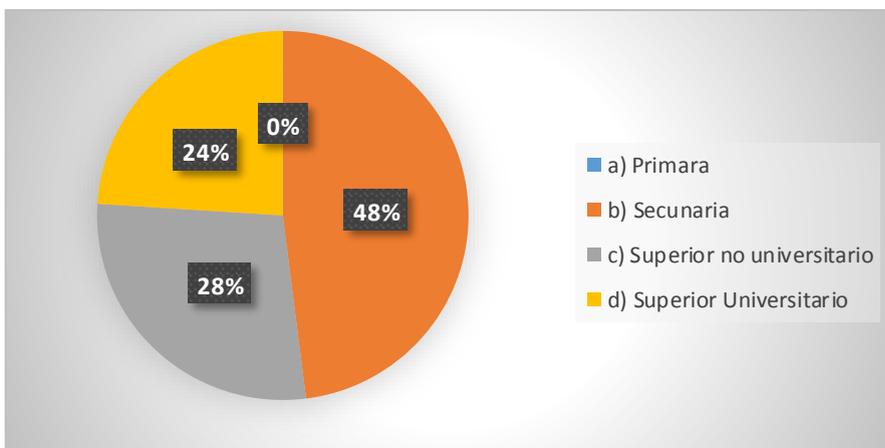


Figura 3. Grado de Instrucción  
Fuente. Tabla 1

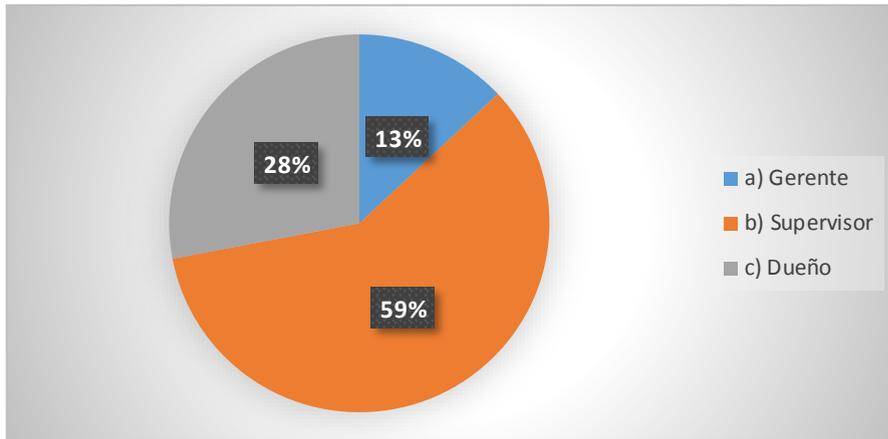


Figura 4. Cargo que desempeña  
Fuente. Tabla 1

**b). Características de las Micro y Pequeñas Empresas**

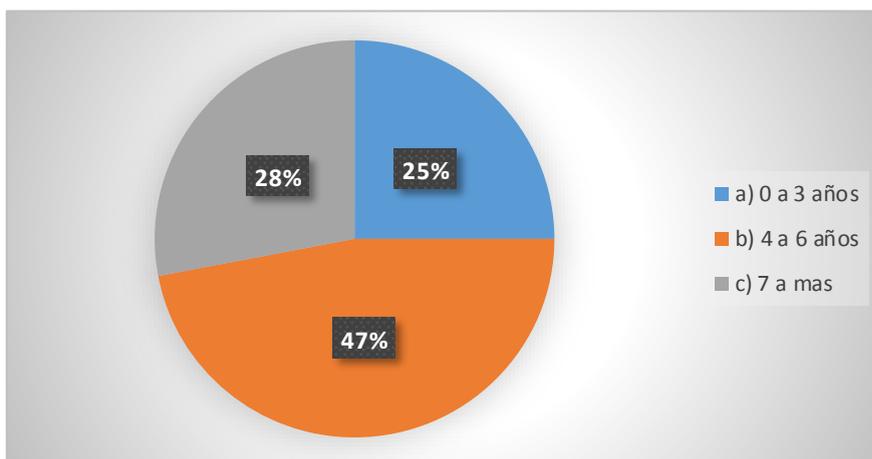


Figura 5. Tiempo de permanencia  
Fuente. Tabla 2

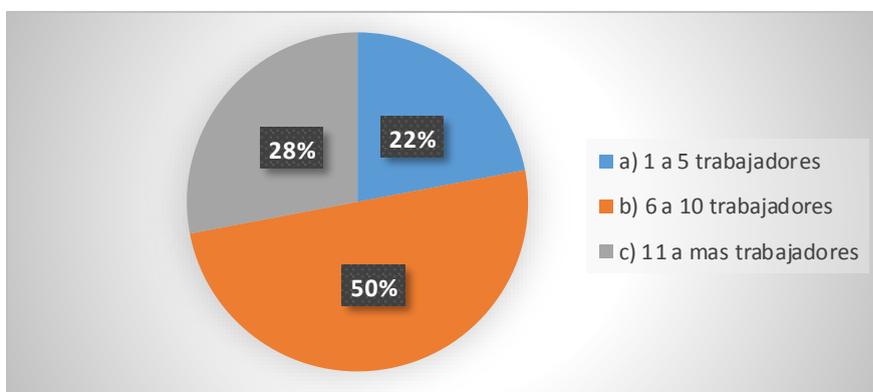


Figura 6. Número de trabajadores  
Fuente. Tabla 2

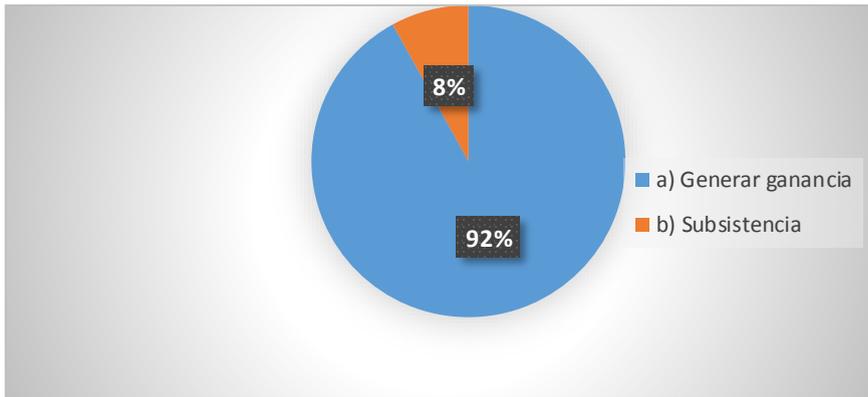


Figura 7. Objetivos de la creación  
Fuente. Tabla 2

### C). Características de la seguridad y salud ocupacional

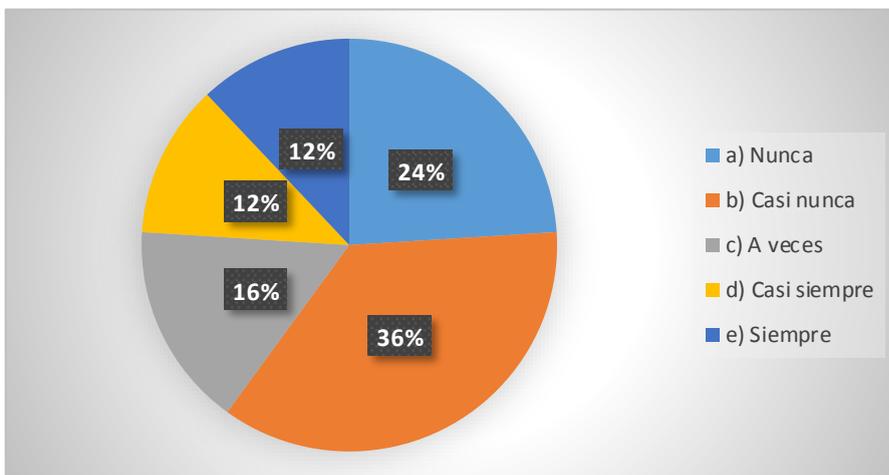


Figura 8. Falta de información  
Fuente. Tabla 3

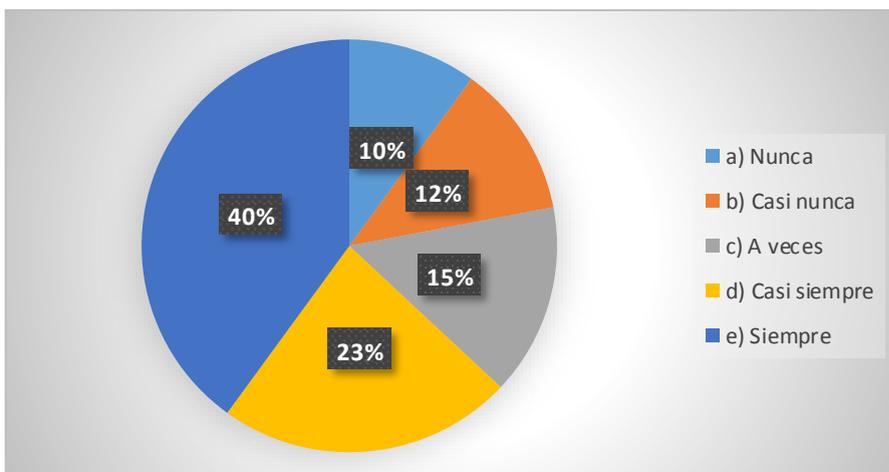


Figura 9. Riesgos laborales  
Fuente. Tabla 3

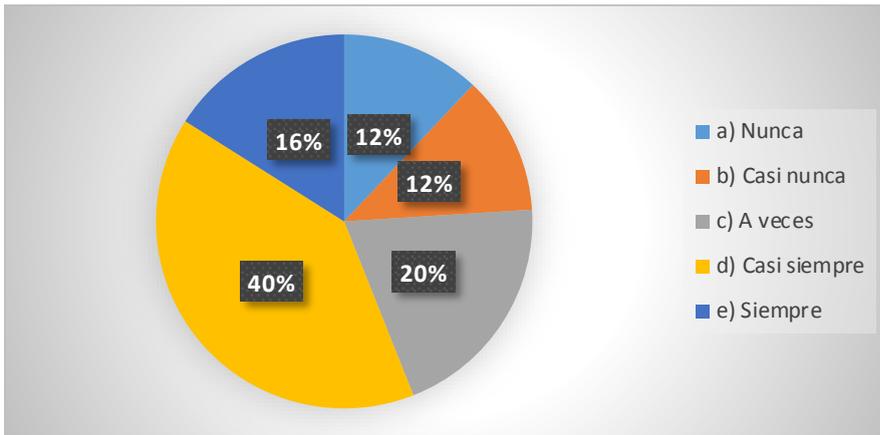


Figura 10. Ambiente de trabajo  
Fuente. Tabla 3

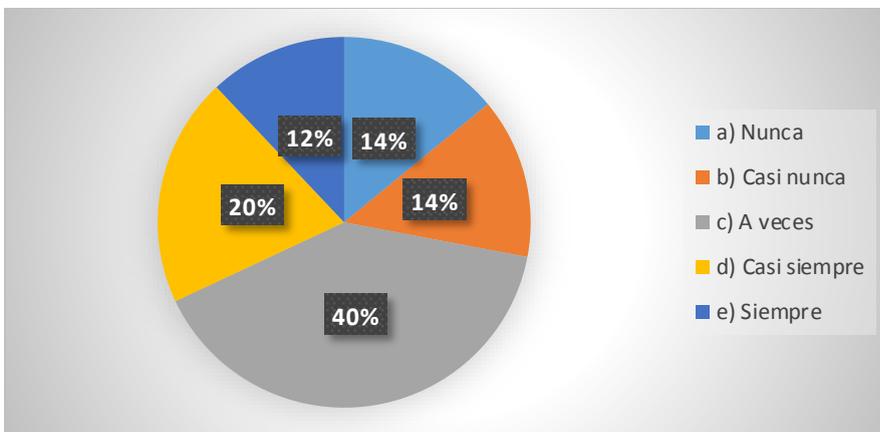


Figura 11. Accidentes laborales  
Fuente. Tabla 3

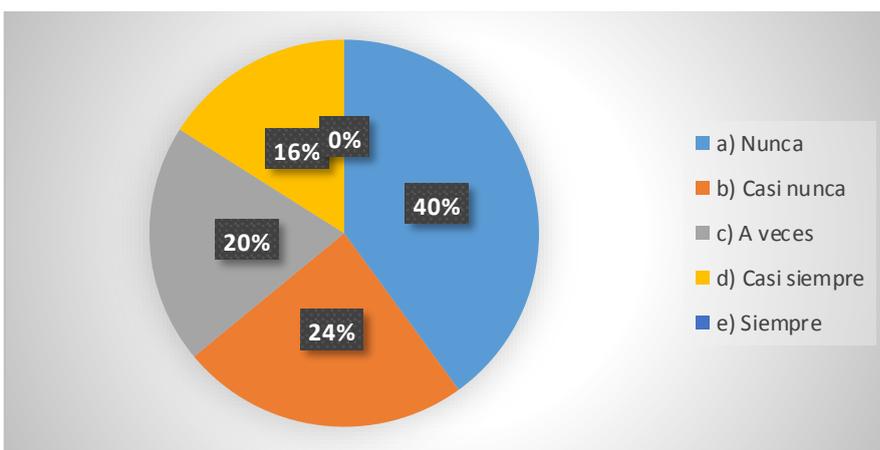


Figura 12. Plan de seguridad  
Fuente. Tabla 3

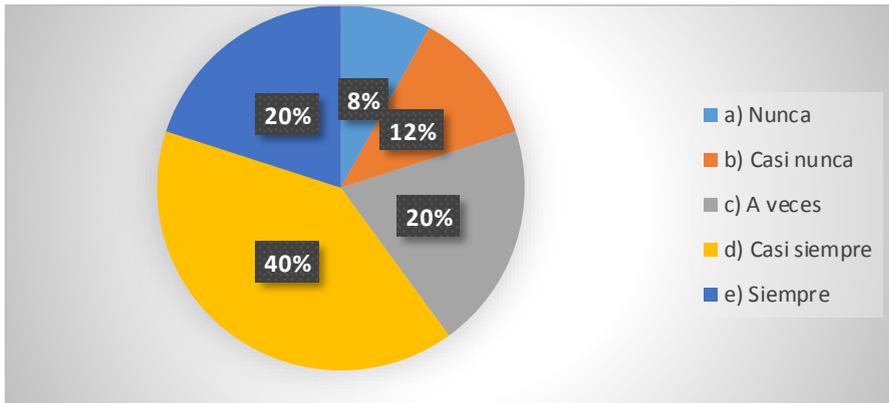


Figura 13. Equipos y uniformes de protección  
Fuente: Tabla 3

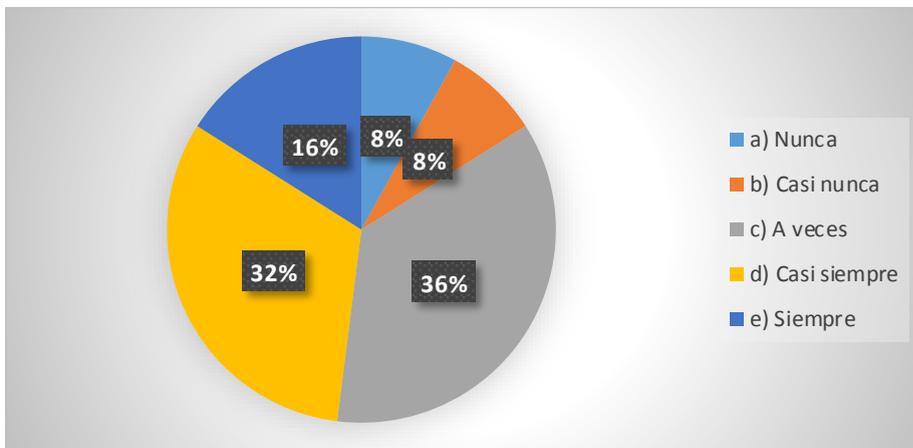


Figura 14. Capacitación en SSO  
Fuente: Tabla 3

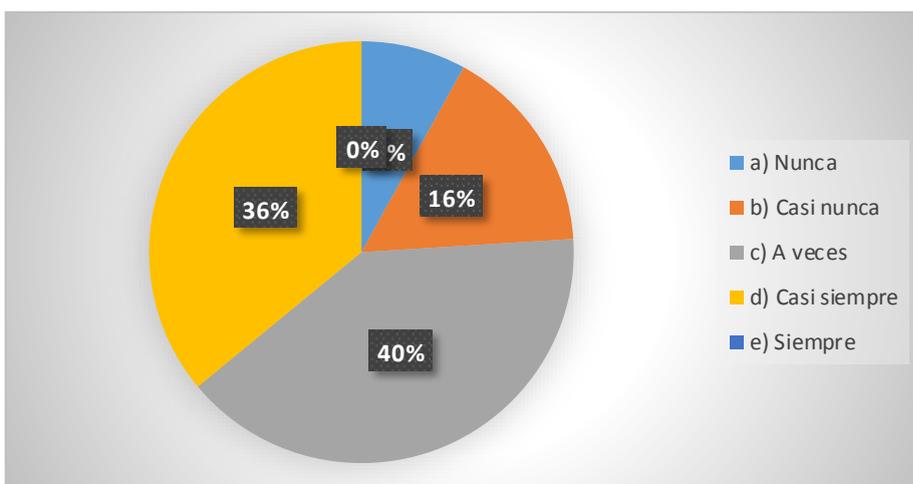


Figura 15. Capacitación en primeros Auxilios  
Fuente. Tabla 3

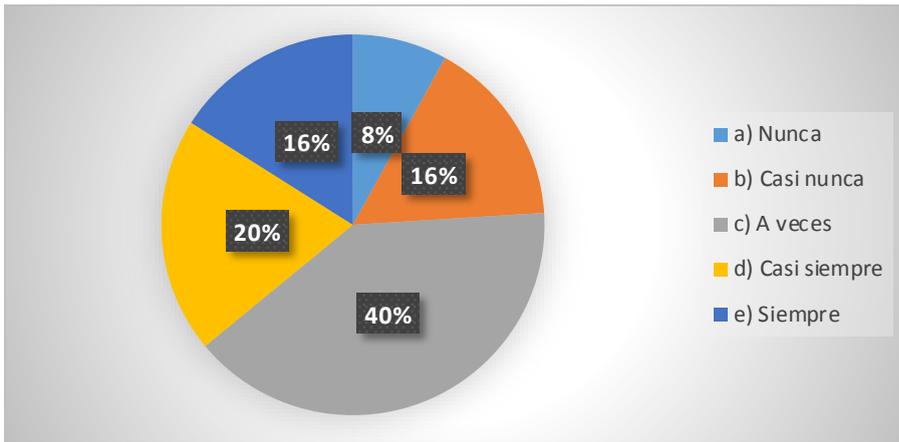


Figura 16. Compromiso en la protección de la salud  
Fuente. Tabla 3

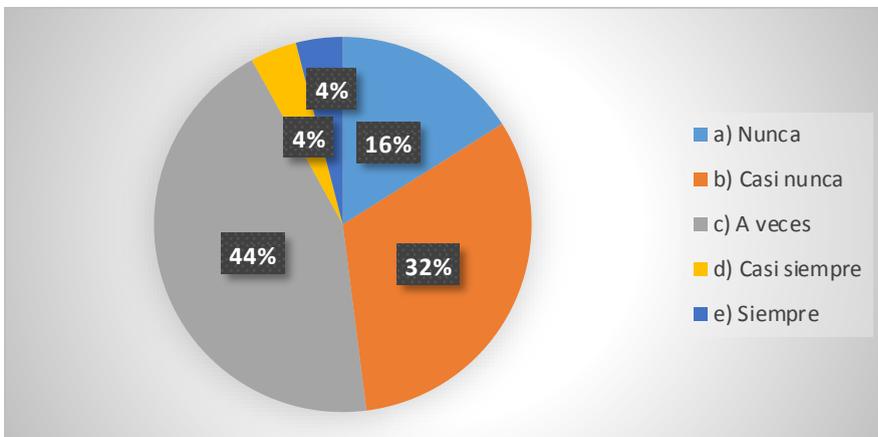


Figura 17. Supervisión en cumplimiento de SSO  
Fuente. Tabla 2

# Turniting

Turnitin

campus.utadech.edu.pe/mis/turmitest/turnitintoolbox/view.php?id=140019

Tabla de Turnit

Mis entregas

Sección 1 INFORME FINAL Sección 2 -ARTICULO CIENTIFICO

Título	Fecha de recepción	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Turnitin Informe Final Artículo Científico - Sección 1 INFORME FINAL	14 ene 2023 - 08:10	9 de, 2023 - 23:59	14 Feb 2023 - 00:13

Actualizar entregas

Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Señalar
Ver vista digital	14112023-818484	01/2/2023 10:58	PS

Navegación

- Área personal
- Inicio del sitio
- Páginas del sitio
- Mis cursos
- 2101012023021111000134
  - Participantes
  - Asignar
  - Competencias
  - Calificaciones
  - General
  - I SEMANA Socialización del CPA- Aprobación del tem...
  - II SEMANA Planamiento de la investigación
  - III SEMANA Metodología de la investigación
  - IV SEMANA Evaluación del Proyecto de investigaci...
  - V SEMANA Ejecución y validación del instrumento d...
  - VI SEMANA Avances en la Investigación de Datos
- Configuración de PC para activar el Turnitin

Muestra todo

TALITCS - @lives2pdf