



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR
SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCCIÓN, CASO:
LATINOS CONSTRUCTORES E.I.R.L CAÑETE 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

LLATA SANCHEZ, FRANK ERIC
ORCID: 0000-0003-2035-4415

ASESORA

Dra. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
ORCID: 0000-0001-6079-2319

CAÑETE-PERÚ

2021

TITULO DE TESIS

Caracterización de la seguridad y salud ocupacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro construcción, caso: latinos constructores E.I.R.L Cañete 2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Llata Sanchez, Frank Eric
Orcid ID: 0000-0003-2035-4415
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Cañete - Perú

ASESORA

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
Orcid ID: 0000-0001-6079-2319
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO DE INVESTIGACIÓN

Vilela Vargas, Victor Hugo
Orcid ID: 0000-0003-2027-6920
Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa
Orcid ID: 0000-0001-8071-8327
Miembro

Espinoza Otoyá, Victor Hugo
Orcid ID: 0000-0002-7260-5581
Miembro

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo
ORCID ID: 0000-0003-2027-6920
Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa
ORCID ID: 0000-0001-8071-8327
Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo
ORCID ID: 0000-0001-7260-5581
Miembro

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
Orcid ID: 0000-0001-6079-2319

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico infinitamente a Dios todopoderoso, por brindarme la fe necesaria para salir adelante a pesar de todas las dificultades que solo él sabe que he pasado, a mi padre que desde el cielo me brinda sus bendiciones, también a mis hijos que son el motivo principal de mi desarrollo como profesional, a mi madre que está en todo momento a mi lado en las buenas y en las malas y a mis hermanos por su apoyo incondicional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar las características de la seguridad y salud ocupacional para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas, sector servicios, rubro construcción caso: Latinos Constructores E.I.R.L Cañete – 2019. La metodología que se utilizó en este trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño Descriptivo, transversal no experimental, con la finalidad de describir científicamente los procedimientos del trabajo de investigación realizado. Para adquirir la información se realizó la encuesta a 10 trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L, es decir la población total de la empresa donde se aplicó un temario de 21 preguntas dirigido a los dueños, gerentes y trabajadores donde se obtuvo los siguientes resultados: tanto en las dos variables seguridad y salud ocupacional y gestión de calidad si bien existe algo de conocimiento, no se está aplicando los procedimientos claros y concisos, el tema se maneja de manera empírica y con muchas deficiencias en los procesos, se identificó fallas en la comunicación y difusión de estos temas en toda la empresa.

Palabras claves: Seguridad y salud ocupacional y Gestión de calidad

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the characteristics of occupational safety and health for quality management in micro and small companies, service sector, case construction category: Latinos Constructores E.I.R.L Cañete – 2019. The methodology used in this research work is of a quantitative type, descriptive, non-experimental cross-sectional design, in order to scientifically describe the procedures of the research work carried out. To acquire the information, a survey was carried out of 10 workers of the Latinos Constructores EIRL, company where a 21 question agenda was applied to owners, managers and workers, where the following results were obtained: both in the two variables occupational health and safety and management, although there is some knowledge, clear and concise procedures are not being applied, the subject is handled empirically and with many deficiencies in the processes, communication and dissemination failures were identified of these issues across the company.

Keywords: Occupational health and safety and Quality management

CONTENIDO

TITULO DE TESIS	I
EQUIPO DE TRABAJO.....	II
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT.....	VI
CONTENIDO	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	12
2.3. Marco conceptual.....	20
III. HIPOTESIS.....	24
IV. METODOLOGÍA.....	24
4.1 Diseño de la investigación	24
4.2.-Nivel de Investigación	25
4.3 Población y muestra	25
4.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores	27
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30

4.6 Plan de análisis.....	30
4.7 Matriz de consistencia.....	31
4.8 Principios éticos	32
V. RESULTADOS.....	35
5.1 Resultados	35
5.2. Análisis de resultado	56
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
6.1. Conclusiones	60
6.2. Recomendaciones	61
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	63
ANEXOS	67
CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	67
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	70
PRESUPUESTO.....	71
CONSENTIMIENTO INFORMADO	72

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. TOTAL DE ENCUESTADOS	26
TABLA 2. VARIABLE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	27
TABLA 3. VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	28
TABLA 4. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	31
TABLA 5. ¿CUÁL ES LA EDAD DEL ENCUESTADO?	35
TABLA 6. GENERO	36
TABLA 7. GRADO DE INSTRUCCIÓN	37
TABLA 8. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	38
TABLA 9. POLÍTICAS	39
TABLA 10. METAS	40
TABLA 11. INDUCCIÓN.....	41
TABLA 12. PLAN DE EMERGENCIA ANTE UN ACCIDENTE.....	42
TABLA 13. CAPACITACIÓN.....	43
TABLA 14. FRECUENCIA DE ENFERMEDADES	44
TABLA 15. CONDICIONES LABORALES.....	45
TABLA 16. ESTADO DE SALUD FÍSICA Y MENTAL	46
TABLA 17. CONOCIMIENTOS PREVIOS DE CALIDAD	47
TABLA 18. CONOCIMIENTOS DE OBJETIVOS.....	48
TABLA 19. PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS.....	49
TABLA 20. COMUNICACIÓN	50
TABLA 21. CONTROL DE CALIDAD	51
TABLA 22. RESPONSABILIDAD DE LA CALIDAD.....	52
TABLA 23. COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES	53

TABLA 24. INDICADORES DE GESTIÓN.....	54
TABLA 25. PLAN DE ACCIÓN ANTE ERRORES	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

FIGURA 1. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS.....	15
FIGURA 2. ETAPAS DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN.....	18
FIGURA 3. EDAD.....	35
FIGURA 4. GENERO.....	36
FIGURA 5. GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL ENCUESTADO.....	37
FIGURA 6. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	38
FIGURA 7. POLÍTICAS.....	39
FIGURA 8. METAS.....	40
FIGURA 9. INDUCCIÓN.....	41
FIGURA 10. PLAN DE EMERGENCIA.....	42
FIGURA 11. CAPACITACIÓN.....	43
FIGURA 12. FRECUENCIA DE ENFERMEDADES.....	44
FIGURA 13. CONDICIONES LABORALES.....	45
FIGURA 14. ESTADO DE SALUD FÍSICA Y MENTAL.....	46
FIGURA 15. CONOCIMIENTOS PREVIOS DE CALIDAD.....	47
FIGURA 16. CONOCIMIENTOS DE LOS OBJETIVOS.....	48
FIGURA 17. PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS.....	49
FIGURA 18. COMUNICACIÓN.....	50
FIGURA 19. CONTROL DE CALIDAD.....	51
FIGURA 20. RESPONSABILIDAD DE LA CALIDAD.....	52
FIGURA 21. COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES.....	53
FIGURA 22. INDICADORES DE GESTIÓN.....	54
FIGURA 23. PLAN DE ACCIÓN.....	55

INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos de un Sistema de Gestión, nos referimos al conjunto de etapas, las cuales se encuentran integradas dentro de un proceso continuo, actualmente la seguridad y salud ocupacional en una organización es vital para la sostenibilidad en el tiempo tomando en cuenta que sin este sistema la gestión de calidad no sería completa ya que esta última agrupa a toda la organización sin distinción.

Aproximadamente 65% de la población de la Región forma parte de la fuerza laboral, y el trabajador promedio pasa alrededor de dos-tercios de su vida en el trabajo. El trabajo no es solo una fuente de ingresos, sino también un elemento fundamental de salud, estatus, relaciones sociales y oportunidades de vida. La Salud Ocupacional es una estrategia que asegura la salud de los trabajadores, así como la fortaleza de las economías nacionales a través de una mejor productividad, motivación y calidad de productos. En niveles globales, la seguridad y la salud en el trabajo tienen una poderosa capacidad para mitigar inequidades.

Es así que en la empresa Latinos Constructores por su naturaleza misma de actividades rutinarias nos hemos visto en la necesidad y obligación de estudiar los diferentes factores que influyan en el desarrollo de trabajos de las personas y clientes como por ejemplo, los riesgos a que están sometidos día a día los trabajadores y también los clientes que confían en un buen trabajo duradero y de calidad de sus estructuras.

El proyecto propone, debido a su micro y macro entorno su elaboración y posterior ejecución a la necesidad que existe en el ámbito empresarial Latinos Constructores E.I.R.L con el propósito de brindar un servicio de calidad a las instituciones, sociedades y público en general a través del nuestro rubro sector construcción, es así debido a la situación y al entorno organizacional, político y administrativo se realizó la siguiente pregunta que nos sirvió de base para el desarrollo de nuestro proyecto ¿Cuáles son las características de la seguridad y salud

ocupacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro construcción Caso: Latinos Constructores E.I.R.L Cañete-2019?

El escenario que encontramos a las empresas en el Perú en temas de SSO (Seguridad y Salud Ocupacional) son preocupantes debido al alto índice de enfermedades y accidentes ocasionados durante las labores así mismo las enfermedades ocasionadas por los periodos en los centros laborales

El objetivo general de este proyecto fue de, Determinar la problemática de la seguridad y salud ocupacional para la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas, rubro construcción caso Latinos Constructores E.I.R.L. teniendo como objetivos específicos los siguientes:

- Identificar las características de la seguridad y salud ocupacional en las micros y pequeñas empresas sector servicios, rubro construcción caso: Latinos Constructores E.I.R.L Cañete - 2019.
- Determinar las características de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas sector servicios, rubro construcción caso: Latinos Constructores E.I.R.L Cañete – 2019.

Así mismo este trabajo de investigación tuvo como justificación la realidad actual en el Perú y nuestra provincia, teniendo relación con la realidad actual de la empresa, Latinos Constructores E.I.R.L. Tomando como referencia los conocimientos existentes, y a la vez realizar un aporte más a la investigación sobre seguridad y salud ocupacional y gestión de calidad, dentro de los marcos teóricos aprobados científicamente, cuyos resultados brindaran un aporte más para minimizar la problemática de la seguridad y salud ocupacional así como la gestión de calidad. Además se logró identificar las características de la seguridad y salud ocupacional, las características de la gestión de calidad, así también se pudo identificar de las características de los microempresarios así como de las micros y pequeñas empresas.

Los diferentes factores que influyen en un buen manejo de la seguridad y salud ocupacional

con enfoque a una buena gestión de calidad se analizara de manera objetiva dentro de los marcos teóricos ya descritos por antiguos autores respetando las líneas de investigación, éticas y profesionales, ello para realizar un aporte más a este tema.

La metodología utilizada en este trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño Descriptivo, transversal no experimental, con la finalidad de describir científicamente los procedimientos en la realización del presente trabajo.

Dentro los resultados obtenidos sobre la seguridad y salud ocupacional tenemos que el 40% de encuestados señala que si existen un proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional dentro de la empresa, pero el 60% señala que no existe un sistema de seguridad y salud ocupacional, podemos deducir entonces que si bien es cierto si existe un sistema de seguridad y salud ocupacional pero la mayor parte del personal no sabe o desconoce sobre la gestión de la misma, hay que tomar en cuenta que la mayoría de respuesta negativa vino de la parte operativa donde hay que trabajar mucho para la difusión y comunicación de este sistema.

•Sobre las políticas un 40% señala que la calidad es la principal política en su empresa mientras que un 30% señala la producción es la principal política igualmente un 30% de los encuestados señala que la seguridad es la principal política en su empresa, en este caso vemos que hay un empate técnico en el segundo lugar sobre las políticas de seguridad toando en cuenta las políticas en las empresas ya consolidadas y con sistema de gestión integrado, veremos que sus políticas principalmente es calidad, seguridad y producción en ese orden, entonces también notamos una falencia en la cultura empresarial de cómo se maneja el sistema de seguridad y salud ocupacional en la empresa Latinos constructores.

Sobre el conocimiento previo sobre calidad, el 80% de la población señalaron que si tiene algún tipo de conocimiento de lo que es calidad, y solo 2 personas que representa el 20% de la población señaló que no tienen ningún tipo de conocimiento al respecto. Vemos que la mayoría de trabajadores si tienen algún tipo de noción sobre la calidad en la empresa reforzar ese

conocimiento es tarea de los altos directivos así como la formación y capacitación podría convertirse en unas de las fortalezas de la empresa. También podemos deducir que el poco o mínimo trabajo realizado en temas de calidad si brinda un efecto positivo en los trabajadores.

- Sobre los objetivos básicos de una empresa como la misión y visión el 80% de la población señalaron que no saben de la existencia de objetivos fundamentales como la visión o misión en la empresa, y solo 2 personas que representa el 20% de la población señala que si sabe de los objetivos fundamentales de la empresa. Cabe destacar que solo la plana administrativa sabe del contenido de la visión y misión, otra vez más identificamos la falta de difusión y comunicación entre todas las áreas, vemos que la exclusión de algunas áreas operativas para difundir un documento elemental el cual todos los trabajadores debería de saber sin distinción de ningún tipo.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Sandoval, H. (2018), en su tesis “Sistema de control integrado para la gestión de seguridad y salud ocupacional en proyectos mineros de CODECO”, para optar el grado de Magister en gestión y dirección de empresas, en la Universidad de Chile, tuvo como objetivo general diseñar y evaluar la implementación de un sistemas de control de gestión de seguridad y salud ocupacional a través de una plataforma informática que integre la gestión de los riesgos asociados a las personas y procesos durante la ejecución de los proyectos, y que a través de un tablero de control de las variables claves de desempeño, permita tomar las decisiones oportunas para el control y mitigación de los riesgos que pudieran afectar negativamente la seguridad de las personas, la continuidad de los procesos, la calidad productiva y costos asociados a la ejecución de los proyectos. La metodología propuesta considera la elaboración del marco conceptual, los fundamentos estratégicos y valóricos de las organizaciones frente a la necesidad de contar con un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en las empresas. Se llega a la conclusión de mejorar la eficiencia y oportunidad de la reportabilidad de las variables claves que deben ser administradas en cada proyecto y a nivel global.

Pérez, A. (2018), en su tesis “Uso de sistemas integrados de gestión (calidad, ambiental, seguridad, y salud ocupacional) en la industria alimentaria”, para obtener el título de Química de Alimentos, en la Universidad Nacional Autónoma de México, tuvo como objetivo general mostrar la importancia del uso e implementación de sistemas de gestión integrados en la industria alimentaria para garantizar que se cumpla correctamente los requisitos para los temas de calidad, medio ambiente y seguridad-salud aplicables en los procesos y actividades relacionadas dentro de una organización. Se llega a la conclusión que es necesario que la industria alimentaria implemente sistemas de gestión integrales ya que demuestran

confiabilidad y les favorece mantenerse competitivos en el mercado.

Montoya, M. (2018), en su tesis “Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2008 para una empresa de capacitación”, para obtener el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional Autónoma de México, tuvo como objetivo general Realizar un manual de gestión de calidad enfocado principalmente en el servicio de certificación seguridad integral y prevención de riesgos ubicado en el proceso sustantivo de gerencia de proyectos. Concluyendo con el manual de gestión de la calidad, en donde se determinan los requisitos para el servicio de la capacitación seguridad integral y prevención de riesgos de acuerdo con lo señalado en la norma ISO 9001: 2008.

Rosero, J. (2016), en su tesis “Modelo de gestión para mejorar la calidad y productividad de los proyectos de construcción de viviendas, caso de estudio Tohogar Cía. Ltda”, para obtener el título de magister en Administración de Empresas, en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, tuvo como objetivo general Diseñar un modelo de gestión de proyectos de construcción para Tohogar Cía. Ltda., que le permita mejorar la calidad y productividad de sus proyectos, con la finalidad de posicionar su nombre y ser competitivo frente a las grandes constructoras. Se llega a la conclusión de que el modelo propuesto fue analizado económicamente con un solo rubro de los datos proporcionados por la empresa y comparándolo con el costo de implementación del modelo, obtenemos un resultado positivo mayor a la unidad, por lo que se concluye que el modelo propuesto entrega resultados óptimos.

Antecedentes nacionales

Guerovich, T. (2016), en su trabajo de investigación “Análisis del sistema de seguridad y salud ocupacional en la empresa plásticos Joly: Propuesta de mejora”, para optar la licenciatura en administración, en la Universidad de Lima, tuvo como objetivo general Proponer un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional acorde a las necesidades de Plásticos Joly, basado en el análisis del sistema utilizado en la actualidad. El análisis a realizar es un Estudio de Línea base,

que según la Ley 29783 es necesario aplicar antes de diseñar el Plan de Seguridad y Salud Ocupacional. La metodología utilizada fue mixta cualitativos y cuantitativos a fin de determinar la factibilidad de las hipótesis planteadas. Se llega a la conclusión de que los empleados se exponen a riesgos y el sistema actual no se adapta a los perfiles de puestos, por lo que las condiciones de trabajo son inseguras.

Vásquez, F. (2016) en su tesis *Implantación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en el proyecto especial Olmos – Tinajones, Lambayeque* (tesis de maestría), con el objetivo de implantar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en el proyecto especial Olmos-Tinajones, utilizó una metodología descriptiva, con una población de 187 trabajadores y una muestra de 48 trabajadores, aplicó la técnica de la encuesta y como herramienta la ficha de encuesta, En sus conclusiones detalla que, implementar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional ayudara a la mejora continua organizacional desde una perspectiva de elevar el nivel de un sistema integrado de gestión en todas sus áreas.

Curitima, J. (2016), en su tesis “*Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016*”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Iquitos, cuyo objetivo de determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, utilizo la metodología de estudio cuantitativo de diseño no experimental. Concluyo diciendo que la mayoría de las MYPE estudiadas cuentan con capital propio; se infiere que los beneficios obtenidos en las MYPE estudiadas quedan en la empresa. Además, las MYPE estudiadas actualizan su producción de

acuerdo a las tendencias del mercado; los clientes orientan sus consumos a nuevas presentaciones y las panaderías están atentos a los gustos y preferencias de los consumidores.

Falcón, G. (2016), en su tesis “*Condiciones de trabajo y calidad laboral en el sector de construcción civil de Lima Metropolitana*”, para optar el grado académico de Magister en

gestión integrada en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como objetivo general evaluación de la persistencia de inadecuadas condiciones de trabajo para mejorar la calidad laboral y la productividad en el sector de construcción civil de Lima Metropolitana. En este caso se ha optado, como método de trabajo, por recoger las opiniones vía encuestas de un amplio grupo, tan representativo como ha sido posible considerando a las empresas constructoras de Lima Metropolitana. Para finalizar se presenta una serie de conclusiones de tipo general sobre la situación actual y la visión de los expertos, junto con las recomendaciones para minimizar la persistencia de inadecuadas condiciones de trabajo.

Antecedentes Regionales

Chira, R. (2018), en su tesis “Influencia de la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad en una empresa de catering”, trabajo de investigación para optar el título de profesional de Ingeniero de Alimentos, en la Universidad Nacional del Callao, tuvo como objetivo general Implementar un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad ocupacional para mejorar de manera continua los procesos de APC Corporación S.A. el tipo de metodología utilizado es de tipo explorativa, cuantitativa, descriptiva, experimental factorial. En su conclusión resume que se han desarrollado los procedimientos, planes, programas, y documentación en general, necesarios para la implementación del sistema y consecución de los objetivos y metas, así como la Política Integrada de Gestión que engloba las actividades y procesos que se manejan en la empresa, los cuales sirven para evidenciar su compromiso en temas de Salud y Seguridad en el Trabajo, Ambiente y Calidad del Producto o Servicio.

Enciso, G. (2017), en su tesis Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en la empresa de metal mecánica GIDEMA S.A.C.”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, en la Universidad Nacional del Callao. Tuvo como objetivo

general, determinar la seguridad y salud en el trabajo, en la empresa metal mecánica GIDEMA S.A.C. el tipo de metodología utilizada en esta investigación fue de tipo descriptivo, diseño de investigación no experimental. Dentro de sus conclusiones finales resalta que la empresa presenta condiciones de salud y trabajo en un nivel regular. La presencia de sustancias tóxicas y levantamiento de cargas pesadas y la ausencia de métodos de control para el tipo de trabajo son elementos a trabajar.

Cadillo, C. (2019), en su tesis “Gestión de calidad y control de estructuras en la construcción del pabellón Laura Ester Rodríguez Dulanto de la Universidad Nacional de Barranca, 2019”, para optar el título profesional en Ingeniería Civil, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, tuvo como objetivo general, determinar la relación significativa entre la gestión de la calidad y control de estructura en la construcción del pabellón “Laura Ester Rodríguez Dulanto” de la Universidad Nacional de Barranca, 2019, en este trabajo de investigación se utilizó la metodología de tipo descriptivo explicativo correlacional no experimental, llegando a la conclusión de que la gestión de la calidad se relaciona significativamente con el control de estructura en la construcción del pabellón “Laura Ester Rodríguez Dulanto” de la Universidad Nacional de Barranca, 2019.

De la Cruz, A. (2019), en su tesis “Análisis del sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en la empresa JC Contratistas Generales E.I.R.L”. Para optar el grado académico de Maestro en Administración Estratégica de empresas, en la Universidad Nacional del Callao, tuvo como objetivo general determinar si un sistema de gestión se relaciona con el aseguramiento de la calidad en seguridad y salud ocupacional para la empresa “JC Contratistas Generales E.I.R.L.” en este trabajo de investigación se utilizó la metodología de tipo descriptivo y correlacional de diseño no experimental y de nivel aplicativo. Dentro de sus conclusiones finales añade que en cuanto a la situación actual, se afirma que los procesos de monitoreo y verificación del sistema de gestión para el aseguramiento de la calidad en

seguridad y salud ocupacional, permiten cumplir en su totalidad las obligaciones legales y contractuales referidas a seguridad y salud ocupacional.

Antecedentes locales

Zamudio, C. (2019), en su tesis “Nivel de conocimiento sobre primeros auxilios y accidentabilidad en los trabajadores del camal municipal N° 23 Cañete – 2019”. Para optar el título de licenciado en enfermería, en la Universidad Nacional del Callao. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el nivel de conocimiento sobre primeros auxilios y la accidentabilidad laboral en los trabajadores del camal municipal N°23 Cañete - 2019. La metodología utilizada en este trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo de diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Dentro de sus conclusiones señala que Los resultados mostraron que el nivel de conocimiento sobre las generalidades de los primeros auxilios fue bajo 97.7% y la accidentabilidad en el 75% de los trabajadores del camal municipal N°23 Cañete.

Aspajo, U. (2018), en su tesis “Gestión de seguridad y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Matransa S.A.C – Villa el Salvador – 2018”, para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad Autónoma del Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de seguridad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Matransa SAC – Villa El Salvador. La metodología utilizada en esta investigación es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y de diseño descriptivo correlacional, dentro de sus conclusiones señala que confirman la hipótesis planteada en la investigación; demostrando que si existe relación entre gestión de seguridad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Matransa S.A.C. – Villa El Salvador.

Espinoza, W. (2019), en su tesis “Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Lima, año 2018”. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en

la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general, describir las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018, la metodología utilizada en esta investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y de diseño no experimental con corte transversal, dentro de sus conclusiones finales señala que un porcentaje considerable de las micro y pequeñas empresas en estudio no conoce el término de gestión de calidad, pero si cuenta con nociones de la calidad total, el 40% afirma que cuenta con dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan a los cambios.

Evaristo, H. (2018), en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional en las micros y pequeñas empresas del sector hidrocarburos – rubro explotación de minas y canteras en el distrito de San Marcos Huari, 2015”. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general, describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional en las micro y pequeñas empresas del sector hidrocarburos – rubro explotación de minas y canteras en el Distrito de San Marcos, Huari, 2015. La metodología utilizada en este trabajo de investigación, fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y el diseño fue no experimental transeccional. Dentro de sus conclusiones señala Las empresas del rubro explotación de minas y canteras en el Distrito de San Marcos- Huari, no cumplen en su mayoría con el reglamento de seguridad y salud ocupacional. Un gran porcentaje de trabajadores manifiestan tener de 46 años a más, son varones, con grado de instrucción de nivel secundario. Las principales características de la Gestión de calidad bajo el cumplimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional la mayoría de las empresas manifiestan que nunca realizan simulacros, a veces la empresa les proporciona los códigos de

señales para indicar los peligros, a veces la empresa se preocupa por la identificación de peligros en las horas de trabajo.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Seguridad y salud ocupacional

La seguridad y salud ocupacional, según, Gea-Izquierdo, E, nos dice que son políticas y procedimientos normados, estipulados y establecidos, mediante la utilización de técnicas y metodologías, para la protección de las personas dentro de una organización o institución, así como también la utilización de mecanismos de prevención con el objetivo de minimizar posibles incidentes o accidentes y enfermedades ocurridos dentro de las horas o jornadas laborales. (Gea-Izquierdo, 2017, p.4).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), considera a la seguridad y salud ocupacional como una de las subdimensiones de la salud en general, indica también plantear y ejecutar procedimientos para minimizar y proteger posibles consecuencias a las personas. (Gea-Izquierdo, 2017, p.4).

Salud Ocupacional

Subdivisión de Salud Pública, cuyo objetivo es promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los colaboradores en todas las áreas; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y los factores de riesgo; y adaptar el trabajo al trabajador, teniendo en cuenta sus habilidades y capacidades.. (Enciclopedia de seguridad y salud ocupacional - OIT - 2018).

Importancia de la política de seguridad y salud ocupacional dentro de la empresa

Actualmente todas las organizaciones necesariamente tiene que implementar o ejecutar una política de seguridad y salud ocupacional, los empresarios desde muchos años atrás se han dado cuenta que este factor es fundamental en las actividades laborales, ya que mejora la imagen de la empresa así como el ambiente laboral, y minimiza considerablemente la rotación

de personal solo por una simple razón, las personas deducen que la empresa les cuida y por ende les importa o se preocupan por su integridad. (Gea-Izquierdo, 2017, p.4)

Planificación de la seguridad y salud ocupacional dentro de la empresa

Planificar una política de gestión de seguridad y salud laboral es una tarea difícil pero no imposible si se maneja de manera adecuada todos los procedimientos, es así que todo el proceso logístico está en constante mejoramiento para prever, identificar, evaluar, y controlar las diferentes exposiciones al riesgo y al peligro que se someten día a día las personas.

Como todo sistema de gestión las etapas son las mismas para lograr un buen proceso de planificación. (Gea-Izquierdo, 2017, p.4)

En primer lugar la planificación se da mediante la obtención de información identificando las actividades que no se realizan dentro de los parámetros, y pueda presentar un plan de mejora y así dar solución a estas deficiencias. Ejecutar se debe de implantar las políticas de seguridad ideadas anteriormente, se debe de controlar y supervisar los protocolos implementados para evaluar los resultados obtenidos. Y finalmente se debe de actuar para realizar las mejoras y conseguir los beneficios deseados con esta política. (Gea-Izquierdo, 2017, p.4)

Documentos que se debe considerar en una política de seguridad y salud ocupacional

Según la normativa peruana dentro de la ley N°29783, nos señala que es imprescindible contar con documentos básicos y formatos donde evidencien las actividades de prevención del sistema de seguridad y salud ocupacional. Mencionaremos algunos de ellos Según la ley N°29783 nos señala que toda organización debidamente registrado y formalizado debe de contar con los siguientes documentos y registros importantes

- Política y objetivos de la seguridad y salud ocupacional.
- Contar con un reglamento interno de trabajo
- Identificación de los peligros y riesgos, así como sus respectivas medidas de control
- Un mapa de identificación de riesgos.

- Un documento que acredite la planificación de actividades preventivas.
- Un plan anual.
- El reglamento de seguridad y salud ocupacional dentro de la organización.

Relación entre trabajo y salud

El trabajo y la salud están muy estrechamente relacionadas, como sabemos la actividad laboral permite a las personas y a la sociedad en general satisfacer las necesidades básicas, secuencialmente permite también desarrollarnos en el ámbito económico, personal, laboral y académico, esto es posible debido a los ingresos económicos que nos pueda generar cierta actividad, pero paralelo a ello todos estos aspectos positivos que demuestran la realización de un trabajo, se verían perjudicados si en alguna etapa de nuestro proceso de desarrollo profesional nos enfermaríamos o podamos quedar impedidos a consecuencia del deterioro de nuestra salud, por las condiciones mismas del trabajo ocasionados por accidentes laborales o por enfermedades obtenidas por el tiempo que pasamos dentro del puesto de trabajo. Finalmente nos traería consecuencias emocionales, económicas y sociales. (Gea-Izquierdo, 2017, p.4).

Riesgos laborales

Según Gea-Izquierdo, E, señala que los factores de riesgo son condiciones de trabajo como el lugar de trabajo, maquinas, equipos, infraestructura etc. Y actos o acciones realizadas durante las jornadas laborales, por las personas, trabajadores de la misma empresa, terceros o visitantes, estos factores actúan o puede ser punto de influencia negativa desestabilizando la salud, integridad física mental, de las personas. (Gea-Izquierdo, 2017, p.4)

Según Gea-Izquierdo, E, indica los siguientes factores de riesgo en una organización, institución o empresa.

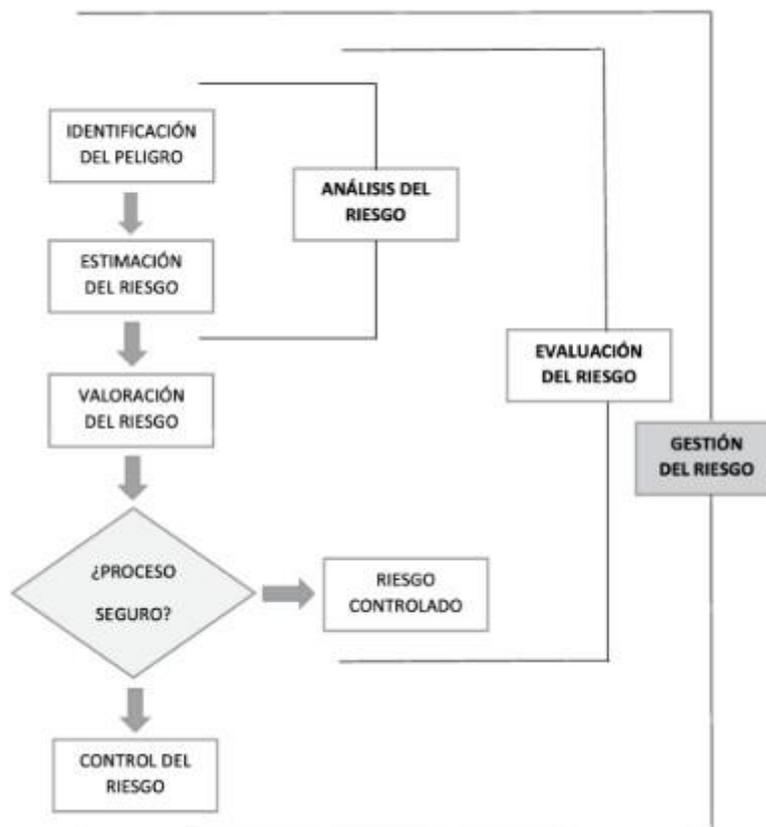
- Condiciones laborales
- Condiciones de orden e higiene del personal

- Contaminantes físicos.
 - Contaminantes químicos y biológicos.
- Condiciones ergonómicas
 - Carga de trabajo.
 - Organización del trabajo.
 - Condiciones medioambientales.

Gestión del riesgo como técnica preventiva

Existe en la actualidad diferentes técnicas para la prevención, detección, corrección y control de los diversos elementos que participan en la generación de riesgos laborales y sus consecuencias finales. (García, 2019, p.50).

Figura 1. Identificación de peligros y riesgos



Fuente: García Laureano, R. (2019).

Obligaciones del microempresario en la seguridad y salud ocupacional

El microempresario según legislaciones laborales establecidas en el país, nos indican muy claramente que los empresarios, representantes legales o dueños de empresas, tiene la obligación moral, civil, administrativa y legal de proteger a los empleados y trabajadores, mediante mecanismos de participación, capacitación y consulta por parte de los trabajadores, ejercer un control de supervisión constante para prevenir consecuencias, en las ramas de ingeniería como los son infraestructura, maquinas, equipos, etc., y administrativas como los son controles, permisos, políticas etc. El microempresario también cumple el establecimiento de normativas y políticas externas e internas para la identificación y prevención de riesgos laborales. (García, 2019, p.24).

Responsabilidades

Según García, R, las responsabilidades en que cae sobre los directivos no es para tomarlo a la ligera es por ello que se debe de tener un gran cuidado, mientras más conocimiento se tenga del tema mejor, gestión en la organización. Y resalta lo siguiente:

Responsabilidad civil: ya que dependiendo de las investigaciones finales se determina el grado de culpabilidad o delito, por incumplimiento de procedimientos, se tiene que asumir costos de daños y perjuicios causados a terceros.

Responsabilidad penal: ya que dependiendo de las investigaciones finales se determina el grado de culpabilidad o delito, por incumplimiento de las normas en términos de prevención y protección de las personas, las sanciones pueden llegar hasta la pena privativa de la libertad.

Responsabilidad administrativa: ya que dependiendo de las investigaciones finales se determina el grado de culpabilidad o delito, por incumplimiento de procedimientos, pueden terminar por ejemplo en cierre o clausura de locales, centro de operaciones, o multas impuestas

por el estado.

Gestión de calidad

Citamos la investigación de Pola,

“La gestión de calidad es un conjunto de procesos dirigido a planificar, organizar, dirigir y controlar, los principios elementales de calidad en una organización”. (Pola, 2009, p.23.).

Citamos la investigación de Arana, Camisón, Casadesus, Martiarena,

“Señalan a la gestión de calidad como una tarea multidimensional sobre el cual no se presenta todavía una definición clara, pero que en ese mismo contexto define a la gestión de calidad como una serie de conjuntos de técnicas y procedimientos que llevan a tomar una buena decisión, con el objetivo principal de mejorar la calidad de los productos o servicios finales que brinda. Así mismo señala que la gestión de calidad es una acción específica dentro de las funciones básicas que debería tener una organización”. (Arana, Camisón, Casadesus, Martiarena, 2008, p.15.).

Planificación de la gestión de calidad

La planificación de la gestión de calidad define 3 elementos importantes para su ejecución. ”. (Pola, 2009, p.24).

- Definir políticas de calidad.
- Definir claramente los objetivos.
- Plantear estrategias o técnicas para lograr los objetivos definidos inicialmente.

Figura 2. Etapas del proceso de planificación



Fuente: Pola Maseda, Á. (2009).

Objetivos de calidad

Los objetivos son el reflejo de los principios y valores éticos de una organización y por ende la guía principal para el desarrollo de la empresa, se debe considerar los siguientes puntos.

(Carreño y Camacho, 2016, p.124)

- ✓ Implementar un sistema de calidad que incentive la mejora continua.
- ✓ Motivar y difundir el trabajo en equipo.
- ✓ Relación armoniosa con clientes y proveedores.
- ✓ Mantener un buen clima laboral.
- ✓ Capacitaciones constantes al personal.
- ✓ Implementar una cultura de calidad en todas las áreas.
- ✓ Evaluación y análisis de costos de producción o servicios.

Políticas de calidad

Citamos la investigación de Carreño y Camacho,

“los directivos, gerentes, altos ejecutivos o dueños de empresas que se comprometan netamente y directamente con el diseño y la elaboración clarificada de las políticas de la organización, los objetivos y metas deberían estar enfocados a las necesidades básicas de las empresas y alineada a la filosofía y cultura de la empresa, es fundamental crear un documento donde indique la misión y visión de una empresa para el desarrollo de las políticas internas de calidad”. (Carreño y Camacho, 2016, p.124).

Plan de mejora continua

Citamos la investigación de Publishing,

“indica que para implementar un plan de mejora continua, primero se tendría que eliminar lo que no suma, o lo que está obstaculizando y ocasionando dificultades en el sistema de mejora continua, como por ejemplo la nula existencia de objetivos normas o estándares, o como también eliminar la mala elaboración y ejecución de las mismas, existen en la actualidad muchos métodos para establecer mecanismos en la mejora continua en la empresa”. (Publishing, 2007, p.20).

A continuación algunos métodos para implementar una mejora continua,

- Diagrama de flujo.
- Establecer normas, objetivos y estándares de los procesos.
- Bechmarking.
- Métodos estadísticos.
- Indicadores de gestión
- Cadena de conformidad.
- Reingeniería de procesos.

Control de calidad

Citamos a Ishikawa en su investigación,

“el sistema de control de calidad se define como la acción de la supervisión y verificación constante no solo por parte del área operativa o el área de calidad, sino más bien desde los altos directivos, debería de emplearse una cultura de calidad al 100%, esto con la finalidad de poder conseguir un buen producto o servicio final para la satisfacción de los clientes, la cooperación y el trabajo en equipo conforman un buen sistema que si agregamos la correcta comunicación, todas las áreas tendríamos un avance considerable en el proceso del control de calidad, así mismo debemos de tomar en cuenta que el trabajo en conjunto de todas las áreas es vital desde la percepción de que el verdadero control de calidad solo puede llevarse a cabo si se organiza todos los puntos fuertes de la empresa”. (Ishikawa, 2007, p. 3,4).

2.3. Marco conceptual

Riesgo

Es la Probabilidad de que un hecho o peligro se concrete bajo ciertas circunstancias y provoque daños al cuerpo y la salud del ser humano así como equipos, materiales y medio ambiente que lo rodea.

Consecuencia

Es el post siniestro quiere decir las secuelas que quedan después de concretado el peligro tanto consecuencias humanas, económicas, al medio ambiente, a la sociedad, etc.

Incidente

Suceso en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o solo necesita atención de primeros auxilios.

Accidente laboral

Evento o suceso sorpresivo que ocurra debido o durante el trabajo y que produzca en el

trabajador una lesión orgánica, un trastorno funcional, una discapacidad o la muerte. También es un accidente laboral que ocurre mientras se ejecutan las órdenes del empleador, o mientras se realiza un trabajo bajo su autoridad, e incluso fuera del lugar de trabajo y las horas de trabajo.

Higiene o limpieza industrial

Técnica científica que consiste en anticipar, identificar, evaluar y controlar los peligros que se dan en un centro de labores y que dependiendo de la situación y el momento se pone en riesgo y en peligro la integridad de los colaboradores dentro de una organización, o consecuencias en las comunidades y medio ambiente.

Enfermedad ocupacional

Se da debido a la exposición constante de peligros y riesgos dentro de un centro de labores.

Prevención de accidentes

Conjunto de normas técnicas, disciplina, reglamentos, que tienen como finalidad tomar acciones para anticipar cualquier riesgo o peligro que pueda ocasionar por el entorno del trabajo así como las acciones mismas del ser humano.

Seguridad y salud ocupacional

Son técnicas para crear procesos y procedimientos para establecer el cumplimiento de normas y políticas dentro de una organización.

Condición sub-estándar

Relacionado al entorno como materiales, equipos en mal estado, herramientas en mal estado, etc.

Acto sub-estándar

Actividad generada por un trabajador que labora fuera de las mínimas normas de seguridad establecidas.

Consulta y participación

El gobierno en su calidad de supervisora promueve sistemas que integren las consultas y participación de todos los integrantes, trabajadores, plana administrativa y directivos para la mejora continua en seguridad y salud Ocupacional.

Gestión de calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Control de calidad total

Procedimientos por el cual se emplea un conjunto de técnicas y métodos científicos, con la finalidad de asegurar la calidad dentro de los procesos de trabajo, relacionado a un producto, bien o servicio terminado.

Aseguramiento de la calidad

Procedimiento por el cual se realiza el seguimiento a los procesos de trabajo para minimizar errores ocasionados por diversos factores, antes, durante y después de los procesos de trabajo, con la finalidad de generar confianza dentro de la organización así como a los clientes y proveedores.

Calidad total

Total Quality Management (TQM), siglas en ingles de la calidad total no es otra cosa que el conjunto de estrategias de gestión y planificación de una empresa, diseñadas con el objetivo principal de llegar a la excelencia empresarial, estas estrategias tiene como método principal la toma de conciencia de todos los que conforman los procesos de la empresa, adoptando una cultura de calidad desde los altos directivos.

Dimensiones de la calidad según David Garvín

Rendimiento

Capacidad de producir un efecto sumatorio o de bienestar y ganancia de un producto o bien.

Características

Son detalles que pueden hacer aún más atractivo a un producto es la descripción clara y veraz de un bien o servicio.

Confiabilidad

Es la expectativa que se tiene de un producto, bien o servicio, dentro de una etapa en el tiempo.

Conformidad

Son procedimientos en las cuales se ejerce el principio de cumplimiento es decir que un producto, bien o servicio cumple con todas las normas técnicas establecidas para poder salir a la venta o la ejecución de labores.

Durabilidad

Es la etapa de vida de un producto su ciclo de vida, esto quiere decir que existen también procedimientos en los cuales el producto se pueda reparar.

III. HIPOTESIS

La hipótesis es aquello que estamos tratando de probar que puede o no ser posible. Indica que los estudios descriptivos cuyo objetivo es la recolección de información no requieren de hipótesis. Hernández, Fernández y Baptista (2010)

En tal sentido la presente investigación no plantea hipótesis, debido a que es una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Los diseños considerados en la siguiente investigación son tres: Descriptivo, Transversal, No experimental.

Descriptivo

El diseño descriptivo según los investigadores Hernández, Fernández y Baptista (2010) en su libro dicen que: “tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles 25 de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres” (p.152)

Transversal

Los investigadores Hernández, Fernández y Baptista (2010) describen en su libro que el diseño transeccional llamado también transversal es aquél que: “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p.151)

No Experimental

Los investigadores Hernández, Fernández y Baptista (2010) dicen que la investigación no experimental es aquella que: “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se

trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p.149).

Tipo de la investigación

El tipo de investigación utilizada en este proyecto, es cuantitativa porque es aquella en que se cuantifican o miden numéricamente las variables estudiadas usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. Hernández, Fernández y Baptista (2010).

4.2.-Nivel de Investigación

El diseño de la investigación es de nivel descriptivo Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 35), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (Pág. 51)

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

Hernández, Fernández & Baptista (2010) los autores afirman que la población es: “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Fundamentado en nuestro estudio cuantitativo La población entonces, en nuestro caso, nuestra población es indeterminada conformada por todas las MYPES del sector servicio,

rubro construcción.

4.3.1 Muestra

Según el autor Arias (2006, p. 83) define muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. La muestra está conformado por 10 trabajadores de la empresa Latinos constructores EIRL, entre directivos, personal administrativo, personal operativo entre otros cabe señalar que por ser una empresa de servicio del rubro construcción el personal operativo varía dependiendo del tipo de proyecto u obra a realizar.

Tabla 1. Total de encuestados

AREA	CARGO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
DIRECCION	GERENTE GENERAL	1	0	1
ADMINISTRATIVO	ADMINISTRADOR/CONTADOR	0	2	2
OPERATIVO	OBRERO	5	2	7

Fuente: Nomina de Trabajadores de Latinos Constructores E.I.R.L

4.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 2. Variable Seguridad y salud ocupacional.

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
Variable Seguridad y salud ocupacional						
Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
seguridad y salud ocupacional	La seguridad y salud ocupacional, según, Gea-Izquierdo, E, nos dice que son políticas y procedimientos normados, estipulados y establecidos, mediante la utilización de técnicas y metodologías, para la protección de las personas dentro de una organización o institución, así como también la utilización de mecanismos de prevención con el objetivo de minimizar posibles incidentes o accidentes y enfermedades ocurridos dentro de las horas o jornadas laborales. (Gea-Izquierdo, 2017, p.4).	Se midió a través de un cuestionario de preguntas que tuvo 4 dimensiones basadas en los principios básicos de la seguridad y salud ocupacional	Políticas de seguridad y salud ocupacional	Reglamento interno de trabajo.	¿Existe un proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional? ¿Cuál de las políticas internas es la principal en su empresa?	Nominal
				Leyes gubernamentales		Nominal
			Objetivos	Tolerancia cero	¿Existen metas como por ejemplo cero accidentes? ¿Recibió usted algún tipo de inducción antes de entrar a laborar a la empresa?	Nominal
				Cumplimiento del programa		Nominal
			Riesgos laborales	Prevención	¿Existe un plan de emergencia ante un accidente o incidente?	Nominal
						Capacitación del personal
			Enfermedades ocupacionales	Evaluación médica	¿Cuántas veces se ha enfermado en los últimos 2 años? ¿Cree usted que las condiciones de herramientas maquinaria y equipos son las adecuadas? ¿Recibió un examen médico antes de ingresar a trabajar en la empresa?	Nominal
						Ergonomía
						Nominal

Tabla 3. Variable Gestión de calidad

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
Variable Gestión de calidad						
variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<u>Gestión de calidad</u>	Señalan a la gestión de calidad como una tarea multidimensional sobre el cual no se presenta todavía una definición clara, pero que en ese mismo contexto define a la gestión de calidad como una serie de conjuntos de técnicas y procedimientos que llevan a tomar una buena decisión, con el objetivo principal de mejorar la calidad de los productos o servicios finales que brinda. Así mismo señala que la gestión de calidad es una acción específica dentro de las funciones básicas que debería tener una organización". (Arana, Camisón, Casadesus, Martiarena, 2008, p.15.).	Se midió a través de un cuestionario de preguntas que tuvo 4 dimensiones basadas en los principios básicos de la Gestión de calidad.	Planificación de calidad	Definición de políticas de calidad	¿Tiene algún conocimiento de lo que es calidad? ¿Sabe de los objetivos de la empresa como visión y misión?	Nominal
				definición de objetivos		Nominal
			Procedimientos e instructivos	Estandarización de los procesos	¿Existe procedimientos e instructivos dentro de la empresa? ¿Hay una comunicación fluida dentro de la empresa	Nominal
				Comunicación		Nominal
			Control de calidad	Supervisión	¿Desde qué parte del proceso se realiza el control de calidad? ¿Quiénes considera usted son los responsables del control de calidad? ¿Es importante para usted la calidad?	Nominal
						Cultura de la empresa
			Mejora continua	Eliminación de defectos	¿Respecto a su desempeño la empresa lo evalúa constantemente? ¿Existe indicadores de gestión de calidad en su empresa? ¿Existe un plan de acción para corregir errores dentro de los procesos?	Nominal
				Indicadores de gestión		Nominal

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2015)

Instrumento

El instrumento utilizado en este proyecto para la recolección de datos es el cuestionario. Se planteó un total de 21 preguntas a los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

4.6 Plan de análisis

Para la realización de este proyecto se utilizará un plan de análisis acorde a las necesidades

- Elección de variables de acuerdo a las necesidades
- Planteamiento del problema objetivos, marco teórico
- Se utilizará herramientas científicas para la recolección de datos como la encuesta y cuestionario
- Se utilizará programas informáticos como Word, PDF, Excel así como navegador Windows chrome.

4.7 Matriz de consistencia

Tabla 4. Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Caracterización de la seguridad y salud ocupacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa sector Servicios rubro construcción caso: Latinos Constructores E.I.R.L cañete-2019	¿Cuáles son las características de la seguridad y salud ocupacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector: servicios rubro construcción caso: Latinos constructores E.I.R.L Cañete-2019?	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar las características de la seguridad y salud ocupacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro construcción Caso Latinos Constructores E.I.R.L Cañete-2019?</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar las características de la seguridad y salud ocupacional en las micro y pequeñas empresas sector servicios rubro construcción caso Latinos Constructores E.I.R.L Cañete - 2019.</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas caso Latinos Constructores E.I.R.L Cañete - 2019</p>	<p>Variable 1: Seguridad y Salud Ocupacional</p> <p>Variable 2: Gestión de Calidad.</p>	<p>El diseño de la investigación es de nivel descriptivo Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 35).</p> <p>Diseño De La Investigación</p> <p>Los diseños considerados en la siguiente investigación son tres: Descriptivo, Transversal, No experimental.</p>	<p>La técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta La población es indeterminada conformada por todas las MYPES del sector servicio, rubro construcción. La empresa Latinos Constructores E.I.R.L está conformado por 10 trabajadores</p>	<p>El instrumento utilizado para la recolección de datos es el cuestionario</p>

4.8 Principios éticos

Según el código de ética para la investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote versión 4

Protección a las personas

El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

En nuestro proyecto la identidad de todos los involucrados de la empresa Latinos Constructores, así como terceros participantes están debidamente protegidos en identidad, manteniendo sus nombres y datos en total confidencialidad y reserva.

Libre participación y derecho a estar informado

Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Se cuenta con autorización tanto de las instituciones a investigar, así como las autorizaciones de las personas encuestadas de manera voluntaria, se envía información a todos los involucrados de manera transparente.

4.3. Beneficencia y no-maleficencia.- Toda investigación debe tener un balance riesgo-

beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

El presente proyecto de investigación ha buscado desde un principio el desarrollo personal, económico y laboral no solo de las personas que pertenecen a la organización sino también de la sociedad en general, mediante los resultados obtenidos se espera mejorar o minimizar los errores o fallas dentro de una organización con respecto a la calidad y al liderazgo temas fundamentales en una empresa.

4.4. Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad.-

Toda investigación debe respetar la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos; y se deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y tomar medidas para evitar daños.

Si bien es cierto en nuestra investigación no tocamos temas de medio ambiente por la naturaleza propia de la carrera, sin embargo como parte de la investigación organizacional nos sentimos parte de la empresa y por lo consiguiente cada vez nos informamos, nos capacitamos y brindamos puntos de vista acerca de los efectos medioambientales negativos, cabe mencionar que la empresa Latinos Constructores, desecha gran cantidad de residuos sólidos y se ha tomado conciencia y se toma acciones inmediatas mediante nuestros informes.

4.5. Justicia

El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación.

En todo momento se toma las medidas necesarias para no perjudicar de manera general injustamente a todas aquellas personas que participaron voluntariamente en nuestra investigación

Integridad científica

El investigador (estudiantes, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, el investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados.

Hemos tenido bastante cuidado en las informaciones que se presentan científicamente citando a autores con trayectoria, esa así que los conceptos de variables y objetivos no nos pertenece de ninguna manera.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

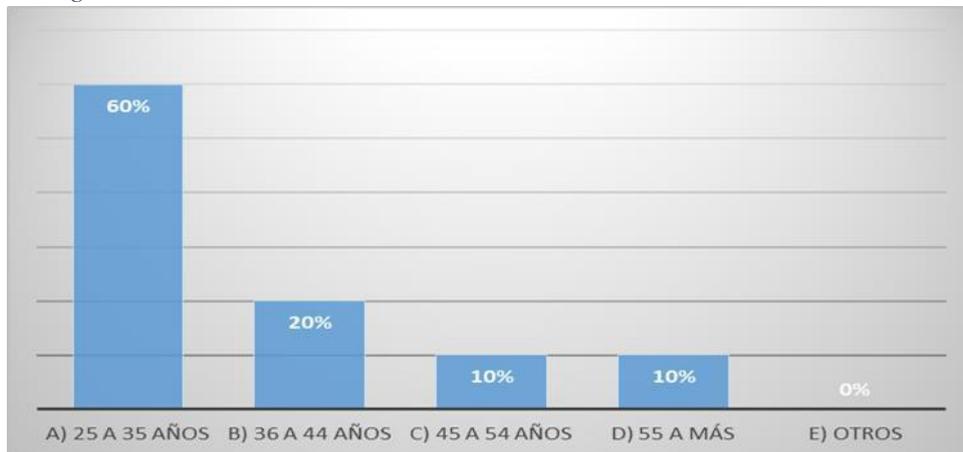
De los datos generales

Tabla 5. ¿Cuál es la edad del encuestado?

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) 25 a 35 años	6	60%	6
b) 36 a 44 años	2	20%	2
c) 45 a 54 años	1	10%	1
d) 55 a más	1	10%	1
e) Otros	0	0%	0
Total		100%	10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L

Figura 3. Edad



Fuente: Tabla 1.

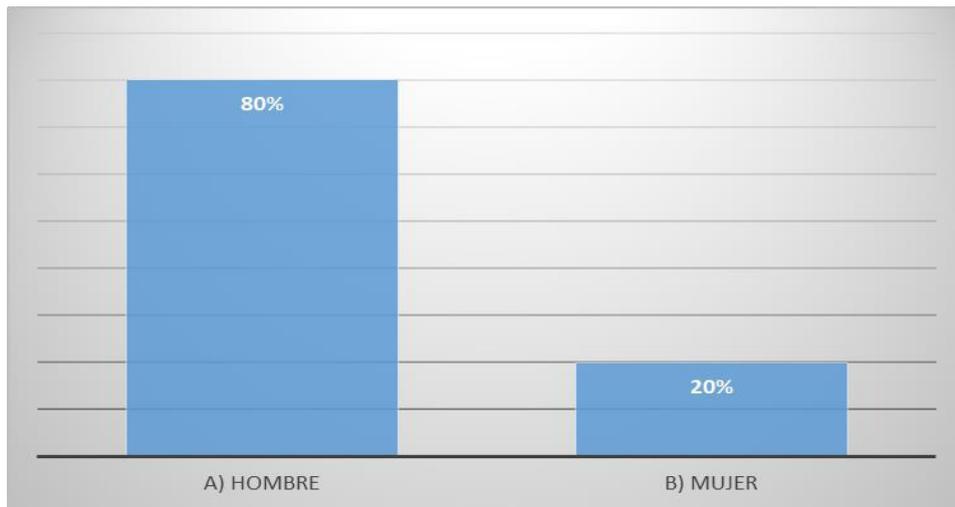
Interpretación: Del total de encuestados, 6 personas que representan el 60% de la población tienen entre 25 a 35 años de edad, el 20% de encuestados que son 2 personas tienen entre 36 a 44 años de edad, 10% que son 1 persona tiene entre 45 y a 54 años al igual 1 persona que representa el 10 % tiene más de 55 años. Queda claro que la edad predominante en este grupo son los que tienen entre 25 y 35 años de edad.

Tabla 6. Genero

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) Hombre	8	80%	8
b) Mujer	2	20%	2
Total		100%	10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L

Figura 4. Genero



Fuente: Tabla 2.

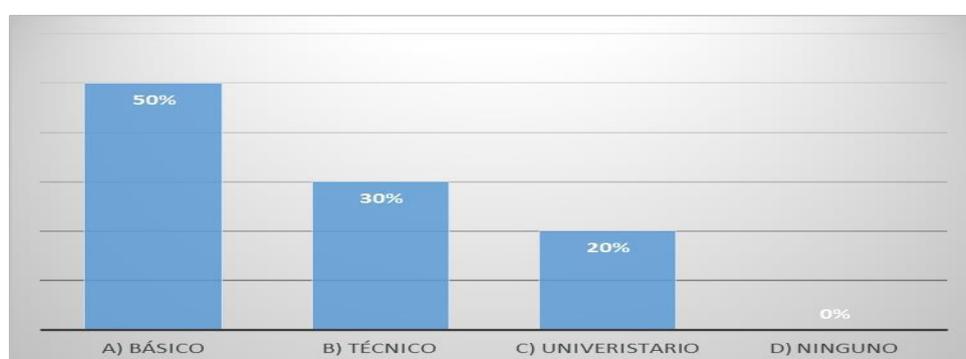
Interpretación: Del total de encuestados, 8 personas que representan el 80% de la población son de sexo masculino, contra 2 personas de sexo femenino que representa el 20% del total de encuestados. En este centro laboral la mayoría de trabajadores son varones.

Tabla 7. Grado de instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) Básico	5	50%	5
b) Técnico	3	30%	3
c) Universitario	2	20%	2
d) Ninguno	0	0%	0
Total		100%	10
Muestra		10	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L

Figura 5. Grado de instrucción del encuestado



Fuente: Tabla 3

Interpretación: Tenemos que 5 personas que representa el 50% de la población tienen estudios básicos, es decir secundaria o primaria completa, 3 personas que representa el 30% de la población tiene estudios técnicos concluidos, solo 2 personas que representa el 20% de la población tiene estudios universitarios.

De la seguridad y salud ocupacional

Tabla 8. Gestión de seguridad y salud ocupacional

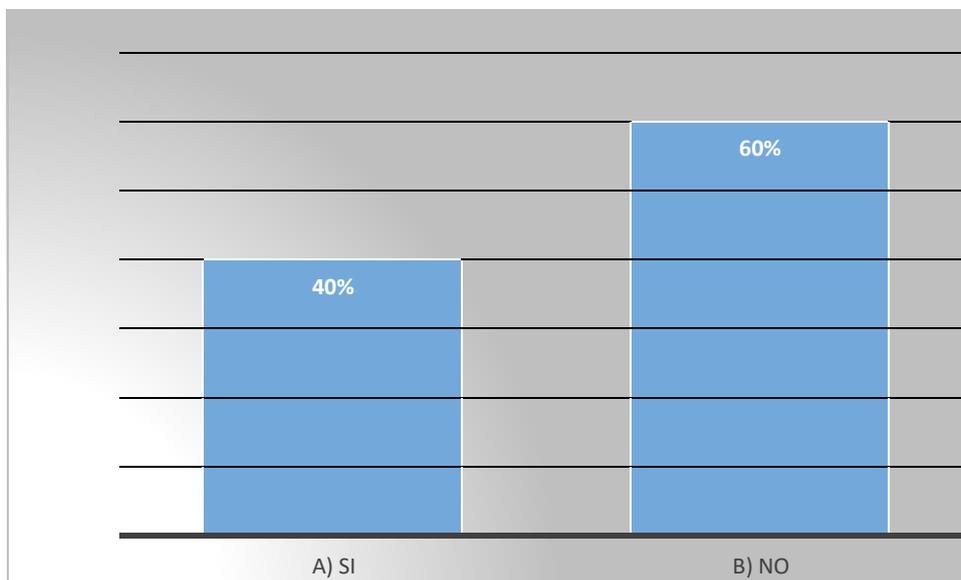
EXISTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	4	40%	4
b) NO	6	60%	6
Total		100%	10

Muestra

10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L

Figura 6. Gestión de seguridad y salud ocupacional



Fuente: Tabla 4

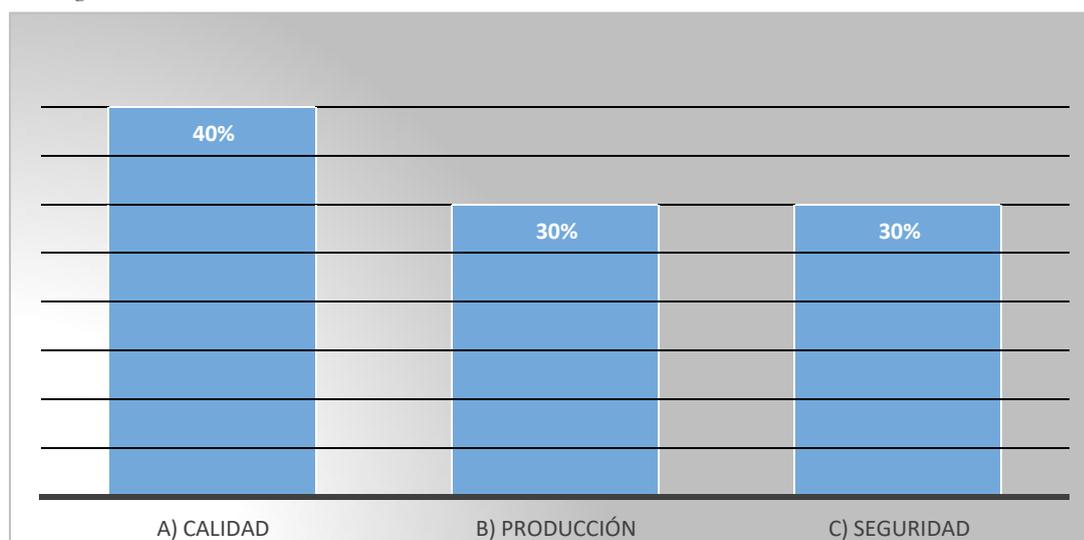
Interpretación: Según la pregunta, 6 personas que representa el 60% de la población indica que no existe un proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional en su empresa, y solo 4 personas que representan el 40% de la población señala que si existe tal proceso. Es notable el desconocimiento en gran parte de los que conforman la empresa sobre seguridad y salud ocupacional mayormente las respuestas son de la parte operativa.

Tabla 9. Políticas

POLÍTICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) Calidad	4	40%	4
b) Producción	3	30%	3
c) Seguridad	3	30%	3
Total		100%	10
Muestra	10		

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L

Figura 7. Políticas



Interpretación: Tenemos que 4 personas que representan el 40% de la población indica que el la principal política es la calidad, 3 personas que representa el 30% de la población señala que la producción es la principal política y 3 personas que también representa el 30% de la población indica que la seguridad es la principal política. Se tiene a la seguridad y salud ocupacional casi en el último peldaño.

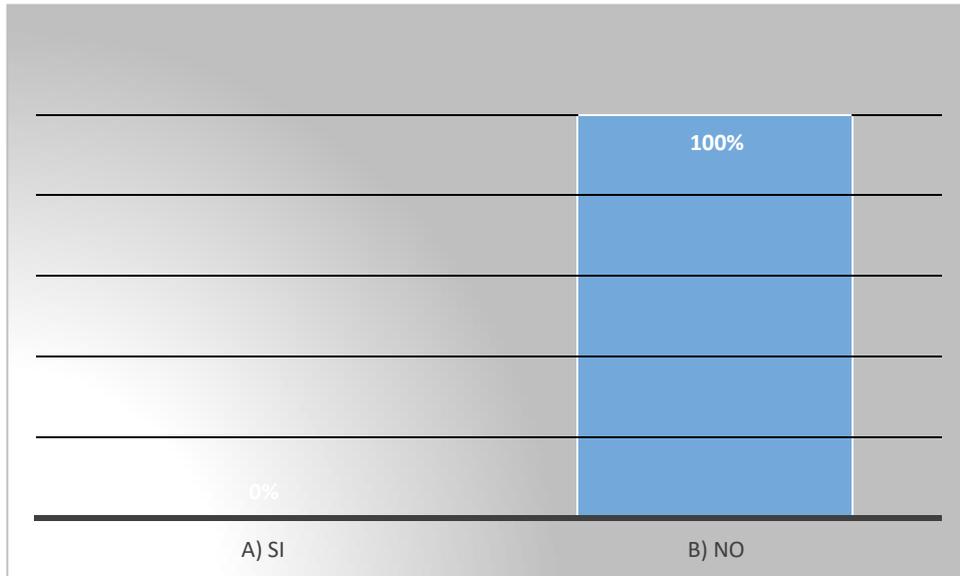
Tabla 10. Metas

METAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	0	0%	0
b) NO	10	100%	10
Total		100%	10

Muestra **10**

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L

Figura 8. Metas



Fuente: Tabla 6.

Interpretación: Según la pregunta no existe ninguna meta relacionada con cero accidentes, el 100% respondió que aún no existe ninguna meta de ese tipo.

Tabla 11. Inducción

INDUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	10	100%	10
b) NO	0	0%	0
Total		100%	10

Muestra

10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L

Figura 9. Inducción



Fuente: Tabla 7.

Interpretación: Según la pregunta del total de encuestados 10 personas que representan el 100% de la población señalo que si recibió inducción antes de su primer día de labores. Dato importante basados en políticas externas e internas y requisito fundamental para poder ingresar a trabajar a una institución pública o privada. Además de brindar un conocimiento previo antes de manejar algún tipo de equipos e instrumentos.

Tabla 12. Plan de emergencia ante un accidente

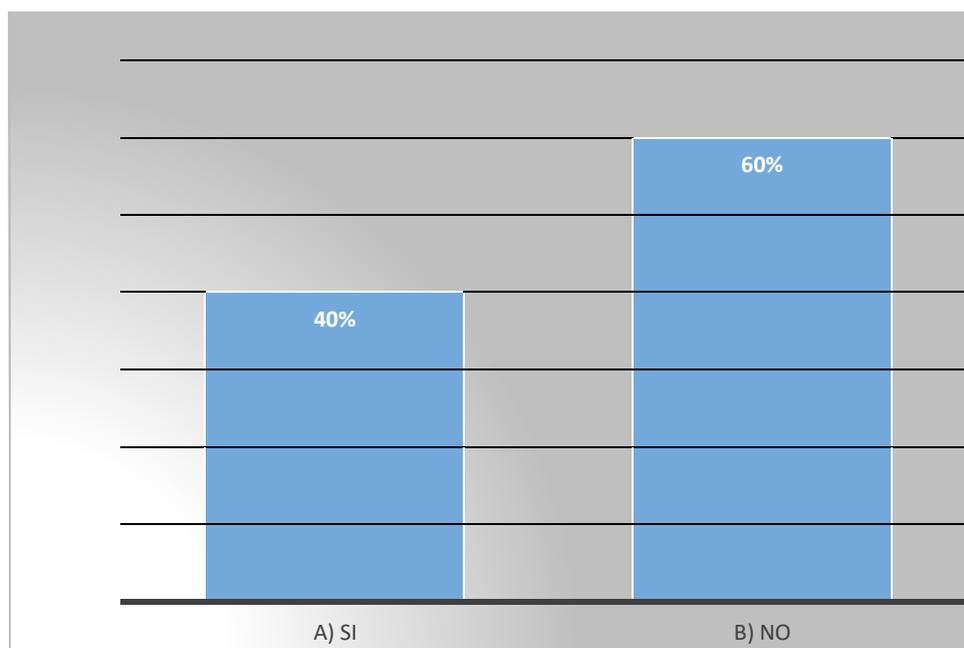
PLAN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	4	40%	4
b) NO	6	60%	6
Total		100%	10

Muestra

10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 10. Plan de emergencia



Fuente: Tabla 8.

Interpretación: Del total de encuestados 4 personas que representan el 40% de la población indica que si existe un plan de acción ante cualquier emergencia y 6 personas que representa el 60% de la población señala que no existe un plan de emergencia. No está claro el conocimiento de la existencia de un plan esto quizás a la poca difusión o poca información brindada dato importante es que toda la plana administrativa respondió que sí existe tal plan.

Tabla 13. Capacitación

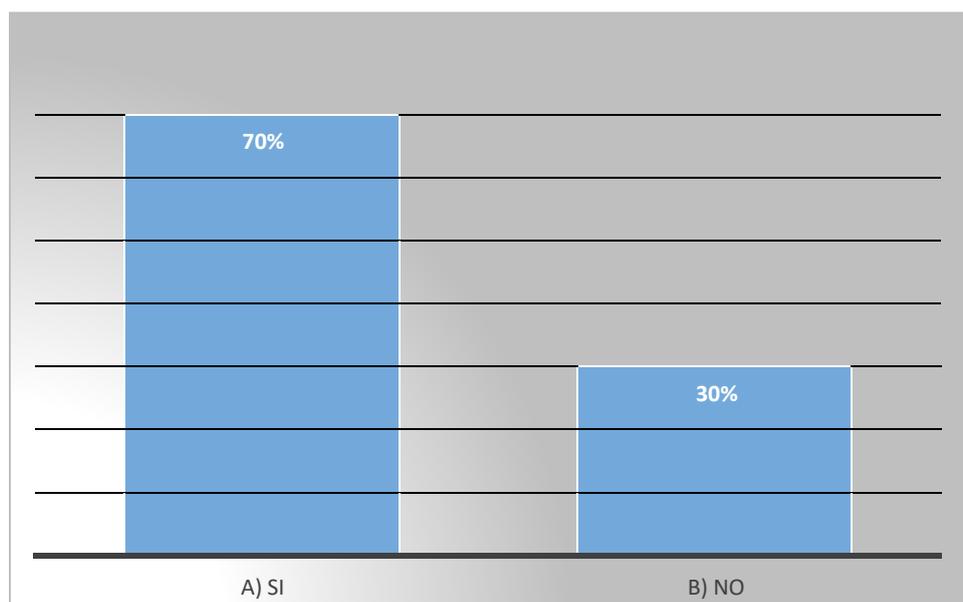
CAPACITACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	7	70%	7
b) NO	3	30%	3
Total		100%	10

Muestra

10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 11. Capacitación



Fuente: Tabla 9.

Interpretación: Del total de encuestados 7 personas que representa el 70% de la población señala que existe un programa de capacitación al personal en seguridad y salud ocupacional y 3 personas que representa el 30% de la población señala que no existe capacitación.

Tabla 14. Frecuencia de enfermedades

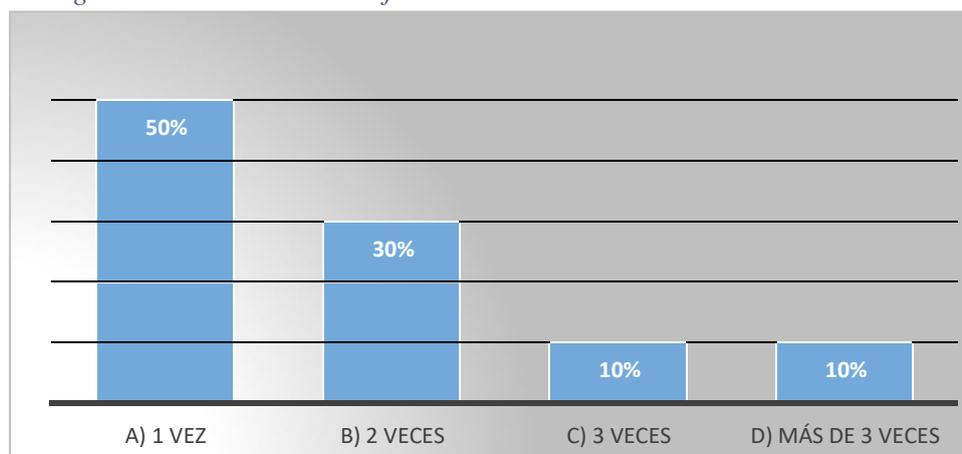
ENFERMEDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) 1 vez	5	50%	5
b) 2 veces	3	30%	3
c) 3 veces	1	10%	1
d) Más de 3 veces	1	10%	1
Total		100%	10

Muestra

10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 12. Frecuencia de enfermedades



Fuente: Tabla 10.

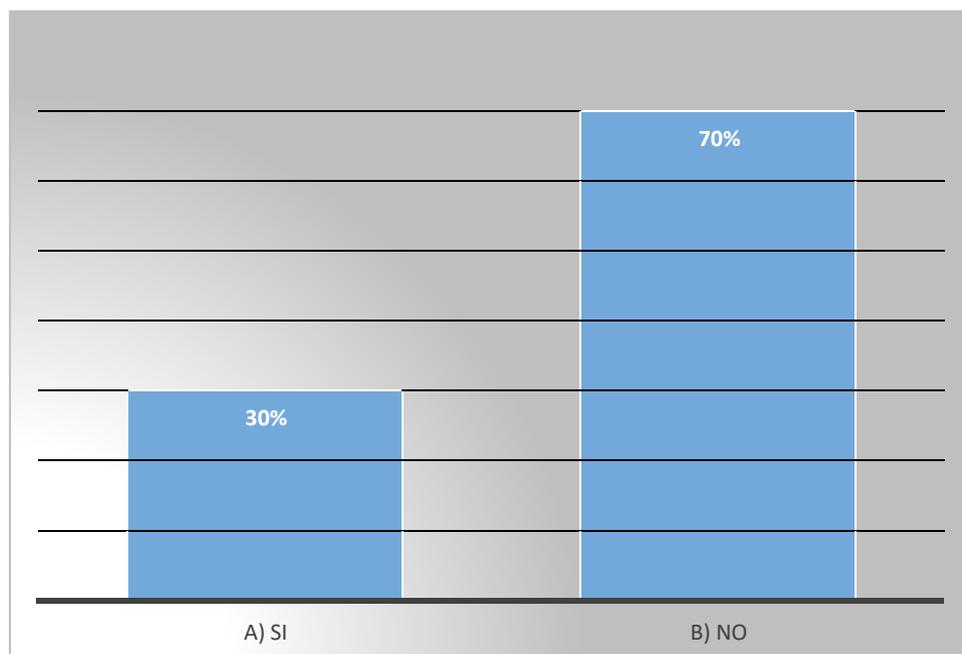
Interpretación: Según la pregunta, 5 personas que representa el 50% de la población señala que se ha enfermado al menos una vez en los últimos 2 años, 3 personas que representa el 30% de la población señala que se ha enfermado 2 veces en los últimos 2 años, 1 persona que representa el 10% de la población señala que se ha enfermado 3 veces en los últimos 2 años y 1 persona que también representa el 10% de la población señala que se ha enfermado más de 3 veces en los últimos 2 años. Pregunta básica para saber por qué razón se enferman estas personas si son enfermedades obtenidas en casa o en el trabajo además de que cada enfermedad según sea la gravedad medica requiere de un descanso, y una consecuencia negativa para la empresa.

Tabla 15. Condiciones laborales

CONDICIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	3	30%	3
b) NO	7	70%	7
Total		100%	10
Muestra		10	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 13. Condiciones laborales



Fuente: Tabla 11.

Interpretación: Según la pregunta, 3 personas que representa el 30% de la población indica que si existen condiciones adecuadas como infraestructura, herramientas, maquinarias y equipos, y 7 personas que representa el 70% de la población señala que no existe condiciones adecuadas para un buen desarrollo de actividades con respecto a la seguridad y salud ocupacional.

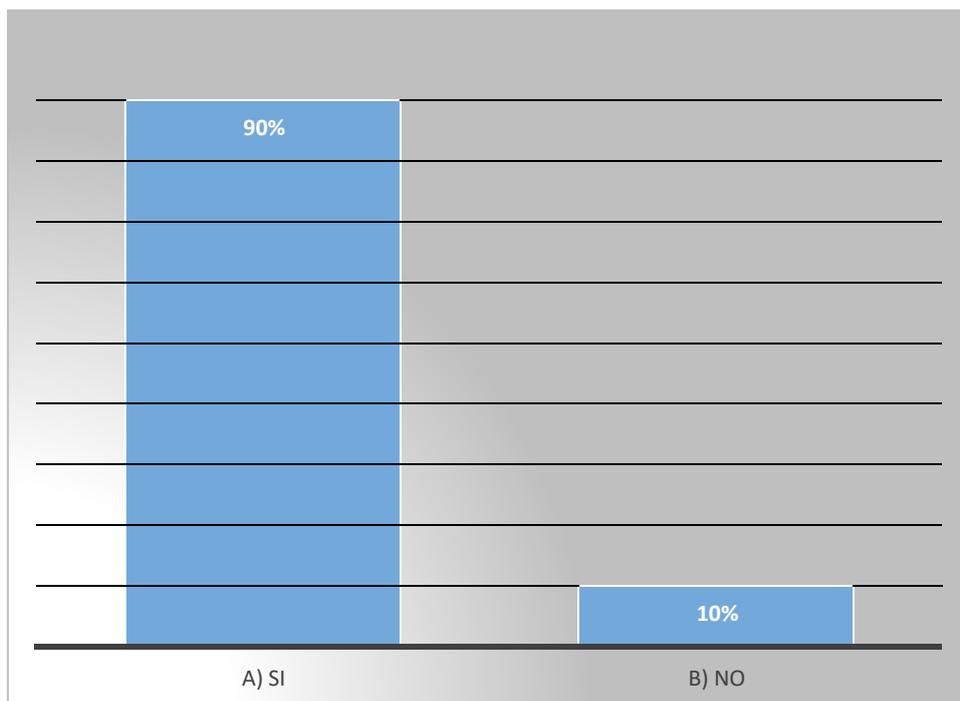
Tabla 16. Estado de salud física y mental

EXAMEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	9	90%	9
b) NO	1	10%	1
Total		100%	10

Muestra **10**

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 14. Estado de salud física y mental



Fuente: Tabla 12.

Interpretación: Según la pregunta, 9 personas que representa el 90% de la población señalaron que si recibieron una evaluación médica antes de entrar a trabajar, y 1 persona que representa el 10% de la población señalaron que no recibió ningún examen previo a su primer día de labores.

De la gestión de calidad

Tabla 17. Conocimientos previos de calidad

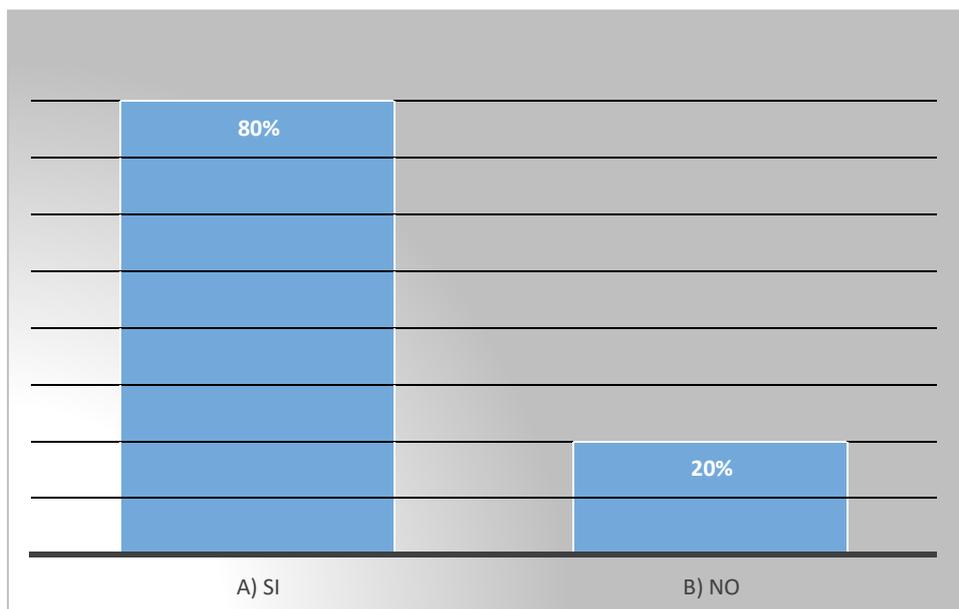
CONOCIMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	8	80%	8
b) NO	2	20%	2
Total		100%	10

Muestra

10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 15. Conocimientos previos de calidad



Fuente: Tabla 13.

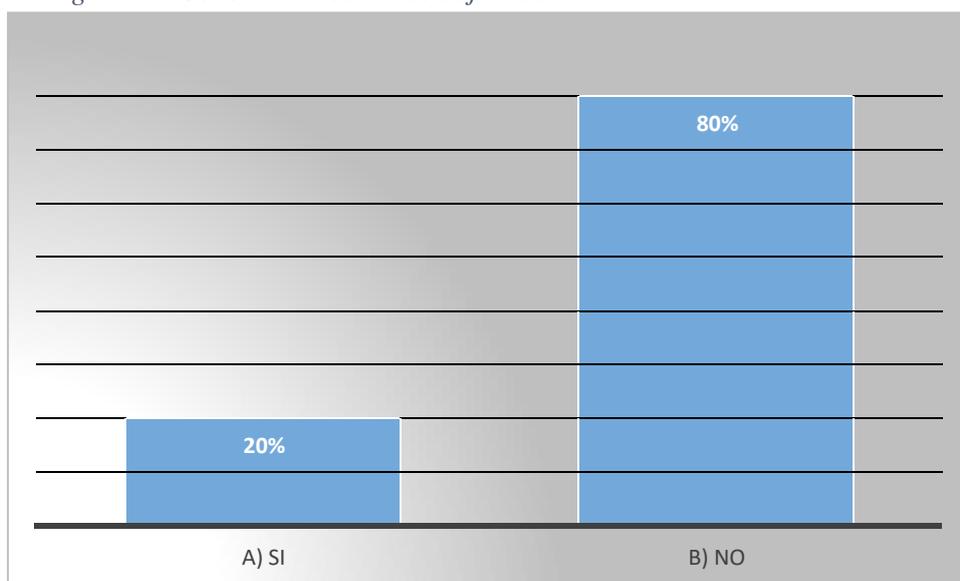
Interpretación: Según la pregunta, 8 personas que representa el 80% de la población señalaron que si tiene algún tipo de conocimiento de lo que es calidad, y solo 2 personas que representa el 20% de la población señaló que no tienen ningún tipo de conocimiento al respecto.

Tabla 18. Conocimientos de objetivos

OBJETIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	2	20%	2
b) NO	8	80%	8
Total		100%	10
Muestra			10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 16. Conocimientos de los objetivos



Fuente: Tabla 14.

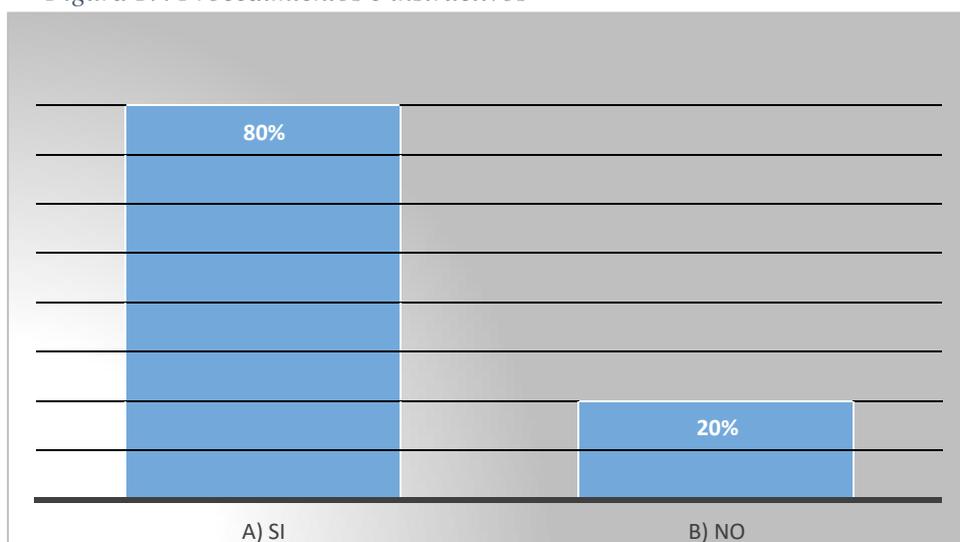
Interpretación: Según la pregunta, 8 personas que representa el 80% de la población señalaron que no saben de la existencia de objetivos fundamentales como la visión o misión en la empresa, y solo 2 personas que representa el 20% de la población señala que si sabe de los objetivos fundamentales de la empresa.

Tabla 19. Procedimientos e instructivos

PROCEDIMIENTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	8	80%	8
b) NO	2	20%	2
Total		100%	10
Muestra		10	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 17. Procedimientos e instructivos



Fuente: Tabla 15.

Interpretación. Según la pregunta, 8 personas que representa el 80% de la población señala que si existe procedimientos e instructivos para cada actividad y solo 2 personas que representa el 20% de la población señala que no existe ningún procedimiento e instructivos plasmados en documentos.

Tabla 20. Comunicación

COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	10	100%	10
b) NO	0	0%	0
Total		100%	10
Muestra		10	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 18. Comunicación



Fuente: Tabla 16.

Interpretación: Según la pregunta, 10 personas que representa el 100% de la población señala que si existe una comunicación fluida dentro de la empresa durante la realización de sus actividades

Tabla 21. Control de calidad

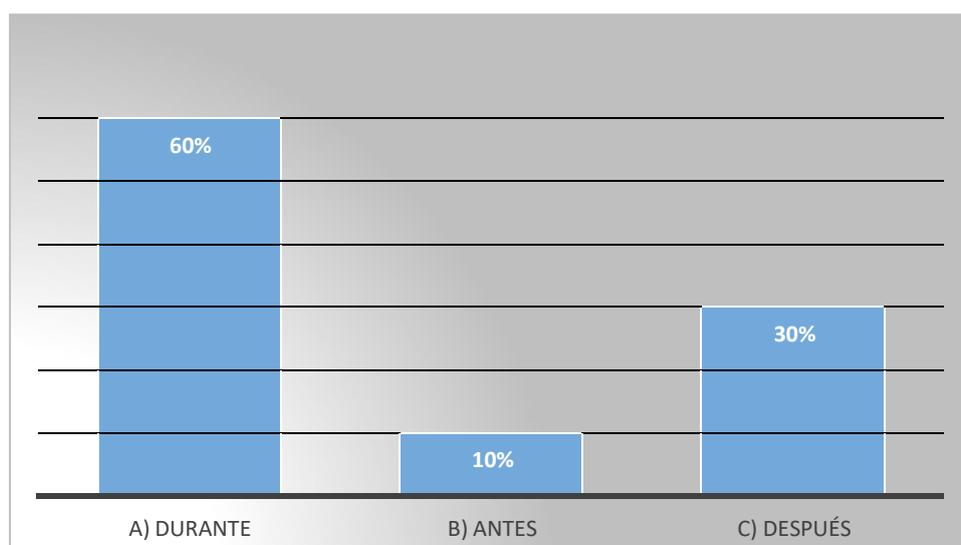
CONTROL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) Durante	6	60%	6
b) Antes	1	10%	1
c) Después	3	30%	3
Total		100%	10

Muestra

10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 19. Control de calidad



Fuente: Tabla 17.

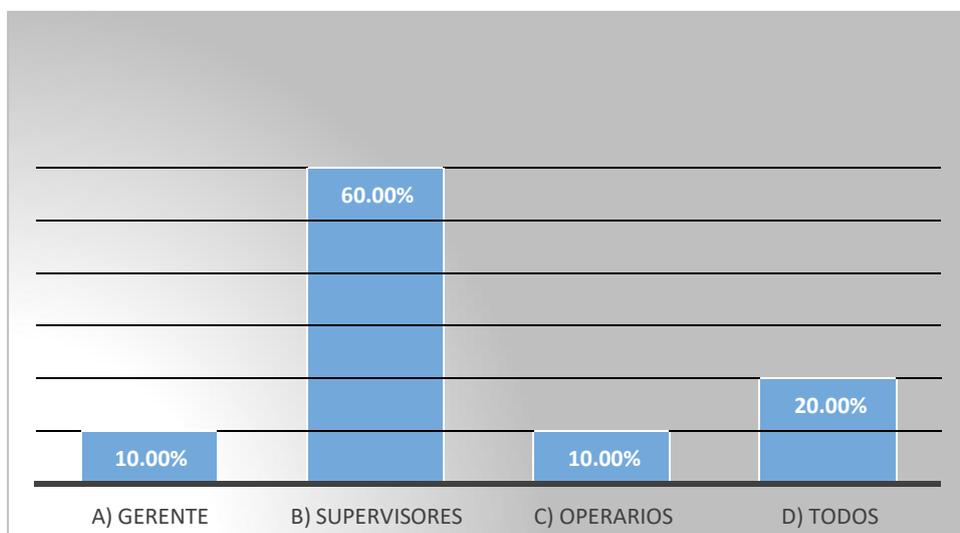
Interpretación: Según la pregunta, 6 personas que representa el 60% de la población respondió que el control de la calidad se realiza durante los procesos, 3 personas que representa el 30% de la población señala que el control se realiza después de los procesos y solo 1 persona que representa el 10% de la población señala que el control se realiza antes de los procesos.

Tabla 22. Responsabilidad de la calidad

RESPONSABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) Gerente	1	10.00%	1
b) Supervisores	6	60.00%	6
c) Operarios	1	10.00%	1
d) Todos	2	20.00%	2
Total			10
Muestra			10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 20. Responsabilidad de la calidad



Fuente: Tabla 18.

Interpretación: Según la pregunta, 6 personas que representa el 60% de la población señalaron que los supervisores son los encargados del control de calidad, 1 persona que representa el 10% de la población señala que el gerente es el encargado del control de calidad, 1 persona que representa también el 10% de la población señaló que los operarios son los encargados del control de calidad, y solo 2 personas que representa el 20% de la población señalaron que todas las personas son los encargados del control de calidad en la empresa.

Tabla 23. Compromiso de los trabajadores

DESEMPEÑO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	5	50%	5
b) NO	5	50%	5
Total		100%	10

Muestra

10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 21. Compromiso de los trabajadores



Fuente: Tabla 19.

Interpretación: Según la pregunta, 5 personas que representa el 50% de la población indican que la empresa lo evalúa constantemente y 5 personas que también representa el 50% de la población indican que no hay una evaluación constante.

Tabla 24. Indicadores de gestión

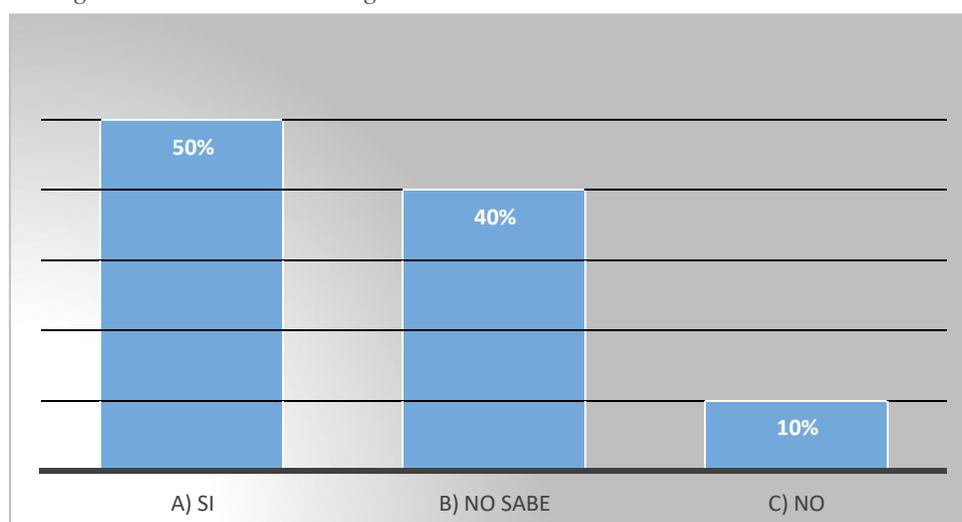
INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	5	50%	5
b) NO SABE	4	40%	4
c) NO	1	10%	1
Total		100%	10

Muestra

10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 22. Indicadores de gestión



Fuente: Tabla 20.

Interpretación: Según la pregunta, 5 personas que representa el 50% de la población indica que si existe indicadores de gestión de calidad, 4 personas que representa el 40% de la población señala que no sabe de la existencia de indicadores de gestión en su empresa y que solo 1 persona que representa el 10% de la población señala que no existe indicadores de gestión de calidad en su empresa.

Tabla 25. Plan de acción ante errores

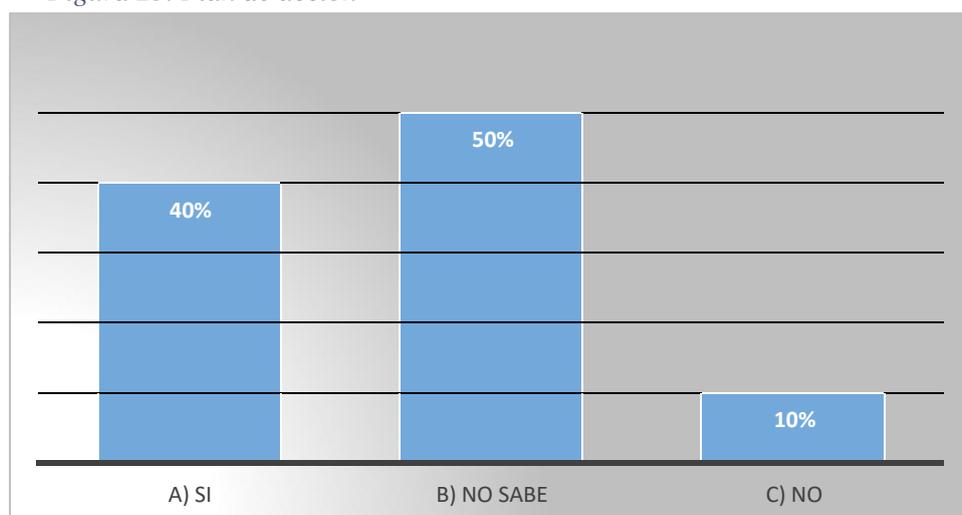
CORRECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
a) SI	4	40%	4
b) NO SABE	5	50%	5
c) NO	1	10%	1
Total		100%	10

Muestra

10

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de le empresa Latinos Constructores E.I.R.L.

Figura 23. Plan de acción



Fuente: Tabla 21.

Interpretación: Según la pregunta, 4 personas que representa el 40% de la población indica que si existe un plan para corregir errores en los procesos, 5 personas que representa el 50% de la población señala que no sabe de la existencia de un plan en su empresa y que solo 1 persona que representa el 10% de la población señala que no existe un plan para corregir errores en los procesos en su empresa.

5.2. Análisis de resultado

De la seguridad y salud ocupacional

- El 40% de encuestados señala que si existen un proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional dentro de la empresa, pero el 60% señala que no existe un sistema de seguridad y salud ocupacional, podemos deducir entonces que si bien es cierto si existe un sistema de seguridad y salud ocupacional pero la mayor parte del personal no sabe o desconoce sobre la gestión de la misma, hay que tomar en cuenta que la mayoría de respuesta negativa vino de la parte operativa donde hay que trabajar mucho para la difusión y comunicación de este sistema.
- Sobre las políticas un 40% señala que la calidad es la principal política en su empresa mientras que un 30% señala la producción es la principal política igualmente un 30% de los encuestados señala que la seguridad es la principal política en su empresa, en este caso vemos que hay un empate técnico en el segundo lugar sobre las políticas de seguridad toando en cuenta las políticas en las empresas ya consolidadas y con sistema de gestión integrado, veremos que sus políticas principalmente es calidad, seguridad y producción en ese orden, entonces también notamos una falencia en la cultura empresarial de cómo se maneja el sistema de seguridad y salud ocupacional en la empresa Latinos constructores.
- Sobre las metas a corto plazo, el 100% de encuestados señala que no existen metas en un corto plazo como por ejemplo cero accidentes no existe un control ni documentos que acrediten la frecuencia de estos y si los incidentes y accidentes están ocurriendo o no, pero cabe destacar que si existen metas a largo plazo como el no tener ninguna persona que haya sufrido algún accidente mortal o con impedimento físico. Según las declaraciones de los gerentes.

De la gestión de calidad

- Sobre el conocimiento previo sobre calidad, el 80% de la población señalaron que si tiene algún tipo de conocimiento de lo que es calidad, y solo 2 personas que representa el 20% de la población señaló que no tienen ningún tipo de conocimiento al respecto. Vemos que la mayoría

de trabajadores si tienen algún tipo de noción sobre la calidad en la empresa reforzar ese conocimiento es tarea de los altos directivos así como la formación y capacitación podría convertirse en unas de las fortalezas de la empresa. También podemos deducir que el poco o mínimo trabajo realizado en temas de calidad si brinda un efecto positivo en los trabajadores.

- Sobre los objetivos básicos de una empresa como la misión y visión el 80% de la población señalaron que no saben de la existencia de objetivos fundamentales como la visión o misión en la empresa, y solo 2 personas que representa el 20% de la población señala que si sabe de los objetivos fundamentales de la empresa. Cabe destacar que solo la plana administrativa sabe del contenido de la visión y misión, otra vez más identificamos la falta de difusión y comunicación entre todas las áreas, vemos que la exclusión de algunas áreas operativas para difundir un documento elemental el cual todos los trabajadores deberían de saber sin distinción de ningún tipo.

- Sobre la existencia de procedimientos e instructivos el 80% de la población señala que si existe procedimientos e instructivos para cada actividad y solo 2 personas que representa el 20% de la población señala que no existe ningún procedimiento e instructivos plasmados en documentos. Destacamos el conocimiento de las funciones de cada uno de los trabajadores podemos deducir también que esa minoría el cual señala que no existe procedimientos e instructivos, mediante capacitaciones e información constante podemos reducir el efecto negativo. Y poner a todos en la misma línea.

- Sobre la comunicación fluida, el 100% de la población señala que si existe una comunicación fluida dentro de la empresa durante la realización de sus actividades. En contraste con todas las respuestas anteriores donde la falta de comunicación deja mucho que desear, en este aspecto vemos que la comunicación fluida se da independientemente dentro de cada área y principalmente dentro de los procesos de trabajo diario, mas no una comunicación fluida en torno a documentos, objetivos, procedimientos establecidos, metas de mediano y largo plazo.

•Sobre el manejo del control de calidad, el 60% de la población respondió que el control de la calidad se realiza durante los procesos, 3 personas que representa el 30% de la población señala que el control se realiza después de los procesos y solo 1 persona que representa el 10% de la población señala que el control se realiza antes de los procesos. Se determina que no existe un buen manejo del control de calidad este control se da al finalizar los proceso de trabajo es decir se está dejando de lado elementos fundamentales para un buen proceso de calidad, el control de calidad en estos tiempos de competitividad se da inclusive desde el traslado de materiales por parte de los proveedores y se realiza un seguimiento constante hasta la puesta en campo esto con la finalidad de reducir errores y deficiencias en los procesos.

•Sobre la responsabilidad del control de calidad, el 60% de la población señalaron que los supervisores son los encargados del control de calidad, 1 persona que representa el 10% de la población señala que el gerente es el encargado del control de calidad, 1 persona que representa también el 10% de la población señalo que los operarios son los encargados del control de calidad, y solo 2 personas que representa el 20% de la población señalo que todas las personas son los encargados del control de calidad en la empresa. Todas las personas desde que se inicia el proceso de una actividad ya sea un bien o servicio son responsables de un buen trabajo de calidad, vemos en este caso que solo una minoría del 20% señala lo adecuado, se debe de implementar también una cultura agresiva por parte de los encargados de la empresa para minimizar estas falencias además de un programa dirigido a todos en temas de calidad.

•Sobre la evaluación y medición de rendimiento de los trabajadores el 50% de la población indican que la empresa lo evalúa constantemente y 5 personas que también representa el 50% de la población indican que no hay una evaluación constante. Se determina que las respuestas están compartidas en la misma proporción, debemos de destacar que según los directivos todos los trabajadores están en constante evaluación, pero que algunos trabajadores se sienten de alguna manera indispensable por el tiempo que tienen trabajando, además por el

desconocimiento de algunos trabajadores si son evaluados, este último sucede con los trabajadores que tienen menos tiempo en la empresa.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- ✓ Se concluye dentro de las características de la seguridad y salud ocupacional en la empresa latinos constructores, que no existe un sistema integrado de gestión o un plan de seguridad y salud ocupacional definida, la responsabilidad de implementar políticas de seguridad, es aún mayor tomando en cuenta que es una empresa constructora que ejecuta actividades de alto riesgo en todas las etapas y actividades de sus procesos, así como el esfuerzo físico que son sometidos a diario principalmente, la parte operativa o de producción. Además de que los principios o la filosofía organizacional adoptada por parte de los dueños o directivos, tienen un enfoque direccionados más a la producción, sin ningún cuidado especial o un plan especial que requiera la protección de las personas. Los documentos, registros que se tienen que llenar diariamente para la identificación de peligros y riesgos, es literalmente casi nula o nula en algunos casos respuestas de los propios trabajadores de la empresa.

Se destaca que aun sin estos procedimientos fundamentales no existe hasta el momento ningún accidente fatal, esto debido principalmente a la experiencia de la mayoría de trabajadores, el promedio de edad fluctúan entre los 30 a 35 años. También cabe mencionar el intento por instruir al trabajador nuevo esto con la finalidad de preservar los activos como las maquinarias equipos herramientas, mediante el buen manejo de las mismas.

- ✓ Dentro de las características de la gestión de calidad se llega a la conclusión que muchos de los trabajadores aplican y ejecutan la calidad en los procesos pero de manera empírica solo con los conocimientos obtenidos por la experiencia ganada, los trabajos finales que realizan son muy buenos, tal esa así que los proyectos se están expandiendo a nivel nacional, pero que si no se ejecuta una gestión de calidad definida todas estas

fortalezas podrían estar en peligro. En cuanto a las planificación los objetivos y metas están inmersas solo en el trabajo final a corto plazo no existiendo políticas que nos brinden una mayor visión a futuro, como a donde llegar y hasta donde crecer aún con todas las dificultades que cuenta, los procedimientos e instructivos existen de manera correcta cada actividad relacionada al rubro está plenamente identificado gracias a los ingenieros y por el conocimiento de los dueños que cuentan con experiencia comprobada, esto hace fuerte a toda la organización. Destaca también el conocimiento de las funciones de cada uno de los trabajadores en cada actividad que realizan, la comunicación siendo un elemento fundamental en todo proceso es muy buena común en este tipo de rubros, el trabajo en equipo destaca en todos sus integrantes. Sobre el control de calidad existe muchas falencias, los controles solo se dan en el producto en este caso el servicio terminado pero que se debería hacer en las tres etapas del proceso, antes, durante y después. Esto se define como el aseguramiento de la calidad. Se destaca también el uso de herramientas científicas como los indicadores para evaluar la calidad en los servicios.

6.2. Recomendaciones

- ✓ Se determina recomendar a la organización dentro de la seguridad y salud ocupacional, no detenerse en el camino de la mejora continua, no solo en esta gestión si no en todas las áreas, si bien es cierto esto no cambiara de la noche a la mañana, pero que si seguimos firmen con voluntad y compromiso desde los directivos, se podrá lograr resultados positivos dentro de un mediano plazo, recordemos que un accidente fatal puede ocasionar muy aparte de dolor familiar por la pérdida de un ser querido, en términos organizacionales y empresariales traería consecuencias graves como económicas, legales, penales, consecuencias de prestigio y de imagen institucional que pueden llevar a la ruina a una empresa, las multas y los subsidios pueden alanzar cifras

que se tienen que pagar de por vida, esto pues nos hace reflexionar del sentido de un buen manejo de la gestión de la seguridad y salud ocupacional.

- ✓ Dentro de las recomendaciones en temas de gestión de calidad podemos decir que los conocimientos previos de todo el personal se convierte en un aliado para afrontar de manera positiva el futuro de la organización, pero que se deben de adoptar medidas estrictas como poner en un primer plano la gestión de la calidad, la producción la calidad y la seguridad deben ir de la mano ya que existe una estrecha relación entre estos elementos, se recomienda poner a la calidad como su fortaleza implementando programas métodos para el desarrollo de su personal un personal capacitado difícilmente comete errores, minimizar estos factores es trabajo de la gerencia, esto brindara a la organización ventajas sobre sus competidores eliminando de a pocos las posibles amenazas.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aspajo, U. (2018). Gestión de seguridad y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Matransa S.A.C – Villa el Salvador – 2018. (Pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/855>
- Carreño y Camacho, Á. A. (2016). Gestión de la calidad en la industria alimentaria. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/128553?page=125>
- Cadillo, C. (2019). Gestión de calidad y control de estructuras en la construcción del pabellón Laura Ester Rodríguez Dulanto de la Universidad Nacional de Barranca, 2019. (Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión. Huacho, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3707>
- Chira, R. (2018). Influencia de la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad en una empresa de catering. (Pregrado). Universidad Nacional del Callao. Callao, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3777>
- De la Cruz, A. (2019). Análisis del sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en la empresa JC Contratistas Generales E.I.R.L. (Posgrado). Universidad Nacional del Callao. Callao, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4125>

- Evaristo, H. (2018). Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional en las micros y pequeñas empresas del sector hidrocarburos – rubro explotación de minas y canteras en el distrito de San Marcos Huari, 2015. (Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cañete, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5250>
- Enciso, E. (2017). Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en la empresa de metal mecánica GIDEMA S.A.C. (Pregrado). Universidad Nacional del Callao. Callao, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3226>
- Espinoza, W. (2019). Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Lima, año 2018. (Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cañete, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9352>
- Falcón, G. (2016). Condiciones de trabajo y calidad laboral en el sector de construcción civil de Lima Metropolitana. (Posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5599>

- García Laureano, R. (2019). Seguridad y salud. MF0075. Editorial Tutor Formación.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/111572?page=25>
- Gea-Izquierdo, E. (2017). Seguridad y salud en el trabajo. Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/125562?page=16>
- Guerovich, T. (2016). Análisis del sistema de seguridad y salud ocupacional en la empresa Plásticos July: Propuesta de mejora. (Pregrado). Universidad de Lima. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/2325>
- Ishikawa, K. (2007). Introducción al control de calidad. Ediciones Díaz de Santos.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/52886?page=1>
- Montoya, M. (2018). Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2008 para una empresa de capacitación. (Pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México. México D.F. Recuperado de: <https://repositorio.unam.mx/>
- Publishing, M. (2007). Gestión de la calidad total. Ediciones Díaz de Santos.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/52912?page=188>
- Pola Maseda, Á. (2009). Gestión de la calidad. Marcombo.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/45847?page=1>
- Pérez, A. (2018). Uso de sistemas integrados de gestión (calidad, ambiental, seguridad

y salud ocupacional) en la industria alimentaria. (Pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México. México D.F. Recuperado de: <https://repositorio.unam.mx/>

- Rosero, J. (2016). Modelo de gestión para mejorar la calidad y productividad de los proyectos de construcción de viviendas, caso de Tohogar Cía. Ltda. (Posgrado). Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Quito. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12955>
- Sandoval, H. (2018). Sistema de control integrado para la gestión de seguridad y salud ocupacional en proyectos mineros de CODECO. (Posgrado). Universidad de Chile. Santiago de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/168112>
- Zamudio, C. (2019). Nivel de conocimiento sobre primeros auxilios y accidentabilidad en los trabajadores del camal municipal N° 23 Cañete – 2019. (Pregrado). Universidad Nacional del Callao. Cañete, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4452>

ANEXOS

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Caracterización de la seguridad y salud ocupacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro construcción caso Latinos Constructores E.I.R.L Cañete - 2019”

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestado(a) Sanchez Zamudio Jorge Saúl

Fecha: 10/07/2020

DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es la edad del encuestado?

De 25 a 35 años () De 35 a 44 años (x) De 45 a 54 años () De 55 a más ()

2. ¿Cuál es el género del encuestado?

Hombre (x) b) Mujer ()

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del encuestado?

Estudios básicos () b) Técnico (x) c) Universitario () Ninguno ()

SOBRE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

1. ¿Existe un proceso de gestión seguridad y salud ocupacional en la empresa?

Si (x) b) No ()

2. ¿Cuál de las políticas internas es la principal en su empresa?

Seguridad industrial () Calidad () Producción ()

3. ¿Existen metas a cumplir como por ejemplo “cero accidentes”?

Si () b) No ()

4. ¿Recibió usted algún tipo de inducción antes de entrar a trabajar en la empresa?

Si () No ()

5. ¿Existe un plan de emergencia ante un accidente o incidente?

Si () No ()

6. ¿Existe un programa o capacitación al personal en seguridad salud ocupacional y prevención de riesgos?

Si () No ()

7. ¿Cuántas veces se ha enfermado en los últimos 2 años?

1 () 2 veces () 3 () más de 3 veces ()

8. ¿Cree usted que las condiciones de trabajo como infraestructura, herramientas, maquinarias y equipo son las adecuadas?

Si () No ()

4. ¿Le realizaron un examen médico antes de ingresar a trabajar en la empresa?

Si () No ()

DE LA GESTION DE CALIDAD

5. ¿Tiene algún conocimiento de lo que es la calidad?

Si () c) No ()

6. ¿Sabe de los objetivos de la empresa como misión o visión?

Si () c) No ()

7. ¿Existen procedimientos e instructivos dentro de la empresa?

Si () c) No ()

8. ¿Hay una comunicación fluida con todos los trabajadores durante los procesos?

Si () c) No ()

9. ¿Desde qué parte del proceso de trabajo se realiza el control de calidad?

Desde antes del proceso () b) durante el proceso () c) después del proceso ()

18. ¿Quiénes considera usted que son responsables del control de calidad?

a) Gerente () c) Supervisores () Operarios () Todos ()

19. ¿Respecto a su desempeño la empresa lo evalúa constantemente?

Si () c) No ()

20. ¿Existen indicadores de gestión de calidad en su empresa?

Si () No sabe () c) No ()

21. ¿Existe un plan de acción para corregir los errores dentro de la empresa?

Si () No sabe () c) No ()

Cañete, Diciembre del 2020

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019/2020								Año 2020/2021							
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■	■	■													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación				■												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				■												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				■												
5	Mejora del marco teórico					■	■	■									
6	Redacción de la revisión de la literatura.					■	■	■									
7	Elaboración del consentimiento informado							■									
8	Ejecución de la metodología							■	■								
9	Resultados de la investigación							■	■								
10	Conclusiones y recomendaciones																
11	Redacción del pre informe de Investigación.																
12	Reacción del informe final																
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																
15	Redacción de artículo científico																

PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.10	54	5.40
• Fotocopias	0.05	27	2.70
• Empastado	10	1	10.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.5	27	2.70
• Lapiceros	2	2	4
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	10	4	40
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			164.80
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			652.00

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "CARACTERIZACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCCIÓN, CASO: LATINOS CONSTRUCTORES EIRL CAÑETE 2021" y es dirigido por Llata Sánchez, Frank Eric, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información de los trabajadores para identificar las deficiencias y proponer métodos en la "CARACTERIZACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCCIÓN, CASO: LATINOS CONSTRUCTORES EIRL CAÑETE 2021". Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 0201100364@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Fernando del Carpio Lazo

Fecha: 20 de marzo 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: Fernando del Carpio Lazo

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Frank Eric Llata Sánchez

frank llata

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo