



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO
AGENCIAS DE VIAJES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

AUTOR:

BACH. HENRY ALBERTO ESTRADA VIRHUEZ

ASESORA:

MG.LIC.ADM. DEYSI GLADYS BRONCANO DIAZ

HUARAZ – PERÚ

2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO
AGENCIAS DE VIAJES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

AUTOR:

BACH. HENRY ALBERTO ESTRADA VIRHUEZ

ASESORA:

MG.LIC.ADM. DEYSI GLADYS BRONCANO DIAZ

HUARAZ – PERÚ

2016

Título: Caracterización de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, 2,015.

Jurado evaluador de tesis

Mg. Lic. Adm. Silvia Isabel Figueroa Quito
Presidente

Mg. Lic. Adm. César Hernán Norabuena Mendoza
Secretario

Mg. Lic. Adm. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Hoja de agradecimiento

Deseo agradecer a todos los docentes tutores de la escuela profesional de Administración de la ULADECH por inculcarme valores y enseñanzas, en especial a mi asesora en tesis Mg. Lic. Adm. Deysi Gladys Broncano Díaz, también agradezco a mi familia por apoyarme en ser un profesional licenciado en Administración.

Estoy convencido y seguro que todas mis metas y proyectos darán sus frutos en el futuro y continuar estudios de especialización para ser un profesional digno de mi alma mater.

Hoja de dedicatoria

A Dios Padre nuestro y a mi señor padre Víctor Estrada Caja, quien desde el cielo goza y celebra mi graduación, del mismo modo a mi señora madre Lola Virhuez que en vida es la persona más importante en mi vida, gracias Pachita por tu amor incondicional hacia mí.

A mis hermanas y hermanos por su apoyo y estímulo hacia mi persona, para graduarme como licenciado en Administración y ser el orgullo de toda la familia Estrada Virhuez.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo – cuantitativo y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de (10) gerentes, a quienes se les aplicó un cuestionario de (13) preguntas cerradas por medio de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: el total de gerentes encuestados el 23,5% refieren estar muy poco capacitados en seguridad y salud laboral. Finalmente, como conclusión el 23,5% de los gerentes encuestados manifiestan estar muy poco capacitados en prevención de riesgos, los datos muestran que los gerentes de las agencias de viajes no toman en consideración al componente humano e inculcarles la prevención y sobre todo estar capacitados en seguridad y salud laboral.

Palabras clave: MYPE, capacitación y seguridad.

Abstract

This research had as general objective to describe the main characteristics of training in occupational safety and health in micro and small businesses in the service industry - I category travel agencies District of Huaraz, 2015. For development work used a type and level of descriptive research - quantitative and transactional design. For the gathering of information, a population of (10) managers, who were applied a questionnaire (13) was identified questions closed by the survey, with the following results: the total number of managers surveyed 23.5% say they are trained very little in occupational safety and health. Finally, conclusion 23.5% of the managers surveyed show very little to be trained in risk prevention, data show that managers of travel agencies do not consider the human component in inculcating the prevention and above all be trained in Occupational Health & Safety.

Keywords: MSEs, training and safety.

Contenido

Título:	i
Jurado evaluador de tesis	ii
Hoja de agradecimiento	iii
Hoja de dedicatoria	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teóricas de la investigación	16
2.3. Marco conceptual de la investigación	41
III. METODOLOGÍA	57
3.1. Tipo de investigación	57
3.3. Diseño de investigación.	57
3.4. Población y muestra.	58
3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores	60
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61

3.7. Plan de análisis	61
3.8. Matriz de consistencia	62
3.9. Principios éticos	63
IV. RESULTADOS	64
4.1. Resultados	64
4.2. Análisis de resultados.....	78
V. CONCLUSIONES.....	84
Referencias bibliográficas	85
Anexos.....	93

Índice de tablas

Tabla 01: Distribución según Edad	65
Tabla 02: Distribución según sexo	66
Tabla 03: Distribución según grado de instrucción.....	67
Tabla 04: Distribución según prevención en manejo de riesgos en alta montaña..	68
Tabla 05: Distribución según archivos sobre incidentes y/o accidentes en alta montaña	69
Tabla 06: Distribución según manual de información sobre las condiciones de la práctica de la actividad	70
Tabla 07: Distribución según riesgos para iniciar la actividad	71
Tabla 08: Distribución según conocimientos, técnicas de búsqueda y rescate en alta montaña para brindar seguridad al grupo	72
Tabla 09: Distribución según anclajes y travesía glacial, para seguridad de todos	73
Tabla 10: Distribución según técnicas de supervivencia en alta montaña	74
Tabla 11: Distribución según técnicas de marcha durante la travesía a la montaña	75
Tabla 12: Distribución según capacitación de seguridad y salud laboral.....	76
Tabla 13: Distribución según técnicas de supervivencia.....	77

Índice de gráficos

Gráfico 01: Distribución según Edad	65
Gráfico 02: Distribución según Edad	66
Gráfico 03: Distribución según grado de instrucción.....	67
Gráfico 04: Distribución según prevención en manejo de riesgos en alta montaña	68
Gráfico 05: Distribución según archivos sobre incidentes y/o accidentes en alta montaña	69
Gráfico 06: Distribución según manual de información sobre las condiciones de la práctica de la actividad	70
Gráfico 07: Distribución según riesgos para iniciar la actividad	71
Gráfico 08: Distribución según conocimientos, técnicas de búsqueda y rescate en alta montaña para brindar seguridad al grupo	72
Gráfico 09: Distribución según anclajes y travesía glacial, para seguridad de todos	73
Gráfico 10: Distribución según técnicas de supervivencia en alta montaña	74
Gráfico 11: Distribución según técnicas de marcha durante la travesía a la montaña	75
Gráfico 12: Distribución según capacitación de seguridad y salud laboral	76
Gráfico 13: Distribución según técnicas de supervivencia	77

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos tan competitivos la investigación de la capacitación en seguridad y salud laboral, trasciende a toda organización visionaria que pretenda alcanzar éxitos y desarrollo en el entorno donde interactúan, priorizando el componente humano para que las micro y pequeñas empresas (MYPE) sean cada vez más competitivas, ha impulsado a la ULADECH a través de su carrera profesional de administración, a establecer como línea de investigación, a la “Capacitación”, dentro del cual se enmarcará el siguiente trabajo con el tema “Capacitación en seguridad y salud laboral”.

El interés en el tema se debe porque países como España, México, Colombia y Chile por citar algunos, si cuentan con leyes y/o normas de seguridad y salud laboral para las agencias de viajes, nuestro país cuenta únicamente con la Ley N° 30222 (Ley que modifica la Ley 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo), pero lamentablemente no existe ley ni norma de seguridad y salud laboral exclusivamente para las agencias de viajes, que sustente garantizando la integridad física y salud del componente humano en las agencias de viajes, en el Distrito de Huaraz se ha observado que los gerentes de las agencias de viajes no están capacitados en seguridad y salud laboral generando riesgos para los clientes y personal involucrado.

Por lo mencionado anteriormente, y tratando de efectuar comparaciones del marco legal de seguridad y salud laboral con las agencias de viajes del Distrito de Huaraz referente a la capacitación, y no existiendo ningún sustento legal que ampare tal rubro en nuestro país, hemos tomado como referencia la Norma Chilena N° 2951 aventura – alta montaña – requisitos; por ser un sustento legal de Chile en seguridad y salud laboral para las

agencias de viajes, enfocado a los deportes de alta montaña, que están relacionados directamente con nuestro rubro y por la similitud de deportes de alta montaña que se practica en el Distrito de Huaraz.

Por lo tanto, el enunciado del problema de investigación, es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, 2015?.

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, 2015.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- 1) Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz.
- 2) Determinar las características de la capacitación en seguridad y salud laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz.

La presente investigación se justifica, porque permitirá conocer respecto a las normas de seguridad y salud laboral que deberían poner en práctica los empresarios de este rubro con sus trabajadores.

La conveniencia de abordar el tema sobre la capacitación en seguridad y salud laboral, se debe, porque en el Distrito de Huaraz, destino turístico de nuestro país y del mundo, los trabajadores y clientes son expuestos a todo tipo de riesgos de accidentes, lesiones y enfermedades, por no existir un sustento legal para este rubro y acreditarlos por recibir capacitación en seguridad y salud laboral, para estar aptos ante una adversidad.

El sustento teórico del presente trabajo se basará en la capacitación de **Bohlander, Snell & Sherman (2001)** donde analizan el enfoque sistemático de la capacitación, describen los componentes para evaluar las necesidades de capacitación y los programas de capacitación especiales más comunes en la actualidad.

Así mismo, respecto a la capacitación, se consideran las siguientes dimensiones; conocimiento del cumplimiento de requisitos en prevención y conocimiento del manejo de riesgos, y cumplimiento de requisitos de las agencias de viajes.

Al referir capacitación en seguridad laboral en nuestro país, se enfoca en forma general, porque la capacitación es muy amplia y poco entendido por parte de los propietarios y/o funcionarios y nuestro país cuenta únicamente con la Ley N° 30222 (ley que modifica la Ley 29783 ley de seguridad y salud en el trabajo), pero lamentablemente no existe ley ni norma de seguridad y salud laboral exclusivamente para las agencias de viajes, que sustente garantizando la integridad física y salud del componente humano en las agencias

de viajes, en el Distrito de Huaraz se ha observado que los gerentes de las agencias de viajes no están capacitados en seguridad y salud laboral generando riesgos para los clientes y personal involucrado.

En cuanto a la metodología a emplearse en la presente investigación será del tipo descriptivo, nivel cuantitativo, porque aceptará si se aplican o no la capacitación en seguridad y salud laboral en las agencias de viajes del Distrito de Huaraz. El diseño es no experimental, porque se observan los fenómenos tal cual suceden en su estado natural en el tiempo en los cuales se recolectan los datos, es transaccional o transversal, porque se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.

La población para este estudio de investigación son los gerentes de las (10) MYPE agencias de viajes del Distrito de Huaraz, aplicando el muestreo censal y aleatorio estratificado, a quiénes se les aplicó un cuestionario de (13) preguntas cerradas por medio de la encuesta.

Pretendiendo dar validez y confiabilidad al estudio se recurrió a la base de datos de la SUNAT, Los datos obtenidos fueron incorporados al programa SPSS y fueron presentados en forma de cuadros y gráficos, para la interpretación de los significados de los resultados, a fin de establecer conclusiones acerca de los hechos investigados, utilizando la estadística descriptiva.

El presente trabajo se efectuó con principios éticos de confiabilidad, respeto a la dignidad de la persona y a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda la información utilizada en el presente trabajo, fue desarrollado para fines académicos exclusivamente.

Así mismo, consideraremos la definición de micro y pequeñas empresa brindada por la superintendencia nacional de administración tributaria (2013), quién las define como una estructura autónoma, con capacidad para comprender de manera objetiva sus interacciones y tomar las decisiones más adecuadas para la organización en su totalidad.

1.1. Planteamiento de la investigación

1.1.1. Caracterización del problema

A nivel mundial gran parte de los países, cuentan con aliados estratégicos para solucionar e impulsar el desarrollo laboral, empresarial, económico y financiero a través de las micro y pequeñas empresas (MYPE), importantes socios en el proceso social y económico, incentivando la cultura empresarial y el carácter emprendedor de la población.

ASEGUIM (2015) **A nivel internacional** la asociación ecuatoriana de guías de montaña – ASEGUM fue aceptada como miembro de la unión internacional de asociaciones de guías de montaña - UIAGM en calidad de país candidato por la asamblea general que tomó lugar en Schnalstal - Tirol del Sur - el 30 de abril de 2015. Así mismo llevaron a cabo el curso de primeros auxilios a un total de 125 socios de los guías de alta montaña del Ecuador del 27 de abril al 05 de mayo de 2015, para capacitarse en prevención de accidentes y enfermedades para guías turísticos de alta montaña del Ecuador.

PERU 21 (2014) **A nivel nacional** las micro y pequeñas empresas (MYPE) a nivel nacional emplean a 8 millones de personas, es decir, al 47% de la población económica activa del país, por ello es innegable la importancia que tienen las (MYPE) en el dinamismo del mercado interno en nuestro país. Las (MYPE) representan un 13.6% del total de la producción nacional. Asimismo, se registró 5.2 millones de micro y pequeñas empresas (MYPE) ubicadas en su mayoría en zonas urbanas (89.3%), lo que indica una contracción del 8% con respecto al número registrado en 2012.

EL COMERCIO (2016) **A nivel nacional** el 42% de (MYPE) cree que su situación económica ha mejorado. Un 49% señala que está igual respecto a hace 12 meses y un 9% dice que peor, según una estudio hecho por APOYO, ese optimismo se refleja en las ventas que las (MYPE) esperan alcanzar en la campaña escolar de este año. El 57% de empresarios confía en que las ventas sean mayores y mucho mayores que las reportadas el 2015. Las buenas perspectivas son mayores en el norte (66%) y el centro (66%) del país.

A nivel mundial son frecuentes los accidentes laborales, debido a la falta de una ley segmentada por rubros sobre accidentes y enfermedades laborales, debidamente regulada que sirva como prevención y capacitación de los gerentes para estar aptos ante cualquier adversidad suscitada y capacitarse regularmente en estos menesteres, para salvaguardar la vida y salud de todo ser humano.

LA REPUBLICA (2016) **A nivel nacional** cuatro muertos tras choque frontal de buses en el Cusco, el accidente deja 43 personas heridas en la vía que une la ciudad imperial con Sicuani, el lamentable accidente ocurrió a las 6:50 horas de este lunes, dejando además de las dos víctimas, otras 25 personas heridas algunas de ellas de gravedad. Según algunos testigos el vehículo de la empresa Zorro que iba del Cusco hacia Sicuani, invadió el carril contrario por evitar chocar con un mototaxi, sin embargo, terminó impactando frontalmente con el bus de transportes Milagros que minutos antes partió de Sicuani rumbo a Cusco.

AGMP (2015) **A nivel local** la asociación de guías de montaña del Perú AGMP Región Ancash, llevará a cabo en la Quebrada de Llaca en Huaraz los días del 10 al 14 de abril el XXXI curso de seguridad y rescate de montaña; dirigido a 35 participantes el cual está orientado a promover la práctica segura del montañismo así como capacitar a los montañistas, guías, aspirantes y rescatistas para responder a emergencias propias de la actividad de la montaña.

PERUVIAN MOUNTAIN (2015) **A nivel local** la asociación de guías oficiales de montaña del Perú - AGOMP, ha visto por conveniente desarrollar el IV curso de seguridad y rescate en montaña (AGOMP), por ser de vital importancia para que sus 27 agremiados sean competitivos y eficientes cuando brinden los servicios de guiado y ascensiones a los turistas que visiten nuestro ámbito regional. El presente curso se

desarrollara en la quebrada de Llaca en el nevado Vallunaraju (5686 m) del 27 al 29 de Marzo 2015.

ANCASH NOTICIAS (2016) **A nivel local** a tres se elevó los fallecidos del choque de bus turístico con auto particular; tres muertos y varios heridos dejaron esta madrugada el choque de un bus de servicio turístico y un auto en el sector Monterrey, el chofer del bus narró que el choque fue frontal cuando el auto se puso en su carril y probablemente sus ocupantes estaban en estado etílico. Es necesario la seguridad y salud laboral en nuestro país, porque en toda organización (MYPE) del sector servicio, lo esencial es el recurso humano y por principio, el gobierno debe ampararlo mediante una ley con su respectivo reglamento, para la formalización del caso, para que el trabajador se sienta protegido ante una adversidad laboral y lleven a cabo capacitaciones en seguridad y salud laboral.

MINTRA (2014) nuestro país no es ajeno a este enfoque de capacitación en seguridad y salud laboral, el Estado Peruano promulgó la Ley N° 29783 - “Ley de seguridad y salud en el trabajo” (2011), reglamentado por el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, el mismo que fue reformado en 2014, mediante el Decreto Supremo N° 006-2014-TR “Ley de seguridad y salud en el trabajo”.

VIAJES VERACRUZ (2014) política de seguridad y salud en el trabajo en viajes VERACRUZ (Colombia), Viajes Veracruz L. Alianza S.A agencia de viajes y turismo se compromete con la protección y promoción

de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente. El presente estudio de investigación, se realiza para conocer las condiciones en las cuales se desarrolla la caracterización de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, para que turistas y/o clientes se sientan seguros por el servicio que se les brinda.

La conveniencia de abordar el tema sobre capacitación laboral, se elabora porque en el Distrito de Huaraz, destino turístico de nuestro país y del mundo, los trabajadores y clientes, son expuestos a todo tipo de riesgos de accidentes, lesiones y enfermedades. Es prioridad, la capacitación en seguridad y salud laboral, para estar aptos ante una adversidad.

1.1.2. Enunciado del problema

Por lo anteriormente informado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, 2015?.

1.1.3. Objetivos de la investigación

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, 2015.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- 1) Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas, del sector servicio - rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz.
- 2) Determinar las características de la capacitación en seguridad y salud laboral de las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz.

1.1.4. Justificación

La presente investigación se justifica porque, permitirá conocer respecto a las normas de seguridad y salud laboral que deberían poner en práctica los empresarios de este rubro con sus trabajadores. Nuestro país cuenta con la Ley N° 30222 ley que modifica la Ley 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, pero no hay ley ni norma de seguridad y salud laboral en las agencias de viajes, que sustente garantizando la integridad física y salud del

componente humano en las agencias de viajes en el Distrito de Huaraz ocasionando accidentes y enfermedades propios de esta actividad de aventura.

Permitirá generar conciencia en los gerentes de las agencias de viajes sobre seguridad y salud laboral, de modo que puedan identificar las características esenciales en las que necesitan mejorar, para lograr un mejor desempeño y reducir el índice de accidentes.

Del mismo modo, esta investigación también servirá como relevancia para futuras investigaciones que busquen profundizar en el tema de seguridad y salud laboral, porque los hallazgos se presentan en el contexto en que las (MYPE), son las principales protagonistas de la actual economía, crecimiento y desarrollo del país.

La limitación más importante será la fidelidad y veracidad de los datos, por tratarse de un trabajo con un componente subjetivo muy importante. Así mismo, se considera que el estudio es viable porque, se cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales, para llevar a cabo el estudio propuesto.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Lorena (2014) en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional en una asociación CLUSTERS de Mypes del sector textil en Gamarra para mejorar la productividad” tuvo como objetivo general determinar que el trabajo es una actividad social imprescindible que puede implicar riesgos para la salud y la seguridad de los trabajadores. El trabajo y la salud están íntimamente relacionados ya que, hoy en día, es difícil encontrar alguna actividad laboral que no presente ningún tipo de riesgo. El Perú no podría estar exento de esta realidad de inseguridad en el trabajo. De acuerdo a las estadísticas publicadas y analizadas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo los accidentes de trabajo declarados ascendieron a 3,715 en el período comprendido entre setiembre 2013 y marzo 2014. **Conclusiones:** en líneas generales podemos concluir que todo trabajo está implicado en riesgos físicos y para la salud, las encuestas reflejan que los accidentes laborales ascendieron a 3,715 en el periodo comprendido entre setiembre del 2013 y marzo del 2014.

Moscosso (2013) en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión de salud y seguridad ocupacional para las Mypes fabricadoras de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador” tuvo como objetivo general determinar que uno de los sectores industriales de nuestro país con mayores problemas al respecto son sin duda las Mypes. Respecto a ellas se puede decir que es posible asegurar que las condiciones de trabajo son inadecuadas. Los trabajadores no son

conscientes muchas veces de las condiciones en las que se desenvuelve su trabajo, por lo que operan bajo una lógica de cubrir necesidades antes que previsiones. Se percibe una inadecuada infraestructura, falta de ambiente limpio y ordenado. El área de producción resulta muy pequeña para el desarrollo de las actividades por lo que se produce un elevado porcentaje de hacinamiento. **Conclusiones:** en líneas generales podemos concluir que las MYPE del parque industrial de Villa el Salvador, trabajan en áreas inapropiadas, y espacios reducidos expuestos a todo tipo de accidentes y enfermedades laborales, por no estar capacitados en prevención de seguridad y salud laboral.

Carrasco (2012) en su tesis “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el área de inyección de una empresa fabricante de productos plásticos” tuvo como objetivo general determinar un adecuado sistema de gestión de seguridad y salud, busca mantener los riesgos en niveles tan bajos como sea posible, evitando perjudicar la productividad operacional y financiera en la empresa, logrando un efecto positivo global (para trabajadores y empresarios) cuidando la seguridad y salud laboral, la continuidad de las operaciones y se podrían ahorrar los altos costos que generan los accidentes y enfermedades ocupacionales. **Conclusiones:** en líneas generales podemos concluir que la propuesta del tesista en mención se enfoca solo en un área específica de la empresa, mas no en todas las áreas de la empresa, toda gestión en seguridad y salud ocupacional no debe ser segmentada, tiene que abarcar a todas las áreas de la empresa en mención.

Caballero (2013) en su tesis “evaluación de la seguridad y salud ocupacional de las Mypes de producción de ladrillo de arcilla en el alto mayo – 2012” tuvo como objetivo general determinar y recomendar a las micro y pequeñas empresas - Mypes productoras de ladrillo, renovar sus equipos con anticipación previa a una inspección para que de esa manera no se perjudiquen con daños materiales o en el trabajador según los diferentes procesos de elaboración del ladrillo de arcilla, ganando una buena imagen empresarial por parte de la organización. Difundir las normas de uso obligatorio de equipos de protección personal en la actividad de producción de ladrillo de arcilla a través de una ordenanza regional.

Mantener una constante capacitación al personal operativo en temas de inspecciones de seguridad y pre uso de equipos, para crear en los trabajadores el hábito de realizar un trabajo eficiente y seguro. **Conclusiones:** en líneas generales podemos concluir que el tesista se enfoca en la prevención de riesgos y enfermedades laborales en la producción de ladrillos de arcillas, anticipando las buenas prácticas del uso correcto de materiales e instrumentos, para no sufrir ningún percance por parte de los trabajadores.

Huaraca & Romero (2013) en su tesis “Plan de OHSAS 18001 para prevenir los riesgos laborales de la MYPE YEFICO SAC de Villa el Salvador 2012” tuvo como objetivo general determinar que en Ecuador la inversión en capacitación y formación en materia de seguridad y salud en el trabajo, es escasa e insuficiente. Uno de los rasgos característicos de los países de la región desde el punto de vista de la seguridad y salud en el trabajo, es el notable sub registro de accidentes mortales y no mortales que se dan en las oficinas e instituciones gubernamentales

responsables de recolectar estas estadísticas. Ecuador no es la excepción, pues no se cuenta con estimaciones confiables a nivel nacional sobre la incidencia de accidentes y enfermedades profesionales, producto, tanto de un deficiente sistema de registro e información, así como, derivado de las características particulares que se presentan en el sistema Ecuatoriano de SST (seguridad y salud en el trabajo). **Conclusiones:** en líneas generales podemos concluir que en Ecuador la ley específica de seguridad y salud laboral, no está reglamentada, lo reflejan las cifras estadísticas proporcionadas que no concuerdan, con los reportados por las instituciones médicas del vecino país.

Delgado (2013) en su tesis doctoral “riesgos derivados de las condiciones de trabajo y de la percepción de salud según el género de la población trabajadora en España” tuvo como objetivo general determinar que en España la normativa Española tiene como pilar fundamental de la política de prevención en el mundo laboral la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales (LPRL). Esta ley, transposición de la Directiva 391/89/CEE, ha venido a regular una obligación de los poderes públicos reconocida en la constitución Española de 1978 y en el estatuto de los trabajadores de 1980 y responde al mandato constitucional de “desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos de su trabajo”, en cumplimiento con los compromisos contraídos por el estado español con la organización internacional del trabajo (OIT) a partir de la ratificación del convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo. **Conclusiones:** en líneas generales podemos concluir que España se diferencia de otras naciones porque mediante

Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales (LPRL). Nos enseña que la prevención es importante para evitar todo tipo de riesgo y enfermedades laborales.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Bohlander, Snell & Sherman (2001) considera que la capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito de las organizaciones modernas. La capacitación desempeña una función central en alimentación y refuerzo de estas capacidades, por lo cual se ha convertido en parte de la columna vertebral de la instrumentación de estrategias. (p.216).

2.2.1. La capacitación:

El término “capacitación” se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. (p. 216).

2.2.2. Enfoque sistemático de la capacitación:

Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales. Por desgracia, muchas organizaciones nunca logran la conexión entre objetivos estratégicos y programas de capacitación. (p. 217).

2.2.3. Facetas de la capacitación:

A fin de asegurar que la inversión en capacitación y desarrollo tenga un impacto máximo en el desempeño individual y organizacional, es preciso

utilizar un enfoque sistemático en la capacitación. Este enfoque propone cuatro fases: (p. 217).

Fase 1. Detectar necesidades de capacitación

Los gerentes de recursos humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que de requieren, cuándo se necesitan, quien los precisa y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarios. Si, de manera consiente, los empleados no alcanzan los objetivos de productividad, esto podría ser una señal de que se requiere capacitación (p. 218).

Evaluación de necesidades para la capacitación:

Comprende tres sub temas adicionales a la primera fase. (p. 219).

1) Análisis de la organización:

Observación del medio ambiente, estrategias y recursos de la organización para definir las áreas en las cuales debe enfatizarse la capacitación. (p. 219).

2) Análisis de tareas:

Proceso para determinar el contenido de un programa de capacitación, basándose en el estudio de las tareas y funciones del puesto. (p. 222).

3) Análisis de personas a capacitar:

Determinan qué personas requieren capacitación. (p. 222).

Fase 2. Diseño del programa de capacitación

Una vez que se determinan las necesidades de capacitación, el siguiente paso es diseñar el entorno de aprendizaje necesario para aumentar el aprendizaje. El éxito de los programas de capacitación depende de algo más que la capacidad de la organización para identificar las necesidades de capacitación; se basa en tomar la información que se obtuvo del análisis de necesidades y utilizarla para diseñar programas de capacitación de alto nivel.

Los expertos creen que el diseño de capacitación debe enfocarse al menos en cuatro cuestiones relacionadas: objetivos de capacitación, deseo y motivación de la persona, principios de aprendizaje y características de los instructores. (p. 223).

Diseño para la capacitación:

Debe enfocarse al menos en cuatro cuestiones relacionadas. (p. 223).

1) Objetivos de capacitación:

Son los resultados dentro de un programa de entrenamiento. (p. 223).

2) Deseo y motivación de la persona:

Existen dos condiciones previas para que el aprendizaje influya en el éxito de las personas que lo recibirán; la buena disposición y la motivación. (p. 224).

3) Principios de aprendizaje:

Al pasar de la evaluación de necesidades y los objetivos de capacitación hacia la disposición y motivación de los empleados, se salta de un enfoque organizacional a un enfoque de los empleados. (p. 225).

4) Características de los instructores:

El éxito de cualquier esfuerzo de capacitación depende en gran medida de las habilidades pedagógicas y las características personales de los responsables de la capacitación. (p. 228).

Fase 3. Implementar el programa de capacitación

El meollo de la implementación del programa de capacitación es la elección de los métodos de instrucción. Cuando se escoge entre varios métodos, una consideración fundamental es determinar cuáles son apropiados para los conocimientos, habilidades y capacidades que se han de aprender.

Para organizar los análisis de los diversos métodos de capacitación, éstos se dividen en dos grupos primarios:

1. Los que se utilizan para los empleados no ejecutivos y
2. Los que se usan para los ejecutivos. (p. 229).

Fase 4. Evaluación del programa de capacitación.

Existen varios métodos para evaluar hasta qué punto los programas de capacitación mejora el aprendizaje, afectan el comportamiento en el trabajo e influyen en el desempeño final de una organización. Por desgracia, pocas organizaciones evalúan bien sus programas de capacitación. (p. 244).

Existen cuatro criterios básicos para evaluar la capacitación:

1) Reacciones:

Uno de los enfoques más sencillos y comunes para evaluar la capacitación es basarse en las reacciones de los participantes. Los participantes felices tienen más probabilidades de enfocarse en los principios de la capacitación y utilizar la información en su trabajo. (p. 245).

2) Aprendizaje:

Probar el conocimiento y las habilidades antes de un programa de capacitación proporciona un parámetro básico sobre los participantes, que puede medirse de nuevo después de la capacitación para determinar la mejora. (p. 246).

3) Comportamiento:

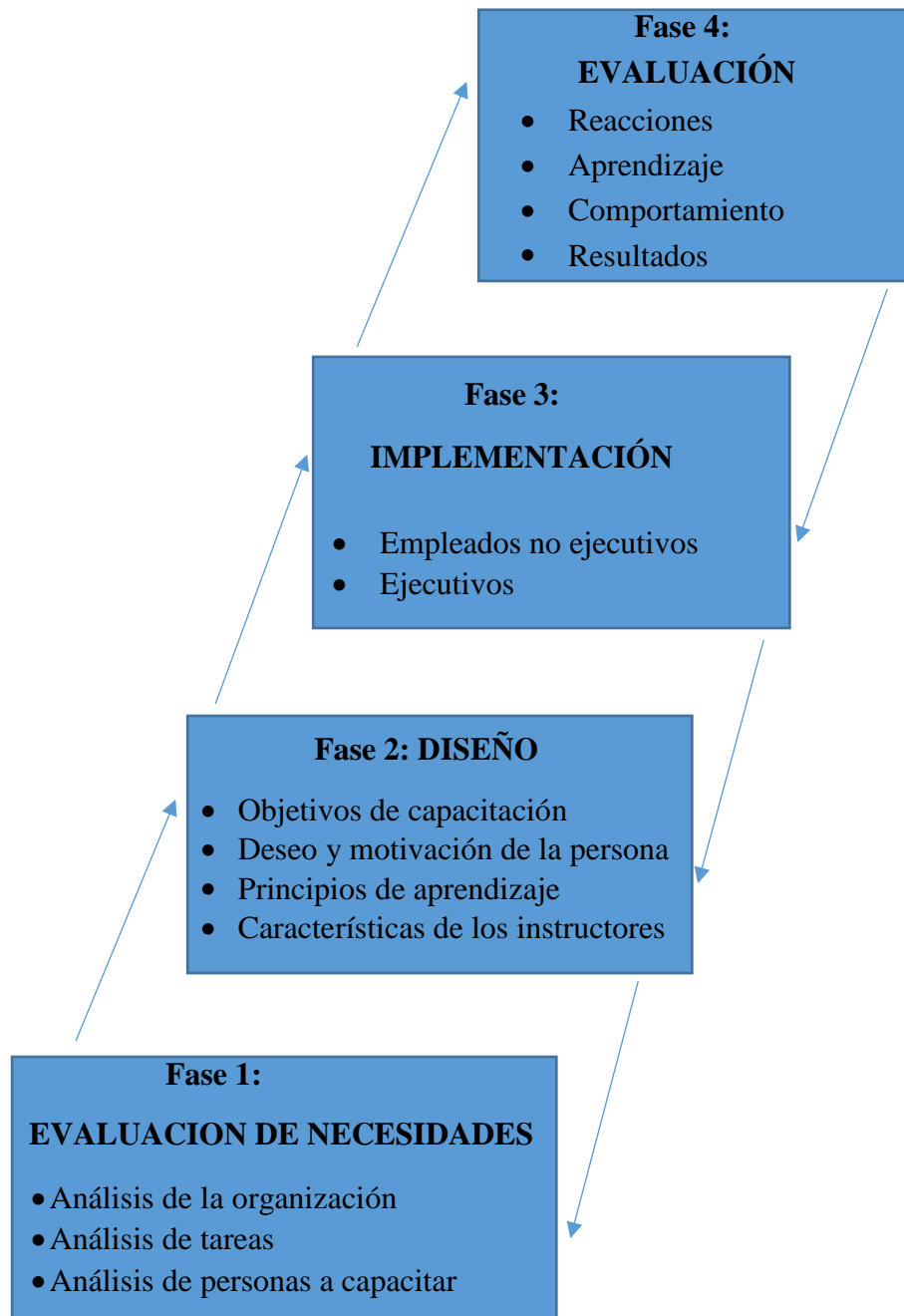
Quizá sea sorprendente saber que gran parte de lo que se aprende en un programa de capacitación nunca se utiliza en el puesto. (p. 246).

4) Resultados:

Algunos de los criterios basados en resultados que se utilizaron para evaluar la capacitación incluyen aumento de productividad, menos quejas de los empleados, reducción de costos, desperdicio y rentabilidad. (p.245).

Figura 01

Modelo sistemático de capacitación



Fuente: Bohlander y Sherman (2007) (p.218)

Chiavenato (2007) precisa que las personas son el principal patrimonio de las organizaciones. El capital humano de las organizaciones compuesto por personas, que van desde el más simple obrero hasta el principal ejecutivo se ha convertido en un asunto vital para el éxito de un negocio y la principal diferencia competitiva entre las organizaciones. (p. 370).

Concepto de capacitación.- La capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio. En estos términos, la capacitación es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. Enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de la formación de su capital intelectual. (p.371).

¿Cuál es el enfoque de la capacitación?

La capacitación, además de ocuparse de la información, las habilidades, las actitudes y los conceptos, ahora se orienta al desarrollo de ciertas competencias que desea la organización. Esta capacitación se basa en un mapa, trazado previamente, de las competencias esenciales para el éxito de la organización. (p.372).

Proceso de capacitación:

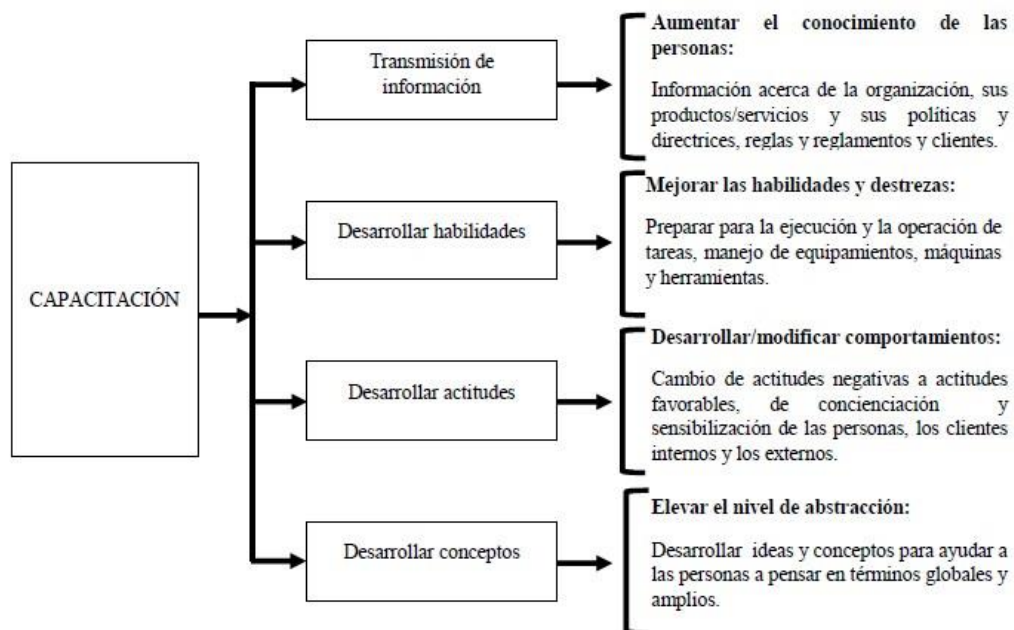
La capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

- 1) El análisis organizacional, a partir del diagnóstico de toda la organización, para comprobar cuáles aspectos de la misión, la visión y los objetivos estratégicos debe abordar el programa de capacitación.

- 2) El análisis de los recursos humanos, a partir del perfil de las personas, para determinar cuáles son los comportamientos, las actitudes, los conocimientos y las competencias necesarias para que las personas puedan contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.
- 3) El análisis de la estructura de puestos, a partir del estudio de los requisitos y las especificaciones de los puestos, para saber cuáles son las habilidades, las destrezas y las competencias que las personas deben desarrollar para desempeñar adecuadamente sus trabajos.
- 4) El análisis de la capacitación, a partir de los objetivos y metas que se deberán utilizar como criterios para evaluar la eficiencia y la eficacia del programa de capacitación. (p. 378 - 379).

Figura 02:

Ciclo de la capacitación



Fuente: Chiavenato (2009) (p. 379).

2.2.4. LEY N° 30222

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29783, LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 1. Objeto de la Ley La presente. Ley tiene por objeto modificar diversos artículos de la ley de seguridad y salud en el trabajo, Ley 29783 con el fin de facilitar su implementación, manteniendo el nivel efectivo de protección de la salud y seguridad y reduciendo los costos para las unidades productivas y los incentivos a la informalidad.

Artículo 2. Modificación de los artículos 13, 26, 28, 32, inciso d) del artículo 49, 76 y cuarta disposición complementaria modificatoria de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Modifícase los siguientes artículos, tal como se detalla a continuación:

“Artículo 13. Objeto y composición de los consejos regionales de seguridad y salud en el trabajo (...) d) Tres (3) representantes de los empleadores de la región, de los cuales uno (1) es propuesto por la confederación nacional de instituciones empresariales privadas (CONFIEP), dos (2) por las cámaras de comercio de cada jurisdicción o por la cámara nacional de comercio, producción, turismo y servicios – Perú cámaras y uno (1) propuesto por la confederación nacional de organizaciones de las MYPE, según se especifique en el reglamento”.

“Artículo 26. Liderazgo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo es responsabilidad del empleador, quien asume el liderazgo y

compromiso de estas actividades en la organización. El empleador delega las funciones y la autoridad necesaria al personal encargado del desarrollo, aplicación y resultados del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, quien rinde cuentas de sus acciones al empleador o autoridad competente; ello no lo exime de su deber de prevención y, de ser el caso, de resarcimiento. Sin perjuicio del liderazgo y responsabilidad que la ley asigna, los empleadores pueden suscribir contratos de locación de servicios con terceros, regulados por el Código Civil, para la gestión, implementación, monitoreo y cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con la Ley 29245 y el Decreto Legislativo 1038”.

“Artículo 28. Registros del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (...)

En el reglamento se establecen los registros obligatorios a cargo del empleador, los que pueden llevarse por separado o en un solo libro o registro electrónico. Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) y las entidades o empresas que no realicen actividades de alto riesgo, llevarán registros simplificados. Los registros relativos a enfermedades ocupacionales se conservan por un periodo de veinte (20) años”.

“Artículo 32. Facilidades de los representantes y supervisores. Los miembros del comité paritario y supervisores de seguridad y salud en el trabajo tienen el derecho a obtener, previa autorización del mismo comité, una licencia con goce de haber para la realización de sus funciones, de

protección contra el despido encausado y de facilidades para el desempeño de sus funciones en sus respectivas áreas de trabajo, seis meses antes y hasta seis meses después del término de su función. Las funciones antes señaladas son consideradas actos de concurrencia obligatoria que se rigen por el artículo 32 de la ley de relaciones colectivas de trabajo. La ampliación de la licencia sin goce de haber requiere la opinión favorable del comité paritario”.

“Artículo 49. Obligaciones del empleador. El empleador, entre otras, tiene las siguientes obligaciones: (...) d) Practicar exámenes médicos cada dos años, de manera obligatoria, a cargo del empleador. Los exámenes médicos de salida son facultativos, y podrán realizarse a solicitud del empleador o trabajador. En cualquiera de los casos, los costos de los exámenes médicos los asume el empleador. En el caso de los trabajadores que realizan actividades de alto riesgo, el empleador se encuentra obligado a realizar los exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral. El reglamento desarrollará, a través de las entidades competentes, los instrumentos que fueran necesarios para acotar el costo de los exámenes médicos”.

“Artículo 76. Adecuación del trabajador al puesto de trabajo. Los trabajadores tienen derecho a ser transferidos en caso de accidente de trabajo o enfermedad ocupacional a otro puesto que implique menos riesgo para su seguridad y salud, sin menoscabo de sus derechos remunerativos y de categoría; salvo en el caso de invalidez absoluta permanente”.

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

(...)

CUARTA. Modificase el artículo 168-A del Código Penal, con el texto siguiente:

Artículo 168-A. Atentado contra las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. El que, deliberadamente, infringiendo las normas de seguridad y salud en el trabajo y estando legalmente obligado, y habiendo sido notificado previamente por la autoridad competente por no adoptar las medidas previstas en éstas y como consecuencia directa de dicha inobservancia, ponga en peligro inminente la vida, salud o integridad física de sus trabajadores, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años. Si, como consecuencia de la inobservancia deliberada de las normas de seguridad y salud en el trabajo, se causa la muerte del trabajador o terceros o le producen lesión grave, y el agente pudo prever este resultado, la pena privativa de libertad será no menor de cuatro ni mayor de ocho años en caso de muerte y, no menor de tres ni mayor de seis años en caso de lesión grave. Se excluye la responsabilidad penal cuando la muerte o lesiones graves son producto de la inobservancia de las normas de seguridad y salud en el trabajo por parte del trabajador.

” **Artículo 3. Vigencia.** La presente ley entra en vigencia el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA. Privilegio de la prevención y corrección de las conductas infractoras En el marco de un enfoque preventivo de la política de inspección del trabajo se establece un plazo de tres (3) años, contados desde la entrada en vigencia de la presente ley, durante el cual el sistema de inspección del trabajo privilegia acciones orientadas a la prevención y corrección de conductas infractoras. Cuando durante la inspección del trabajo se determine la existencia de una infracción, el inspector de trabajo emite un acto de requerimiento orientado a que el empleador subsane su infracción. En caso de subsanación, en la etapa correspondiente, se dará por concluido el procedimiento sancionador; en caso contrario, continuará la actividad inspectiva.

Durante el periodo de tres años, referido en el primer párrafo, la multa que se imponga no será mayor al 35% de la que resulte de aplicar luego de la evaluación del caso concreto sobre la base de los principios de razonabilidad, proporcionalidad así como las atenuantes y/o agravantes que correspondan según sea el caso. Esta disposición no se aplicará en los siguientes supuestos:

- a) Infracciones muy graves que además afecten muy gravemente: i) la libertad de asociación y libertad sindical y ii) las disposiciones referidas a la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

- b) Infracciones referidas a la contravención de: i) la normativa vigente sobre la protección del trabajo del niño, niña y adolescente, cualquiera sea su forma de contratación, y ii) la normativa vigente sobre prohibición del trabajo forzoso u obligatorio.
- c) Infracciones que afecten las normas sobre seguridad y salud en el trabajo, siempre que hayan ocasionado muerte o invalidez permanente al trabajador.
- d) Actos de obstrucción a la labor inspectiva, salvo que el empleador acredite que actuó diligentemente.

Actos de reincidencia, entendiéndose por tal a la comisión de la misma infracción dentro de un periodo de seis meses desde que quede firme la resolución de sanción a la primera.

Por lo publicado referente a la caracterización de la capacitación y refrendado con la Ley N° 30222, y no hallando ningún sustento legal de seguridad y salud laboral para las agencias de viajes en nuestro país, en otros países existen evidencias legales en la presente temática, por lo expuesto, tomamos como referencia la Norma Chilena N° 2951, que a continuación detallamos, para demostrar la seguridad y salud laboral de los gerentes enfocados en deportes de montaña de alta aventura.

2.2.5. Norma Chilena Oficial N° 2951.Of 2005 – Turismo Aventura – Alta Montaña

1) Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que toda persona natural o jurídica deben cumplir para la realización de servicios guiados en alta montaña.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: licencia de conducir, licencia de piloto, mantenimiento de vehículos y similares) para lo cual se debe aplicar lo establecido por la autoridad competente respectiva. (p. 1).

2) Referencias normativas

El documento normativo siguiente contiene disposiciones que, a través de referencias en el texto de la norma, constituyen requisitos de la norma. (p. 1).

3) Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma se aplican los términos y definiciones que están establecidos en NCh2950 y adicionalmente los siguientes:

3.1. **Alta montaña:** actividad cuyo fin es la ascensión y descenso de montañas; paredes de roca, nieve, hielo o mixtas; cascadas de hielo; glaciares; terrenos nevados; terrenos mixtos y similares de una escala de dificultad, compromiso o altitud, que requiere para ello, toda la amplia gama de técnicas del montañismo, la escalada y el

esquí; también incluye cualquier actividad que requiere de aclimatación.

3.2. **Aclimatación:** procedimiento para habituar el organismo de las personas a la altitud, en prevención de las enfermedades producidas por la altitud y el entorno de las altas cumbres.

3.3. **Cascada de hielo:** actividad cuyo fin es la ascensión de cascadas de agua u otras superficies verticales congeladas por las bajas temperaturas, de diversa escala de dificultad y compromiso, usando técnicas que derivan de la escalada en hielo.

3.4. **Códigos de comunicación:** conjunto de comandos verbales y no verbales que permiten unificar la transmisión e interpretación de un mensaje, relacionados con el desarrollo de las actividades de alta montaña

3.5. **Cordada:** grupo de personas que constituyen un equipo de trabajo y que generalmente están unidas por medio de una cuerda.

3.6. **Dry tooling:** técnica de ascensión derivada de la escalada en hielo consistente en escalar secciones de roca con piolets y crampones/grampones para acceder a una sección de hielo.

3.7. **Encadenamientos:** tipo de montañismo, en el cual los participantes unen varias cumbres o vías de dificultad, durante una actividad de alta montaña, escalada y/o esquí de montaña.

3.8. **Escalada artificial:** tipo de escalada en roca, que consiste en subir zonas rocosas, utilizando elementos externos al escalador, como medios de seguridad y de progresión.

- 3.9. **Escalada deportiva:** tipo de escalada en roca, que consiste en subir sitios naturales y/o artificiales (muros), que se encuentran preparados y equipados previamente.
- 3.10. **Escalada en hielo:** actividad que se realiza sobre hielo o glaciares de diversa escala de dificultad y compromiso, y que para la progresión requiere del uso de técnicas específicas tales como técnica francesa, puntas frontales, piolet tracción y similares.
- 3.11. **Escalada en terrenos mixtos:** término utilizado para describir la escalada cuando ésta se desarrolla por terrenos rocosos cubiertos parcialmente de nieve y/o hielo.
- 3.12. **Escalada libre:** tipo de escalada en roca, que consiste en subir zonas rocosas, utilizando sólo los elementos naturales de las rocas como medio de progresión y elementos externos al escalador como medios de seguridad.
- 3.13. **Escalada tradicional:** tipo de escalada en roca, que consiste en subir sitios naturales que no se encuentran preparados y equipados previamente.
- 3.14. **Esquí mecanizado:** esquí de montaña que utiliza un pisa-nieve u otro vehículo que se puede desplazar sobre la nieve para trasladar al esquiador al punto más alto, antes de comenzar un descenso, a fin de maximizar el tiempo de esquí.
- 3.15. **Esquí de fondo:** esquí nórdico: actividad cuyo fin es el recorrer senderos planos o de poca pendiente, cubiertos de nieve y previamente marcados con huellas, utilizando un tipo particular de esquí, llamado de fondo.

- 3.16. **Esquí extremo:** esquí de montaña que consiste en descender las montañas por sus lados más difíciles, pendientes más fuertes o canaletas más directas, por lo que implica un nivel de técnica y riesgo más elevado.
- 3.17. **Estilo alpino:** estilo de ascensión de montañas, en el cual los participantes llevan todo lo requerido (comida, carpa y similares) y no utilizan ningún tipo de apoyo o reaprovisionamiento externo.
- 3.18. **Expediciones:** todo programa que implique una duración no menor a siete días continuos en la actividad o en terrenos poco visitados.
- 3.19. **Guía de alta montaña:** guía especializado competente para guiar actividades de alta montaña, montaña, esquí de montaña, escalada en roca, escalada en hielo, travesía glaciar, trekking o excursionismo y hiking o senderismo.
- 3.20. **Impacto ambiental:** consecuencias, alteración, modificación o cambio en el ambiente, o en alguno de sus componentes de cierta magnitud y complejidad, originado o producido por los efectos de la acción o actividad humana.
- 3.21. **Largo de cuerda:** largo de una cuerda de montaña que regula el avance de una cordada, normalmente es entre 40 m y 60 m.
- 3.22. **Montaña:** actividad cuyo fin es la ascensión y descenso de montañas, que incluya desplazamientos en roca y/o nieve y que no requieran del uso de técnicas de alta montaña, escalada y esquí ni de aclimatación. También se conoce como media montaña.

- 3.23. **Primero de cordada:** aquel que va adelante durante la progresión de una cordada en cualquier terreno o actividad.
- 3.24. **Travesía glaciar:** actividad de alta montaña cuyo fin es el desplazamiento sobre glaciares.
- 3.25. **Vía ferrata:** actividad que deriva de la escalada en roca, que consiste en la ascensión de paredes de roca, por vías previamente equipadas con diversos sistemas y materiales, tales como escaleras, pasamanos y similares, los que no sólo facilitan la progresión sino también son parte integral de la seguridad. (p. 3).

4. Requisitos para el desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la actividad de alta montaña, se debe cumplir con los requisitos mínimos generales, de gestión, de calidad y de competencias siguientes:

4.1. Requisitos de organización

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de actividades de alta montaña debe tener una organización mínima que le permita:

- a) Tener y publicitar una dirección física (lugar donde se contratan los servicios u oficinas relacionadas) donde la persona o empresa puede ser ubicada.
- b) Mantener en esta dirección física el mínimo de facilidades y recursos que permitan la realización y

tratamiento de las reservas y contratación de servicios mediante comunicaciones telefónicas, correo postal y/o electrónico y que permita procesar todos los documentos necesarios para el buen desempeño de la actividad o programa.

- c) Poseer un organigrama básico de funcionamiento y descripción de cargos cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.
- d) Asegurarse de contar con el personal adecuado y necesario para el desarrollo de las actividades en terreno.
- e) Mantener al personal informado y capacitado, de acuerdo a sus necesidades y cargos.
- f) Desarrollar la actividad o programa, de manera adecuada, pertinente y dentro de los parámetros de la norma así como de acuerdo a lo ofrecido al cliente.
- g) Tener y desarrollar políticas propias respecto de temas tales como respeto del medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios, relación con prestadores de servicios, planes de mantenimiento y presentación de equipos y materiales y similares, conservando los registros y hojas de vida correspondientes.
- h) Mantener en adecuado estado operativo el equipo y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.

- i) Asegurarse de que toda la logística para la actividad o programa se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.
- j) Mantener, en caso de ser propietarios, los vehículos en condiciones de calidad y seguridad de acuerdo a la normativa vigente, así como de acuerdo a los parámetros requeridos para el desarrollo de la actividad o programa.
- k) Asegurarse que la calidad y seguridad de todo servicio contratado a terceros, corresponde a los parámetros de lo ofrecido para la actividad o programa.
- l) Asegurarse que el personal que realiza el guiado de las actividades de alta montaña esté certificado por un organismo de certificación y registrado por SERNATUR, de acuerdo al procedimiento establecido para el caso.
- m) Acoger adecuadamente a sus clientes observando los procedimientos escritos de recepción, tal como es descrito en Anexo B.
- n) Evaluar la actividad o programa y responder reclamos en los casos que corresponda dentro de un tiempo razonable. (p. 5).

4.2. Requisitos específicos para la realización de la actividad

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de actividades de alta montaña debe cumplir con los requisitos mínimos específicos siguientes:

4.2.1. Programas

Debe tener para cada actividad o programa una ficha técnica descriptiva que consigne la información mínima siguiente, según corresponda:

- a) Duración de la actividad o programa (horas, días, semanas, meses).
- b) Posición geográfica de la actividad o programa.
- c) Época del año.
- d) Condiciones meteorológicas del lugar
- e) Número de participantes mínimo y máximo.
- f) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros).
- g) Experiencia y capacidad técnica requeridas al cliente.
- h) Descripción y objetivos de la actividad.
- i) Variedad y descripción del terreno.
- j) Medios de transporte a emplear.
- k) Tipos de alojamiento a emplear.
- l) Comidas incluidas y no incluidas.
- m) Otros servicios incluidos y no incluidos.
- n) Información de seguros.

- o) Tarifas y condiciones de éstas.

4.2.2. Documentación contractual

Antes de la realización de la actividad o programa, se debe para cada cliente, tener y llenar una ficha de inscripción que consigne la información mínima siguiente:

- a) Nombre, RUT o pasaporte, edad y nacionalidad.
- b) Actividad y/o programa, fecha, hora de salida y de llegada, y lugar incluyendo la trayectoria estimada donde se realizará la actividad o programa.
- c) Datos de contacto, de la persona con la que se debe comunicar en caso de urgencia.
- d) Experiencia del cliente en relación con la actividad o programa.
- e) Declaración de salud (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes, embarazo u otros) de acuerdo a las exigencias de la actividad o programa.
- f) Nombre del guía responsable de la actividad o programa.
- g) Seguros involucrados.

4.2.3 Seguros

La persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de la actividad de alta montaña debe contar como mínimo con seguros de accidentes personales para las actividades de turismo aventura o equivalentes, el cual debe incluir a clientes y guía(s), e informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límite de edad, enfermedades preexistentes u otros; este requisito no es aplicable cuando el cliente acredita poseer un seguro que cubra los riesgos de la actividad y/o programa y explícitamente solicite su exclusión del seguro antes indicado.

4.2.4 Prevención y manejo de riesgos

Se debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad o programa ofrecido, que debe incluir como mínimo (ver NCh2950, Anexo **D**):

- a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad (avalanchas, resbalones y similares).
- b) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la aclimatación (altitud, condiciones geográficas y similares).

- c) Identificación y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte utilizado.

4.2.5 Respuestas a las emergencias

Se debe contar con un plan de respuesta a situaciones de emergencia que debe incluir como mínimo lo siguiente (ver NCh2950, Anexo C):

- a) Identificación de las personas responsables de la aplicación del plan de emergencia (jefe de guías, guías u otro).
- b) Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.
- c) Sistemas de comunicación a emplear.
- d) Primeros auxilios.

2.3. Marco conceptual de la investigación

2.3.1. Micro y pequeña empresa (MYPE)

Definición:

MINTRA (2013) publica en su página oficial que la micro y pequeña empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción,

comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las micro y pequeñas empresas.

LEY N° 30056 (2013) promulga y publica que el Estado peruano, en aras de impulsar la inversión y el crecimiento empresarial, ha expedido la Ley N° 30056 “Ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial”, vigente desde el 03 de julio del 2013. Norma que ha introducido importantes modificaciones en el régimen laboral especial, el sistema tributario, entre otros dispositivos que favorecen a la microempresa, pequeña empresa y mediana empresa.

Características de las micro y pequeña empresa (MYPE):

Estipula en su Artículo 5° de Ley N° 30056.- Características de la micro, pequeñas y medianas empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales y se caracterizan por ser:

- 1) Microempresa: Cuando sus ventas anuales registran hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- 2) Pequeña empresa: sus ventas anuales son superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

Importancia de la micro y pequeña empresa (MYPE):

Villarán (2014) Realiza una conferencia de prensa resaltando la importancia de la MYPE generando en total, el último censo de Empresas en el Perú que se realizó, arrojó un total de 3'220,000 empresas que tienen más de 2 personas ocupadas, de ahí el 98% de estas son micro empresas (de 1 a 10 personas ocupadas) y 1.5% son pequeñas empresas (de 10 a 50 personas ocupadas) entre las 2 hacen el 99.5% en todas las unidades económicas del país.

En términos de empleo, también su presencia es mayoritaria, la micro empresa da empleo aproximadamente a 8 millones de personas y la pequeña empresa a 1 millón; entre las dos (micro y pequeña) suman 9 millones, que es un alto porcentaje de los 14 millones del total de la población económica actualmente activa.

2.3.2. Micro y pequeña empresa del sector servicios – rubro agencias de viajes

Definición de agencias de viajes:

OMS (1998) da a conocer que “las agencias son empresas de servicios y su función principal es la intermediación”; y de allí se deriva una de sus principales funciones: la intermediación. Por su parte, aportando una definición muy simplista (Foster, 1994), señala que cualquier sitio en

donde se vende una o más línea de productos de viajes, se llama agencia de viajes.

CONSUMOTECA (2016) publica que en España, las Comunidades Autónomas tienen competencia en materia de regulación del turismo. Por su parte, en Euskadi (norma de agosto 2016), se considera agencia de viajes “la persona física o jurídica que, bajo cualquier forma empresarial, puede comercializar y organizar viajes combinados, bien teniendo reservadas en exclusiva estas actividades de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, o bien en los términos que establezca la normativa que la sustituya”.

DREAN TRAVEL (2012) informa que las agencias de viajes en Colombia, son una empresa turística e intermediaria activa entre los sujetos de desplazamiento y prestadores de servicios específicos, esta tiene fines de lucro. Es una empresa que se dedica a la elaboración de paquetes turísticos y a la vez presta servicios a la corriente turística para facilitar la realización de un viaje.

MINCETUR (2004) Para los efectos del presente reglamento se entiende por agencia de viajes, a toda persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría y venta de servicios turísticos, de

acuerdo a su clasificación, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.

Características de las agencias de viajes

REALMEXICO (2013) Las características esenciales de las agencias de viajes en México, derivan de sus funciones principales (asesora, organizadora, técnica, comercial), sin embargo en cualquiera de los casos que sea su función, la agencia de viajes siempre se distingue por ser el intermediario entre el prestador de servicio y el cliente final.

MCINTOSH (2001) Señalan que “las agencias de viajes (minoristas) son los principales intermediarios distribuidores de los productos turísticos, no solo en USA sino en todo el mundo”.

Importancia de las agencias de viajes

GESTIÓN (2015) Muchos turistas del exterior llegan al Perú cautivados por las atracciones que el país ofrece como Machu Picchu o las líneas de Nazca. Pero hay mucho más que ofrecer. Ahora llegan al Perú más de 3.5 millones de turistas y la meta es atraer más de 5 millones al 2021.

El sector turismo se consolidó como el segundo en la generación de divisas en el rubro no tradicional, después del sector agroexportador, luego de

registrar ingresos por US\$ 3,925 millones de dólares en el 2013, según el Mincetur.

Capacitación en seguridad y salud laboral

MINTRA (2014) publica el Reglamento de la ley N° 29873, ley de seguridad y salud en el trabajo:

Artículo 1°.- El presente Reglamento desarrolla la Ley N° 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, y tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país, sobre la base de la observancia del deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales. Cuando la presente norma haga mención a la ley, se entiende referida a la Ley N° 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo.

SHOUGANG (2015) da a conocer su plan y programa anual de seguridad y salud, establecer el planeamiento, organización, dirección, ejecución y control de las actividades encaminadas a identificar, evaluar, y controlar todas aquellas acciones, omisiones y condiciones que pudieran afectar la salud o la integridad física de los trabajadores, daños a la propiedad, interrupción de los procesos productivos degradación del ambiente de trabajo.

IMARPE (2015) informa que empresas contratistas, subcontratistas, trabajadores independientes y services, además de cualquier visitante, nacional o extranjero que ingrese a las áreas de trabajo del IMARPE o de sus contratistas, tiene como objetivo:

Proteger la vida, salud y seguridad de los trabajadores propios y contratistas a través de la promoción de una cultura de prevención de riesgos, capaz de capacitar y motivar en nuestros colaboradores a realizar un trabajo seguro siempre.

EGESUR (2015) anuncia que la seguridad y salud de sus trabajadores es un aspecto fundamental para el desarrollo de la organización, por lo cual la alta dirección está comprometida con el control de los riesgos inherentes a sus actividades, cumpliendo con las normas legales vigentes, para tal fin EGESUR dispondrá de los recursos necesarios, promoviendo la participación activa de todos los trabajadores.

IRT (2015) informa la publicación del Decreto Supremo anunciando que el instituto nacional de radio y televisión – IRT tiene como “política de seguridad y salud en el trabajo” garantizar la seguridad y salud en el trabajo para contribuir con el desarrollo de sus colaboradores, a través de la capacitación continua que permita afianzar una cultura de prevención de riesgos laborales, comportamientos seguros e implementar un sistema de gestión para la prevención de riesgos ergonómicos, psicosociales, físicos y biológicos; en concordancias con las normas contenidas en la Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR.

ISL (2015) el instituto de seguridad laboral de Chile informa que las repercusiones que tienen los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, tanto para el sufrimiento de las personas, los costos para las empresas y las posibilidades de desarrollo de los países, alcanzan niveles cada día más altos y son una fuente de creciente preocupación de los gobiernos y los distintos actores del mundo del trabajo. No obstante los esfuerzos que se han realizado en nuestro país, en Chile cada año son cientos los trabajadores/as que

fallecen a causa de factores asociados a condiciones laborales y son miles los que han sufrido las consecuencias físicas, psicológicas, económicas y sociales, de haber tenido un accidente en su espacio de trabajo. Plan de prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales 2015 instituto de seguridad laboral.

Vargas (2015) el 5 de agosto de 2010 fue el accidente en la mina San José, donde quedaron atrapados en un derrumbe 33 trabajadores. Luego del rescate, el Gobierno de la época conformó una comisión de seguridad en el trabajo presidida por la Ministra del Trabajo y Previsión Social, que en diciembre de 2011 entregó su informe final con 30 recomendaciones en torno a cinco ámbitos primordiales: una política nacional de seguridad en el trabajo, los estándares, la fiscalización, la prevención y el seguro de accidentes y enfermedades profesionales. Seguridad y salud en el trabajo en Chile diagnóstico y propuestas. (p.8).

INSHT (2009) la necesidad de proporcionar un material ágil, de contenidos claros y de objetivos muy precisos, viene determinada por la propia estrategia española de seguridad y salud en el trabajo (2007-2012), que en el objetivo 6.4, punto tercero, dice: “En la ejecución de estas actuaciones se promoverá especialmente el acceso a la formación en materia de prevención de riesgos laborales de trabajadores con mayores necesidades formativas, como es el caso de los trabajadores de pequeñas y medianas empresas, trabajadores con baja cualificación, jóvenes, inmigrantes y personas con discapacidad”. Manual para el profesor de seguridad y salud en el trabajo formación profesional para el empleo.

Capacitación en seguridad y salud laboral en agencias de viajes

ADIDAS (2014) es esencial que todos los trabajadores puedan evacuar rápida y fácilmente sus áreas de trabajo y puedan salir del edificio en el caso de una emergencia. La construcción del edificio y el arreglo de los equipos de trabajo, maquinarias, mobiliario, etc., dentro de los espacios del edificio, deben estar estrictamente de acuerdo con los códigos contra incendios y deben cumplir con las reglas y guías en relación a la salud y a la seguridad. El número y tamaño de las escaleras y salidas debe ser adecuado para la carga de ocupación de las diferentes secciones del edificio.

CASTILLA Y LEÓN (2005) en el convenio colectivo de las agencias de viajes de España, se añaden una cita a la ley de prevención de riesgos laborales, pero no se desarrolla en extensión medidas específicas de prevención, lo cual indica que no hay cultura preventiva. Un 36,5% de las agencias del sector no tiene asalariados. Dentro de las empresas que sí tienen asalariados, existe un elevado porcentaje (43,8%) que solo dispone de uno o dos empleados, según el INE en este porcentaje se incluyen a los autónomos ligados a esta actividad (guías turísticos, animadores, conductores de autobuses, etc.). Sector muy atomizado en el que predominan las pymes e incluso micro pymes. Riesgos en las agencias de viajes – España.

Slemenzon (2004) la capacitación en seguridad y salud laboral en Argentina, es cada vez más necesaria e imprescindible. El aprendizaje se relaciona en forma directa con los permanentes cambios en los mercados y en la sociedad. La educación es una inversión para el presente y el futuro. La idea acerca de la importancia de la capacitación es generalizada. Así lo expresan escritores de gran experiencia como: Peter Drucker quien

sostiene que “toda organización puede competir por su recurso más esencial: el conocimiento calificado de su gente”. También se expresa sobre la cuestión Chiavenato: “las personas constituyen el recurso eminentemente dinámico de las organizaciones. El personal presenta una increíble aptitud para desarrollar nuevas habilidades y modificar aptitudes y comportamientos”.

AVIATUR (2010) Por tal motivo a través de las diferentes áreas de la empresa y nuestros canales de comunicación buscamos el desarrollo social de nuestros colaboradores, promoción de programas que contribuyan a la calidad de vida y a la prevención de posibles alteraciones a sus derechos como ser humanos.

GRUPO AVIATUR (2011) la Dirección de capacitación y desarrollo es la encargada de realizar los programas de inducción corporativa y re inducción, dar capacitación técnica y especializada en seguridad y salud laboral, por cada uno de los productos de la actividad comercial y dar soporte en la implementación de cada uno de los nuevos procesos tecnológicos a los colaboradores de la empresa.

SECTUR (2016) programa de Capacitación en seguridad y salud laboral para el sector turístico en México, promover la capacitación e impulsar la certificación entre los prestadores de servicios turísticos (persona física o moral) de la ciudad de México, para propiciar una oferta turística de calidad, además de fomentar la formación y vinculación de los recursos humanos para el turismo.

2.3.3. Definición de las dimensiones

- 1) Cumplimiento de requisitos en prevención y manejo de riesgos. - Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de actividades de alta montaña debe cumplir con los requisitos mínimos específicos. Norma Chilena Oficial N° 2951 – turismo de aventura – alta montaña 2005. (p. 6).

- 2) Cumplimiento de requisitos del guía especializado en alta montaña. - Independiente de las necesidades de personal para el adecuado desarrollo de la parte logística y administrativa, la actividad de alta montaña, debe ser dirigida por un guía especializado de alta montaña, que cumpla los requisitos y los indicados en cláusula 5 de esta norma. El cumplimiento de estos requisitos se demostrará a través de la certificación otorgada por un organismo de certificación acreditado. Norma Chilena Oficial N° 2951 – turismo de aventura – alta montaña 2005. (p. 13).

2.3.4. Definición de los indicadores

- 1) **Conocimientos del Cumplimiento de requisitos en prevención y manejo de riesgos:**
 - Cuenta con un plan de prevención de riesgos.- Se debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad o programa ofrecido, que debe incluir como mínimo (ver NCh2950, Anexo D). (p. 8).

- Cuenta con un archivo actualizado sobre incidentes y/o accidentes.-
Se debe mantener un archivo actualizado sobre incidentes y/o accidentes para su consulta y/o análisis posterior y que permita revisar la calidad del plan de manejo de riesgo que se utiliza e identificar acciones de mejoramiento. (p. 10).
- Cuenta con una política activa de información sobre condiciones de la práctica de la actividad.- Se debe mantener una política activa de información al cliente de las condiciones referidas a la práctica de la actividad y las reglas o normas de seguridad respectivas. (p. 10).
- Cuenta con conocimientos en el llenado del formulario de conocimientos y aceptación de riesgos para iniciar la actividad.- Al inicio de cada actividad o programa se debe entregar al cliente y hacer que firme un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad o programa en que participa. (p. 11).

2) Conocimientos del cumplimiento de requisitos de las agencias de viajes:

- Cuenta con conocimientos, técnicas de búsqueda y rescate en alta montaña.- Se debe contar con un plan de respuesta a situaciones de emergencia que debe incluir como mínimo lo siguiente (ver NCh2950, Anexo C). (p. 11).
- Realiza técnicas de aseguramiento, anclajes y travesía glacial.- Tener a disposición del cliente, equipos en buen estado de funcionamiento y operatividad. NOTA - El cliente se podrá auto proveer del material

de equipamiento de montaña, el cual debe ser aprobado por el guía.
(p. 13).

- Cuenta con técnicas de supervivencia en alta montaña.- Todo guía de alta montaña debe demostrar dominio de las competencias siguientes en los diferentes entornos en que las actividades de alta montaña se desarrollen, bajo los estándares de seguridad establecidos para esta práctica. (p. 21).
- Conoce las técnicas de marcha en el campo y glaciar.- Todo guía para poder desempeñarse como especialista en alta montaña, debe demostrar los niveles de competencias técnicas específicas mínimas. (p. 23).
- Cuenta con técnicas para minimizar los riesgos del grupo.- Todo guía especializado de alta montaña durante su desempeño como tal, debe cumplir con los requisitos siguientes: Respetar todos los límites de la actividad o sus variedades, de acuerdo a esta norma. Conocer y respetar los niveles técnicos de sus clientes. Conocer y respetar la capacidad física de sus clientes. Y conocer y respetar sus propios límites. (p. 25).
- Aplica técnicas de supervivencia durante toda la actividad.- Desarrolla y suministra a todos los involucrados en la prestación del servicio, protocolos de seguridad, de manejo de riesgo y de respuesta a emergencias. (p. 28).

2.3.5. Definiciones de la capacitación y seguridad laboral

Durante el desarrollo del presente informe final de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, se mencionan los siguientes términos:

1) Caracterización.

Sánchez (2010) la caracterización es una descripción u ordenamiento conceptual (Strauss & Corbin, 2002) que se hace desde la perspectiva de la persona que la realiza. Esta actividad de caracterizar (que puede ser una primera fase en la sistematización de experiencias) parte de un trabajo de indagación documental del pasado y del presente de un fenómeno, y en lo posible está exenta de interpretaciones, pues su fin es esencialmente descriptivo

2) Capacitación.

Rodríguez (2009) significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

3) Seguridad laboral.

Chiavenato (1999) desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad.

4) Salud laboral.

Chiavenato (1999) la seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas.

5) Accidentes laborales.

Botta (2010) en términos elementales y básicos un accidentes es un error que alguien comete y que terminan produciendo daño a alguien o algo. El accidentes es siempre el error de una persona, en las más básicas causas de los accidentes siempre se va a encontrar a una persona que por distintos motivos cometió un error. Las máquinas no comenten errores, todavía no lograron alcanzar esa capacidad que por ahora sólo es un atributo de las personas.

6) Enfermedades.

Botta (2010) en el lenguaje cotidiano, la enfermedad es entendida como una idea opuesta al concepto de salud: es aquello que origina una

alteración o rompe la armonía en un individuo, ya sea a escala molecular, corporal, mental, emocional o espiritual.

7) Prevención.

Botta (2010) los esfuerzos realizados para "anticipar" eventos, con el fin de promocionar el bienestar del ser humano y así evitar situaciones indeseables, son conocidos con el nombre de prevención".

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación, del presente informe final es descriptivo, porque se buscó describir la capacitación en seguridad y salud laboral en las MYPE del sector servicio-rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz.

3.2. Nivel de la investigación

El nivel de la investigación es cuantitativo, porque aceptará si se aplican o no la capacitación en seguridad y salud laboral en las MYPE del sector servicio-rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, en base a los resultados obtenidos por la encuesta aplicada a los gerentes del mencionado rubro.

3.3. Diseño de investigación.

El diseño del presente trabajo es transaccional no experimental, porque se observan los fenómenos tal cual suceden en su estado natural en el tiempo en los cuales se recolectan los datos, es transaccional o transversal, porque se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.

La investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutivo.

La metodología será del tipo descriptivo, nivel cuantitativo, porque aceptará si se aplican o no la capacitación en seguridad y salud laboral en las agencias de viajes del Distrito de Huaraz. El diseño es no experimental transaccional, porque se observan los fenómenos tal cual suceden en su estado natural en el tiempo en los cuales se recolectan los datos, es transaccional o transversal, porque se recolectaran los datos en un solo momento, en un tiempo único.

3.4. Población y muestra.

La población para el presente estudio son los gerentes de las (MYPE) agencias de viajes del Distrito de Huaraz – 2015.

Para la determinación de la población se utilizaron datos proporcionados por la SUNAT, quienes nos facilitaron 10 empresas MYPE del rubro agencias de viajes, se anexa la relación de las agencias de viajes, no se aplicó ninguna muestra porque el tamaño de la población fue pequeño. (Ver Anexo N° 01).

Anexo 01

Directorio de micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro
agencias de viajes del Distrito de Huaraz

AGENCIAS DE VIAJES	DIRECCION
1. Agencia de viajes y turismo Pablo Tours E,I,R,L,	Av. Luzuriaga N° 501
2. Asociación de intereses turísticos AIT	Ginebra N° S/N
3. Lalo travel servicios turísticos E.I.R.L.	Av. Luzuriaga N° 574
4. Infinite adventures S,A,C	Ginebra N° 118
5. Perú montain travel S.R.L.	Jr. S. Bolívar N° 469
6. Quechuandes travel & adventure agency E.I.R.L.	Av. Luzuriaga N° 522
7. Respons S.A.C.	Jr. 28 de Julio N° 821
8. Caillou E.I.R.L	Ginebra N° 102
9. Alta ruta	Jr. Huáscar N° 615 Of. 2Piso
10. Gómez Armas Winkler Wiesther tours	Jr. S, Bolívar N° 469

Fuente: SUNAT / Área Tramifácil – 2014.

3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
Denominación	Definición Conceptual	Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
Capacitación en seguridad y salud laboral	La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las competencias de las personas y en consecuencia, el desempeño de la organización. Teniendo este un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro fases: el diagnóstico, el diseño, la implementación y la evaluación.	Conocimiento del cumplimiento de requisitos en prevención y manejo de riesgos	Norma oficial de turismo de alta montaña que establece requisitos mínimos generales en prevención y manejo de riesgos, cumple un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad o programa ofrecido, que se tiene que cumplir.	Cuenta con un plan de prevención de riesgos.	Likert
				Cuenta con un archivo actualizado sobre incidentes y/o accidentes.	
				Cuenta con una política activa de información sobre condiciones de la práctica de la actividad.	
				Cuenta con conocimientos en el llenado del formulario de conocimientos y aceptación de riesgos para iniciar la actividad.	
		Conocimiento del cumplimiento de requisitos de las agencias de viajes	Actividad cuyo fin es la ascensión y descenso de montañas, cumple los requisitos que se requiere para ello, en capacitación y especialización de alta montaña, con formación y experiencia mediante un currículo de ascensiones, competente en fisiología, Medicina y primeros auxilios de alta montaña, incluyendo evaluación del accidentado.	Cuenta con conocimientos, técnicas de búsqueda y rescate en alta montaña.	
				Realiza técnicas de aseguramiento, anclajes y travesía glacial.	
				Cuenta con técnicas de supervivencia en alta montaña.	
				Conoce las técnicas de marcha en el campo y glacial.	
				Cuenta con técnicas para minimizar los riesgos del grupo.	
				Aplica técnicas de supervivencia durante toda la actividad.	

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumentos un cuestionario dirigido a los gerentes de las agencias de viajes del Distrito de Huaraz, el nivel de las buenas practicas se midió sobre la base de 10 atributos de las agencias de viajes, el cual posee 5 alternativas de respuestas (escala de Likert): siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). Para dar validez se usó un cuestionario validado por cinco Licenciados de Administración en el año 2015. En un estudio aplicado a las agencias de viajes. (Ver anexo N° 02).

3.7. Plan de análisis

Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, acudiendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS word, MS excel y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico.

3.8. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, 2015?</p>	<p>General: Describir las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, 2015.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz. <input type="checkbox"/> Determinar las características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del Distrito de Huaraz. 	<p>Capacitación en seguridad y salud laboral</p>	<p>Tipo: Descriptivo, porque se buscó describir la capacitación en seguridad y salud laboral en las MYPE del sector servicio-rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz.</p> <p>Nivel: Cuantitativo, porque se aceptará si se aplican o no la capacitación salud laboral en las MYPE del sector servicio-rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, por los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los gerentes del mencionado rubro.</p> <p>Diseño: No experimental (Transaccional o Transversal).</p> <p>Porque se recolectaron los datos en un solo tiempo único.</p>	<p>Técnica: -Encuesta.</p> <p>Instrumento -Cuestionario</p>

3.9. Principios éticos

En el presente trabajo se hizo hincapié a los principios éticos de confiabilidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda la información utilizada en el presente trabajo, ha sido destinada a fines académicos exclusivamente.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Resultados respecto a la encuesta aplicada a los gerentes de las agencias de viajes del Distrito de Huaraz

Para saber si los gerentes de las agencias de viajes del Distrito de Huaraz, están cumpliendo con la capacitación en seguridad y salud laboral, para que sus trabajadores puedan prevenir los incidentes y accidentes laborales, se ha diseñado un cuestionario de tres (3) preguntas de datos generales y diez (10) preguntas, que fueron dirigidos a (10) gerentes de las agencias de viajes del Distrito de Huaraz, enmarcándose en el enfoque sistemático de la capacitación de Bohlander, Snell & Sherman (2001) a continuación se detalla el resultado de cada cuestionario.

DATOS GENERALES PARA GERENTES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

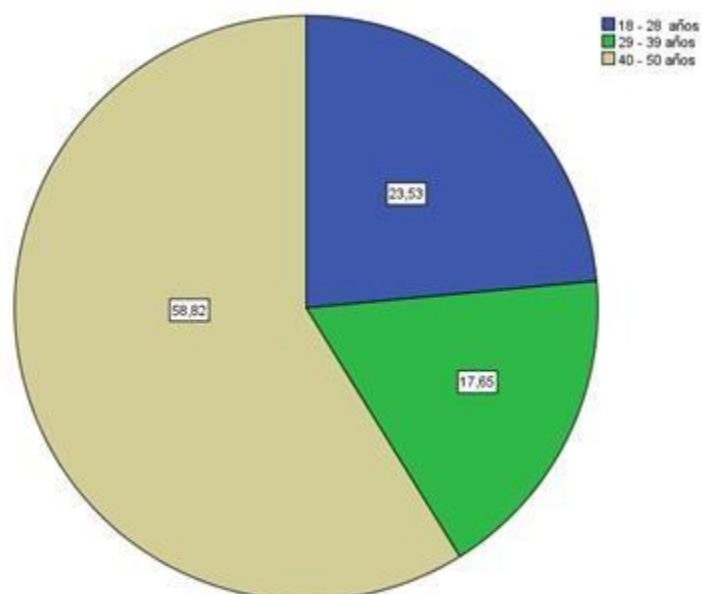
ENCUESTADOS

Tabla 01
Distribución según Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
18 – 28 años	1	23,5	23,5	23,5
29 – 39 años	2	17,7	17,7	17,7
40 – 50 años	7	58,8	58,8	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Elaboración propia

Gráfico 01
Distribución según Edad



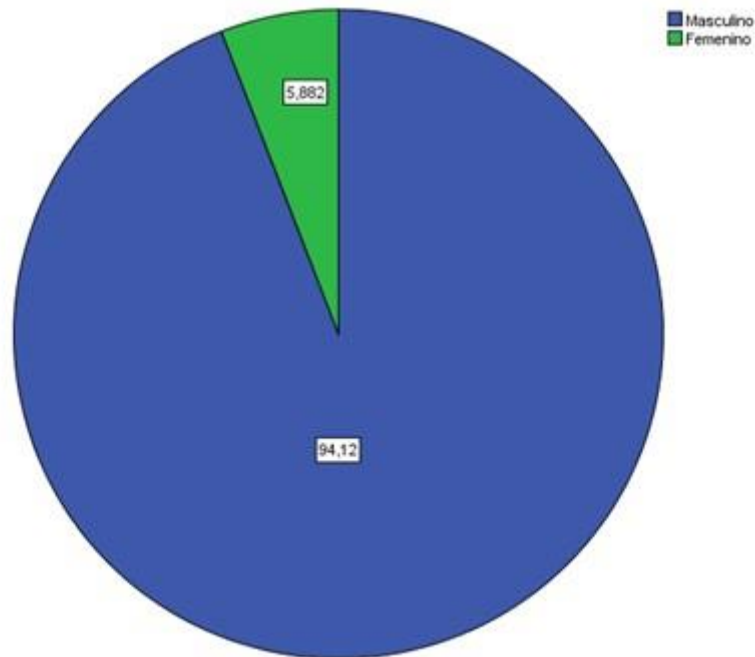
Interpretación: Del total de gerentes encuestados, se muestra que el 58.8% manifiestan tener entre 40 – 50 años de edad, seguido por un 23.5% entre los 18 – 28 años de edad y un 17.6% manifiestan tener entre 29 – 39 años de edad.

Tabla 02
Distribución según sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	9	94,1	94,1	94,1
Válidos Femenino	1	5,9	5,9	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Elaboración propia

Gráfico 02
Distribución según Edad



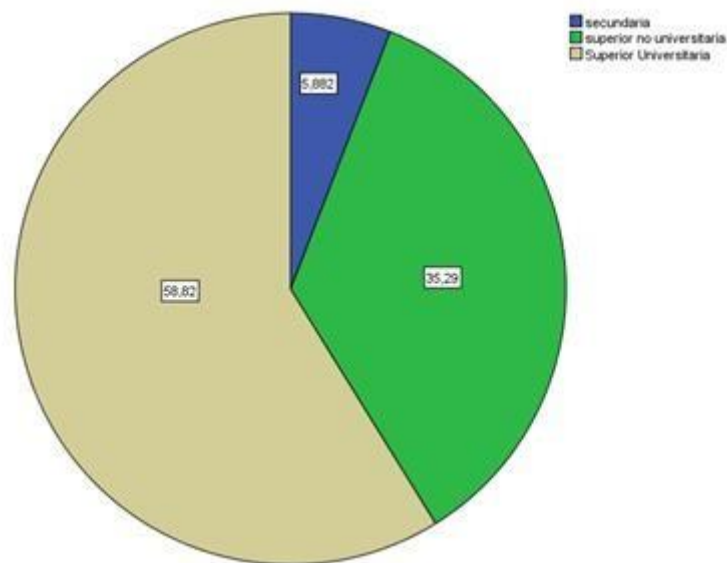
Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 94.1% son del sexo masculino, mientras que un 5.9% son del sexo femenino.

Tabla 03
Distribución según grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
secundaria	1	5,9	5,9	5,9
superior no universitaria	3	35,3	35,3	35,3
Superior Universitaria	6	58,8	58,8	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Elaboración propia

Gráfico 03
Distribución según grado de instrucción



Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 58.8% manifiestan tener estudios superiores universitario, un 35.3% cuentan con estudios superiores no universitario y un 5.9% manifiestan tener estudios secundarios.

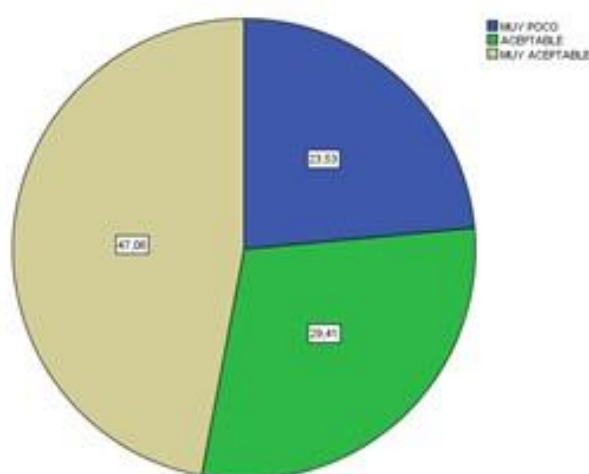
**RESULTADO DE LA ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD
Y SALUD LABORAL A LOS GERENTES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES
DEL DISTRITO DE HUARAZ**

Tabla 04
Distribución según prevención en manejo de riesgos en alta montaña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	2	23,5	23,5	23,5
Poco	0	0,0	0,0	0,0
Regular	0	0,0	0,0	0,0
Válidos Aceptable	3	29,4	29,4	29,4
Muy aceptable	5	47,1	47,1	47,1
Total	10	100,0	100,0	100,0

Elaboración propia

Gráfico 04
Distribución según prevención en manejo de riesgos en alta montaña



Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 23,5%, manifiestan estar muy poco capacitados en formular un plan de prevención en manejo de riesgos, un 29,4% aceptan lo planteado, y por último el 47,1% aceptan muy aceptable estar capacitados en el tema propuesto.

Tabla 05

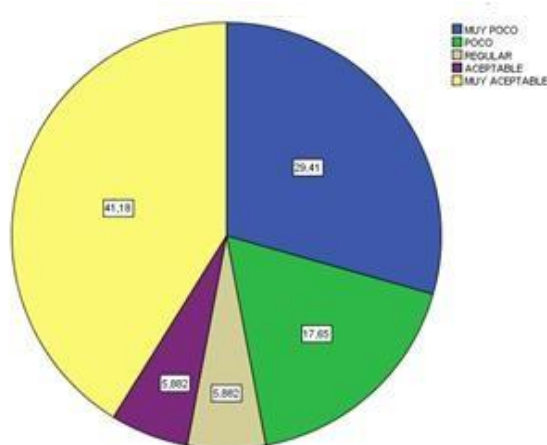
Distribución según archivos sobre incidentes y/o accidentes en alta montaña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	2	29,4	29,4	29,4
Poco	2	17,6	17,6	17,6
Regular	1	5,9	5,9	5,9
Válidos Aceptable	1	5,9	5,9	5,9
Muy aceptable	4	41,2	41,2	41,2
Total	10	100,0	100,0	100,0

Elaboración propia

Gráfico 05

Distribución según archivos sobre incidentes y/o accidentes en alta montaña



Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 29.4% afirman que muy poco están capacitados en gestionar archivos sobre incidentes y/o accidentes en alta montaña, para ambos casos formular un plan de prevención en gestionar archivos sobre incidentes y/o accidentes en alta montaña, y por último el 41.2% afirman muy aceptable que están capacitados en gestionar archivos sobre incidentes.

Tabla 06

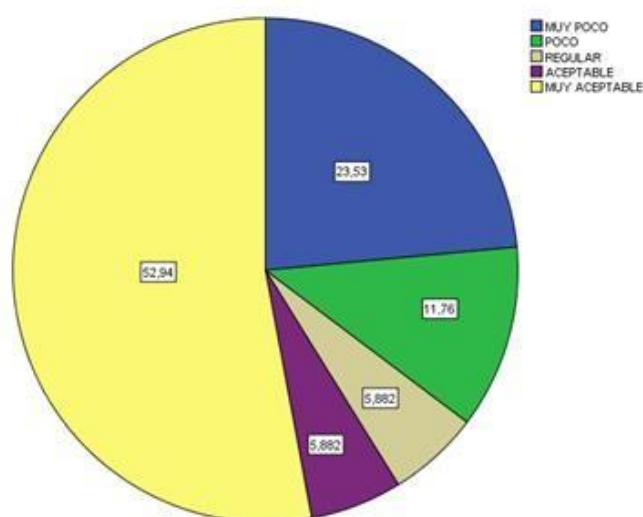
Distribución según manual de información sobre las condiciones de la práctica de la actividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	2	23,5	23,5	23,5
Poco	2	11,8	11,8	11,8
Regular	1	5,9	5,9	5,9
Válidos Aceptable	1	5,9	5,9	5,9
Muy aceptable	4	52,9	52,9	52,9
Total	10	100,0	100,0	100,0

Elaboración propia

Gráfico 06

Distribución según manual de información sobre las condiciones de la práctica de la actividad



Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 23,5% manifiestan estar muy poco capacitados en entregar un manual de información sobre las condiciones de la práctica de la actividad.

Tabla 07

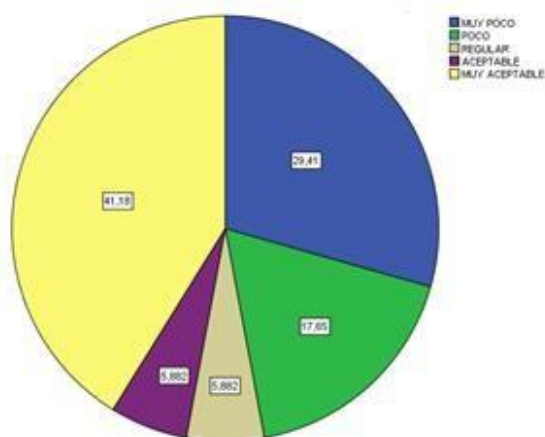
Distribución según riesgos para iniciar la actividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	2	29,4	29,4	29,4
Poco	2	17,6	17,6	17,6
Regular	1	5,9	5,9	5,9
Válidos Aceptable	1	5,9	5,9	5,9
Muy aceptable	4	41,2	41,2	41,2
Total	10	100,0	100,0	100,0

Elaboración propia

Gráfico 07

Distribución según riesgos para iniciar la actividad



Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 29,4% manifiestan estar muy poco capacitados para el correcto llenado del formulario de conocimientos y aceptación de riesgos para iniciar la actividad, un 17,6% aseguran estar poco capacitados en lo manifestado.

Tabla 08

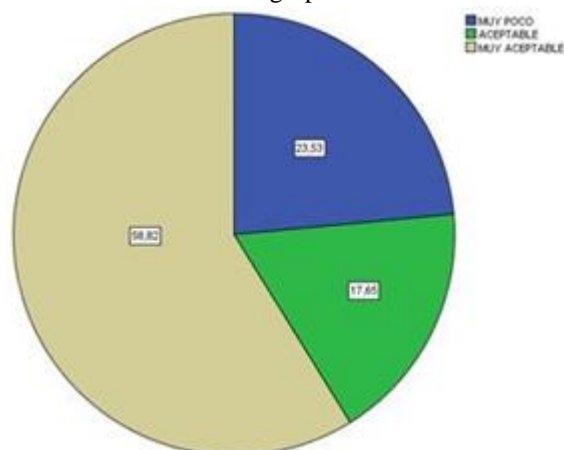
Distribución según conocimientos, técnicas de búsqueda y rescate en alta montaña para brindar seguridad al grupo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	2	23,5	23,5	23,5
Poco	0	0,0	0,0	0,0
Regular	0	0,0	0,0	0,0
Válidos Aceptable	1	17,6	17,6	17,6
Muy aceptable	7	58,9	58,9	58,9
Total	10	100,0	100,0	100,0

Elaboración propia

Gráfico 08

Distribución según conocimientos, técnicas de búsqueda y rescate en alta montaña para brindar seguridad al grupo



Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 23,5% manifiestan estar muy poco capacitados en conocimientos, técnicas de búsqueda y rescate en alta montaña, para brindar seguridad al grupo, el 17,6% manifiestan aceptable estar capacitados por lo manifestado.

Tabla 09

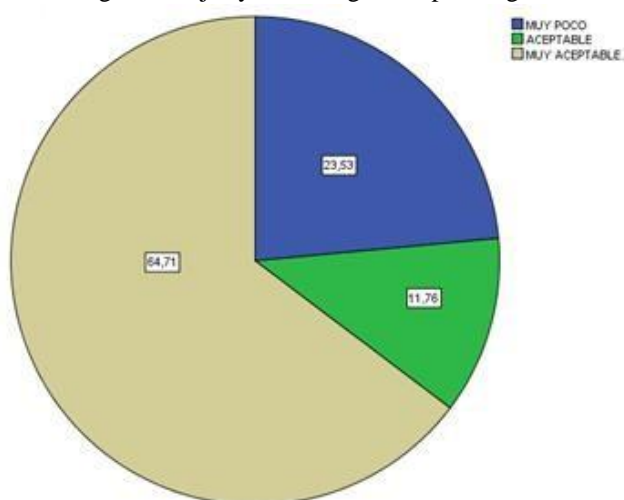
Distribución según anclajes y travesía glacial, para seguridad de todos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	2	23,5	23,5	23,5
Poco	0	0,0	0,0	0,0
Regular	0	0,0	0,0	0,0
Válidos Aceptable	1	11,8	11,8	11,8
Muy aceptable	7	64,7	64,7	64,7
Total	10	100,0	100,0	100,0

Elaboración propia

Gráfico 09

Distribución según anclajes y travesía glacial, para seguridad de todos



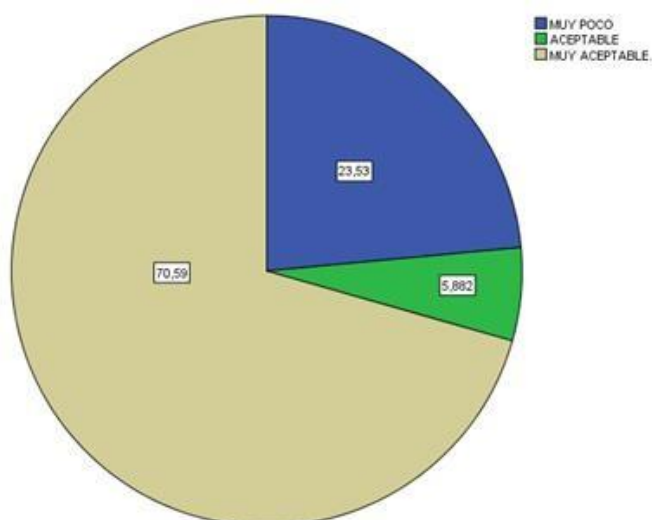
Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 23,5% manifiestan estar muy poco capacitados en realizar técnicas de aseguramiento, anclajes y travesía glacial, para seguridad de todos, un 11.8% manifiestan aceptable estar capacitados por lo manifestado.

Tabla 10
Distribución según técnicas de supervivencia en alta montaña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	2	23,5	23,5	23,5
Poco	0	0,0	0,0	0,0
Regular	0	0,0	0,0	0,0
Válidos Aceptable	1	5,9	5,9	5,9
Muy aceptable	7	70,6	70,6	70,6
Total	10	100,0	100,0	100,0

Elaboración propia

Gráfico 10
Distribución según técnicas de supervivencia en alta montaña



Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 23,5% manifiestan estar muy poco capacitados en técnicas de supervivencia en alta montaña, un 5,9% manifiestan aceptable estar capacitados por lo manifestado.

Tabla 11

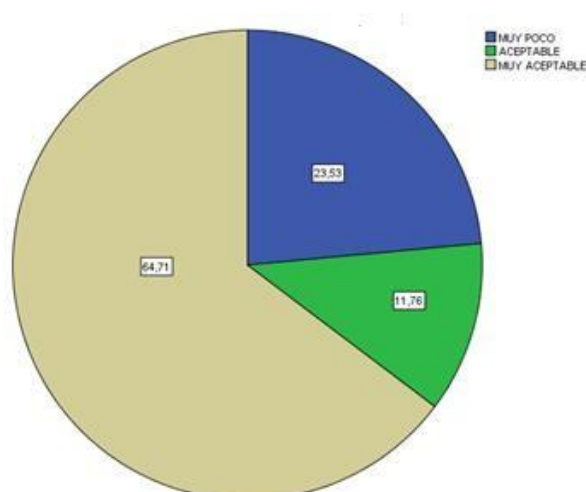
Distribución según técnicas de marcha durante la travesía a la montaña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	2	23,5	23,5	23,5
Poco	0	0,0	0,0	0,0
Regular	0	0,0	0,0	0,0
Válidos Aceptable	1	11,8	11,8	11,8
Muy aceptable	7	64,7	64,7	64,7
Total	10	100,0	100,0	100,0

Elaboración propia

Gráfico 11

Distribución según técnicas de marcha durante la travesía a la montaña



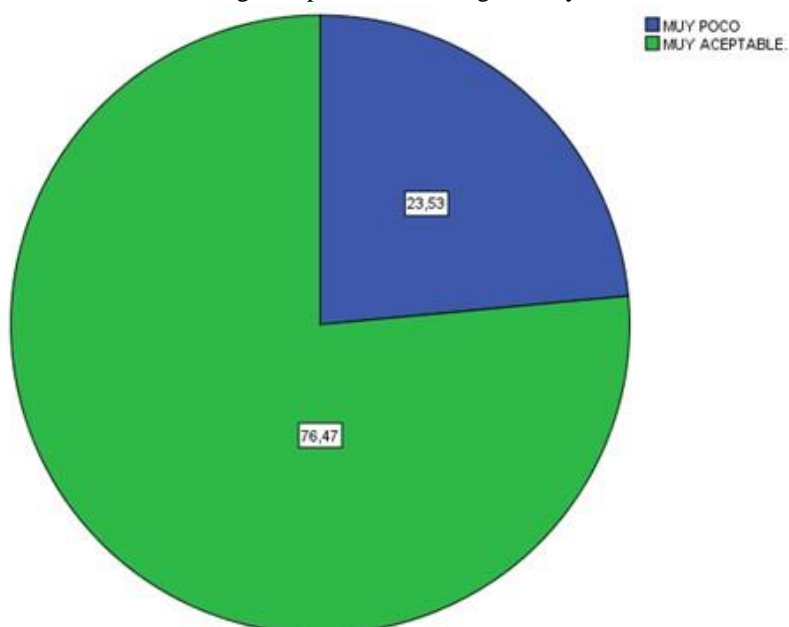
Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 23,5% manifiestan estar muy poco capacitados en técnicas de marcha, durante la travesía a la montaña, un 11,8% manifiestan aceptable estar capacitados por lo manifestado.

Tabla 12
Distribución según capacitación de seguridad y salud laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	2	23,5	23,5	23,5
Poco	0	0,0	0,0	0,0
Regular	0	0,0	0,0	0,0
Válidos Aceptable	0	0,0	0,0	0,0
Muy aceptable	8	76,5	76,5	76,5
Total	10	100,0	100,0	100,0

Elaboración propia

Gráfico 12
Distribución según capacitación de seguridad y salud laboral



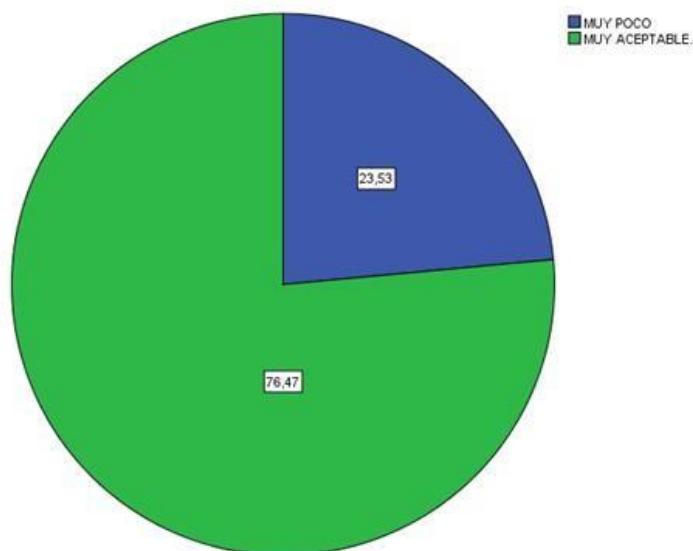
Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 23,5% manifiestan estar muy poco capacitados en normas de seguridad y salud laboral.

Tabla 13
Distribución según técnicas de supervivencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	2	23,5	23,5	23,5
Poco	0	0,0	0,0	0,0
Regular	0	0,0	0,0	0,0
Válidos Aceptable	0	0,0	0,0	0,0
Muy aceptable	8	76,5	76,5	76,5
Total	10	100,0	100,0	100,0

Elaboración propia

Gráfico 13
Distribución según técnicas de supervivencia



Interpretación: Del total de gerentes encuestados, el 23,5% manifiestan estar muy poco capacitados en aplicar técnicas de supervivencia.

4.2. Análisis de resultados

Para datos generales de gerentes:

- El 58.8% de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, tienen entre 40 – 50 años de edad (**Ver gráfico 01**) lo que demuestra el alto grado de conocimientos que tienen, como lo señalan (**Gonzáles, Calleja, López & Puebla, 2009 / 2010**) se realiza si el objetivo de la investigación es conocer o describir las características de la población (gerentes). Se trabaja con muestras representativas con el objetivo de poder realizar inferencias a la población de origen.
- El 94.1% de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, son del sexo masculino (**ver gráfico 02**) como lo señalan (**Ruiz, Papí & Cabrera, 2006**) la bibliografía sobre estadísticas de género en España comenzó a publicarse a principios de la década de 1990, hecho que se ha relacionado con la toma de conciencia de los gobiernos sobre la trascendencia de contar con sistemas de información con perspectiva de género, actualizados y precisos, para poder seguir los cambios en la situación de las mujeres respecto a los hombres, y desarrollar las políticas y la legislación de igualdad.
- El 58.8% de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, cuentan con estudios universitarios (**ver gráfico 03**) lo que demuestra el grado de instrucción profesional y la importancia que tienen, para (**Fernández, 2007**) toma como referencia, lo publicado por Hernández, Fernández y Baptista (2003) quienes manifiestan que este tipo de preguntas puesto en una organización o la afiliación a un grupo, partido o institución.

ITEMS:

- El 23,5 % de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, manifiestan estar capacitados para formular un plan de prevención de riesgo (**ver gráfico 04**) los datos muestran que los propietarios no están comprometidos en prevenir riesgos en la montaña, así lo señala (**Ayora, 2013**) gestionar es sinónimo de administrar, graduar o dosificar, para obtener el mayor rendimiento posible o para que produzca mejor efecto. Gestionar el riesgo no quiere decir anular el riesgo. Es gestionar la aventura, el error y la adversidad todo en uno. El proceso de la gestión del riesgo comienza con la identificación clara de los peligros y continúa con una correcta evaluación de los mismos para determinar el grado de riesgo. Ese grado de riesgo percibido debe aproximarse lo más posible al riesgo real de la actividad y sobre éste último debemos aplicar nuestras medidas de control para minimizarlo.
- El 29,4% de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, manifiestan estar muy poco capacitados en distribuir archivos sobre incidentes y/o accidentes en alta montaña (**ver gráfico 05**) así lo estipula la (**Norma Chilena N° 2951, 2005**) donde refieren la importancia de tener una base de datos de los incidentes y/o accidentes ocurridos durante los últimos años, para reducir estadísticamente los indicadores de lo mencionado.
- El 23,5% de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, manifiestan estar muy poco capacitados para realizar manuales de información sobre las condiciones de la práctica de la actividad (**ver gráfico 06**) informar este tipo de actividad es importante como lo señalan (**Báez & Acuña, 2003**) la guía o manual es un documento, que trata de resumir las

principales áreas de trabajo directamente involucradas con la actividad del ecoturismo. Presenta la información necesaria para inducir el desarrollo de la actividad desde el momento mismo de su concepción o en su caso, para mejorar los servicios que ya se ofrecen en México.

- El 29,4% de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, manifiestan estar muy poco capacitados en riesgos para iniciar la actividad en alta montaña (**ver gráfico 07**) para garantizar seguridad y salud a todo aquel que deseen incursionar en deportes de aventura en alta montaña, es lamentable que en el Perú no exista ninguna norma ni ley alguna que se refiera a seguridad y salud laboral en el rubro agencias de viajes donde los guías de alta montaña no cuenten con un sustento legal que cualquier persona no puede ir a practicar el deporte de aventura en alta montaña, como sí ocurre en Chile y está reglamentado en la (**CONAF, 2008**) el consejo nacional forestal de Chile en su artículo segundo: podrán realizar deportes de montaña todas las personas chilenas o extranjeras, quienes deberán completar el “permiso para realización de actividades deportivas y recreativas de montaña”.
- El 23,5 % de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, manifiestan estar muy poco capacitados en conocimientos, técnicas de búsqueda y rescate en alta montaña, para brindar seguridad al grupo (**ver gráfico 08**) los testimonios de los gerentes señalan su poco compromiso en proporcionar técnica de búsqueda y rescate en alta montaña, así lo manifiesta (**Randis, 2012**) es muy importante destacar que la finalidad de toda acción de búsqueda y/o rescate es salvaguardar vidas humanas. Y esto empieza por salvaguardar la vida de los socorristas. El responsable (Mando) debe tomar

distancia afectiva de la emergencia para poder cumplir con esta finalidad inviolable, ya que generalmente los afectados directa o indirectamente no pueden hacerlo. En estos casos el mando o el comando en el lugar de la emergencia debe ser extremadamente frío, para proteger con sus decisiones ejecutivas al personal que está conduciendo.

- El 23,5% de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, manifiestan estar muy poco capacitados en técnicas de anclajes y travesía glacial, para seguridad de todos (**ver gráfico 09**) México también cuenta con su respectivo reglamento de deportes de aventura en glaciares que sustenta la (**NOM-09-TUR-2002, 2003**) Norma Oficial Mexicana, que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.
- El 23,5% de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, manifiestan estar muy poco capacitados en técnicas de supervivencia en alta montaña (**ver gráfico 10**) que importante es estar capacitado en la técnica mencionada para garantizar seguridad a los clientes, prestadores de servicio y para ellos mismos, como también lo refieren (**Melendo, Arbonés, Cancan, Maza & Lampre, 2002**) sea cual sea la forma en la que decidamos acercarnos a los entornos naturales, deberemos tener unos conocimientos básicos que irán desde la orientación y la interpretación de los fenómenos meteorológicos, hasta las medidas preventivas ante posibles situaciones inesperadas, pasando por una correcta nutrición y preparación física y técnica.

- El 23,5% de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, manifiestan estar muy poco capacitados en técnicas de marcha durante la travesía a la montaña (**ver gráfico 11**) esta técnica es fundamental para practicar deportes de aventura en alta montaña, como también lo manifiestan (**Melendo, Arbonés, Cáncer, Maza & Lampre, 2002**) la utilización de mapas, brújulas y otros instrumentos, necesarios para planificar nuestros itinerarios. La interpretación de los mapas de los lugares por los que nos desplazamos es el soporte principal para el desarrollo de nuestra excursión y el mejor medio para no extraviarnos.
- El 23,5 % % de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, manifiestan estar muy poco capacitados en seguridad y salud laboral (**ver gráfico 12**) las justificaciones de los gerentes en brindar seguridad y salud laboral tanto a los guías de alta montaña como a los clientes, se rigen bajo normas de seguridad reglamentadas para tal fin, como lo indica (**UIAGM, 2012**) miembros de la UIAGM son las asociaciones nacionales de guía de alta montaña. La formación tiene que ser accesible a todos los ciudadanos de un país sin discriminación. Por otro lado la asociación nacional tiene que tomar contacto con las autoridades responsables del reglamento de formaciones profesionales. La UIAGM ha siempre animado a sus miembros, es decir a las asociaciones nacionales de guía de alta montaña, a hacer reconocer oficialmente la práctica profesional de guía de alta montaña por las autoridades y a reglamentar la formación en los países afectados.
- El 23,5% de los gerentes encuestados del rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, manifiestan estar muy poco capacitados en aplicar técnicas de

supervivencia durante todo el desarrollo de seguridad (**ver gráfico 13**) se rigen por (**PERUVIAN MOUNTAIN, 2015**) la asociación de guías oficiales de montaña del Perú - AGOMP, ha visto por conveniente desarrollar el IV Curso de seguridad y rescate en montaña (AGOMP), por ser de vital importancia para que sus 27 agremiados sean competitivos y eficientes, cuando brinden los servicios de guiado y ascensiones a los turistas que visiten nuestro ámbito regional.

V. CONCLUSIONES

- Las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz, son las siguientes: poco interés porcentual para capacitarse en seguridad y salud laboral, no consideran primordial al componente humano e inculcarles la prevención a los colaboradores. Por lo que se observa que existe una deficiente capacitación en seguridad y salud laboral en las MYPE trabajadas debido al poco interés y no tener una norma legal enfocada a su rubro que proteja y cuide al ser humano.
- Las principales características de los gerentes son: el mayor porcentaje tienen entre 40-50 años de edad, son de género masculino y con grado de instrucción superior universitario, consideraron el poco interés en capacitarse en seguridad y salud laboral, y la iniciativa del gobierno en inculcarles la cultura de prevención de riesgos laborales, para evitar desgracias y pérdidas humanas.
- Las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral se fundamentan en prevenir las enfermedades y riesgos laborales del componente humano, acciones que no se toman en consideración por parte del gobierno y empresarios de este rubro.

Referencias bibliográficas

ADIDAS. (2 de Enero de 2014). *www.adidas-group.com*. Obtenido de Guía sobre la salud y la seguridad:

AGMP. (19 de Febrero de 2015). *www.agmp.pe*. Obtenido de Asociación de Guías de Montaña del Perú:

ANCASH NOTICIAS. (26 de Junio de 2016). *www.ancashnoticias.com*. Obtenido de A tres se elevó los fallecidos del choque de bus turístico con auto particular:

<http://www.ancashnoticias.com/detalle-noticia.php?id=policiales.7967>

ASEGUIM. (15 de Abril de 2015). *www.aseguim*. Obtenido de Asociación Ecuatoriana de Guías de Montaña:

<http://www.aseguim.nicotinamedia.com/espanol/noticias.html>

Ayora. (29 de Octubre de 2013). *www.pirineodigital.com*. Obtenido de Albeto Ayora: Especialista en Seguridad y Prevención del Riesgo en Montaña. " El éxito no es Alcanzar la Meta a Toda Costa":

Báez & Acuña. (14 de Junio de 2003). *www.aptae.pe*. Obtenido de Guía Para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en Áreas Protegidas - México:

http://www.aptae.pe/archivos_up/0099-guia-para-las-mejores-practicas-de-ecoturismo-en-areas-protegidas-ana-l-baes-y-alejandrina-acua.pdf

Bohlander, Snell & Sherman . (2001). *Recursos Humanos*. México: International Thomson Editores.

Botta. (03 de Enero de 2010). *www.higiene en seguridad*. Obtenido de https://higieneysseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2012/10/15_los_accidentes_trabajo_1a_edicion_marzo2010.pdf

Caballero. (13 de Agosto de 2013). *tesis.unmsm.edu.pe*. Obtenido de Tesis: Evaluación de la seguridad y salud ocupacional de las mypes de producción de ladrillo de arcilla en el Alto Mayo -2012:

<http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/291/1/Lizeth%20Magdalena%20Caballero%20Villegas.pdf>

Carrasco. (21 de Febrero de 2012). *tesis.pucp.edu.pe*. Obtenido de Tesis: Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el área de inyección de una empresa fabricante de productos de plásticos:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1209/CARRASCO_GONZALES_MARIO_GESTION_SEGURIDAD_PRODUCTOS_PLASTICOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CASTILLA Y LEÓN. (11 de Enero de 2005). *www.riesos-agencias-de-viajes*. Obtenido de Proyecto: la prevención de riesgos y la salud laboral de los trabajadores del sector de las agencias de viajes de Castilla y León:

file:///C:/Users/HENRY/Downloads/Riesgos_AGENCIASVIAJE.pdf

CONAF. (30 de Julio de 2008). *www.conaf.cl*. Obtenido de Aprueba Texto Definitivo de la Ley de Bosques - Chile:

http://www.conaf.cl/cms/editorweb/transparencia/potestades/Dto-4363_ley-bosques.pdf

CONSUMOTECA. (08 de Agosto de 2016). *www.consumoteca.com*. Obtenido de Agencias de viajes:

<http://www.consumoteca.com/?s=regulaci%C3%B3n+del+turismo>

Chiavenato. (2007). El capital humano de las organizaciones. En Chiavenato, *Recursos Humanos* (págs. 384-416). Mexico: McGraw-Hill.

Delgado. (23 de Marzo de 2013). *dspace.uah.es*. Obtenido de Tesis: Riesgos derivados de las condiciones de trabajo y de la percepción de salud según el genero de la población trabajadora en España:

<http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/18221/TESIS%20DOCTORAL%20RIESGOS%20DERIVADOS%20DE%20LAS%20CONDICIONES%20DE%20TRABAJO%20Y%20PERCEPCION%20SALU%20DE%20TRABAJADORES%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DREAN TRAVEL. (26 de Agosto de 2012). *www.dreantravelindustries.blogspot.pe*.

Obtenido de Definición y concepto de agencias de viajes:

<http://dreamtravelindustries.blogspot.pe/2012/08/definicion-concepto-y-origen-de-las.html>

EL COMERCIO. (18 de Octubre de 2016). Obtenido de Diario el comercio.com.pe:

<http://elcomercio.pe/economia/peru/42-mypes-cree-que-su-situacion-economica-ha-mejorado-noticia-1881897>

Fernández. (08 de Marzo de 2007).

GESTIÓN. (29 de Julio de 2015). *www.gestion.pe/economia*. (s. M. multidestino,

Productor) Obtenido de El boom del turismo en el Perú: de:

<http://gestion.pe/economia/boom-turismo-solo-machu-picchu-pais->

González, Calleja, López & Puebla. (15 de Febrero de 2009 / 2010). *www.uam.es*.

Obtenido de Los Estudios de Encuesta - Métodos de Investigación Especial:

https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Encuesta_doc.pdf

GRUPO AVIATUR. (3 de Enero de 2011). *www.unglobalcompact.org*. Obtenido de

Nuestra gestión 2011:

https://www.unglobalcompact.org/system/attachments/14750/original/NUESTRA_GESTION_2011_-_AVIATUR.pdf?1333146355

Huaraca & Romero. (03 de Diciembre de 2013). *Repositorio.autonoma.edu.pe* para prevenir los riesgos laborales de la MYPE YEFICO SAC de Villa el Salvador.

Obtenido de Tesis: Plan OHSAS 18001:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/127/1/HUARACA-%20ROMERO.pdf>

IMARPE. (02 de Enero de 2015). *www.imarpe.pe*. Obtenido de Plan anual de seguridad y salud en el trabajo:

http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/Plan_Anual_Segu_Salu_Traba_2015.

INSHT. (28 de Diciembre de 2009). *www.insht.es*. Obtenido de Manual para el profesor de seguridad y salud en el trabajo:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE>

IRT. (01 de Enero de 2015). *www.peirtp.core.windows.net*. Obtenido de Política de seguridad y salud en el trabajo:

<http://peirtp.blob.core.windows.net/archivos/resolucion041-2016-irtp.pdf>

ISL. (01 de Enero de 2015). *www.isl.gob.cl*. Obtenido de Plan de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales:

LA REPUBLICA. (01 de Agosto de 2016). *LA REPUBLICA.PE*. Obtenido de Cuatro muertos tras choque frontal de buses en el Cusco:

<http://larepublica.pe/sociedad/790376-dos-muertos-tras-choque-frontal-de-buses-en-el-cusco>

LEY N° 30056. (02 de Julio de 2013). *www.proinversión.gob.pe*. Obtenido de Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial:

[http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI
ON_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI
ON_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf)

Lorena. (15 de Febrero de 2014). *upc.edu.pe*. Obtenido de Tesis: Propuesta de un modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional en una asociación CLUSTERS de mypes del sector textil en Gamarra para mejorar la productividad:

[http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/325976/2/Vegas_M
L.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/325976/2/Vegas_M
L.pdf)

MCINTOSH. (15 de Febrero de 2001). *www.eumed.net/tesis*. Obtenido de Las agencias de viajes (minoristas) son los principales intermediarios distribuidores de los productos turísticos, no solo en USA sino en todo el mundo:

<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/agencias-viajes.html>

Melendo, Arbonés, Cancer, Maza & Lampre. (03 de Diciembre de 2002).

http://books.google.com.pe. Obtenido de Manual de Técnicas de Montaña e Interpretación de la Naturaleza - España:

[https://books.google.com.pe/books?id=-
xFpx5MRroIC&pg=PA3&lpg=PA3&dq=sea+cual+sea+la+forma+en+la+que+d
ecidamos+acercarnos+a+los+entornos+naturales,+deberemos+tener+unos+cono
cimientos+b%C3%A1sicos+que+ir%C3%A1n+desde+la+orientaci%C3%B3n+
y+la+interpretaci%C3](https://books.google.com.pe/books?id=-
xFpx5MRroIC&pg=PA3&lpg=PA3&dq=sea+cual+sea+la+forma+en+la+que+d
ecidamos+acercarnos+a+los+entornos+naturales,+deberemos+tener+unos+cono
cimientos+b%C3%A1sicos+que+ir%C3%A1n+desde+la+orientaci%C3%B3n+
y+la+interpretaci%C3)

MINCETUR. (07 de Julio de 2004). *www.mincetur.gob.pe*. Obtenido de Reglamento de agencias de viajes y turismo:

http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/Proyecto_Reglamento_AV_Reglamento.pdf

MINTRA. (11 de Junio de 2014). *Decreto Supremo N° 006-2014-TR*. Obtenido de MINTRA.GOB.PE:

<http://www.mintra.gob.pe/normaCompletaSNIL.php?id=360>

MINTRA. (18 de Enero de 2013). *www.mintra.gob.pe*. Obtenido de ¿Qué dice la constitución política del Perú en materia laboral y de microempresa?:

<http://www.mintra.gob.pe/contenidos/legislacion/constitucion/>

MINTRA. (20 de Mayo de 2014). *www.mintra.gob.pe*. Obtenido de Decreto Supremo N° 006-2014-TR-Modifica el Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://www.mintra.gob.pe/normaCompletaSNIL.php?id=360>

Moscosso. (21 de Noviembre de 2013). *upc.edu.pe*. Obtenido de Tesis: Propuesta de un modelo de gestión de salud y seguridad ocupacional para las Mypes fabricadoras de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador:

http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/322293/2/Moscosso_FG.pdf

NOM-09-TUR-2002. (26 de Setiembre de 2003). *http://dof.gob.mx*. Obtenido de Norma Oficial Mexicana - Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas:

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=690916&fecha=26/09/2003

NORMA CHILENA N° 2951. (2005). *Alta Montaña - Requisitos*. Santiago de Chile: Instituto Nacional de Normalización.

OMS. (7 de Enero de 1998). *www.google.com.pe*. Obtenido de Las agencias son empresas de servicios y su función principal es la intermediación:

<https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome->

PERU 21. (15 de Julio de 2014). Las mype emplean a 8 millones de personas. *Peru 21*, pág. 2. Obtenido de

PERUVIAN MOUNTAIN. (20 de Mayo de 2015). *www.peruvianmountainguides.com*.

Obtenido de Cuso de Rescate de Alta Montaña:

<http://www.peruvianmountainguides.com/IV-curso-de-rescate-agomp->

REALMEXICO. (12 de Enero de 2013). *www.administración.realmexico.info*.

Obtenido de Administración de empresas turísticas online:

<http://administracion.realmexico.info/2013/06/agencias-de-viaje-caracteristicas.html>

Rodríguez. (03 de Diciembre de 2009). *www.geocities.org*. Obtenido de Capacitación y desarrollo de recursos humanos:

<http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>

Ruiz, Papí & Cabrera. (06 de Noviembre/Diciembre de 2006). *http://scielo.isciii.es*.

Obtenido de Los Sistemas de Género en la Encuesta Nacional - Gaceta Sanitaria:

Sánchez. (13 de Marzo de 2010). *www.ucn.edu.co*. Obtenido de Definición del concepto caracterización:

SECTUR. (02 de Enero de 2016). *www.mexicocity.gob.mx*. Obtenido de Programa de capacitación en seguridad y salud laboral para el sector turístico en Mexico:

<http://www.mexicocity.gob.mx/capacitacion/>

SHOUGANG. (01 de Enero de 2015). *www.shogesa.com.pe*. Obtenido de Plan y programa anual de seguridad y salud en Shougang - generación eléctrica S.A.A:
<http://www.shogesa.com.pe/wp-content/uploads/2010/07/PROGRAMA->

Slemenzon. (15 de Octubre de 2004). *www.nulan.mdp.edu.ar*. Obtenido de El rol del profesional en turismo en las agencias de viajes:
http://nulan.mdp.edu.ar/1139/1/slemenzon_c.pdf

UIAGM. (17 de Diciembre de 2012). *www.ivbv.info*. Obtenido de Unión Internacional de Asociaciones de Guías de Alta Montaña - Asociaciones Nacionales de Guías de Alta Montaña:

Vargas. (02 de Enero de 2015). *www.docplayer.es*. Obtenido de Seguridad y salud en el trabajo en Chile, diagnóstico y propuestas:

VIAJES VERACRUZ. (07 de Marzo de 2014). *viajesveracruz.com*. Obtenido de Política de Seguridad y Salud en el Trabajo:
https://viajesveracruz.co/archivosApoyo_63/images/pdfs/PoliticaSeguridadSalud enelTrabajo.pdf

Villarán. (22 de Agosto de 2014). *www.teleley.com*. Obtenido de
<http://www.teleley.com/revistaperuana/villaran-66.pdf>

www.ub.edu. Obtenido de Unuversidad de Barcelona - ¿Cómo se Elabora un Cuestionario?:

ANEXOS

Anexo N° 01: Directorio

Directorio de las micro y pequeñas empresas del
Sector servicio – rubro agencias de viajes del Distrito de Huaraz

AGENCIAS DE VIAJES	DIRECCIÓN
1. Agencia de viajes y turismo Pablo Tours E,I,R,L,	Av. Luzuriaga N° 501
2. Asociación de intereses turísticos AIT	Ginebra N° S/N
3. Lalo travel servicios turísticos E.I.R.L.	Av. Luzuriaga N° 574
4. Infinite adventures S,A,C	Ginebra N° 118
5. Perú montain travel S.R.L.	Jr. S. Bolívar N° 469
6. Quechuandes travel & adventure agency E.I.R.L.	Av. Luzuriaga N° 522
7. Respons S.A.C.	Jr. 28 de Julio N° 821
8. Caillou E.I.R.L	Ginebra N° 102
9. Alta ruta	Jr. Huáscar N° 615 Of. 2Piso
10. Gómez Armas Winkler Wiesther tours	Jr. S, Bolívar N° 469

Fuente: SUNAT / Área Tramifácil – 2014.
Elaboración propia

Anexo 02: Encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS Y EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO AGENCIAS DE VIAJES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015

CUESTIONARIO A GERENTES DE AGENCIAS DE VIAJES DEL DISTRITO DE HUARAZ, SOBRE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Expresé sus respuestas marcando con una “X”, en opción que considere como su respuesta final. Se agradece la mayor sinceridad al dar sus respuestas, porque de ello depende el éxito de esta investigación.

I. DATOS GENERALES						
1. Distribución según edad 18 - 28 años 29 – 39 años 40 – 50 años						
2. Distribución según sexo Masculino Femenino						
3. Grado de Instrucción Secundaria Superior no Universitaria. Superior Universitaria.						
N°	ITEMS	PUNTUACION				
		1	2	3	4	5
4	¿Está capacitado para formular un plan de prevención en manejo de riesgos en alta montaña?					
5	¿Fue capacitado para gestionar archivos sobre incidentes y/o accidentes en alta montaña?					
6	¿Recibió capacitación para entregar un manual de información sobre las condiciones de la práctica de la actividad?					
7	¿Usted recibió capacitación sobre el correcto llenado del formulario de conocimientos y aceptación de riesgos para iniciar la actividad?					
8	¿Fue capacitado en conocimientos, técnicas de búsqueda y rescate en alta montaña, para brindar seguridad al grupo?					

9	¿Durante la ascensión a la montaña, usted está capacitado en realizar técnicas de aseguramiento, anclajes y travesía glacial, para seguridad de todos?					
10	¿Durante la actividad, capacita al grupo en técnicas de supervivencia en alta montaña?					
11	¿Está capacitado en técnicas de marcha, durante la travesía a la montaña?					
12	¿Brinda capacitación en Normas de seguridad y salud, durante el desarrollo de la actividad para minimiza los riesgos del grupo?					
13	¿Está capacitado en aplicar técnicas de supervivencia durante todo el desarrollo de la actividad?					

INSTRUCCIONES: a continuación le presentamos 10 proposiciones, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

NOTA: Para cada ítem se considera las escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------