



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS-RUBRO RESTAURANTES DE DOS
TENEDORES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

AUTOR

BACH. ADM. JESÚS ALBERTO ALDUNATI ALVARES

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 EN EL TRABAJO EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS-RUBRO RESTAURANTES DE DOS
TENEDORES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

AUTOR

BACH. ADM. JESÚS ALBERTO ALDUNATI ALVARES

ASESORA

MG. LIC. ADM. DEYSI GLADYS BRONCANO DIAZ

HUARAZ - PERÚ

2016

Título de la tesis

Caracterización de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015.

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

A mis asesoras Karol y Deysi, por su atención y tiempo dedicado en la presente investigación, estoy infinitamente agradecido por su confianza, experiencia, compromiso y optimismo en este trabajo, espero que el resultado de esta investigación sea de su agrado, fue una grata experiencia trabajar con Uds.

Hoja de dedicatoria

Con mucha gratitud a Dios, creador de todas las cosas, quien me ha dado fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer; por ello, con mucha humildad dedico este logro a Él.

A mi familia Teófila, Cesar, Jesús, Adela, Sabina y Jackeline, por su apoyo incondicional en todo momento, son mi ejemplo de fortaleza y la razón para seguir en este trayecto, les dedico con todo orgullo esta Tesis que significa mucho esfuerzo y dedicación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transeccional. Para el recojo de la información se estableció (34) MYPE, de los cuales se determinó una muestra de (34) gerentes a través del muestreo censal y (34) empleados a través del muestreo aleatorio estratificado, a quienes se les aplicó un cuestionario de (16) preguntas por medio de la encuesta, del cual se obtuvo los siguientes resultados: El 35,29% de los gerentes manifestaron estar en desacuerdo en realizar capacitación en seguridad y salud en el trabajo para sus empleados, el 23,53% de los empleados, indicaron estar en desacuerdo en recibir capacitación en dicho tema, por lo que el 26,47% de los empleados no tienen conocimiento para realizar mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo antes de utilizar y el 26,47% de los empleados no saben a qué autoridades solicitar apoyo en caso de producirse un accidente o emergencia en el restaurante. Finalmente se concluye que existe bajo porcentaje de cumplimiento de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo, los empleados no tienen conocimiento prácticos en mantenimiento de equipos, no conocen las zonas de evacuación para salir en caso de producirse una emergencia y no saben a qué autoridades comunicar en caso de producirse un accidente o emergencia en el restaurante.

Palabras clave: MYPE, capacitación, seguridad, salud y restaurantes.

ABSTRACT

This research had as general objective to describe the main characteristics of training in safety and health at work in micro and small businesses in the service sector - I category Two stars restaurants district of Huaraz, 2015. For development work quantitative and transactional design - a type and level of descriptive research was used. For the gathering of information it was established (34) MSEs, of which a sample of (34) managers through census sampling and (34) used was determined through stratified random sampling, to whom were applied a questionnaire (16) questions through the survey, of which the following results were obtained: 35.29% of managers said they disagree conduct safety training and health at work for employees, 23.53% of employees, indicate disagree to receive training in this subject, so that 26.47% of employees have no knowledge to perform maintenance and overhaul work equipment before use and 26.47% of employees They do not know which authorities seek support in the event of an accident or emergency occur in the restaurant. Finally it is concluded that there is low rate of compliance with safety training and health at work, employees do not have practical knowledge in equipment maintenance, do not know the evacuation zones to exit in case of an emergency and do not know what authorities to communicate in case of an accident or emergency occurs at the restaurant.

Keywords: MSE, training, safety, health and restaurants.

Contenido

Título de la Tesis.....	i
Hoja de jurado evaluador de tesis.....	ii
Hoja de agradecimiento.....	iii
Hoja de dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Contenido.....	vii
Indice de tablas.....	ix
Indice de gráficos.....	xii
Indice de cuadros.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	18
2.3. Marco conceptual de la investigación.....	44
III. METODOLOGÍA.....	64
3.1. Tipo de investigación.....	64
3.2. Nivel de la investigación.....	64
3.3. Diseño de la investigación.....	64

3.4. Población y muestra.....	64
3.5. Definición y operacionalización de variables.....	65
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	66
3.7. Plan de análisis.....	66
3.8. Matriz de consistencia.....	67
3.9. Principios éticos.....	68
IV. RESULTADOS.....	69
4.1. Resultados.....	69
4.2. Análisis de resultados.....	103
V. CONCLUSIONES.....	112
Referencias bibliográficas	116
Anexos.....	123

ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y CUADROS

INDICE DE TABLAS

Indice de tablas de la encuesta aplicada a los gerentes de los restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz.....	69
Datos generales de los gerentes.....	70
Tabla 01: Distribución según edad.	70
Tabla 02: Distribución según sexo.	71
Tabla 03: Distribución según grado de instrucción.	72
Resultado de la encuesta sobre la capacitación en seguridad y salud en el trabajo.....	73
Tabla 04: Distribución de las zonas de evacuación en los restaurantes en caso de incendio o emergencia.	73
Tabla 05: Distribución de señales de seguridad y prevención de las instalaciones del restaurante.....	74
Tabla 06: Distribución de los ambientes del restaurante para trabajar en forma segura.....	75
Tabla 07: Distribucion según conocimiento de los trabajadores sobre uso de los equipos de trabajo que utilizan.	76
Tabla 08: Distribución sobre mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo por los empleados.....	77
Tabla 09: Distribución según conocimiento de los empleados para utilizar los equipos de trabajo en cada actividad.....	78

Tabla 10: Distribución de las indumentarias en las actividades del trabajo.....	79
Tabla 11: Distribución según participación del gerente en las capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo.....	80
Tabla 12: Distribución según realización de capacitaciones o charlas para los empleados en seguridad y salud en el trabajo.	81
Tabla 13: Distribución según conocimiento de los empleados sobre manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio.	82
Tabla 14: Distribución según conocimiento de los trabajadores sobre los primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo con lesiones.	83
Tabla 15: Distribución según conocimiento de los trabajadores de las zonas de evacuación en caso de producirse una emergencia.	84
Tabla 16: Distribución según conocimiento de los empleados para solicitar apoyo a las autoridades en caso de producirse un accidente en el trabajo.....	85
Indice de tablas de la encuesta aplicada a los empleados de los restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz.....	86
Datos generales de los empleados	87
Tabla 01: Distribución según edad.	87
Tabla 02: Distribución según sexo.	88
Tabla 03: Distribución según grado de instrucción.	89
Resultado de la encuesta sobre la capacitación en seguridad y salud en el trabajo.....	90

Tabla 04: Distribución de las zonas de evacuación del restaurante en caso de incendio o emergencia.....	90
Tabla 05: Distribución de la señalización de seguridad y prevención de las instalaciones del restaurante.....	91
Tabla 06: Distribución de los ambientes del restaurante para trabajar seguros.....	92
Tabla 07: Distribución según conocimiento de los trabajadores sobre uso de los equipos de trabajo que utilizan.....	93
Tabla 08: Distribución sobre mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo por los empleados.....	94
Tabla 09: Distribución según conocimiento de los empleados para utilizar los equipos de trabajo en cada actividad a realizar.....	95
Tabla 10: Distribución sobre utilización de las indumentarias por los trabajadores en las actividades del trabajo.....	96
Tabla 11: Distribución sobre participación del gerente en las capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo.....	97
Tabla 12: Distribución sobre realización de capacitación o charlas por gerentes para los empleados en seguridad y salud en el trabajo.....	98
Tabla 13: Distribución según conocimiento de los empleados sobre manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio.....	99
Tabla 14: Distribución según conocimiento de los trabajadores sobre los primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo con lesiones.....	100

Tabla 15: Distribución según conocimiento de los trabajadores de las zonas de evacuación en caso de producirse una emergencia.....101

Tabla 16: Distribución según conocimiento de los empleados a qué autoridades solicitar apoyo en caso de producirse un incendio o accidente en el trabajo.....102

INDICE DE GRÁFICOS

Índice de gráfico de la encuesta aplicada a los gerentes de los restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz.....69

Datos generales de los gerentes.....**70**

Gráfico 01: Distribución según edad..... 70

Gráfico 02: Distribución según sexo. 71

Gráfico 03: Distribución según grado de instrucción..... 72

Resultado de la encuesta sobre la capacitación en seguridad y salud en el trabajo..... 73

Gráfico 04: Distribución de las zonas de evacuación en los restaurantes en caso de incendio o emergencia. 73

Gráfico 05: Distribución de señales de seguridad y prevención de las instalaciones del restaurante..... 74

Gráfico 06: Distribución de los ambientes del restaurante para trabajar en forma segura.....75

Gráfico 07: Distribución según conocimiento de los trabajadores sobre uso de los equipos de trabajo que utilizan. 76

Gráfico 08: Distribución sobre mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo por los empleados.....	77
Gráfico 09: Distribución según conocimiento de los empleados para utilizar los equipos de trabajo en cada actividad.	78
Gráfico 10: Distribución de las indumentarias en las actividades del trabajo.	79
Gráfico 11: Distribución según participación del gerente en las capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo.....	80
Gráfico 12: Distribución según realización de capacitaciones o charlas para los empleados en seguridad y salud en el trabajo.....	81
Gráfico 13: Distribución según conocimiento de los empleados sobre manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio.....	82
Gráfico 14: Distribución según conocimiento de los trabajadores sobre los primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo con lesiones.	83
Gráfico 15: Distribución según conocimiento de los trabajadores de las zonas de evacuación en caso de producirse una emergencia.	84
Gráfico 16: Distribución según conocimiento de los empleados para solicitar apoyo a las autoridades en caso de producirse un accidente en el trabajo.....	85
Índice de gráficos de la encuesta aplicada a los empleados de los restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz.....	86
Datos generales de los empleados.....	87
Gráfico 01: Distribución según edad.	87

Gráfico 02: Distribución según sexo.	88
Gráfico 03: Distribución según grado de instrucción.	89
Resultado de la encuesta sobre la capacitación en seguridad y salud en el trabajo	90
Gráfico 04: Distribución de las zonas de evacuación del restaurante en caso de incendio o emergencia.....	90
Gráfico 05: Distribución de la señalización de seguridad y prevención de las instalaciones del restaurante.....	91
Gráfico 06: Distribución de los ambientes del restaurante para trabajar seguros.....	92
Gráfico 07: Distribución según conocimiento de los trabajadores sobre uso de los equipos de trabajo que utilizan.....	93
Gráfico 08: Distribución según mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo por los empleados.....	94
Gráfico 09: Distribución según conocimiento de los empleados para utilizar los equipos de trabajo en cada actividad a realizar.....	95
Gráfico 10: Distribución sobre utilización de las indumentarias por los trabajadores en las actividades del trabajo.....	96
Gráfico 11: Distribución sobre participación del gerente en las capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo.....	97
Gráfico 12: Distribución sobre realización de capacitación o charlas por gerentes para los empleados en seguridad y salud en el trabajo.....	98
Gráfico 13: Distribución según conocimiento de los empleados sobre manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio.....	99

Gráfico 14: Distribución según conocimiento de los trabajadores sobre los primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo con lesiones.....	100
Gráfico 15: Distribución según conocimiento de los trabajadores de las zonas de evacuación en caso de producirse una emergencia.....	101
Gráfico 16: Distribución según conocimiento de los empleados a qué autoridades solicitar apoyo en caso de producirse un incendio o accidente en el trabajo.....	102

INDICE DE CUADROS

Cuadro 01: Fases del enfoque sistemático de capacitación.....	21
Cuadro 02: Ciclo de capacitación y desarrollo del personal.....	28
Cuadro 03: Pasos de orientación y capacitación del personal.....	30

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día vivimos en un mundo tan competitivo, creativo y cambiante, en que las empresas para mantenerse en el mercado, cuentan con el talento humano como el recurso más valioso, por lo que es vital proteger la vida, integridad, seguridad y salud del colaborador en el trabajo, garantizando con oportuna y apropiadamente capacitación en seguridad y salud en el trabajo, esta preocupación para que nuestras micro y pequeñas empresas (MYPE) sean mejores cada vez, ha impulsado a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), a través de su Carrera Profesional de Administración, establezca como línea de investigación la capacitación, dentro de la cual se enmarcó la caracterización de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015.

El interés en el tema se debe a que en los restaurantes del distrito de Huaraz, se vienen registrando accidentes labores con consecuencias, lesiones personales y daños materiales, de igual forma se observa que la mayoría de estos establecimientos no cuentan con medidas, señalizaciones, equipos e indumentarias de seguridad en el local donde operan, poniendo con ello en riesgo la vida, integridad, seguridad y la salud de los propios empleadores, trabajadores y clientes, ya que en caso de producirse el accidente laboral afectarían la capacidad de desempeño de los trabajadores, ocasionando la ausencia a sus centros de labores y para las empresas originarían gastos en atención médica, seguro de salud y pago por indemnización de los trabajadores agraviados, así como también puede realizarse la clausura del local

por las autoridades Municipales dependiendo de la gravedad del hecho, el cual afecta la permanencia y crecimiento de dichas empresas en el mercado.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito 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 en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes y empleados de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, y determinar las características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz.

La presente investigación se justifica, porque permite conocer si los restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, están realizando la capacitación en seguridad y salud en el trabajo, conforme a lo que establece la **Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Artículo 2°**, cuyo cumplimiento es para todos los empleadores y trabajadores, a fin desarrollar los conocimientos, competencias y

habilidades para la prevención de accidentes labores y disminuir los riesgos en el trabajo, proporcionándoles los equipos y condiciones de seguridad para proteger la vida, integridad y salud del talento humano, porque la inobservancia de esta norma genera gastos en pagar las multas por infracción a la Ley, si los hechos fueran graves se podría afrontar el cierre temporal o definitivo del local, la cual perjudicaría la permanencia en el mercado de los restaurantes.

El sustento teórico del presente trabajo de investigación, se basó en el Enfoque Sistemático de la Capacitación de (Bohlander, Snell & Sherman, 2004) y la normas de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que definen a la capacitación como el esfuerzo generalizado para mejorar los conocimientos y las destrezas disponibles en la organización, para generar cultura prevención de accidentes y riesgos laborales.

En cuanto a la metodología empleado en la presente investigación fue de tipo descriptiva y nivel cualitativa, porque se caracterizó la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz. En cuanto al diseño de la investigación es No Experimental, porque se observan los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, así mismo es Transeccional o Transversal, ya que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. En cuanto a las técnicas de investigación se consideró la observación y las encuestas así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos como los cuestionarios estructurados. Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también

explicados, fueron incorporados o ingresados al programa estadístico SPSS 21, MS Excel y MS Word para el procesamiento de datos, presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico.

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Caracterización del problema

En estos últimos tiempos el desarrollo económico y social de los países de América Latina y el Caribe, obedece al impulso de las micro y pequeñas empresas (MYPE), porque son las principales emprendedores de las actividades comerciales, producciones y servicios, son generadores de empleo porque requieren de talento humano para poder mantenerse y ser competitivo en el mercado.

La **Organización Internacional de Trabajo [OIT] (2015)** menciona que de las 10 millones de micro y pequeñas empresas (MYPE) que constituyen la mayor fuente de trabajo en América Latina y el Caribe, son la clave para mejorar la empleabilidad, pese a los desafíos que enfrentan por su baja productividad y alta informalidad.

Las MYPE son las principales fuentes para la creación del empleo en nuestro país, porque para poner en marcha sus actividades, funcionamiento y desarrollo requieren de la participación de conocimiento e impulso del talento humano, de igual forma estas empresas incentivan el espíritu empresarial de la población, mejorando el nivel de vida de las familias, y

son las principales fuentes de desarrollo del sector privado, porque contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico del país.

El Ministerio de Producción e Industria [PRODUCE] (2011) menciona que las MYPE, es un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). Según la característica de número de trabajadores manejados en las empresas del Perú, el 98.15% de las empresas se califica como microempresas y el 1.75% de las empresas son pequeñas empresas, mientras que el restante de las empresas que son el 0.2% representa la mediana y gran empresa.

En nuestra actualidad las MYPE de sector servicios, han incrementado su presencia en el mercado nacional, en este contexto los restaurantes para mantenerse en competencia y elevar su productividad, requieren del conocimiento e impulso del talento humano en el área de atención al cliente (meseros y ayudantes), cocina (chefs, sus asistentes y los lavaplatos) y administración (gerente y/o administrador), asimismo, para la elaboración de los alimentos y atención a los clientes utilizan ambientes, equipos, artefactos y utensilios (balón de gas, hornos, microondas, refrigeradora, extintores, útiles de cocina, etc.), cuyo uso inadecuado, podría generar accidentes laborales, por lo que para proteger la vida, la salud y la integridad de los trabajadores, es importante ofrecer condiciones seguras, indumentarias respectivas, y capacitación y entrenamiento en seguridad y salud en el trabajo.

El **PRODUCE (2011)** refiere que según la actividad económica a lo que se dedican las micro y pequeñas empresas (MYPE) del Perú, el 84.3% desarrollan actividades en el sector terciario de la economía, de las cuales el 46.9% son de sector comercio y 37.4% son de sector servicios; mientras los demás MYPE desarrollan actividades de producción, extracción, etc.

Los accidentes e incidentes laborales en las MYPE, afectan la capacidad de desempeño de los trabajadores, ocasionando ausentarse de sus centro de labores y para las empresas crean gastos en atención médica, seguro de salud e indemnización a los trabajadores agraviados, pago de multa según escala de Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) y hasta la clausura del local por las autoridades competentes según la gravedad de los hechos, el cual afecta el capital e ingresos de la empresa, así como su permanencia y crecimiento en el mercado.

La **OIT (2011)** menciona que estimado en términos económicos, a consecuencia de los accidentes e incidentes relacionados con el trabajo, se pierde el 4% del PIB anual mundial, en razón que los empleadores tienen que hacer frente a costosas jubilaciones anticipadas, pérdida de personal calificado, absentismo y elevadas primas de seguro.

A nivel internacional, debido al alto índice de accidentes o incidentes laborales a nivel mundial, la OIT recomendó a los gobiernos, así como a los empleadores y los trabajadores de las MYPE, adoptar las máximas

medidas necesarias para garantizar la protección de la salud, proporcionando seguridad adecuada a los trabajadores y terceras personas en sus instalaciones o ambientes de la empresa, creando cultura de seguridad, realizando capacitaciones y sensibilizaciones en seguridad y salud en el trabajo.

La **OIT (2011)** menciona que según las estimaciones a nivel mundial, unos 6,000 trabajadores mueren cada día a causa de accidentes relacionados con el trabajo, por lo que para mejorar la prevención la OIT, recomienda a los gobiernos: Extender la cobertura de los requerimientos legales, reforzar las capacidades de la inspección y focalizar estas capacidades hacia la provisión de asistencia técnica en el área de seguridad y salud laboral, y la inclusión del tema en el sistema educacional y capacitación para crear una cultura preventiva.

Los accidentes en el trabajo, son muy frecuentes a nivel mundial, debido a que algunos trabajadores por descuido o por desconocimiento, cometen errores que afectan la salud de ellos mismos, de sus compañeros o de los clientes, dejando muchas veces con lesiones o pérdida de la vida, asimismo, a estas causas se suman el deterioro o falta de mantenimiento de los equipos o herramientas que utilizan, por lo que para prevenir estos hechos, los gerentes y trabajadores deben estar comprometidos, creando un ambiente seguro, realizando las capacitaciones periódicas y mantenimiento continuo de sus equipos que utilizan.

Paredes & Cortijo (2014) menciona que el 23 de Febrero del 2014, en el restaurante marino 'Legal Sea Food', ubicado en el barrio Huntington Station de Nueva York de EE.UU., se produjo un accidente laboral debido a la fuga de monóxido de carbono en el interior del establecimiento, como consecuencia de ello falleció una (01) persona y resultaron heridos veintisiete (27) personas, entre los clientes y trabajadores, este hecho se produjo por falta de mantenimiento de los equipos y sensibilización a los trabajadores sobre la peligrosidad que presentan estos materiales al momento de manipular.

A nivel nacional, debido a la alta incidencia de accidentes en el trabajo, el Gobierno Peruano con la finalidad de prevenir, minimizar y eliminar estos hechos, 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 modificado en el año 2014, mediante el **Decreto Supremo N° 006-2014-TR**, que establece que todos los empleadores bajo el régimen laboral de la actividad privada en todo el territorio nacional, así como los funcionarios del sector público y trabajadores por cuenta propia, deben garantizar, estableciendo los medios, condiciones y capacitaciones la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores.

El **Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo [MTPE] (2014)** de acuerdo a los datos estadísticos publicados refleja que en el mes de Mayo del 2014, debido a la falta de eliminación de las situaciones y agentes peligrosos en el centro de trabajo, fallas o debilidades en el control y por falta de apropiada y oportuna sensibilización y capacitación en seguridad y salud en

el trabajo, se registraron 1,508 notificaciones relacionados a los accidentes laborales a nivel nacional, de las cuales, el 94,89% corresponde a accidentes de trabajo, el 4,18% a incidentes peligrosos, el 0,73% a accidentes de trabajo mortales y el 0,20% a enfermedades ocupacionales.

De igual forma para extender la prevención de los accidentes en el trabajo, concientizar y exigir a los empleadores para que proporcionen condiciones adecuadas a sus empleados en su centro de trabajo, se promulgó la (**Ley N° 26842 - Ley General de Salud**), reglamentado por el **Decreto Supremo N° 009-2009-SA**, en cuyo **Artículo 100°**, sostiene que los que conduzcan o administren actividades de extracción, producción, transporte, comercio y servicios, cualesquiera que éstos sean, tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y de terceras personas en sus instalaciones o ambientes de la empresa.

El **MTPE (2014)** según sus publicaciones refleja que en el mes de Mayo del 2014, se registraron 06 accidentes laborales en los restaurantes de la ciudad de Lima, dejando con lesiones a los trabajadores de estos establecimientos, ocasionados por herramientas manuales, portátiles, eléctricas, entre otros, por lo que con la finalidad de prevenir y eliminar estos accidentes se debe realizar las capacitación de seguridad y salud en el trabajo.

A nivel regional, en los restaurantes se aprecia que los trabajadores utilizan equipos, herramientas y artefactos, sin contar con las medidas de

seguridad, sin recibir la capacitación sobre el funcionamiento de estos bienes, y otros se encuentran sin señalizaciones de seguridad, expuestos a que cualquier persona pueda manipular por casualidad o curiosidad, con ello ocasionaría un accidente con consecuencias fatales, lesiones y daños materiales.

Granda (2011) menciona que el 11 de Agosto del 2011, en una pollería – restaurante, ubicado en la Av. Daniel Villavizan Cdra. 03, distrito Independencia, provincia Huaraz, región Ancash, se produjo la explosión de un horno, dejando con lesiones graves a la propietaria y un trabajador, así como daños materiales en el local, el accidente fue provocado por el trabajador quien por falta de capacitación trató de encender el horno con otra sustancia (ron), que no es apropiado para el horno, motivo por el cual para prevenir este tipo de hechos es muy importante realizar las capacitaciones a los trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo a fin de utilicen en forma adecuada los herramientas laborales en el restaurante.

A nivel local, en restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz, se observó que las zonas de evacuación o salida no se encuentran despejados y limpios, así como no existente señales e indicaciones de seguridad y prevención para salir de forma rápida en caso de producirse una emergencia (accidentes de trabajo, incendios, explosiones, sismos, entre otros); algunos de los trabajadores tienen desconocimiento de la funcionalidad de algunos maquinas, herramientas y equipo que se utilizan en sus trabajos; otros no utilizan indumentarias en sus actividades de

rutina; muchos no reciben capacitación en seguridad y salud en el trabajo, por lo que no tienen conocimiento sobre manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio, primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo y algunos no saben a qué autoridades solicitar apoyo en caso de una emergencia.

Estas deficiencias observadas en los restaurantes del distrito Huaraz, vienen ocasionado accidentes en el trabajo (**Chávez, 2013**) reportó que el 11 de Octubre del 2013, en el restaurante - pollería Samuels, ubicada a la altura de la intersección de la Av. Luzuriaga y Jr. La Mar del distrito Huaraz, se produjo una explosión provocada por la fuga de gas de una tubería que conectaba hacía los balones de gas, ocasionado lesiones graves en una persona de sexo femenino y daños materiales en el local, el cual se produjo por falta de revisión periódica del estado de funcionamiento de dicha tubería y por falta de conocimiento por parte de los trabajadores sobre la peligrosidad que presenta la manipulación de estos materiales.

1.1.2. Enunciado del problema

Por lo anteriormente expuesto, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito 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 en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores 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 y empleados de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz.
2. Determinar las características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz.

1.1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica, porque permite conocer si los restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, están realizando la capacitación en seguridad y salud en el trabajo, conforme a lo que establece la **Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Artículo 2°**, cuyo cumplimiento es para todos los empleadores y trabajadores, a fin desarrollar los conocimientos, competencias y habilidades para generar cultura de prevención de accidentes labores y

disminuir los riesgos en el trabajo, proporcionándoles los equipos y condiciones de seguridad para proteger la vida, integridad y salud del talento humano, porque la inobservancia de esta norma genera gastos en pagos de multas por infracción a la Ley, y si los hechos fueran graves se podría afrontar cierre temporal o definitivo del local, el cual perjudica la permanencia en el mercado de los restaurantes.

También permite generar una reflexión sobre la importancia de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo para los empleadores y trabajadores dentro de los restaurantes, a fin de prevenir cualquier tipo de accidentes como consecuencia del trabajo, porque en caso de producirse el accidente laboral con consecuencias mortales y lesiones, generará el ausentismo de los trabajadores y ocasionará gastos en atención médica del trabajador herido, seguros de salud, indemnización por daños y perjuicios, el cual no es conveniente para los restaurantes, en razón de que afecta su capital e ingresos. Por ello, la presente investigación servirá a los gerentes y/o propietarios de los restaurantes, más allá del cumplimiento de la Ley, como un principio ético para que establezcan los medios, condiciones y capacitación para proteger la vida, la seguridad y salud del trabajador en el centro de sus labores, con la capacitación periódica en seguridad y salud en el trabajo, los trabajadores podrán identificar los riesgos y peligros, para prevenir y convertir sus centros de trabajo en un lugar seguro.

Del mismo modo, esta investigación servirá como referencia para futuros investigadores que busquen profundizar más en el tema de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, puesto que los hallazgos se presentan en un contexto en el que las MYPE son las protagonistas de la actual economía del país y es de tal importancia cuidar la vida, seguridad y salud del recurso más valioso de la empresa para mantenerse y crecer en el mercado.

La limitación más importante fue la fidelidad y veracidad de los datos por tratarse de un trabajo con un componente subjetivo muy importante. Así mismo este estudio fue viable, en razón de que se contó con los recursos financieros, humanos y materiales para llevar a cabo este estudio.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes.

Carrillo (2009) en su tesis: “Análisis de los riesgos laborales presentes en las áreas operativas de un Frigorífico de estado Anzoátegui en Barcelona”, tuvo como objetivo examinar los riesgos laborales a los que se encuentran expuestos los trabajadores en las áreas operativas de un frigorífico “Dipofres” de estado Anzoátegui, para ello utilizó la investigación de tipo descriptiva, y para llevar a cabo escogió una muestra poblacional de nueve (09) trabajadores de la misma empresa. La principal **conclusión** de este estudio, fue que las actividades realizadas en dicha empresa son muy riesgosas, porque la mayoría de los trabajadores no utilizan equipos de protección personal, existen pisos húmedos, manipulación de materiales peligrosos y falta de señales de prevención en las instalaciones de la empresa, por lo que para evitar los accidentes laborales y disminuir los riesgos, se recomendó proveer de indumentarias de seguridad y establecer el cronograma para la implementación de la capacitación al personal en temas de seguridad y salud en el trabajo, a fin de crear conciencia en las personas encargadas y trabajadores sobre la importancia de seguridad y salud en el trabajo.

Amaya (2010) en su tesis: “Diseño del programa de seguridad y salud ocupacional para la empresa Fundasabor”, tuvo como objetivo determinar las condiciones en que se encuentra la infraestructura, equipos, máquinas, herramientas de la empresa Fundasabor”, así como conocer la preparación de los empleados en seguridad y salud en el trabajo, para ello utilizó la investigación de

tipo descriptiva, para llevar acabo escogió la empresa Fundasabor. La principal **conclusión** fue que se identificó diferentes riesgos como falta de mantenimiento de los equipos, señalizaciones de local y cultura de seguridad, que pueden ocasionar accidentes de trabajo, por lo que se debe implementar programas de seguridad y salud ocupacional a través de capacitación, charlas y sensibilización, para prevenir, disminuir y promover el bienestar físico, mental y social de cada uno de los trabajadores, disminuyendo los accidentes de trabajo y el desarrollo de enfermedades profesionales.

Montero (2009) en su tesis: “Programa de capacitación en seguridad y salud ocupacional en las empresas de sector alimenticias de Guayaquil”, tuvo como objetivo describir los riesgos existente en la organización con relación a la cultura de seguridad y salud ocupacional, a fin de promover una cultura en seguridad y salud ocupacional para prevenir accidentes laborales, para ello utilizó la investigación de tipo descriptiva, para llevar acabo escogió la muestra de treinta (30) empresas de sector alimenticias de Guayaquil. La principal **conclusión** de este estudio fue que la seguridad y salud ocupacional están enfocadas al comportamiento humano porque necesitan de un proceso de aprendizaje (modificar valores, actitudes, habilidades y conocimientos), para crear una cultura en seguridad y salud ocupacional, a fin de prevenir los accidentes laborales, por lo que mediante la capacitación se puede crear hábitos de comportamiento seguros, para prevenir los accidentes laborales.

Milán & Astudillo (2009) en su tesis: “Diseño del sistemas de gestión de

seguridad y salud ocupacional para una empresa procesadora de alimentos de pescado en Ecuador”, tuvo como objetivo determinar el origen de los accidentes de trabajo e identificar las causas de dichos sucesos, para ello utilizó la investigación de tipo descriptiva, para llevar acabo escogió la muestra una empresa procesadora de pescados. La principal **conclusión** de este estudio fue que las principales causas de accidentes e incidentes de trabajo en dicha empresa se generaban por la carencia de equipo de protección o indumentarias, señalizaciones de seguridad, falta de documentos sobre procedimiento de trabajo seguro y ausencia de capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo, que da como resultado a la empresa perdidas económicas porque interrumpen el proceso ordenado de la actividad que se realiza, por lo que debe implementar equipos de protección y manuales de seguridad y salud en el trabajo, así como ejecutar capacitaciones sobre la seguridad y salud dentro de la empresa para prevenir accidentes y riegos en el trabajo.

Valverde (2011) en su estudio: “Propuesta de un sistema de seguridad y salud ocupacional para las áreas operativas y de almacenamiento en una empresa procesadora de vaina de Tara del Perú”, tuvo como objetivo identificar los riesgos existentes en la empresa para mejorar la seguridad, la salud y optimizar las condiciones de vida de sus empleados a fin de reducir y/o controlar los eventos no deseados, para llevar acabo escogió una muestra de empresa de procesadora. La principal **conclusión** de este estudio fue que la empresa procesadora de vaina de Tara cultive una cultura preventiva a través de implementación de programas de capacitación y entrenamiento, brinde un lugar

de trabajo seguro y que sus riesgos dañinos a la salud sean controlados o mitigados para el bienestar de sus trabajadores, la cual podría impactar positivamente en su desempeño, incrementar su productividad, crecer profesionalmente y sobre todo contar con un trabajo digno que lo proteja.

Alejo (2012) en su tesis: “Implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en el rubro de construcción de carreteras en el distrito San Marcos”, tuvo como objetivo lograr un impacto positivo y mejorar las buenas prácticas en materia de seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores en construcción, para ello utilizó la investigación de tipo descriptiva y aplicada. La principal **conclusión** de este estudio fue que para reducir los riesgos laborales y garantizar la integridad de trabajadores y materiales en construcción de carreteras, generando condiciones óptimas para el buen desempeño, eficiencia y eficacia mediante el trabajo seguro, se debe implementar el sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, realizando capacitaciones e inducciones constantemente.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

2.2.1. La capacitación.

Según **Chiavenato (2007)** la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes

frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias (p. 386).

Dessler (1996) menciona que la capacitación es el proceso de enseñanza de las aptitudes básicas a los nuevos o actuales empleados de una organización que necesitan para realizar su trabajo, que consiste proporcionar habilidades necesarias para desempeñar su trabajo (p. 294).

Asimismo, **García (2003)** manifiesta que la capacitación es un proceso sistemático que se basa en las necesidades actuales y perspectivas de una entidad cualquiera, grupo de individuos o persona, el cual está orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, que posibilite su desarrollo integral y dirigido a elevar la efectividad de su trabajo.

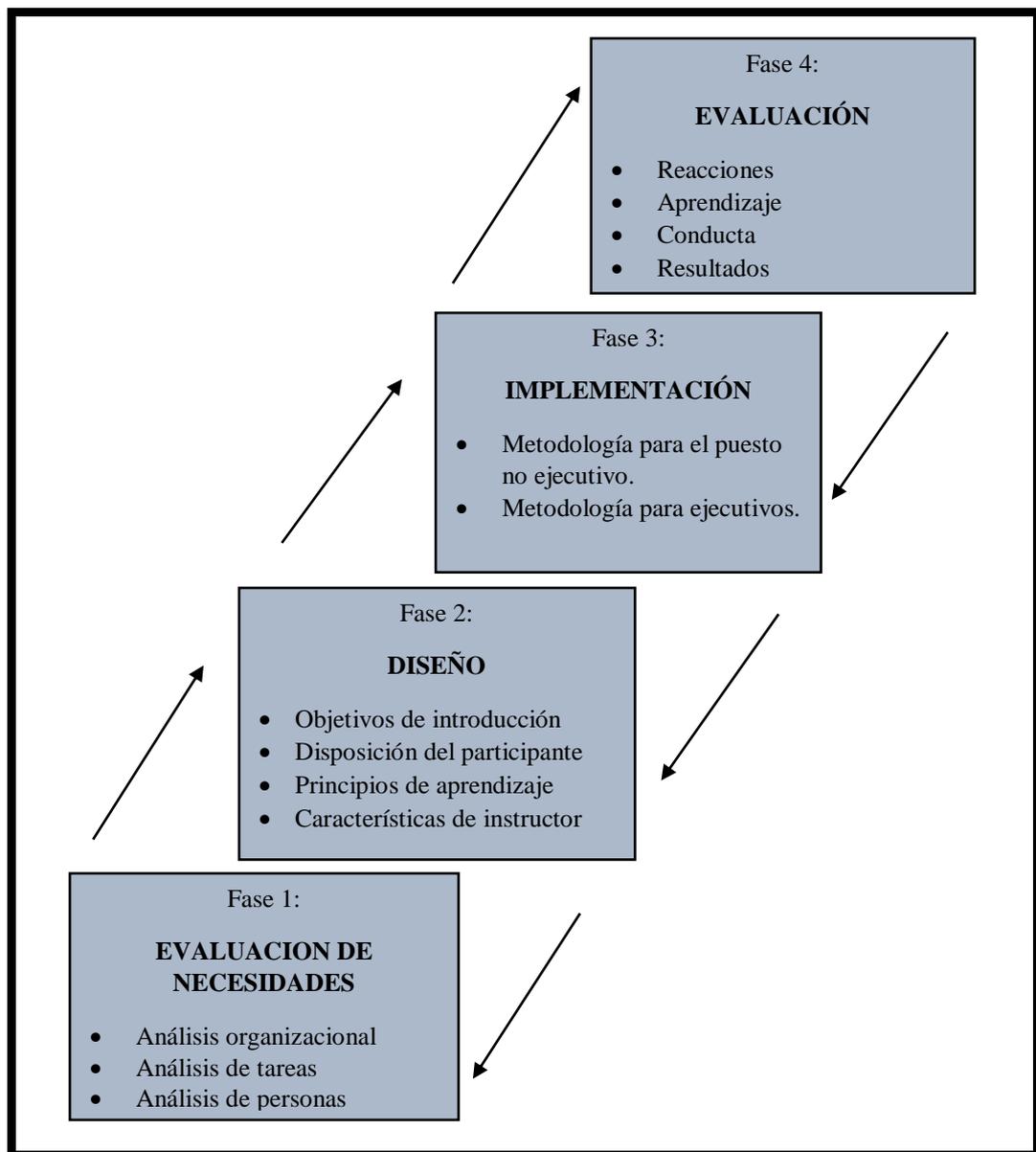
2.2.2. Enfoque sistemático de la capacitación.

Bohlander, Snell & Sherman (2004) define que el enfoque sistemático de capacitación trata de comprender el funcionamiento de la organización desde una perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones entre los componentes, se llama holístico al punto de vista que se interesa más por el todo que por las partes, el enfoque sistémico no concibe la posibilidad de explicar un elemento si no es precisamente en su relación con el todo. Según el enfoque sistemático de la capacitación, la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la

organización, para ello es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales, pero por desgracia, muchas empresas nunca logran la conexión entre objetivos estratégicos y programas de capacitación (p. 216).

Por lo que, a fin de asegurar que la inversión en capacitación y desarrollo, y tengan un impacto máximo en el desempeño individual y organizacional, es preciso utilizar el proceso del enfoque sistemático de la capacitación, que supone cuatro fases: Detectar necesidades de capacitación, diseño, implantación y evaluación, conforme a lo que se puede apreciar en la siguiente figura.

Cuadro 01: Fases del enfoque sistemático de capacitación



Fuente: Bohlander, Sherman & Snell (2004) (p. 218)

A. Fase 1: Detectar necesidades de capacitación: Los gerentes y empleados de recursos humanos deben permanecer en alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quienes los necesitan y que métodos son mejores para brindar a los empleados, a fin de que adquieran mayor

conocimiento, habilidades y capacidades necesarios, con la finalidad de que la productividad y eficacia de los empleados sean óptimas, si se logra todo ello significa que las capacitaciones han sido eficaces. Los gerentes, para asegurarse de que la capacitación sea oportuna y se concentre en cuestiones prioritarias, deben abordar la evaluación de necesidades en forma sistemática, utilizando para ello los tres tipos de análisis (p. 218).

a. Análisis de la organización: Consiste en identificar las fuerzas generales que puedan influir en la necesidad de capacitación, observando el medio ambiente. Sirve para conocer donde se necesita más la capacitación, como se relaciona esta con las metas de la organización y cuál es la mejor manera de aprovechar los recursos de la empresa (p. 219).

b. Análisis de tareas: Una vez analizada la organización, se procede a revisar y conceptualizar la descripción y las especificaciones del puesto para identificar las actividades que se realizan en un puesto específico, así como los conocimientos, habilidades y capacidades necesarios para ejecutar tales actividades. Es el proceso para determinar el contenido de un programa de capacitación, basándose en el estudio de las tareas y funciones del puesto. La evaluación de competencias se enfoca en los conjuntos de habilidades y conocimientos que necesitan los empleados para tener éxito (p. 222).

c. Análisis de personas a capacitar: Cuando se analiza la organización, las tareas o funciones que cumplen las diferentes áreas y/o personas, se determinan qué personas requieren y no requieren capacitación. Ayuda a los gerentes a determinar qué pueden hacer los probables aprendices cuando entran a la capacitación, de modo que sea posible diseñar programas que hagan hincapié en los campos en los que éstos tengan deficiencias (p. 222).

B. 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. Utilizando para tal fin 3 tipos de diseño (p. 223).

a. Objetivos de capacitación: Como resultado de los análisis organizacionales, de tareas y de personas, los gerentes tendrán una imagen más completa de las necesidades de las capacitaciones y tendrán más visión de los resultados que desean obtener de la capacitación, estableciendo por escrito los objetivos de la capacitación. Por lo general describen las habilidades o los conocimientos por adquirir, las actitudes que se deben modificar o ambos, son los resultados esperados dentro de un programa de entrenamiento (p. 223).

- b. Disposición y motivación de la persona:** Son dos condiciones previas para que el aprendizaje influya en el éxito de las personas que lo recibirán; la buena disposición y la motivación. La buena disposición se refiere a los factores de madurez y experiencia que forman parte de sus antecedentes de capacitación, y la motivación; para que tengan un aprendizaje óptimo, los participantes deben reconocer la necesidad del conocimiento o habilidades nuevos, así como conservar el deseo de aprender mientras avanza la capacitación (p. 224).
- c. Principios de aprendizaje:** El éxito o fracaso de un programa de capacitación suele relacionarse con ciertos principios de aprendizaje, que pueden aumentar el nivel de interés, comprensión y esfuerzo por capacitarse, para que las capacitaciones sean más eficaces se incorporan los siguientes principios de aprendizaje: Establecimiento de metas, significado de la presentación, modelado, diferencias individuales, práctica activa y repetición, aprendizaje total o en partes, aprendizaje total o en partes, aprendizaje distribuido o en masa, y retroalimentación y refuerzo (p. 225).
- d. 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: Conocimiento del tema, adaptabilidad, sinceridad, sentido del humor, interés, cátedra clara, asistencia individual y entusiasmo (p. 228).

C. Fase 3: Implementar el programa de capacitación: Para llevar a cabo la ejecución de un programa de capacitación hay una gran variedad de métodos y técnicas, por ello el juicio de la implementación del programa de capacitación es la selección de los métodos de instrucción, determinar cuáles son apropiados para los conocimientos, habilidades y capacidades que se deben de aprender, para facilitar la selección se divide en dos grupos (p. 229).

a. Método de capacitación para empleados en puestos no ejecutivos: En este nivel existen una amplia variedad de métodos para capacitar a los empleados, basados en áreas de aprendizaje, motivación y relaciones interpersonales, así como con uso de la tecnología (Hardware y Software), entre los más destacados son: Capacitación en el puesto, capacitación de aprendices, instrucción escolarizada, instrucción programada, métodos audiovisuales, capacitación por computadora, método de simulación (p. 229).

b. Método de capacitación para desarrollo de ejecutivos: Estos métodos están destinados para el desarrollo de los gerentes y supervisores, cuyo propósito es ampliar sus experiencias y proporcionar nueva perspectiva en la organización para lograr el éxito, entre los más destacados son: Experiencia en el puesto, seminarios y conferencias, estudio de caso, juegos de negocios, representación de papeles, elaboración de modelos de comportamiento: Esta técnica combina varios métodos de capacitación, a fin de ayudar a los gerentes a interactuar con los empleados, con la

finalidad de manejar la disciplina, introducir cambios y aumentar la productividad (p. 239).

D. Fase 4: Evaluación del programa de capacitación: La capacitación al igual que cualquier otra función de la administración de recursos humanos, debe evaluarse para determinar su eficacia y para saber hasta qué punto los programas de capacitación mejoran e influyen el aprendizaje y comportamiento de los participantes en el trabajo y en el desempeño dentro de la empresa (p. 244).

Por lo que es importante que luego de realizar una inversión en la capacitación se realice la evaluación, para ello existen los siguientes criterios.

a. Criterio 1: Reacción: Es uno de los criterios más sencillos y comunes para evaluar la capacitación basando en la reacciones de los participantes, donde los más motivados tienen más probabilidad de enfocar la información aprendido en sus trabajos; asimismo, se puede recibir a los instructores o hacer sugerencias sobre la interacción de los participantes, así mejorar la siguiente capacitación (p. 245).

b. Criterio 2: Aprendizaje: Consiste en medir el conocimiento y habilidades de los participantes del programa de capacitación, es recomendable realizar una evaluación antes y después de la capacitación, así para determinar el grado de mejora y aprendizaje (p. 246).

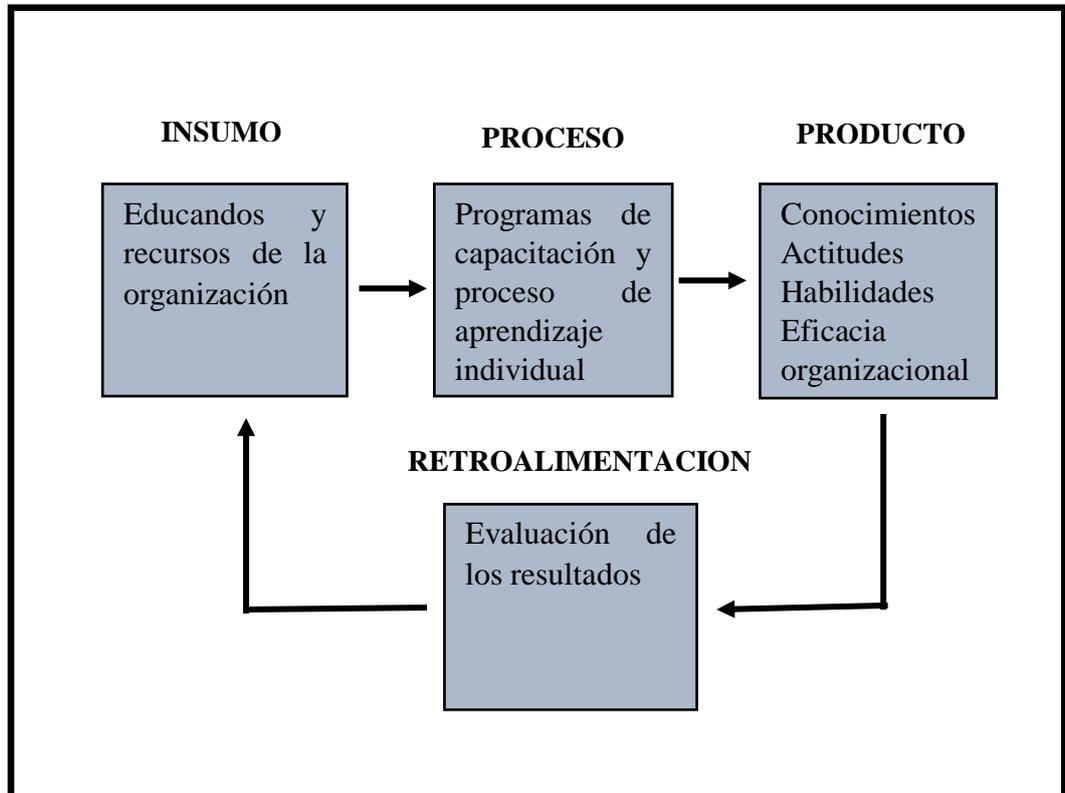
c. Criterio 3: Comportamiento: Consiste en percibir si el comportamiento de los participantes presenta cambios significativos en sus puestos de trabajo y empresa, después de recibir la capacitación. Para maximizar se pueden adoptar varios enfoques como: Presentar elementos idénticos, enfocarse en los principios generales, establecer un clima para transparencia, proporcionar a los empleados estrategias para transferir, entre otros (p. 246).

d. Criterio 4: Resultados: Es la evaluación realizada a nivel de los resultados, que pueden ser aumento de productividad, menos quejas de los empleados, reducción de costos, reducción de desperdicios y la rentabilidad. Para ello es importante que la evaluación se realice a tres niveles: Evaluación a nivel empresarial, evaluación a nivel de los recursos humanos y Evaluación a nivel de las tareas y operaciones (p. 247).

De igual forma **Chiavenato (2007)** en su libro de Administración de Recursos Humanos - Capacitación y desarrollo del personal, menciona que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

El proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes se aprecian en la siguiente figura.

Cuadro 02: Ciclo de capacitación y desarrollo del personal



Fuente: Chiavenato (2007). (p. 388)

a. **Insumos (entradas o inputs):** Es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar que se precisa hacer la detección de las necesidades de capacitación se puede efectuar considerando los tres niveles de análisis: Nivel de análisis de toda la organización, nivel de análisis de los recursos humanos y nivel de análisis de las operaciones y tareas (p. 388).

b. **Proceso u operación (Throughputs):** Una vez efectuado el diagnóstico

de la capacitación, se sigue con la terapéutica, es decir, la elección y la prescripción de los medios de tratamiento para sanar las necesidades señaladas. En otras palabras, una vez efectuada la detección de las necesidades de capacitación, se pasa a preparar su programa de capacitación, donde se sistematiza y sustenta las necesidades a satisfacer (p. 388).

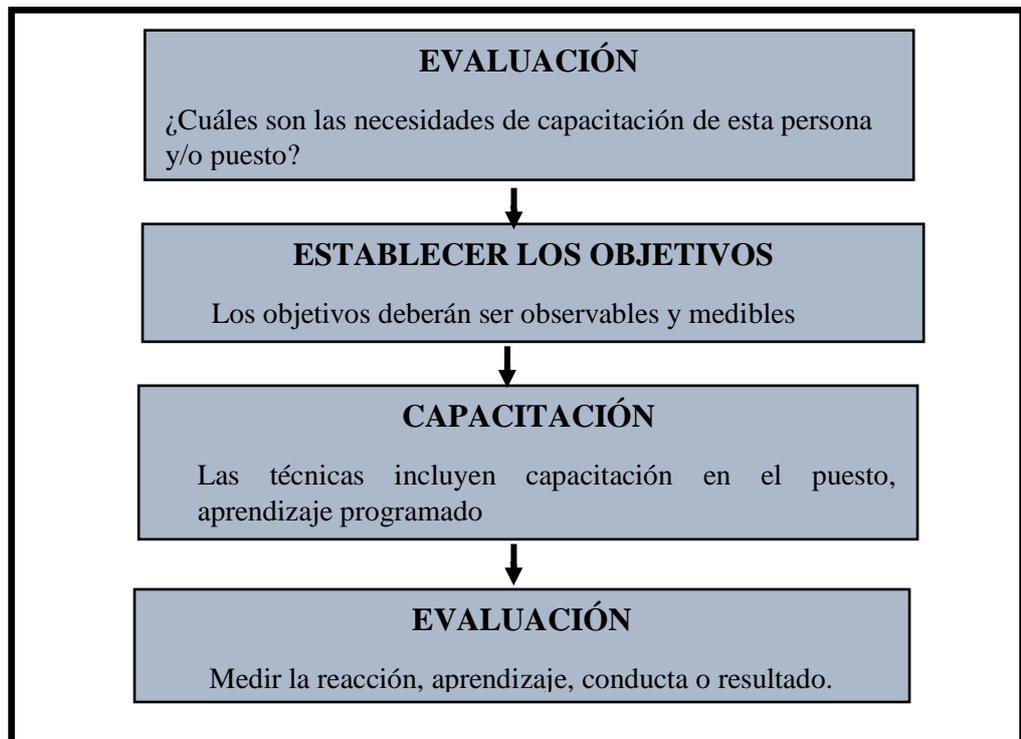
c. Productos (salidas u outputs): Es la tercera etapa del proceso de capacitación. Una vez diagnosticadas las necesidades y elaborado el programa de capacitación, el siguiente paso es su implementación o realización de la capacitación, presupone el binomio formado por el instructor y el aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o trabajo. Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa, que cuentan con experiencia o están especializadas en determinada actividad o trabajo y que transmiten sus conocimientos a los aprendices (p. 389).

d. Retroalimentación (feedback): Es la etapa final del proceso de capacitación, es la evaluación de los resultados obtenidos, el programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos: Constatar si la capacitación ha producido las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados y verificar si

los resultados tienen relación con la consecución de las metas de la empresa (p. 388).

Asimismo, **Dessler (1996)** en su libro *Administración de Recursos Humanos - Orientación y capacitación de personal*, menciona que la capacitación es el proceso de enseñanza de las aptitudes básicas a los nuevos o actuales empleados de una organización que necesitan para realizar su trabajo, entonces consiste en proporcionar habilidades necesarias para desempeñar su trabajo, para realizar una capacitación se debe tener estos pasos.

Cuadro 03: Pasos de orientación y capacitación del personal



Fuente: Dessler (1996). (p. 295)

- a. Evaluación de necesidades:** Es el primer paso en la capacitación que consiste en determinar qué tipo de capacitación se requiere, generalmente la necesidad de capacitación deriva de problemas, por lo que se tiene la tarea adicional de decidir si la capacitación realizada es la solución. Existen dos técnicas principales para determinar los requerimientos de capacitación son el análisis de tareas y el análisis del desempeño (p. 295).
- b. Establecer los objetivos de la capacitación:** Establecer objetivos de la capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación. Los objetivos especifican que el empleado será capaz de lograrlo después de terminar con éxito el programa de capacitación, por tanto ofrecen un centro de atención para los esfuerzos tanto del empleado como del instructor, así como un punto de referencia para evaluar los logros del programa de capacitación (p. 295).
- c. La capacitación:** Después de determinar las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de sus empleados, se puede llevar a cabo la capacitación empleando las técnicas de acuerdo a las necesidades y evaluando las ventajas y desventajas de las técnicas de capacitación (p. 295).

d. Evaluación de capacitación: Después de que los empleados han concluido sus programas de capacitación se debe evaluar el programa, para ver qué tanto se cumplen sus objetivos, Por tanto, la eficacia del programa de capacitación debe medirse de acuerdo con la forma en que se cumplieron las metas, pudiendo evaluar la reacción, aprendizaje, conducta y resultados (p. 295).

2.2.3. Normas de seguridad y salud en el trabajo

La **Constitución del Perú Constitución Política del Perú**, regula de manera general el derecho a la vida, a la integridad física, psíquica y moral, a la salud, a la seguridad social, al trabajo, al respeto de los derechos fundamentales dentro de la relación laboral. La interpretación de los derechos según los tratados de Derechos Humanos (Art. 1º, 2º inciso 1 y 2, 7º, 9º, 10º, 11º, 22º y 23º).

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementa la Política Nacional en materia de seguridad y Salud en el Trabajo, se aplica a todos los sectores de producción y de Servicio. Establece las responsabilidades de los actores, deber de protección al empleador, fiscalización al Estado y participación por parte de los Trabajadores. Establece los Sistemas de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo y regula el trabajo de los comités paritarios. Modifica normativa relativa a inspecciones, utilidades y sanciones penales (Ley N° 29783, Art. 1º, 2º, 3º, 48º y 72º).

Ley General de Salud, reglamentado por el Decreto Supremo N° 009-2009-SA sostiene que los que conduzcan o administren actividades de extracción, producción, transporte, comercio y servicios, cualesquiera que éstos sean, tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y de terceras personas en sus instalaciones o ambientes de la empresa (Ley N° 26842, Art. 100°).

Ley que modifica el Artículo 168° inciso A al Código Penal, sobre 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 estas y como consecuencia directa de la 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

(Ley N° 30222).

El **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional [OHSAS 18001] (2007)** establece los requisitos que debe cumplir un sistema gestión de seguridad y salud en el trabajo para que las organizaciones puedan optimizar el rendimiento de su sistema, así como controlar eficazmente los riesgos asociados con sus actividades, creando las mejores condiciones de trabajo posibles en toda su organización identificando los riesgos y estableciendo controles para gestionarlos [OHSAS 18001].

2.2.4. La seguridad y salud en el trabajo

A. Concepto de seguridad

Según **Organización Internacional de Trabajo [OIT] (2012)** la seguridad consiste en la situación de estar "seguro", es decir, libre de cualquier daño o riesgo, aunque en la práctica es imposible conseguir esta situación de total seguridad. Por lo tanto, la seguridad se debe entender como un determinado nivel de riesgo que pueda ser considerado aceptable. Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales, para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales.

La **Ley N° 29783 [Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo] (2011)** menciona que la seguridad son todas aquellas acciones y actividades

que permiten que el trabajador labore en condiciones seguras tanto ambientales como personales, con el fin de conservar la salud y preservar los recursos humanos y materiales.

Parra (2003) menciona que la seguridad implica el uso de técnicas que permitan eliminar o reducir el riesgo de sufrir lesiones en forma individual o daños materiales en equipos, máquinas, herramientas y locales. Es importante hacer notar que un riesgo se puede hacer evidente también por un daño material, sin haber llegado a afectar personas. A veces ocurren incidentes como la caída de un objeto pesado desde una cierta altura, sin llegar a causar lesiones sólo por el hecho fortuito de que la persona se había movido en ese instante. Desde el punto de vista de la seguridad es de mucha utilidad considerar estos incidentes para adoptar medidas preventivas.

Bureau Veritas (2006) menciona que la seguridad en el trabajo es el conjunto de técnicas y de procedimientos que tiene por objeto el eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo. Se encarga de la prevención de los accidentes de trabajo propiamente dicha, trata de actuar sobre los equipos de trabajo y determinadas condiciones del entorno en el que se desempeña, como son el lugar de trabajo, las escaleras o el suelo, que, de algún modo, pueden provocar accidentes.

B. Concepto de salud laboral

La **Organización Mundial de la Salud [OMS] (1948)** definió la salud como estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

La **OIT (2012)** menciona que en relación con el trabajo no sólo incluye la ausencia de afecciones o enfermedades, sino también los elementos físicos y mentales directamente relacionados con el trabajo, que puedan afectar negativamente a la salud.

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

Parra (2003) menciona que salud laboral se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social.

C. Concepto de trabajo

Según **OIT (2012)** el trabajo es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida. Es el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que

producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos.

López (2003) menciona que el trabajo es una actividad humana a través de la cual el individuo, aportando sus capacidades, transforma la realidad. El trabajo es una actividad social organizada que, a través de la combinación de recursos de naturaleza diferente, como los trabajadores, materiales, energía, tecnología, organización, etc., permite alcanzar unos objetivos y satisfacer unas necesidades.

Bureau Veritas (2006) revela que se entiende el trabajo como una acción no sólo orientada a la obtención de lo necesario para sobrevivir, sino que, además de satisfacer las necesidades de las personas, ha de ser una vía para el desarrollo y la realización personal.

D. Seguridad y salud en el trabajo

Según **Nunes (2015)** la seguridad y salud en el trabajo es un campo interdisciplinar que engloba la prevención de riesgos laborales inherentes a cada actividad, su objetivo principal es la promoción y el mantenimiento del más alto grado de seguridad y salud en el trabajo. Esto implica crear las condiciones adecuadas para evitar que se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Según la OIT, la seguridad y salud laboral abarca el bienestar social, mental y

físico de los trabajadores, incluyendo por tanto a la "persona completa". La seguridad y salud en el trabajo no sólo trata de evitar accidentes y enfermedades profesionales, sino que también incluye la identificación de posibles riesgos en el lugar de trabajo y la aplicación de medidas adecuadas de prevención y control.

Bureau Veritas (2006) refiere que entre trabajo y salud existe una influencia recíproca ya que para poder realizar el trabajo de forma correcta es necesario disponer de una buena salud, y una ausencia de salud no permite un desarrollo profesional adecuado. Del mismo modo, el trabajo puede dañar la salud a través de lesiones, accidentes o enfermedades profesionales, pero puede ejercer un efecto positivo cuando proporciona satisfacción y realización personal.

E. Riesgo laboral

López (2003) menciona que los riesgos laborales son todos aquellos susceptibles de atentar contra la salud del trabajador, como consecuencia de las condiciones en que desarrolla su trabajo. Existen diversas clases de riesgos.

➤ **Riesgos mecánicos:** Son los de carácter traumatológico, se producen debido a los fallos en la resistencia del trabajador frente a agresiones mecánicas del entorno laboral: contusiones, hematomas, heridas, fracturas y amputaciones. En definitiva son los típicos

accidentes de trabajo (p. 24).

- **Riesgos físicos:** Ocasionan las enfermedades por agentes físicos, entre ellos el golpe de calor, trabajar ante temperaturas extremas, sordera profesional (p. 24).

- **Riesgos químicos:** Producen las enfermedades por agentes químicos como intoxicaciones, algunos tipos de alergias, cánceres profesionales (p. 24).

- **Riesgos biológicos:** Producen las enfermedades por agentes vivos, tales como infecciones, micosis (hongos), enfermedades producidas por parásitos, la brucelosis, fiebre de malta (p. 24).

- **Riesgos psicológicos, sociales y morales:** Los tres producen la insatisfacción en el trabajo, que puede dar lugar a la hostilidad, agresividad, alcoholismo y la fatiga crónica y sensorial. También produce envejecimiento prematuro (p. 24).

Bureau Veritas (2006) refiere que el riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo. Los factores de riesgo laboral son:

- ✓ **Condiciones de Seguridad:** Son los factores o condiciones materiales que pueden influir sobre la materialización de accidentes. Algunos de estos factores son el lugar de trabajo, las herramientas, las máquinas o las instalaciones eléctricas. Pueden dar lugar a distintos tipos de accidentes como pueden ser lesiones por elementos móviles o golpes con objetos o máquinas (p. 10).

- ✓ **Medio ambiente físico de trabajo:** Los agentes físicos que pueden ocasionar algún tipo de daño a los trabajadores se encuentran siempre presentes en mayor o menor medida, pero sólo cuando superan determinados valores pueden perjudicar su salud. Algunos de los factores físicos a los que los trabajadores se ven sometidos con mayor frecuencia son: ruido, vibraciones y exposiciones a temperaturas elevada (p. 10).

- ✓ **Contaminantes químicos y biológicos:** Los contaminantes químicos y biológicos pueden estar presentes en el ambiente de trabajo y pueden dañar la salud de los trabajadores provocando distintos tipos de enfermedades profesionales grado de toxicidad, infecciones agudas producidas por virus o bacterias, reacciones alérgicas y reacciones tóxicas (p. 11).

- ✓ **Factores relacionados con la carga de trabajo:** Los factores

relacionados con la carga de trabajo determinan el esfuerzo físico y mental que exige cada tarea. Pueden ocasionar: Fatiga física y mental (p. 12).

- ✓ **Factores relacionados con la organización del trabajo:** Este tipo de factores de riesgo se refieren a la relación existente entre el trabajador y el contenido de la tarea a realizar, la ubicación del trabajador en el organigrama, la división de tareas, la duración de la jornada de trabajo, la automatización de los trabajos, etc., que pueden provocar accidentes, enfermedades profesionales e insatisfacción laboral. Obtener una medida de estos factores resulta complicado, pero han de tenerse muy presentes, por su gran importancia, a la hora del mantenimiento de la salud de los trabajadores, y para valorar un puesto de trabajo según su potencial riesgo para el ser humano (p. 12).

F. Los accidentes de trabajo

López (2003) menciona que el accidente de trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o a consecuencia del trabajo que ejecuta. Son los indicadores inmediatos y más evidentes de unas malas condiciones de trabajo y, dada su frecuencia y gravedad, la lucha contra accidentes es siempre el primer paso de toda actividad preventiva. Los accidentes no surgen por casualidad. Son consecuencia

y efecto de una situación anterior en la que existían las condiciones que hicieron posible que el accidente se produjera.

Bureau Veritas (2006) refiere que accidentes laborales se tratan de sucesos anormales que se presentan de forma brusca e inesperada, normalmente evitables, que interrumpen la continuidad del trabajo, pueden causar o no lesiones a las personas y pérdidas económicas. También pueden ser considerados como la materialización de un riesgo, con lo que el objetivo de la Seguridad en el trabajo sería lograr la ausencia o minimización de los mismos (p. 14).

También, menciona que los incidentes son situaciones de peligro que se manifiestan de forma inesperada, que no producen lesión corporal, pero que hubieran podido ocasionarla (p. 14).

La ley N° 29783 (2011) señala que la accidente de trabajo (AT) es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

G. Prevención de accidentes en el trabajo

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

López (2003) menciona que la prevención es el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de una empresa o trabajador con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. Asimismo, menciona que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) enuncia los principios que deben darse para la acción preventiva (p. 27):

- ✓ Evitar los riesgos.
- ✓ Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
- ✓ Combatir los riesgos en su origen.
- ✓ Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y producción.
- ✓ Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- ✓ Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- ✓ Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones del trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.

- ✓ Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva o individual.
- ✓ Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

2.3. Marco conceptual de la investigación.

2.3.1. Micro y pequeñas empresas (MYPE)

A. Definición de la MYPE.

La **Ley N° 28015 [Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa] (2003)** en su **Artículo 2°** señala que la micro y pequeña empresa es una 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.

B. Características de MYPE.

La **Ley N° 28015 (2003)**, en su **Artículo 2°**, **modificado por la Ley N° 30056 (2013)** señala que las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en una de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

- **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

C. Importancia de MYPE.

El **PRODUCE (2011)** menciona que según la característica de número de trabajadores manejados en las empresas del Perú, el 98.15% de las empresas se califica como microempresas y el 1.75% de las empresas son pequeñas empresas, mientras que el restante de las empresas que son el 0.2% representa la mediana y gran empresa. Es indudable que abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre las más importantes, su contribución a la generación de empleo, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

2.3.2. Micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de dos tenedores.

A. Definición de restaurantes

El **Decreto Supremo N° 025 [Reglamento de Restaurantes] (2004)** en su **Artículo 3°-A** menciona que el restaurante es un establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.

Belén (2015) manifiesta que el restaurante es un establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, a cambio de un precio, para ser consumidas en el mismo local. Por este motivo, la elección de los alimentos es muy delicada y es preferible arriesgarse a que una ligera variación de los gustos de los consumidores motive a desechar algo, antes que tener que rechazar un pedido de un cliente.

Asimismo, **Luis et al (2007)** mencionó que el restaurante es aquel establecimiento público ya que cualquier persona puede acceder, en el que se sirven comidas en menú o a la carta, a precios estipulados y a unas horas indicadas.

Entonces el restaurante es un establecimiento en que se ofrece servicio de alimenticio al público, a cambio de un pago, para ofrecer dicho servicio el restaurante se compone de ambiente para la preparación de alimentos, atención al cliente, servicios higiénicos, entre otros..

B. Características de los restaurantes.

Según **Delgado (2014)** los restaurantes de acuerdo a la categoría que pertenecen deben poseer las siguientes características.

- Comedor con superficie adecuada que ofrezca seguridad.
- Teléfono inalámbrico.
- Mobiliario adecuado.

- Cubertería inoxidable, vajilla de loza, cristalería sencilla y mantelería con servilletas de tela o papel.
- Servicios sanitarios independientes para damas y caballeros.
- Personal de servicio uniformado.
- Carta sencilla.
- Tener unos precios adecuados a las economías de sus clientes, estos desean poder comer dentro de un abanico de precios que no siempre tiene por qué ser altos.
- Atender las solicitudes especiales y puntuales de los clientes sin poner inconvenientes.
- Tener unas instalaciones adecuadas al tipo de cliente que visita el restaurante, como comedores privados, salones para banquetes, etc.
- Tener unos horarios amplios adecuados a los hábitos de los clientes.
- Comunicarse con los clientes en sus idiomas (los más usuales).
- Tener un sistema de reservas amable, ágil, fácil de localizar, discreto y sin errores.
- Ofrecer distracciones a los clientes en sus esperas, como periódicos, revistas, etc.
- Tener unos empleados con una amabilidad sorprendente que hagan cómoda y agradable la estancia a los clientes.
- Sorprender a los clientes con platos nuevos, únicos y muy buenos.

C. Importancia de los restaurantes

Según **Milmargarita (2011)** los restaurantes son lugares que han

adquirido una importancia muy grande, ahora más que como directos centros gastronómicos, en forma de centros sociales. Cada local dedicado a la venta de comidas que tiene un sitio determinado tiene un estilo particular. Y para cada estilo en particular, por supuesto que hay un público determinado. No faltan por supuesto las personas que aprovechan para visitar distintos restaurantes y así formarse una idea muy aproximada de estos negocios en una determinada área. Hay otras personas que simplemente quieren probar otros platos, otros tipos de atenciones. La diversidad de los restaurantes en la actualidad hoy es tan intensa, que prácticamente son los sitios de atención pública que tienen más variantes.

D. Tipos de los restaurantes.

Según **Projects Consulting F&B (2013)** existen siguientes tipos de restaurantes:

- **Restaurante de comida rápida:** Son los conocidos popularmente como ‘fast food’ o informales. Término proveniente del inglés dado que fue en EEUU donde se creó esta idea. Su base de creación fue el poco tiempo del que disponían los clientes para comer en un local. Su idea se basaba en la relación calidad-precio-tiempo. Carecen básicamente de servicio y suelen presentarse como ‘económicos’, aunque eso es bastante discutible. También suelen ser característicos por ofrecer un cierto tipo de comida poco recomendable para su consumo habitual. De todas formas, desde su creación su éxito fue

inminente, creciente y se mantiene a pesar de haber sido base de críticas por parte de muchos sectores sociales, incluso gastronómicos. Para muchos este grupo de restaurantes se denominan ‘fábricas de comida’. Su oferta es escasa y limitada, aunque suelen prestar mucha atención a la higiene y a la rapidez de servicio.

- **Restaurantes gastronómicos, de alta cocina o gourmet:** Podríamos decir que son los restaurantes de mayor calidad, tanto a nivel de cocina como de servicio. Muchos de ellos son la élite de la profesión y referencia para muchos restaurantes de otro nivel. Una de sus características es destacar por su infinidad de detalles. Y esos detalles pueden estar representados por la ambientación, la decoración o el servicio. A menudo, la calidad de sus platos va unida a la calidad de su vajilla, de su cristalería y cubertería, al igual que a la de su mantelería y la calidad de su mobiliario. También se distinguen por sus grandes profesionales, su estructurada plantilla y su perfecto organigrama de trabajo. Su oferta gastronómica y su servicio se ofrecen mediante el término ‘a la carta’, utilizando para ello la creatividad de su escritura y presentación. Suelen ser locales con una amplia oferta de vinos y licores. Considerados por muchos como restaurantes de ‘lujo’.
- **Restaurantes buffet:** Otra clásica y muy afamada oferta gastronómica que consiste en la presentación mediante un buffet de todo tipo de comida distribuida por familias. Aquí el cliente se sirve a sí mismo la

cantidad que desea de cada producto tantas veces como desee. En este tipo de locales premia más la creación de la presentación de los platos y la decoración del mismo buffet más que la calidad de cocción y de servicio. Aunque dentro de este tipo de locales podríamos distinguir muchas clases diferentes de ellos. No todos los buffets son iguales, ni en calidad, ni en servicio. Los hay muy sofisticados y muy básicos. Generalmente parte de un precio fijo por comensal con la bebida aparte.

- **Restaurantes temáticos:** Son aquellos locales que se diferencian del resto por ofrecer un cierto tipo de gastronomía procedente de un país o de un origen. Son quizá los más conocidos a nivel mundial y los más frecuentados. Tratan de atraer a un público que busca ese tipo determinado de comida. Ya pueden ser de cocina china, italiana, mexicana, francesa, etc. Todos ellos se especializan en un determinado gusto gastronómico para diferenciarse del resto.
- **Comida para llevar:** Conocidos también con un término inglés “**take away**”, su oferta puede consistir en la muestra tanto de primeros platos, segundos o postres, además de aperitivos. Varían tanto en calidad como en variedad, pero suelen ser locales que exponen la comida en vitrinas para que el cliente pueda confeccionarse su propio menú. También pueden ser definidos por un tipo de cocina o por ser especializados en una determinada cocina. Suelen servir su comida en

recipientes desechables y su relación calidad precio también varía. Muchos de estos locales han incrementado su fama y sus ventas en las últimas décadas debido al cambio de hábitos de consumo por parte de los clientes. Muchísimas personas viven solas hoy en día y este tipo de locales satisface plenamente sus necesidades, tanto en calidad como en comodidad.

E. Clasificación de restaurantes.

Según el **Decreto Supremo N° 025 [Reglamento de Restaurantes] (2004)** los restaurantes reciben una clasificación a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos, conforme al siguiente detalle:

- **Restaurantes de lujo (cinco tenedores):**

El **Decreto Supremo N° 025 [Anexo N° 5] (2004)** menciona que este tipo de establecimientos debe tener una organización eficaz, regidas por normas, procedimientos y debe contar con políticas internas y externas para su manejo. Los restaurantes de este tipo son adornados generalmente con maderas muy finas, las mesas y las sillas deben estar acordes a la decoración; alfombras de muy buena calidad, la música (viva o ambiental) debe ser suave, las luces (focos y lámparas) deben ser graduables y el aire acondicionado debe ser controlado por termostato.

Los alimentos y las bebidas tienen obligatoriamente que ser de la más alta calidad, la higiene debe reinar en todas las áreas: frente, salón, cocina, baños y, por último, el personal debe estar debidamente uniformado. El personal de servicio además de estar capacitado para cada función debe ser entrenado periódicamente para garantizar un servicio eficiente y elegante. Además se deberá contar con:

- ✓ Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio.
- ✓ Guardarropa y vestíbulo o sala de espera.
- ✓ Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- ✓ Teléfono en cabinas aisladas y teléfono inalámbrico para el servicio al cliente.
- ✓ Aire acondicionado.
- ✓ Servicios sanitarios con instalaciones de lujo, independientes para damas y caballeros.
- ✓ Decoración en armonía con el rango del establecimiento.
- ✓ Buffet frío a la vista, en el comedor (opcional).
- ✓ Accesorios diversos: carros para flamear, mesas auxiliares, cubre fuentes.
- ✓ Cocina equipada con almacén, bodega, cámara frigorífica, despensa, oficina, hornos, gratinador, parrilla para pescados y carnes, fregaderos, extractores de humos y olores.

- ✓ Carta con variedad de platos de la cocina nacional e internacional y carta de vinos.
- ✓ Personal debidamente uniformado.
- ✓ Cubertería de acero inoxidable o de plata.

- **Restaurantes de primera (cuatro tenedores):**

El **Decreto Supremo N° 025 [Anexo N° 5] (2004)** menciona que este tipo de establecimientos debe contar con lo siguiente:

- ✓ Entrada para los clientes independiente de la del personal.
- ✓ Sala de espera.
- ✓ Guardarropa (en países fríos).
- ✓ Teléfono inalámbrico.
- ✓ Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- ✓ Aire acondicionado, calefacción y refrigeración.
- ✓ Mobiliario y decoración de primera calidad.
- ✓ Servicios sanitarios independientes para damas y caballeros.
- ✓ Cocina con cámara frigorífica separada para pescados y carnes, horno, despensa, almacén, bodega, fregaderos y ventilación exterior.
- ✓ Personal de servicio debidamente uniformado.
- ✓ Cubertería de acero inoxidable.

- **Restaurantes de segunda (tres tenedores):**

El **Decreto Supremo N° 025 [Anexo N° 5] (2004)** menciona que este tipo de establecimientos debe contar con lo siguiente:

- ✓ Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio.
- ✓ Guardarropa.
- ✓ Teléfono inalámbrico para el servicio al cliente.
- ✓ Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- ✓ Mobiliario de calidad.
- ✓ Servicios sanitarios independientes para damas (incluye niños) y caballeros.
- ✓ Cocina con cámara frigorífica, despensa, almacén fregaderos, ventilación al exterior.
- ✓ Carta en consonancia con la categoría del establecimiento.
- ✓ Personal de servicio debidamente uniformado.
- ✓ Cubertería de acero inoxidable.

• **Restaurantes de tercera (dos tenedores):**

El **Decreto Supremo N° 025 [Anexo N° 5] (2004)** menciona que este tipo de establecimientos debe contar con lo siguiente:

- ✓ Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- ✓ Teléfono inalámbrico.
- ✓ Mobiliario adecuado.
- ✓ Cubertería inoxidable, vajilla de loza o vidrio, cristalería sencilla y mantelería con servilletas de tela o papel.

- ✓ Servicios sanitarios independientes para damas y caballeros.
- ✓ Cocina con fregadero con agua caliente, cámara frigorífica o nevera, despensa y extractor de humos.
- ✓ Personal de servicio uniformado al menos con chaqueta blanca.
- ✓ Carta sencilla.

▪ **Requisitos mínimos de restaurantes de dos tenedores:**

○ **Condiciones generales:**

Las instalaciones, acabados de todos los ambientes de uso general, mobiliarios, elementos decorativos y menaje a utilizar deben estar en buenas condiciones para prestar un buen servicio. Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

○ **Condiciones particulares:**

➤ **Dependencias e instalaciones de uso general:** Los servicios higiénicos generales: Independientes para damas y caballeros, que dispongan de inodoros, urinarios y lavatorios. Asimismo, el comedor, la distribución de mesas y mobiliario será funcional permitiendo la adecuada circulación de las personas.

➤ **Instalaciones de servicio:** La cocina, los muros, pisos y techos estarán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza, tendrá refrigerador y campanas extractoras.

➤ **Personal:** Capacitado y/o con experiencia., no estará obligado a llevar uniforme en su integridad, sin embargo deberá guardar similitud en el modelo y color de la camisa.

- **Restaurantes de cuarta (un tenedor):**

El **Decreto Supremo N° 025 [Anexo N° 5] (2004)** menciona que este tipo de establecimientos debe contar con lo siguiente:

- ✓ Comedor independiente de la cocina.
- ✓ Cubertería inoxidable, vajilla de loza y vidrio, cristalería sencilla, servilletas de tela o papel.
- ✓ Servicios sanitarios decorosos.
- ✓ Personal perfectamente aseado.
- ✓ Carta sencilla.

F. Elementos de los restaurantes

Según **Zeballos (2013)** constituyen elementos necesarios para el funcionamiento de la empresa, el recurso humano, financiero y sistemas.

En este contexto los restaurantes como una empresa deben poseer sus elementos necesarios.

- ✓ **Humano:** Se refiere a las personas que laboran en los restaurantes y que intervienen de manera directa o indirecta en el proceso de elaboración de alimentos, depende del puesto que ocupe el personal pueden clasificarse en: administrativo, servicios, ventas y cocineros y ayudante.

- ✓ **Financieros:** Representado por el dinero y otros bienes que conforman el capital de una empresa, como son los bienes, muebles e inmuebles, que son necesarios para llevar a cabo el proceso productivo, es decir que está conformado por el local, maquinaria, mobiliarios y equipo, etc.

- ✓ **Sistemas:** Es el conjunto de métodos y procedimientos implementados por la administración, que permiten aprovechar mejor los recursos de los restaurantes, pueden referirse a los de ventas, producción, contabilidad.

G. Componentes de los restaurantes

Según **Zeballos (2013)** las empresas se componen de activos, pasivos y patrimonio, por lo que los restaurantes presente los siguientes componentes.

- **Activos:** Son los derechos que la empresa posee. Los activos de restaurante pueden ser los siguientes:

✓ **Inmueble:** Comprende el local propio, en donde se encuentra ubicado el restaurante.

✓ **Mobiliario y equipo.**

○ **Mobiliario:** Sillas, mesas, escritorios, así como herramientas de escritorio, etc.

○ **Equipo de cocina:** Estufa, horno de microondas, lavalozas, refrigeradores, congeladores, mesa de trabajo, asador, tarja, freidora, licuadoras.

○ **Uniformes:** Para cocineros y personal.

✓ **Utensilios y herramientas.**

○ **Utensilios:** Sartenes, ollas, cazuelas.

○ **Cristalería y loza:** Refrigerador para bebidas, coladores, cucharas medidoras, abrelatas, cubiertos, platos, tazas, vasos, ceniceros, cremeras, azucareras, saleros y pimenteros.

○ **Mantelería:** Manteles (base, de diseño e individuales), servilletas, delantales para meseros y cocineros, cofias, filipinas.

- ✓ **Principales insumos:** Abarrotes, carnes y embutidos, productos lácteos, frutas, verduras, productos de limpieza, entre otros.

- **Pasivos:** Son las obligaciones a corto y largo plazo que la empresa tiene con el estado, proveedores, empleados, etc.

- **Patrimonio:** Es el conjunto de bienes derechos y obligaciones que posee una empresa o una persona.

2.3.3. Definición de las dimensiones de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo

Las dimensiones de la variable capacitación en seguridad y salud en el trabajo, se establecieron en marco de la **Ley N° 29783 [Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo] (2011)**, promulgado por el Gobierno Peruano; **Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo – Sector Servicio [Restaurante] (2012)**, proporcionado por la Organización Internacional de Trabajo [OIT] y **Manual de Seguridad y Salud en Cocinas, Bares y Restaurantes**, sugerido por la Mutua Colaboradora con la Seguridad Social [FREMAP] (2015), obteniendo conforme al siguiente detalle:

- ✓ **Conocimiento de riesgos y medidas preventivas en los Restaurantes**

Identificación de posibles sucesos que ocasionen daño al trabajador como consecuencia del trabajo y acciones a realizar para su prevención. Para calificar un riesgo se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

✓ **Conocimiento de riesgos y medidas preventivas específicas en la cocina y puesto de camarero de los Restaurantes**

Posibilidad de que un trabajador de cocina y camarero sufra un daño derivado del trabajo en la actividad en la que fue encargada debido a su conocimiento, experiencia y uso de equipos, y acciones a realizar para su prevención.

✓ **Conocimiento de la obligación de los empleadores y trabajadores en prevención de riesgo**

Compromiso de los dueños o gerentes y empleados de los restaurantes en acciones de prevención de accidentes y riesgos a fin de proteger la vida, salud e integridad de ellos mismos y de las terceras personas.

✓ **Conocimiento de normas de actuación en caso de emergencia**

Preparación sobre pautas o modelos a seguir en caso de producirse una emergencia, accidente o incendio en las instalaciones de los restaurantes.

2.3.4. Definición de los indicadores de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo

Para cuantificar las dimensiones de la variable de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo, se establecieron los indicadores para cada uno de las dimensiones, conforme al siguiente detalle:

- ✓ **Las zonas de salida y evacuación del local se encuentran despejadas y libres:** Las puertas de acceso al local del restaurante se encuentran libres, sin obstáculo para salir con facilidad en caso de producirse un incendio o una emergencia.

- ✓ **Existen señales de seguridad y prevención en el local:** Presencia de señalización de seguridad y prevención en el restaurante para que los trabajadores y clientes puedan orientarse sobre zonas peligrosas y seguras.

- ✓ **Los ambientes de trabajo se encuentran en buen estado de conservación y limpios:** El estado físico de las instalaciones del restaurante, ambiente de la cocina y comedor garantizan seguridad a sus ocupantes.

- ✓ **Conoce las funciones de los equipos, herramientas y útiles de trabajo:** Conocimiento de los trabajadores sobre funcionalidad de los equipos, herramientas y útiles de trabajo que utilizan en su labor

cotidiana.

- ✓ **Realiza mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo antes de utilizarlas:** Verificación de los equipos de trabajo antes de utilizar, a fin de asegurarse que estén en buenas condiciones y operativos para ser utilizados.

- ✓ **Escoge los equipos de trabajo apropiados para cada actividad a realizar:** Conocimiento y experiencia para seleccionar herramientas y equipos apropiados para cada trabajo o tarea.

- ✓ **Utiliza las indumentarias en las actividades del trabajo:** Uso de indumentarias y uniformes en el trabajo.

- ✓ **Participa en las capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo:** Participación en la capacitación, inducciones y charlas sobre seguridad y salud en el trabajo.

- ✓ **Realiza capacitación para sus empleados en seguridad y salud en el trabajo:** Realizaciones capacitación, inducciones y charlas sobre seguridad y salud en el trabajo.

- ✓ **Manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio.**

Conocimiento y experiencia en manejo de extintores para utilizar en caso de producirse accidente en el trabajo.

- ✓ **Tiene conocimientos sobre los primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo:** Conocimiento y experiencia en atención de primeros auxilios para socorrer en caso de producirse accidente en el trabajo.

- ✓ **Conoce las zonas de evacuación en caso de producirse una emergencia:** Conocimiento sobre zonas de evacuación y localización de las alarma en caso de producirse accidente en el trabajo o emergencia.

- ✓ **Sabe a qué autoridades solicitar apoyo en caso de un incendio, emergencia o accidente en el trabajo:** Conocimiento de prontuarios telefónicos de emergencia para avisar a las autoridades respectivas en caso de producirse accidente en el trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptiva, porque se relata las características que predominan en la capacitación en seguridad y salud en el trabajo.

3.2. Nivel de la investigación

La investigación fue de nivel cuantitativa, porque se realiza la recolección de datos fundamentada en la medición de la variable de capacitación en seguridad y salud en el trabajo.

3.3. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño No experimental y Transaccional o Transversal, porque no se manipula la variable y se recolectaron los datos en un solo tiempo único.

3.4. Población y muestra

La población para este estudio fueron los gerentes y empleados de los MYPE del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz. Para la determinación de la población se utilizaron datos proporcionados por la SUNAT, que en total son (34) empresas, cada uno tiene (01) gerente o propietario y (04) empleados; de la cantidad mencionada se determinó una muestra de (34) gerentes a través del muestreo censal y (34) empleados a través del muestreo aleatorio estratificado. **(Ver anexo 4).**

3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Capacitación en seguridad y salud en el trabajo	Actividad que consiste en transmitir conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, la prevención de los riesgos, la seguridad y la salud.	Conocimiento de riesgos y medidas preventiva en los Restaurantes	Identificación de posibles sucesos que ocasionen daño al trabajador como consecuencia del trabajo y acciones a realizar para su prevención	Las zonas de salida y evacuación del local se encuentran despejadas y libres.	Likert
				Existen señales de seguridad y prevención en el local.	
				Los ambientes de trabajo se encuentran en buen estado de conservación y limpios.	
		Conocimiento de riesgos y medidas preventivas específicas en la cocina y puesto de camarero de los Restaurantes	Identificación de posibles sucesos que ocasionen daño al cocinero y camarero como consecuencia del trabajo y acciones a realizar para su prevención	Conoce las funciones de los equipos, herramientas y útiles de trabajo.	
				Realiza mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo antes de utilizarlas.	
				Escoge los equipos de trabajo apropiados para cada actividad a realizar.	
		Conocimiento de la obligación de los empleadores y trabajadores en prevención de riesgo	Compromiso de los dueños y empleados de los restaurantes en acciones de prevención de accidentes y riesgos	Participa en capacitación sobre seguridad y salud en el trabajo.	
				Realiza capacitación para sus empleados en seguridad y salud en el trabajo.	
		Conocimiento de normas de actuación en caso de emergencia	Preparación sobre pautas o modelos a seguir en caso de producirse una emergencia o accidente	Manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio.	
				Tiene conocimientos sobre los primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo.	
				Conoce las zonas de evacuación y localización de alarma en caso de producirse una emergencia.	

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario dirigido a los gerentes y empleados de los restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz.

El nivel de capacitación en seguridad y salud en el trabajo en los restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz, se midió sobre la base de 13 cuestionarios, los cuales fueron adaptados al Manual de Seguridad y Salud en Cocinas, Bares y Restaurantes, de Mutua Colaboradora con la Seguridad Social [FREMAP] (2015), el cual posee siete alternativas de respuesta (escala de Likert): fuertemente de acuerdo (7), medianamente de acuerdo (6), de acuerdo (5), ni de acuerdo ni desacuerdo (4), en desacuerdo (3), medianamente en desacuerdo (2) y fuertemente en desacuerdo (1).

Se usó el cuestionario que fue validado por (05) docentes de la Escuela Profesional de Administración.

3.7. Plan de análisis

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes, cuyos datos fueron ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS 21 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas.

3.8. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p>¿Cuáles son las características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz, 2015?</p>	<p>Objetivo general Describir las características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz, 2015.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de los gerentes y empleados de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz. • Determinar las características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz. 	<p>Capacitación en SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>	<p>En la presente investigación se empleó la siguiente Metodología:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación: Descriptiva, porque se relata las características que predominan en la Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo. • Nivel de investigación: Cuantitativa, porque se realiza la recolección de datos fundamentada en la medición de la variable de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo. • Diseño: No experimental y Transaccional o Transversal, porque no se manipula la variable y se recolectaron los datos en un solo tiempo único. 	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

3.9. Principios éticos

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

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

RESPECTO A LOS GERENTES DE LOS RESTAURANTES DE DOS TENEDORES DEL DISTRITO HUARAZ.

Para conocer si los gerentes y/o propietarios de los restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz, vienen cumpliendo con realizar la Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo, para sus trabajadores a fin de prevenir o eliminar los incidentes y accidentes laborales, se ha diseñado un cuestionario que consta de dieciséis (16) preguntas, de los cuales tres (03) de datos generales y trece (13) corresponden a datos de estudio, los cuales fueron dirigidos a los (34) gerentes y/o propietarios de los restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz, aplicados a través de nuestro censo, enmarcándose en el Manual de Seguridad y Salud en Cocinas, Bares y Restaurantes de Mutua Colaboradora con la Seguridad Social [FREMAP] (2015). A continuación se detalla el resultado de cada cuestionario.

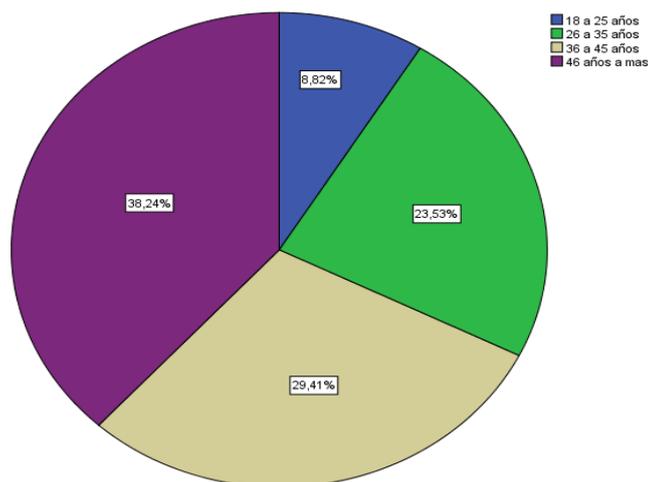
Datos generales de los gerentes y/o propietarios de restaurantes encuestados

Tabla 01
Distribución según edad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
18 a 25 años	3	8.8	8.8
26 a 35 años	8	23.5	32.4
36 a 45 años	10	29.4	61.8
46 años a mas	13	38.2	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 01
Distribución según edad



Interpretación: Del total de gerentes encuestados se observa que el 38,24% manifiestan tener más de 46 años de edad, seguido por un 29,41% con una edad 36 a 45 años, también un 23,53% de 26 a 35 años y el 8,82% de 18 a 25 años de edad.

Tabla 02

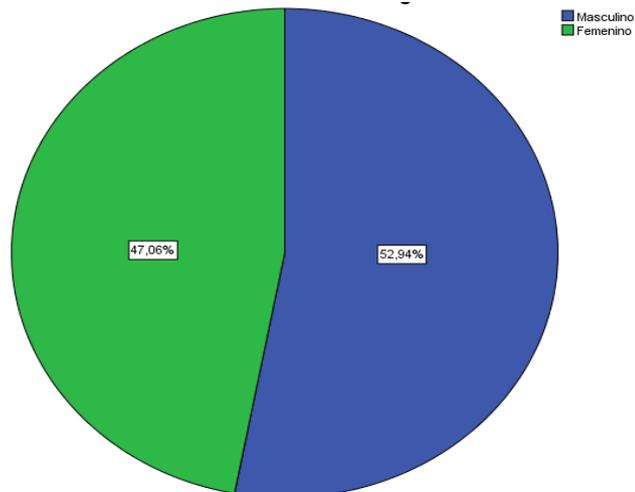
Distribución según Sexo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Masculino	18	52.9	52.9
Femenino	16	47.1	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 02

Distribución según Sexo



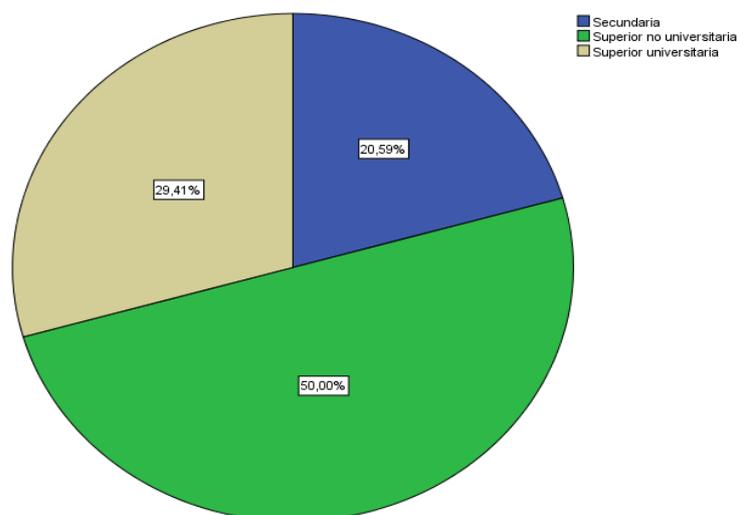
Interpretación: Del total de gerentes encuestados se observa que el 52,94% son de sexo masculino, y un 47,06% de sexo femenino.

Tabla 03
Distribución según grado de instrucción

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Secundaria	7	20.6	20.6
Superior no universitaria	17	50.0	70.6
Superior universitaria	10	29.4	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 03
Distribución según grado de instrucción



Interpretación: Del total de gerentes encuestados se observa que el 50,00% manifiestan tener un grado de instrucción nivel superior no universitario, seguido por un 29,41% con un grado de instrucción de superior universitario y un 20,59% de nivel secundario.

Resultado de la encuesta sobre la capacitación en seguridad y salud en el trabajo a los gerentes y/o propietarios de los restaurantes.

Tabla 04

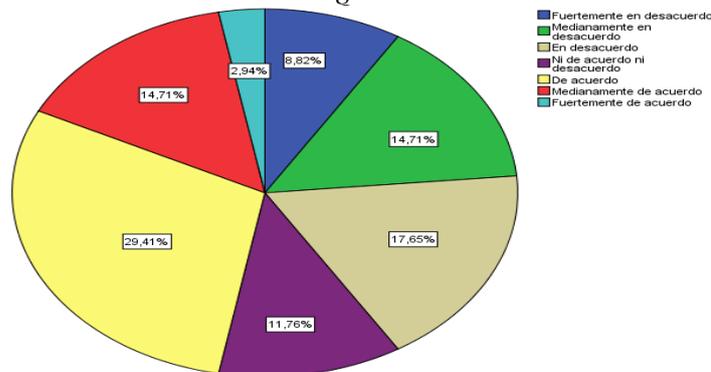
Distribución de las zonas de evacuación en los restaurantes en caso de accidente o emergencia

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	3	8.8	8.8
Medianamente en desacuerdo	5	14.7	23.5
En desacuerdo	6	17.6	41.2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11.8	52.9
De acuerdo	10	29.4	82.4
Medianamente de acuerdo	5	14.7	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 04

Distribución de las zonas de evacuación en los restaurantes en caso de incendio o emergencia



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 29,41% afirman estar de acuerdo que las zonas de salida y evacuación del restaurante se encuentran despejadas y libres para salir en caso de producirse un incendio o emergencia, seguido por 17,65% que manifiestan estar en desacuerdo, un 14,71% que manifiesta estar medianamente de acuerdo, un 14,71% manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 11,76% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 8,82% está fuertemente en desacuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 05

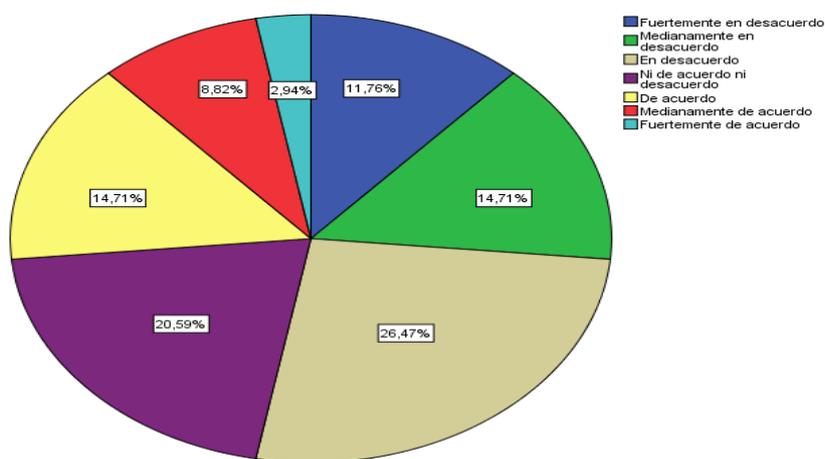
Distribución de señales de seguridad y prevención en las instalaciones del restaurante

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	4	11.8	11.8
Medianamente en desacuerdo	5	14.7	26.5
En desacuerdo	9	26.5	52.9
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	20.6	73.5
De acuerdo	5	14.7	88.2
Medianamente de acuerdo	3	8.8	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 05

Distribución de señales de seguridad y prevención en las instalaciones del restaurante



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 26,47% manifiestan estar en desacuerdo que las instalaciones del restaurante tengan señales de seguridad y prevención, seguido por un 20,59% que indican estar ni de acuerdo ni acuerdo, un 14,71% refiere estar en acuerdo, un 14,71% está medianamente en desacuerdo, un 11,76% está fuertemente desacuerdo, un 8,82% está medianamente de acuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 06

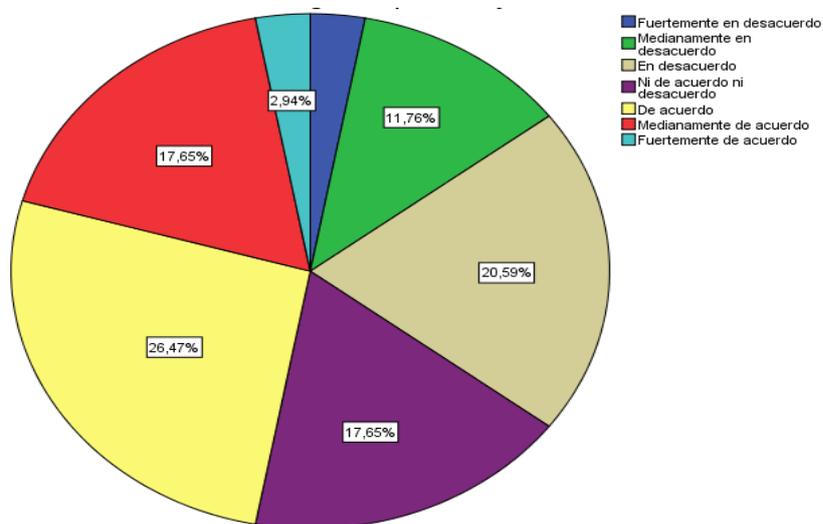
Distribución de los ambientes del restaurante para trabajar en forma segura

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	1	2.9	2.9
Medianamente en desacuerdo	4	11.8	14.7
En desacuerdo	7	20.6	35.3
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	17.6	52.9
De acuerdo	9	26.5	79.4
Medianamente de acuerdo	6	17.6	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 06

Distribución de los ambientes del restaurante para trabajar en forma segura



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 26.47% afirman estar de acuerdo que los ambientes del restaurante están en buen estado de conservación y ofrecen seguridad para trabajar, seguido por un 20,59% que manifiesta estar en desacuerdo, un 17,65% manifiesta estar en medianamente acuerdo, un 17,65% está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 11,76% está medianamente en desacuerdo, un 2,94% está fuertemente en desacuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 07

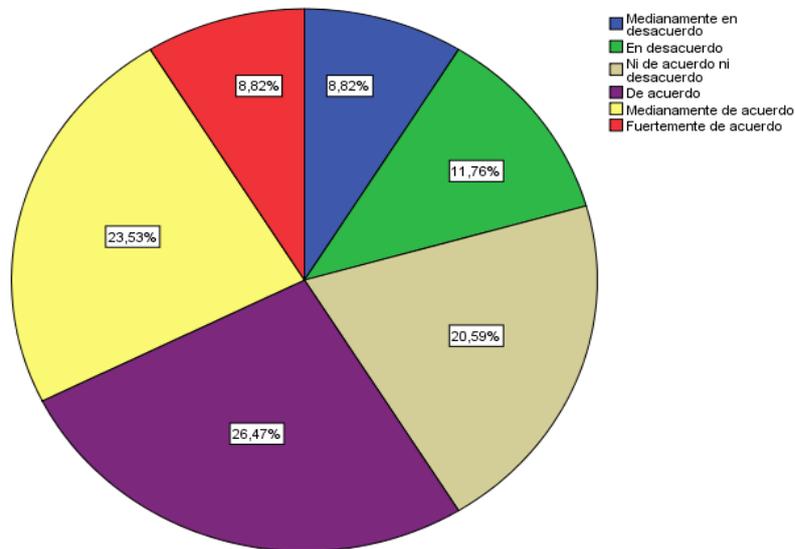
Conocimiento de los trabajadores sobre uso de los equipos de trabajo que utilizan

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Medianamente en desacuerdo	3	8.8	8.8
En desacuerdo	4	11.8	20.6
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	20.6	41.2
De acuerdo	9	26.5	67.6
Medianamente de acuerdo	8	23.5	91.2
Fuertemente de acuerdo	3	8.8	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 07

Conocimiento de los trabajadores sobre uso de los equipos de trabajo que utilizan



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 26,47% afirman estar de acuerdo que sus empleados tienen aceptable conocimientos sobre las funciones de los equipos de trabajo que utilizan en el restaurante, seguido por un 23,53% que manifiesta estar medianamente de acuerdo, un 20,59% manifiesta estar ni de acuerdo ni desacuerdo, un 11,76% está en desacuerdo, un 8,82% está medianamente en desacuerdo y un 8,82% está fuertemente en acuerdo.

Tabla 08

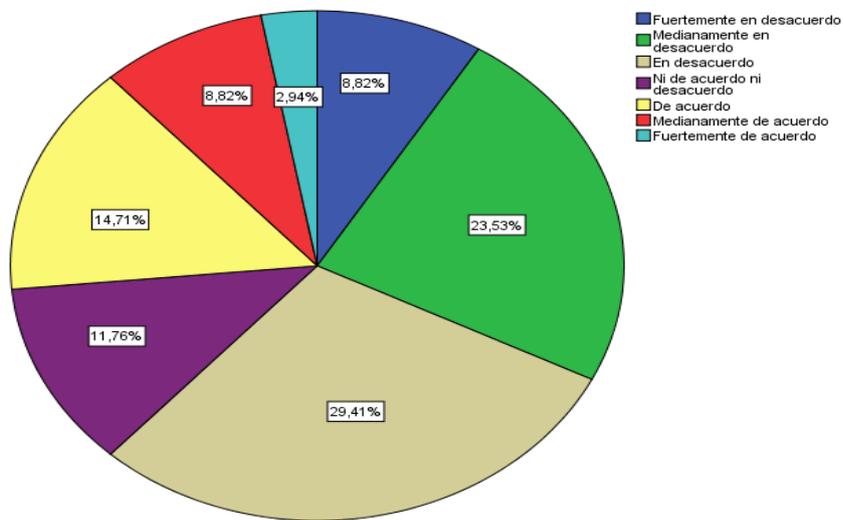
Mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo por los empleados

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	3	8.8	8.8
Medianamente en desacuerdo	8	23.5	32.4
En desacuerdo	10	29.4	61.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11.8	73.5
De acuerdo	5	14.7	88.2
Medianamente de acuerdo	3	8.8	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 08

Mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo por los empleados



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 29,41% afirman estar en desacuerdo que sus empleados realizan regular mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo antes de utilizarlas, seguido por un 23,53% que manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 14,71% manifiesta estar de acuerdo, un 11,76% está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 8,82% está medianamente de acuerdo, un 8,82% está fuertemente en desacuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 09

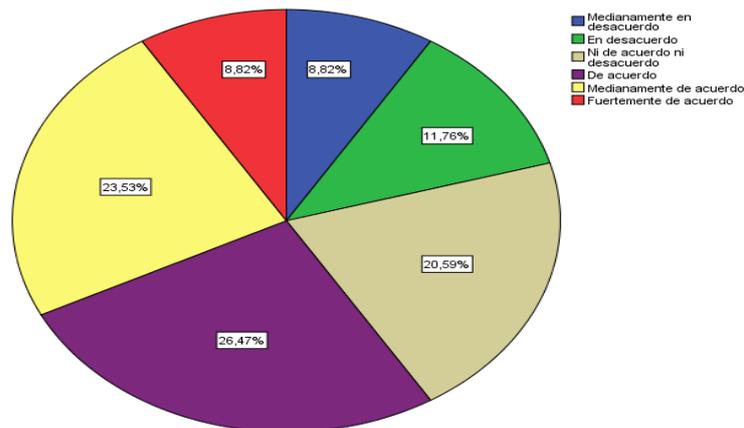
Conocimiento de los empleados para utilizar los equipos de trabajo en cada actividad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Medianamente en desacuerdo	3	8.8	8.8
En desacuerdo	4	11.8	20.6
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	20.6	41.2
De acuerdo	9	26.5	67.6
Medianamente de acuerdo	8	23.5	91.2
Fuertemente de acuerdo	3	8.8	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 09

Conocimiento de los empleados para utilizar los equipos de trabajo en cada actividad



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 26,47% afirman de estar de acuerdo que sus empleados saben muy poco que equipos de trabajo deben utilizar en cada actividad que realizan en el restaurante, seguido por un 23,53% que manifiesta estar medianamente de acuerdo, un 20,59% manifiesta estar ni de acuerdo ni desacuerdo, un 11,76% está en desacuerdo, un 8,82% está medianamente en desacuerdo y un 8,82% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 10

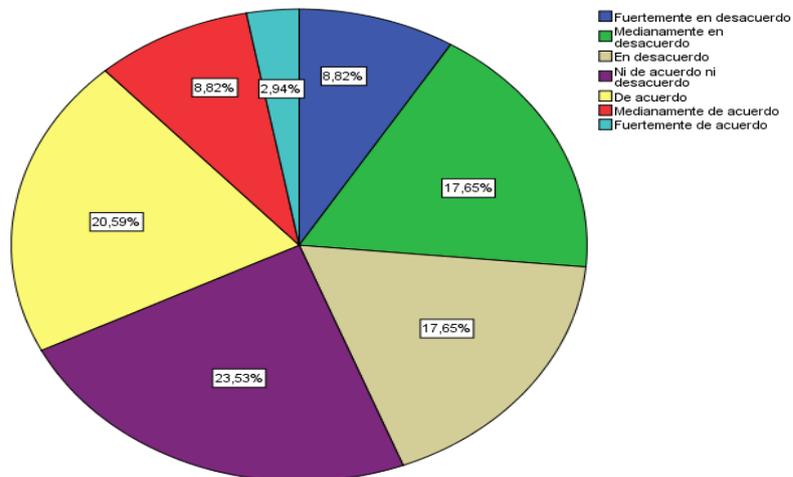
Distribución de las indumentarias en las actividades del trabajo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	3	8.8	8.8
Medianamente en desacuerdo	6	17.6	26.5
En desacuerdo	6	17.6	44.1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	23.5	67.6
De acuerdo	7	20.6	88.2
Medianamente de acuerdo	3	8.8	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 10

Distribución de las indumentarias en las actividades del trabajo



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 23,53% afirman estar ni de acuerdo ni desacuerdo que sus empleados utilizan en forma aceptable las indumentarias en las actividades del trabajo que realiza en el restaurante, seguido por un 20,59% que manifiesta estar de acuerdo, un 17,65% manifiesta estar en desacuerdo, un 17,65% está medianamente en desacuerdo, un 8,82% está fuertemente en desacuerdo, un 8,82% está medianamente de acuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 11

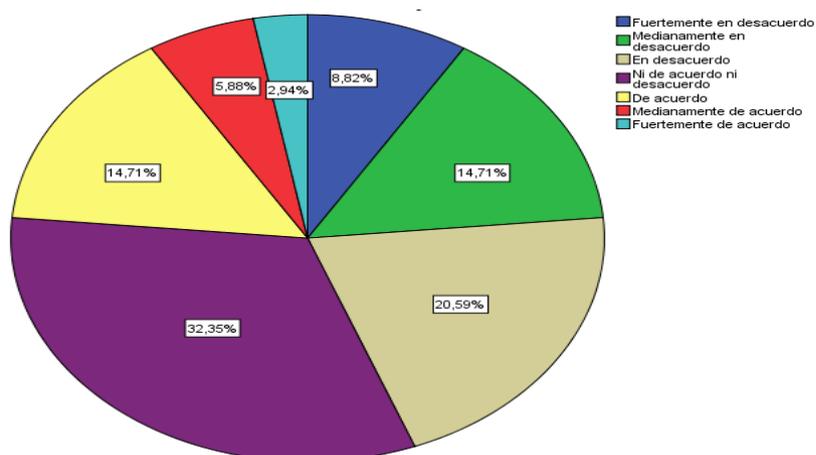
Participación del gerente en las capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	3	8.8	8.8
Medianamente en desacuerdo	5	14.7	23.5
En desacuerdo	7	20.6	44.1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	32.4	76.5
De acuerdo	5	14.7	91.2
Medianamente de acuerdo	2	5.9	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11

Participación del gerente en las capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 32,35% afirman estar ni de acuerdo ni desacuerdo en participar en las charlas e inducciones sobre la seguridad y salud en el trabajo, seguido por un 20,59% que manifiesta estar en desacuerdo, un 14,71% manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 14,71% está de acuerdo, un 8,82% está fuertemente en desacuerdo, un 5,88% está medianamente de acuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 12

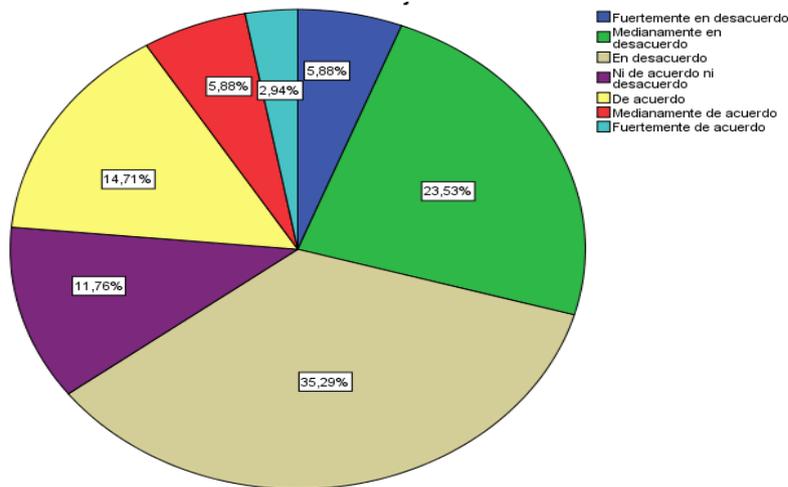
Realización de capacitaciones para los empleados en seguridad y salud en el trabajo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	2	5.9	5.9
Medianamente en desacuerdo	8	23.5	29.4
En desacuerdo	12	35.3	64.7
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11.8	76.5
De acuerdo	5	14.7	91.2
Medianamente de acuerdo	2	5.9	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12

Realización de capacitaciones o charlas para los empleados en seguridad y salud en el trabajo



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 35,29% afirman estar en desacuerdo en realizar capacitaciones o charlas para sus empleados en seguridad y salud en el trabajo, seguido por un 23,53% que manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 14,71% manifiesta estar de acuerdo, un 11,76% está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 5,88% está fuertemente en desacuerdo, un 5,88% está medianamente de acuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 13

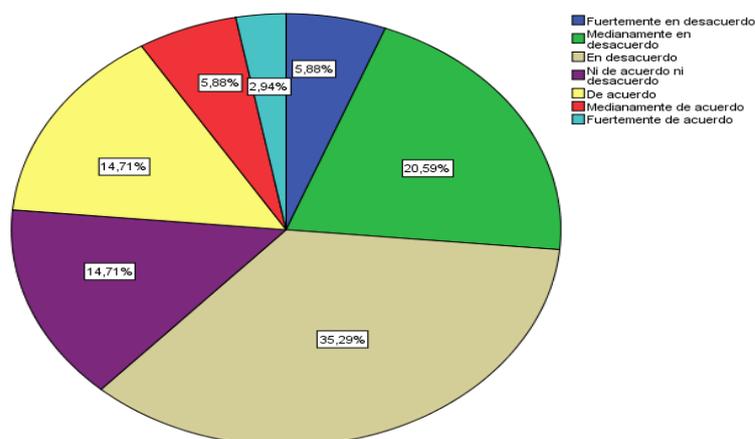
Conocimiento de los empleados sobre manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	2	5.9	5.9
Medianamente en desacuerdo	7	20.6	26.5
En desacuerdo	12	35.3	61.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	14.7	76.5
De acuerdo	5	14.7	91.2
Medianamente de acuerdo	2	5.9	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 13

Conocimiento de los empleados sobre manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 35,29% afirman estar en desacuerdo que sus empleados están capacitados para manejar un agente extintor en caso de producirse un incendio en el restaurante, seguido por un 20,59% que manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 14,71% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 14,71% está de acuerdo, un 5,88% está fuertemente en desacuerdo, un 5,88% está medianamente de acuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 14

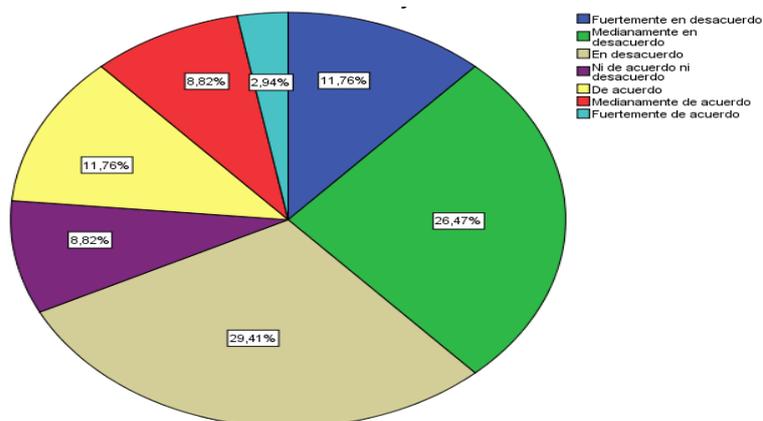
Conocimiento de los trabajadores sobre los primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo con lesiones

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	4	11.8	11.8
Medianamente en desacuerdo	9	26.5	38.2
En desacuerdo	10	29.4	67.6
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	8.8	76.5
De acuerdo	4	11.8	88.2
Medianamente de acuerdo	3	8.8	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 14

Conocimiento de los trabajadores sobre los primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo con lesiones



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 29,41% afirman estar en desacuerdo que sus empleados están preparados en primeros auxilios para brindar ayuda a las personas que sufren lesiones en el trabajo, seguido por un 26,47% que manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 11,76% manifiesta estar fuertemente en desacuerdo, un 11,76% está de acuerdo, un 8,82% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 8,82% está medianamente de acuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 15

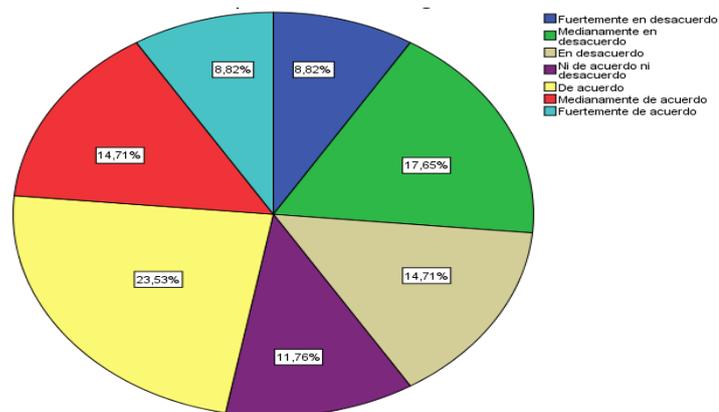
Conocimiento de los trabajadores de las zonas de evacuación en caso de producirse una emergencia

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	3	8.8	8.8
Medianamente en desacuerdo	6	17.6	26.5
En desacuerdo	5	14.7	41.2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11.8	52.9
De acuerdo	8	23.5	76.5
Medianamente de acuerdo	5	14.7	91.2
Fuertemente de acuerdo	3	8.8	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 15

Conocimiento de los trabajadores de las zonas de evacuación en caso de producirse una emergencia



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 23,53% afirman estar de acuerdo que sus empleados en forma aceptable conocen las zonas de evacuación en el restaurante en caso de producirse una emergencia o incendio, seguido por un 17,65% que manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 14,71% manifiesta estar en desacuerdo, un 14,71% está medianamente de acuerdo, un 11,76% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 8,82% está fuertemente en desacuerdo y un 8,82% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 16

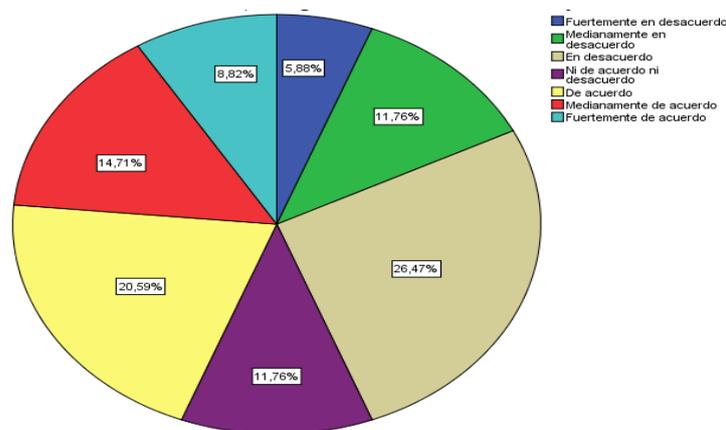
Conocimiento de los empleados para solicitar apoyo a las autoridades en caso de producirse un accidente en el trabajo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	2	5.9	5.9
Medianamente en desacuerdo	4	11.8	17.6
En desacuerdo	9	26.5	44.1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11.8	55.9
De acuerdo	7	20.6	76.5
Medianamente de acuerdo	5	14.7	91.2
Fuertemente de acuerdo	3	8.8	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 16

Conocimiento de los empleados para solicitar apoyo a las autoridades en caso de producirse un accidente en el trabajo



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados, el 26,47% afirman estar en desacuerdo que sus empleados conocen a qué autoridades solicitar apoyo en caso de producirse un incendio, emergencia o accidente en el restaurante, seguido por un 20,59% que manifiesta estar de acuerdo, un 14,71% manifiesta estar medianamente de acuerdo, un 11,76% está medianamente en desacuerdo, un 11,76% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en desacuerdo, un 8,82% está fuertemente en acuerdo y un 5,88% está fuertemente den desacuerdo.

RESPECTO A LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LOS RESTAURANTES DE DOS TENEDORES DEL DISTRITO HUARAZ.

Para conocer si los trabajadores de los restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz, vienen recibiendo la Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo, para sus trabajadores a fin de prevenir o eliminar los incidentes y accidentes laborales, se ha diseñado un cuestionario que consta de dieciséis (16) preguntas, de las cuales tres (03) son datos generales y trece (13) corresponden a datos de estudio, los cuales son dirigidos a los (34) trabajadores de los restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz, aplicados a través de muestreo aleatorio estratificado, enmarcándose en el Manual de Seguridad y Salud en Cocinas, Bares y Restaurantes de Mutua Colaboradora con la Seguridad Social [FREMAP] (2015). A continuación se detalla el resultado de cada cuestionario.

Datos generales de los empleados de restaurantes encuestados.

Tabla 01

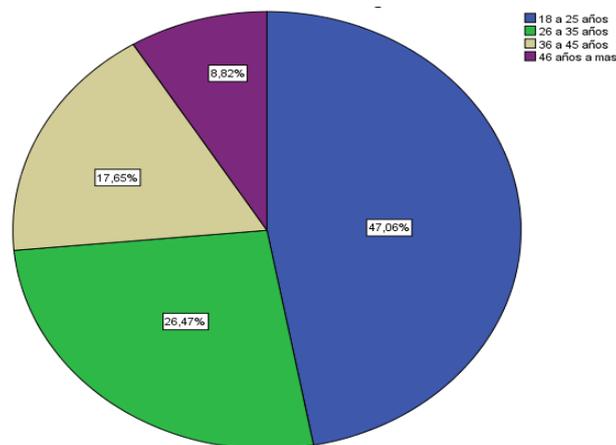
Distribución según edad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
18 a 25 años	16	47.1	47.1
26 a 35 años	9	26.5	73.5
36 a 45 años	6	17.6	91.2
46 años a mas	3	8.8	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 01

Distribución según edad



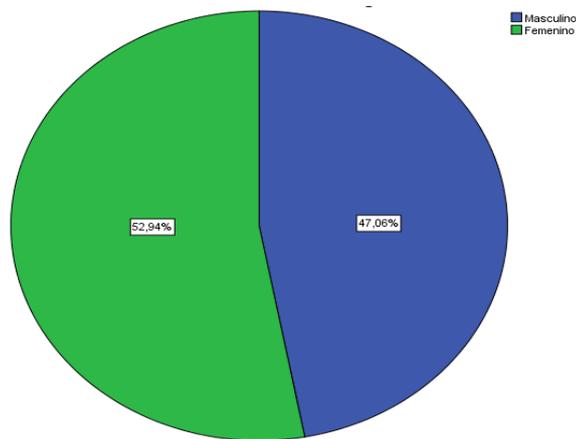
Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 47,06% manifiestan tener de 18 a 25 años de edad, seguido por un 26,47% con una edad 26 a 35 años, también un 17,65% de 36 a 45 años y el 8,82% de 46 años a más.

Tabla 02
Distribución según sexo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Masculino	16	47.1	47.1
Femenino	18	52.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 02
Distribución según sexo



Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 52,94% son de sexo femenino, y un 47,06% de sexo masculino.

Tabla 03

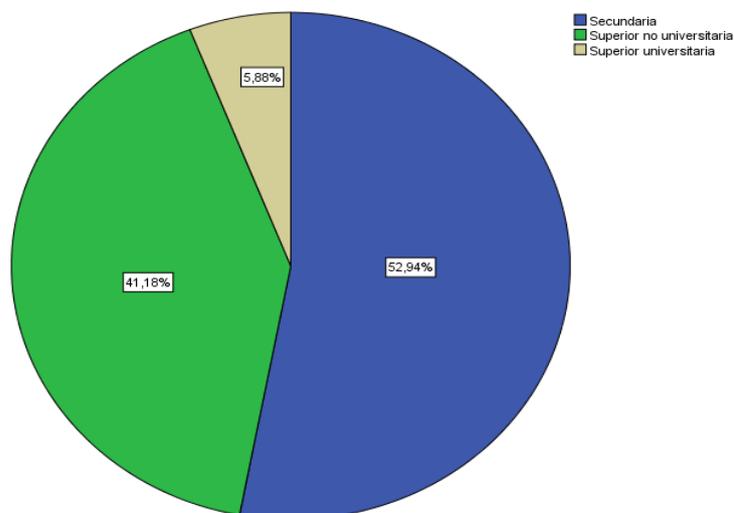
Distribución según grado de instrucción

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Secundaria	18	52.9	52.9
Superior no universitaria	14	41.2	94.1
Superior universitaria	2	5.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 03

Distribución según grado de instrucción



Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 52,94% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel secundario, seguido por un 41,18% con un grado de instrucción de nivel superior no universitario y un 5,88% de nivel superior universitario.

Resultado de la encuesta sobre la capacitación en seguridad y salud en el trabajo a los empleados de los restaurantes.

Tabla 04

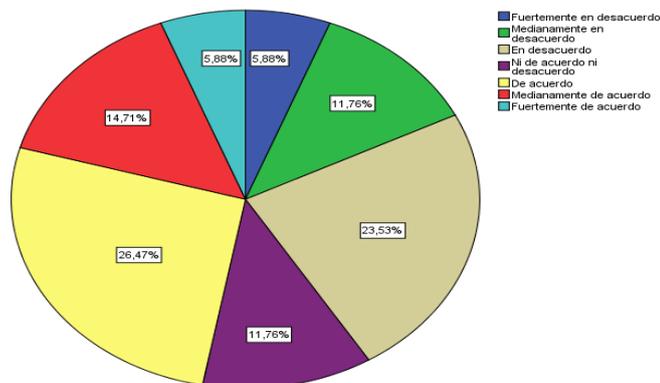
Distribución de las zonas de evacuación del restaurante en caso de una emergencia

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	2	5.9	5.9
Medianamente en desacuerdo	4	11.8	17.6
En desacuerdo	8	23.5	41.2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11.8	52.9
De acuerdo	9	26.5	79.4
Medianamente de acuerdo	5	14.7	94.1
Fuertemente de acuerdo	2	5.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 04

Distribución de las zonas de evacuación del restaurante en caso de una emergencia



Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 26,47% afirman estar en acuerdo que las zonas de salida y evacuación del restaurante se encuentran despejadas y libres para salir en caso de producirse un accidente o emergencia, seguido por un 23,53% que manifiesta estar en desacuerdo, un 14,71% manifiesta estar medianamente de acuerdo, un 11,76% manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 11,76% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 5,88% está fuertemente en desacuerdo y 5,88% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 05

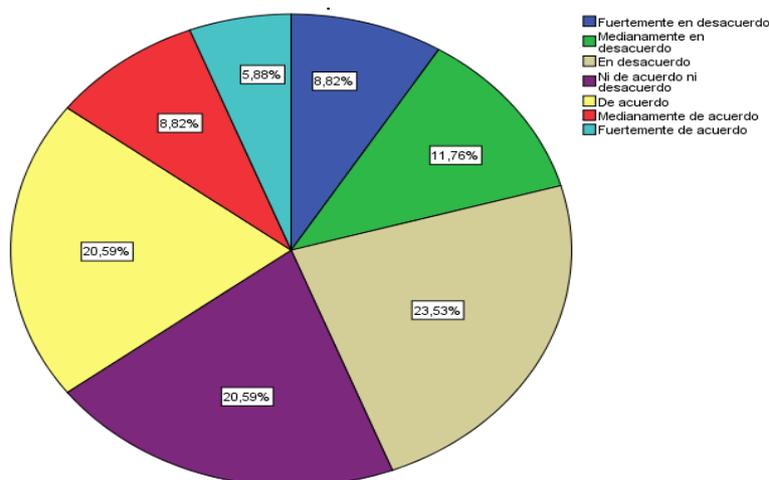
Distribución de señales de seguridad y prevención en las instalaciones del restaurante

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	3	8.8	8.8
Medianamente en desacuerdo	4	11.8	20.6
En desacuerdo	8	23.5	44.1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	20.6	64.7
De acuerdo	7	20.6	85.3
Medianamente de acuerdo	3	8.8	94.1
Fuertemente de acuerdo	2	5.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 05

Distribución de señales de seguridad y prevención en las instalaciones del restaurante



Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 23,53% que manifiesta estar en desacuerdo que las instalaciones del restaurante tengan señales de seguridad y prevención, seguido por un 20,59% afirman estar ni de acuerdo ni desacuerdo, un 20,59% manifiesta estar en acuerdo, un 11,76% está medianamente en desacuerdo, un 8,82% está fuertemente en desacuerdo, un 8,82% está medianamente de acuerdo y un 5,88% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 06

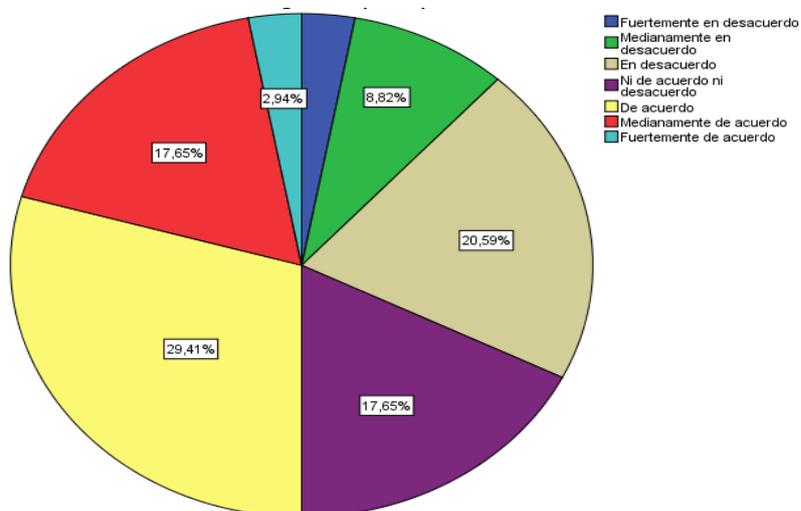
Distribución de los ambientes del restaurante para trabajar seguros

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	1	2.9	2.9
Medianamente en desacuerdo	3	8.8	11.8
En desacuerdo	7	20.6	32.4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	17.6	50.0
De acuerdo	10	29.4	79.4
Medianamente de acuerdo	6	17.6	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 06

Distribución de los ambientes del restaurante para trabajar seguros



Interpretación: Del total de los empleados encuestados, el 29,41% afirman estar en desacuerdo que los ambientes del restaurante están en buen estado de conservación y ofrecen seguridad para trabajar, seguido por un 20,59% que manifiesta estar en desacuerdo, un 17,65% manifiesta estar ni de acuerdo ni desacuerdo, un 17,65% esta medianamente de acuerdo, 8,82% medianamente en desacuerdo, un 2,94% está fuertemente en desacuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 07

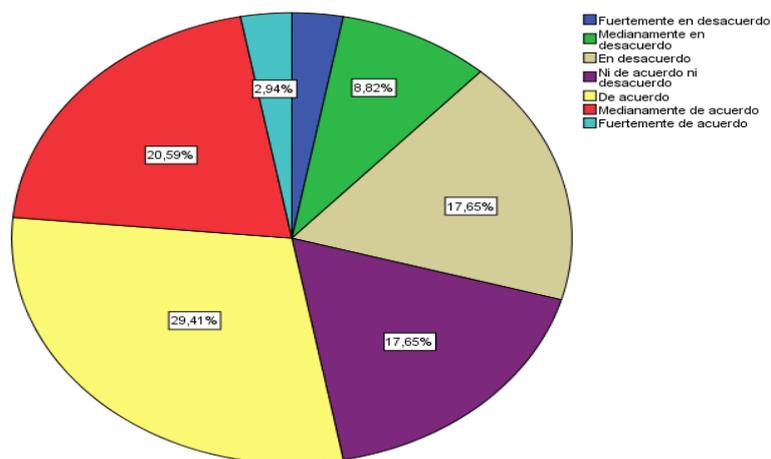
Conocimiento de los trabajadores sobre uso de los equipos de trabajo que utilizan

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	1	2.9	2.9
Medianamente en desacuerdo	3	8.8	11.8
En desacuerdo	6	17.6	29.4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	17.6	47.1
De acuerdo	10	29.4	76.5
Medianamente de acuerdo	7	20.6	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 07

Conocimiento de los trabajadores sobre uso de los equipos de trabajo que utilizan



Interpretación: Del total de los empleados encuestados, el 29,41% afirman estar de acuerdo que tienen conocimientos sobre las funciones de los equipos de trabajo que utilizan en el restaurante, seguido por un 20,59% que manifiesta estar medianamente de acuerdo, un 17,65% manifiesta estar en desacuerdo, un 17,65% está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 8,82% está medianamente en desacuerdo, un 2,94% está fuertemente en desacuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 08

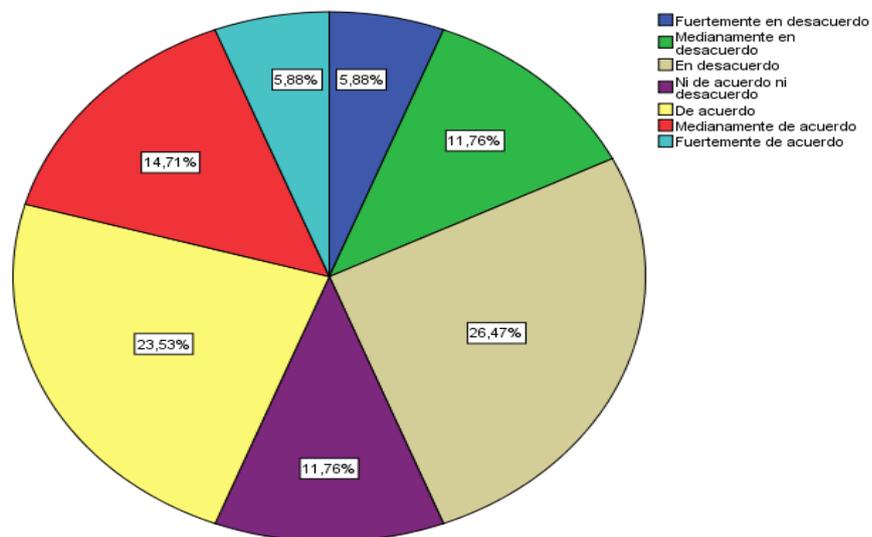
Mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo por los empleados

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	2	5.9	5.9
Medianamente en desacuerdo	4	11.8	17.6
En desacuerdo	9	26.5	41.2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11.8	52.9
De acuerdo	8	23.5	79.4
Medianamente de acuerdo	5	14.7	94.1
Fuertemente de acuerdo	2	5.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 08

Mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo por los empleados



Interpretación: Del total de los empleados encuestados, el 26,47% afirman estar en desacuerdo en realizar regularmente mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo antes de utilizarlas, seguido por un 23,53% que manifiesta estar en desacuerdo, un 14,71% manifiesta estar medianamente de acuerdo, un 11,76% está medianamente en desacuerdo, un 11,76% está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 5,88% está fuertemente en desacuerdo y un 5,88% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 09

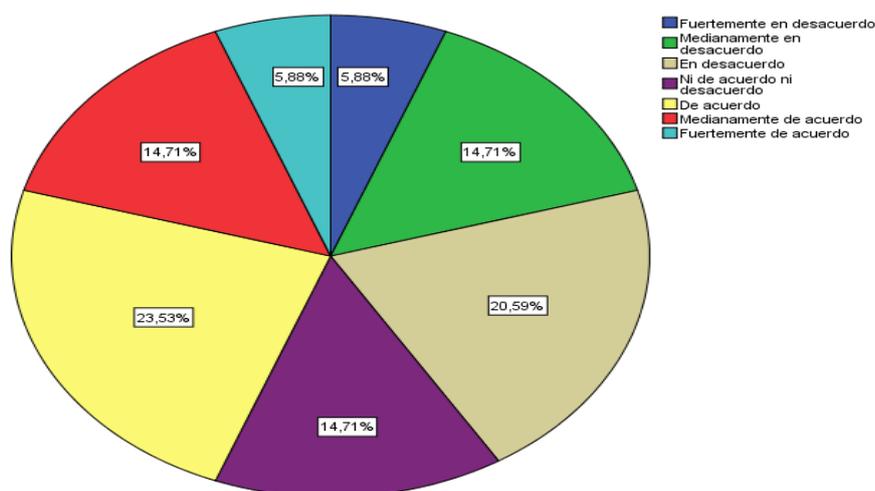
Conocimiento de los empleados para utilizar los equipos de trabajo en cada actividad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	2	5.9	5.9
Medianamente en desacuerdo	5	14.7	20.6
En desacuerdo	7	20.6	41.2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	14.7	58.8
De acuerdo	8	23.5	79.4
Medianamente de acuerdo	5	14.7	94.1
Fuertemente de acuerdo	2	5.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 09

Conocimiento de los empleados para utilizar los equipos de trabajo en cada actividad



Interpretación: Del total de los empleados encuestados, el 23,53% afirman estar de acuerdo de tener conocimiento sobre que equipos de trabajo deben utilizar en cada actividad que realizan en el restaurante, seguido por un 20,59% que manifiesta estar en desacuerdo, un 14,76% manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 14,76% está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 14,76% está medianamente de acuerdo, un 5,88% está fuertemente en desacuerdo y un 5,88% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 10

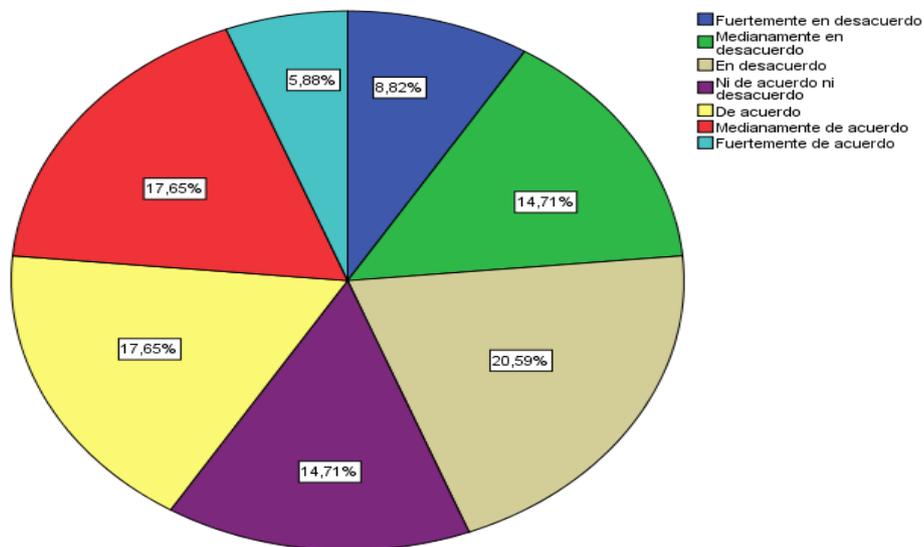
Distribución de las indumentarias en las actividades del trabajo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	3	8.8	8.8
Medianamente en desacuerdo	5	14.7	23.5
En desacuerdo	7	20.6	44.10
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	14.7	55.9
De acuerdo	6	17.6	76.5
Medianamente de acuerdo	6	17.6	94.1
Fuertemente de acuerdo	2	5.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 10

Distribución de las indumentarias en las actividades del trabajo



Interpretación: Del total de los empleados encuestados, el 20,59% afirman estar en desacuerdo que utilizan las indumentarias en las actividades del trabajo que realiza en el restaurante, seguido por un 17,65% que manifiesta estar de desacuerdo, un 17,65% manifiesta estar medianamente de acuerdo, un 14,71% está medianamente en desacuerdo, un 14,71% está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 8,82% está fuertemente en desacuerdo y un 5,88% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 11

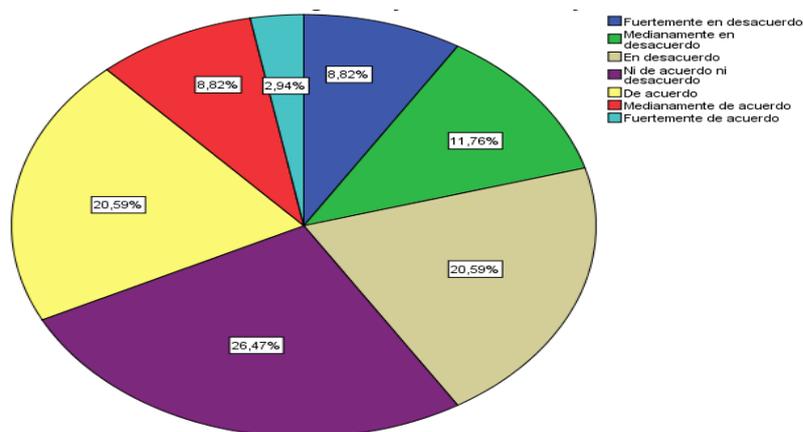
Participación del gerente en las capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	3	8.8	8.8
Medianamente en desacuerdo	4	11.8	20.6
En desacuerdo	7	20.6	41.2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	26.5	67.6
De acuerdo	7	20.6	88.2
Medianamente de acuerdo	3	8.8	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11

Participación del gerente en las capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo



Interpretación: Del total de los empleados encuestados, el 26,59% afirman estar ni de acuerdo ni desacuerdo de que los gerentes y/o propietarios participan en las charlas e inducciones sobre la seguridad y salud en el trabajo, seguido por un 20,59% que manifiesta estar en desacuerdo, un 29,59% manifiesta estar de acuerdo, un 11,76% está medianamente en desacuerdo, un 8,82% está fuertemente en desacuerdo, un 8,82% está medianamente de acuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 12

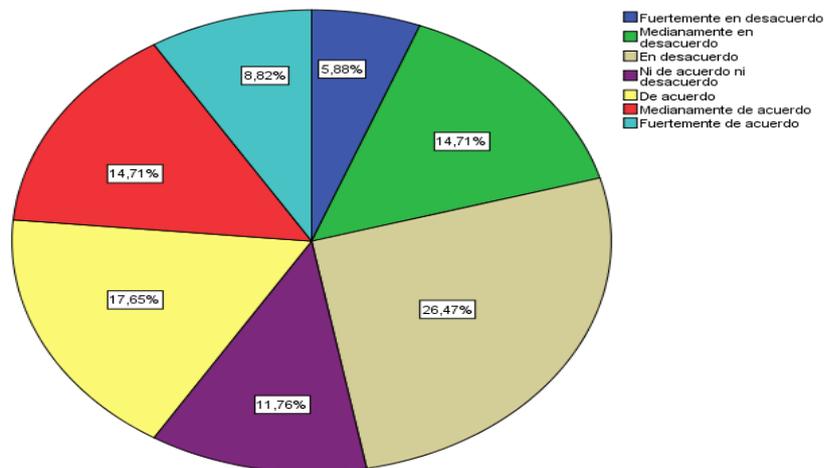
Realización de capacitación para los empleados en seguridad y salud en el trabajo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	2	5.9	5.9
Medianamente en desacuerdo	5	14.7	20.6
En desacuerdo	9	26.5	47.1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11.8	52.9
De acuerdo	6	17.6	76.5
Medianamente de acuerdo	5	14.7	91.2
Fuertemente de acuerdo	3	8.8	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12

Realización de capacitación para los empleados en seguridad y salud en el trabajo



Interpretación: Del total de los empleados encuestados, el 26,47% afirman estar en desacuerdo en recibir capacitación en seguridad y salud en el trabajo, seguido por un 17,65% que manifiesta estar de acuerdo, un 14,71% esta medianamente en desacuerdo, un 14,71% está medianamente de acuerdo, un 11,76% está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 8,82% está fuertemente de acuerdo y un 5,88% está fuertemente en desacuerdo.

Tabla 13

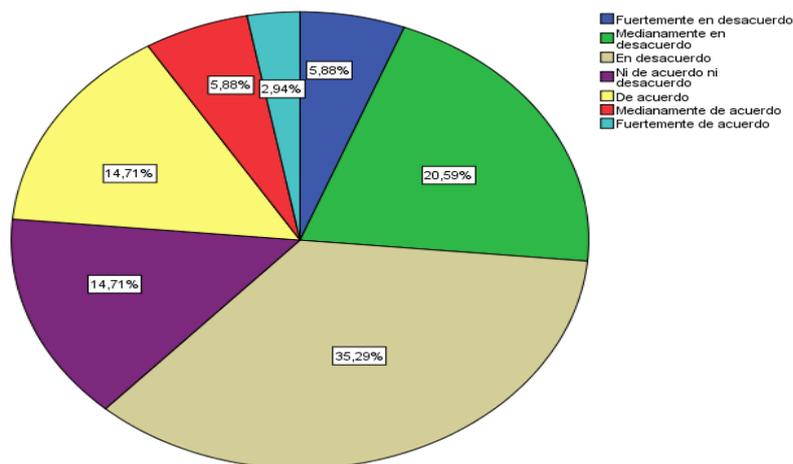
Conocimiento de los empleados sobre manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	2	5.9	5.9
Medianamente en desacuerdo	7	20.6	26.5
En desacuerdo	12	35.3	61.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	14.7	76.5
De acuerdo	5	14.7	91.2
Medianamente de acuerdo	2	5.9	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 13

Conocimiento de los empleados sobre manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio



Interpretación: Del total de los empleados encuestados, el 35,29% afirman estar en desacuerdo que están capacitados para manejar un agente extintor en caso de producirse un incendio en el restaurante, seguido por un 20,59% que manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 14,71% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 14,71% está de acuerdo, un 5,88% está fuertemente en desacuerdo, un 5,88% está medianamente de acuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 14

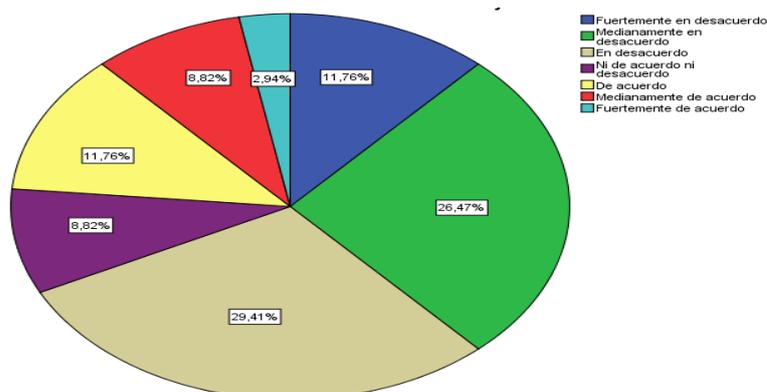
Conocimiento de los trabajadores sobre los primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo con lesiones

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	4	11.8	11.8
Medianamente en desacuerdo	9	26.5	38.2
En desacuerdo	10	29.4	67.6
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	8.8	76.5
De acuerdo	4	11.8	88.2
Medianamente de acuerdo	3	8.8	97.1
Fuertemente de acuerdo	1	2.9	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 14

Conocimiento de los trabajadores sobre los primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo con lesiones



Interpretación: Del total de los empleados encuestados, el 29,41% afirman estar en desacuerdo que están preparados en primeros auxilios para brindar ayuda a las personas que sufren lesiones en el trabajo, seguido por un 26,47% que manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 11,76% manifiesta estar fuertemente en desacuerdo, un 11,76% está de acuerdo, un 8,82% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 8,82% está medianamente de acuerdo y un 2,94% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 15

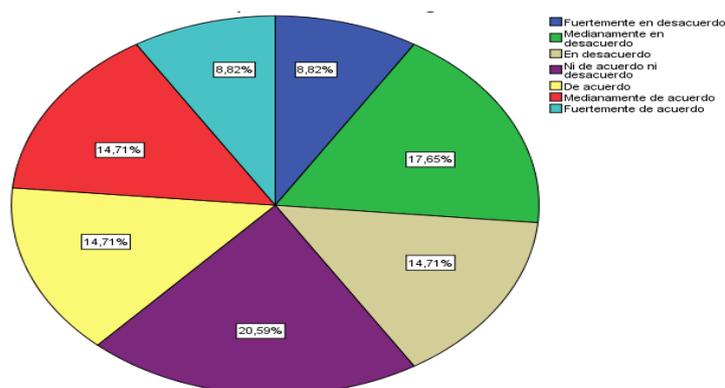
Conocimiento de los trabajadores de las zonas de evacuación y localización de alarmas en caso de producirse una emergencia

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	3	8.8	8.8
Medianamente en desacuerdo	6	17.6	26.5
En desacuerdo	4	11.8	61.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	23.5	50.0
De acuerdo	5	14.7	76.5
Medianamente de acuerdo	5	14.7	91.2
Fuertemente de acuerdo	3	8.8	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 15

Conocimiento de los trabajadores de las zonas de evacuación y localización de alarmas en caso de producirse una emergencia



Interpretación: Del total de los empleados encuestados, el 20,59% afirman estar ni de acuerdo ni desacuerdo que conozcan las zonas de evacuación y localización de alarma en el restaurante en caso de producirse una emergencia o incendio, seguido por un 17,65% que manifiesta estar medianamente en desacuerdo, un 14,71% manifiesta estar de acuerdo, un 14,71% está medianamente de acuerdo, un 14,71% está de acuerdo, un 8,82% está fuertemente en desacuerdo y un 8,82% está fuertemente de acuerdo.

Tabla 16

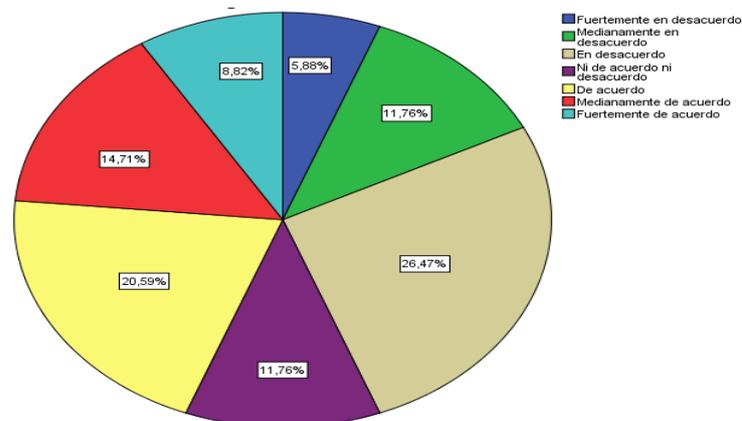
Conocimiento de los empleados a qué autoridades solicitar apoyo en caso de producirse un incendio, emergencia o accidente en el trabajo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente en desacuerdo	2	5.9	5.9
Medianamente en desacuerdo	4	11.8	17.6
En desacuerdo	9	26.5	44.1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11.8	55.9
De acuerdo	7	20.6	76.5
Medianamente de acuerdo	5	14.7	91.2
Fuertemente de acuerdo	3	8.8	100.0
Total	34	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 16

Conocimiento de los empleados a qué autoridades solicitar apoyo en caso de producirse un incendio, emergencia o accidente en el trabajo



Interpretación: Del total de los empleados encuestados, el 26,47% afirman estar en desacuerdo que conocen a qué autoridades solicitar apoyo en caso de producirse un incendio, emergencia o accidente en el restaurante, seguido por un 20,59% que manifiesta estar de acuerdo, un 14,71% manifiesta estar medianamente de acuerdo, un 11,76% está medianamente en desacuerdo, un 11,76% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en desacuerdo, un 8,82% está fuertemente en acuerdo y un 5,88% está fuertemente en desacuerdo.

4.2. Análisis de resultados.

DE LOS GERENTES

Respecto a los datos generales.

- ✓ En cuanto a los datos generales de los gerentes y/o propietarios de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, el 38.24% tienen más de 46 años de edad, el 52,94% son de sexo masculino y el 50,00% manifiestan tener un grado de instrucción nivel superior no universitario. (Ver gráficos 01, 02 y 03)

Respecto a la capacitación en seguridad y salud en el trabajo.

- ✓ El 17,65% de los gerentes y/o propietarios de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, señalaron estar en desacuerdo que las zonas de salida y evacuación del restaurante se encuentran despejadas y libres para salir en caso de producirse un incendio o emergencia (Ver gráfico 04), y el 20,59% de los gerentes, manifestaron estar en desacuerdo que los ambientes del restaurante están en buen estado de conservación y que ofrecen seguridad al trabajador (Ver gráfico 06). De los resultados obtenidos se puede interpretar que un porcentaje de los restaurantes del distrito Huaraz las zonas de salida y evacuación no están libres o despejas, así con no presentan condiciones adecuados a los empleados. Con este resultado los gerentes estarían infringiendo la (Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2011) que establece que todo los empleadores deben ofrecer condiciones de seguridad y ambientes

adecuados a sus trabajadores a fin de prevenir accidentes o incidentes laborales.

- ✓ El 26,47% de los gerentes y/o propietarios de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, manifestaron estar en desacuerdo que las instalaciones del restaurante tengan señales de seguridad y prevención (**Ver gráfico 05**). De los resultados obtenidos se puede interpretar que la gran mayoría de los gerentes y/o propietarios no vienen cumplimiento con implementar las medidas de seguridad que es la señalización de seguridad dentro de los ambientes de trabajo. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por (**Carrillo, 2009**), quien recomendó implementar en las empresas las medidas de seguridad señalizando ambiente y/o espacios que presentan riesgo, a fin de prevenir los accidentes laborales y disminuir los riesgos.

- ✓ El 11,76% de los gerentes y/o propietarios de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, indicaron estar en desacuerdo que sus empleados tengan aceptable conocimientos sobre las funciones de los equipos de trabajo que utilizan en el restaurante (**Ver gráfico 07**). De los resultados obtenidos se puede inferir que según la información proporcionada por los gerentes y/o propietarios de restaurantes, que cierta cantidad de sus empleados no tienen conocimiento sobre manejo de algunos equipos que utilizan en el restaurante; motivo por cual existe una necesidad para realizar una capacitación según indica (**Chiavenato, 2007**) que para

realizar una capacitación se debe identificar una carencia en los empleados, de acuerdo ello realizar dicha capacitación.

- ✓ El 29,41% de los gerentes y/o propietarios de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, afirmaron estar en desacuerdo que sus empleados efectúan revisión y mantenimiento de los equipos de trabajo antes de utilizarlas en sus actividad cotidiana (**Ver gráfico 08**). De los resultados obtenidos se puede inferir que según la información proporcionada por los gerentes y/o propietarios de restaurantes, sus empleados no realizan revisión de los equipos de trabajo antes de utilizar si están operativas o presentar daños, el cual ocurre por falta de capacitación y sensibilización, por lo que estarían expuestos a cualquier accidente laboral, motivo por cual existe una necesidad para realizar una capacitación según indica (**Bohlander, Sherman & Snell, 2004**) en su Enfoque Sistemático de la Capacitación, en la Primera Fase – Detectar Necesidades Capacitación, donde indica que para realizar una capacitación se debe detectar o identificar la necesidad.

- ✓ El 11,76% de los gerentes y/o propietarios de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, manifestaron estar en desacuerdo que sus empleados tengan conocimiento qué equipos a empelar en cada actividad que realizan en el restaurante (**Ver gráfico 09**). De los resultados obtenidos se puede inferir que según la información proporcionada por los gerentes y/o propietarios de restaurantes, que una cantidad mínima de sus

empleados no tienen conocimientos en escoger los equipos y herramientas adecuadas en cada actividad en el restaurante; por lo que también existe una necesidad para realizar una capacitación según indica (**Dessler, 1996**) que la capacitación adecuada de acuerdo a las necesidades de los empleados mejora el desempeño de los trabajadores.

- ✓ El 17,65% de los gerentes y/o propietarios de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, afirmaron estar en desacuerdo que sus empleados utilicen indumentarias en las actividades que realicen en el restaurante (**Ver gráfico 10**). De los resultados obtenidos se puede inferir que según la información proporcionada por los gerentes y/o propietarios de restaurantes, que una cantidad mínima de sus empleados no utiliza indumentarias en las actividades que realicen en el restaurante, porque los proporcionan las indumentarias. Con este resultado obtenido los gerentes estarían infringiendo la (**Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2011**) menciona que los empleadores deben proveer a sus empleados condiciones y equipos necesarios para proteger de los accidente o incidentes laborales como quemaduras, cortes, etc.

- ✓ El 20,59% de los gerentes y/o propietarios de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, afirmaron estar en desacuerdo en participar en las charlas e inducciones sobre la seguridad y salud en el trabajo (**Ver gráfico 11**). De los resultados obtenidos se puede inferir que según la información proporcionada por los gerentes y/o propietarios de restaurantes, que la gran

parte no participan en las capacitaciones, charlas e inducciones sobre la seguridad y salud en el trabajo, por ese motivo no tienen conocimiento en realizar charlas o inducciones en seguridad y salud para sus trabajadores. Con este resultado los gerentes estarían infringiendo la (**Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2011**) que establece tanto los empleadores y trabajadores tienen la obligación y derecho respectivamente de garantizar, oportuna y apropiadamente la capacitación y entrenamiento en seguridad en el centro y puesto de trabajo.

- ✓ El 35,29% de los gerentes y/o propietarios de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, manifestaron estar en desacuerdo en realizar capacitaciones para sus empleados en seguridad y salud en el trabajo (**Ver gráfico 12**). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los gerentes y/o propietarios de los restaurantes, no realizan capacitación en seguridad y salud en el trabajo para sus empleados, incumpliendo la (**Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2011**) que establece que todos los empleadores y trabajadores bajo cualquier régimen laboral, deben realizar en capacitaciones periódicas sobre seguridad y salud en el trabajo, para promover una cultura de prevención de riesgos labores en el restaurante.

- ✓ El 35,29% de los gerentes y/o propietarios de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, manifestaron estar en desacuerdo que sus empleados tengan conocimiento en manejo de extintores en caso de

producirse un incendio (**Ver gráfico 13**), de igual forma el 14,71% de los gerentes indicaron que no tienen conocimiento sobre zonas de evacuación o seguras para dirigirse en caso de producirse una emergencia (**Ver gráfico 15**), asimismo, el 26,47% de los gerentes están en desacuerdo que sus empleados tengan conocimiento para solicitar o informar a las autoridades sobre un accidente o emergencia (**Ver gráfico 16**). De los resultados obtenidos se puede inferir que según la información proporcionada por los gerentes y/o propietarios de restaurantes, sus empleados no están preparados o no tienen conocimiento para actuar en caso de producirse un incendio o una emergencia, por lo que requieren una capacitación según (**Bohlander, Sherman & Snell, 2004**) quien en su Enfoque Sistemático de la Capacitación, en la Primera Fase – Detectar Necesidades Capacitación, menciona para realizar una capacitación se debe detectar o identificar la necesidad.

- ✓ El 29,41% de los gerentes y/o propietarios de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, manifestaron estar en desacuerdo que sus empleados estén preparados en primeros auxilios para brindar ayuda a las personas que sufren lesiones en el trabajo (**Ver gráfico 14**). De estos resultados se puede confirmar que la gran mayoría de los empleados de los restaurantes, no tienen conocimientos, habilidades y cualidades en primeros auxilios, en caso de producirse un accidente o incidente laboral en las instalaciones de la empresa, no estarían en capacidad de brindar atención y apoyo inmediato, poniendo en riesgo la vida y la salud de los

agraviados. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por (Montero, 2009) quien menciona que para crear una cultura en seguridad y salud en trabajo se debe facilitar a los trabajadores el proceso de aprendizaje (modificar valores, conocimientos, actitudes y habilidades) a fin de crear hábitos de comportamientos seguros y evitar consecuencia negativas sobre el accidente de trabajo.

DE LOS EMPLEADOS

Respecto a los datos generales.

- ✓ En cuanto a los datos generales de los empleados de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, el 47.06% tienen más de 18 a 25 años de edad, el 52,94% son de sexo masculino y el 54,94% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel secundario. (Ver gráficos 01, 02 y 03)

Respecto a la capacitación en seguridad y salud en el trabajo.

- ✓ El 23,53% de los empleados de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, señalan estar en desacuerdo que las zonas de salida y evacuación del restaurante se encuentran despejadas y libres para salir en caso de producirse un incendio o emergencia (Ver gráfico 04) y el 29,41% de los empleados señalan estar en desacuerdo que los ambientes del restaurante están en buen estado de conservación y ofrezcan seguridad para trabajar (Ver gráfico 06). De los resultados obtenidos se puede interpretar que en un porcentaje de los restaurantes las zonas de salida no están completamente despejadas para salir en caso de emergencia y no

están en condiciones que garanticen seguridad. Con este resultado estarían infringiendo la (**Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2011**) que establece que todo los empleadores deben proteger la vida, integridad, seguridad y salud del colaborador en el trabajo, ofreciendo en su centro de labores condiciones seguras, ambientes que presenten seguridad y capacitación en seguridad y salud en el trabajo.

✓ El 23,53% de los empleados de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, manifestaron estar en desacuerdo que las instalaciones del restaurante tengan señales de seguridad y prevención (**Ver gráfico 05**). De los resultados obtenidos se puede interpretar que en la gran mayoría de los restaurantes no vienen cumplimiento con implementar las medidas de seguridad que es la señalización de seguridad dentro de los ambientes de trabajo. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por (**Carrillo, 2009**), quien recomendó implementar en las empresas las medidas de seguridad señalizando ambiente y/o espacios que presentan riesgo, a fin de prevenir los accidentes laborales y disminuir los riesgos.

✓ El 17,65% de los empleados de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, afirmaron estar en desacuerdo en conocer las funciones de los equipos de trabajo que utilizan en el restaurante (**Ver gráfico 07**) y el 20,59% de los empleados también mencionan estar en desacuerdo en saber qué equipos de trabajo utilizar en cada actividad que realizan en el restaurante (**Ver gráfico 09**). De los resultados obtenidos se puede inferir

que un porcentaje mínimo de los empleados no saben las funciones de los equipos que tiene los restaurantes, por ello tampoco saben qué equipos utilizar en cada actividad que realizan en la cocina; motivo por cual existe una necesidad para realizar una capacitación, según menciona (**Dessler, 1996**) que en una organización se debe analizar las carencias que presentan los trabajadores para desempeñarse en el trabajo, para luego realizar una capacitación de acuerdo a dicha necesidad.

- ✓ El 26,47% de los empleados de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, afirmaron estar en desacuerdo tener conocimiento para realizar mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo antes de utilizarlas (**Ver gráfico 08**). De los resultados obtenidos se puede inferir que los empleados no realizan mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo antes de utilizar en sus actividades cotidianas por falta de conocimiento, por lo que estarían expuestos a cualquier accidente laboral, motivo por cual existe una necesidad para realizar una capacitación según indica (**Bohlander, Sherman & Snell, 2004**) en su Enfoque Sistemático de la Capacitación, en la Primera Fase – Detectar Necesidades Capacitación, donde indica que para realizar una capacitación se debe detectar o identificar la necesidad de los empleados dentro de la organización.

- ✓ El 20.59% de los empleados de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, refirieron estar en desacuerdo que utilizan las indumentarias en las actividades de trabajo que realizan en el restaurante (**Ver gráfico 10**).

De estos resultados se observa que la mayoría de los empleados no utilizan indumentarias durante las actividades que realizan en el restaurante, en ocasiones porque sus empleadores no los proporciona y otros por falta de sensibilización sobre la importancia que tienen estos para prevención de accidente laborales y disminución de los riesgos. Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por (Milán & Astudillo, 2009) que menciona que para prevenir y disminuir los riesgos sobre accidente en el trabajo, se deben proporcionar a los empleados los equipos de protección (indumentarias) y manuales sobre su uso, a fin de no interrumpir las actividades de la empresa.

- ✓ El 20,59% de los empleados de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, manifestaron estar en desacuerdo que los gerentes participen en las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo (**Ver gráfico 11**). De los resultados obtenidos se puede inferir que según la información proporcionada por los empleados, que la gran parte los gerentes no participan en las capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo, por ese motivo no tienen conocimiento en adoptar las medidas de seguridad para proteger la vida, integridad, seguridad y salud del colaborador en el trabajo, ofreciendo en su centro de labores condiciones seguras, ambientes que presenten seguridad, conforme a lo que establece la (**Ley N° 26842 - Ley General de Salud, 1997**) que indica que los empleadores deben adoptar las medidas necesarias para garantizar la protección de la salud y

la seguridad de los trabajadores y de terceras personas en sus instalaciones o ambientes de la empresa.

✓ El 26,47% de los empleados de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, afirmaron estar en desacuerdo en recibir capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo (**Ver gráfico 12**). De estos resultados se puede mencionar que la gran mayoría de los gerentes y/o propietarios de restaurantes, no realizan la capacitación en seguridad de salud y trabajo para sus empleados, incumpliendo a la (**Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2011**) que establece que todos los empleadores de las empresas privadas y públicas deben realizar capacitaciones periódicas en seguridad y salud en el trabajo a fin cultura de prevención de riesgos labores en el restaurante.

✓ El 35,29% de los empleados de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, refirieron estar de acuerdo de no tener conocimiento en manejo de extintores en caso de producirse un incendio (**Ver gráfico 13**) de igual forma el 29,41% de los empleados manifiestan estar en desacuerdo en tener conocimiento en primeros auxilios para brindar ayuda en caso de producirse accidentes con lesiones (**Ver gráfico 14**), asimismo, el 20,59% de los empleados indican estar en desacuerdo en conocer zonas de evacuación o seguras para dirigirse en caso de producirse una emergencia (**Ver gráfico 15**). De los resultados obtenidos se puede inferir que según de la información proporcionada por los empleados, la gran mayoría no

están preparados o no tienen conocimiento para actuar en caso de un incendio, accidente o emergencia, por lo que requieren una capacitación, conforme a lo menciona (**Bohlander, Sherman & Snell, 2004**) en su Enfoque Sistemático de la Capacitación, en la Primera Fase – Detectar Necesidades Capacitación, donde indica que para realizar una capacitación se debe detectar o identificar la necesidad.

- ✓ El 26,47% de los empleados de restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, manifestaron estar en desacuerdo tener conocimiento a qué autoridades solicitar apoyo o comunicar en caso de producirse un incendio, emergencia o accidente en el restaurante (**Ver gráfico 16**). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los empleados no son capacitados para comunicar a las autoridades correspondientes en caso de producirse un incendio, emergencia o accidente en el restaurante, poniendo en riesgo la vida integridad y salud de los ocupantes. Este resultado coincide con el resultado obtenido por (**Amaya, 2010**) que refiere que los empleadores deben implementar programas de seguridad y salud en el trabajo, a través de capacitación, charlas y sensibilización, para prevenir, disminuir y promover el bienestar físico, mental y social de cada uno de los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

Las principales características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, son las siguiente: bajo porcentaje de cumplimiento de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo, los empleados no tienen conocimiento prácticos en mantenimiento de equipos, no conocen las zonas de evacuación para salir en caso de una emergencia y no saben a qué autoridades pedir apoyo en caso de una emergencia o accidente en el restaurante. Por lo que se observa que existe una deficiente capacitación en dicha materia en las MYPE estudiadas, debido a que prevalece la despreocupación por la vida y la salud del talento humano.

Las principales características de los gerentes y empleados determinadas son: La mayoría de los gerentes tienen más de 46 años de edad, son varones y con estudios superiores no universitarios, y la mayoría de los empleados poseen entre 18 a 25 años de edad, son mujeres y con estudios de nivel secundario, los mismos que opinaron sobre deficiente aplicación de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo, ya que no son capacitados en manejo de extintores y en primeros auxilios para brindar ayuda en caso de producirse incendios y accidentes laborales.

Las principales características identificadas de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo, consiste en transmitir conocimientos teóricos y prácticos a los participantes para el desarrollo de las competencias, capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, identificación de riesgos y prevención de accidentes. Las cuales no se cumplen en estas empresas.

Referencias bibliográficas

Alejo, J. R. (2012). *Implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en el rubro de Construcción de Carreteras*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú: PUCP.

Amaya, E. I. (2010). *Diseño del Programa de Salud Ocupacional para la Empresa*. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira: UTP.

Belén, M. (2015). *Conceptos Básicos en Restaurante*. [Entrada de blog] recuperado de <http://belenguilcazo.blogspot.pe/2015/10/clasificacion-de-los-restaurantes.html>

Bohlander, G., Snell, Scott, & Sherman, Arthur. (2004). *Administración de recursos humanos*. 12va. Ed. México: International Thomson Editores.

Bureau Veritas (2006). *Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo*. [Versión de Springer]. Recuperado de <http://s3.amazonaws.com/lcp/angel50/myfiles/riesgos-laborales-a-nivel-electrico.pdf>

Carrillo, D. (2009). *Análisis de los riesgos laborales presentes en las áreas operativas de un frigorífico ubicado en Barcelona*. Estado Anzoátegui. Venezuela: Udo Anzoátegui.

Chávez, K. (18 de Octubre de 2013). *Explosión en Pollería Samuels dejan una persona herida*. Ancash Noticias. Recuperado de <http://www.ancashnoticias.com/detalle-noticia.php?id=policiales.1758>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. 8va. Ed. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Congreso de la República del Perú (03 de Julio del 2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Artículo 2 [Título I]* [Ley 28015 del 2003]. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

Congreso de la República del Perú (03 de Julio del 2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Artículo 3 [Título I]* [Ley 28015 del 2003]. Modificado el 2 de Julio del 2013 por la Ley 30056. <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>

Congreso de la República del Perú. (20 de agosto del 2011). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Lima. [Ley 29783 del 2011]Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2011-08-20_29783_1669.pdf

Congreso de la República del Perú. (9 de julio 1997). *Ley General de Salud*. Lima.

[Ley 26842 del 1997]. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/renhice/documentos/normativa/Ley%2026842-1997%20-%20Ley%20General%20de%20Salud%20Concordada.pdf>

Constitución Política del Perú. (1993). Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>

Delgado, I. (24 de septiembre de 2014). *Atender al cliente – Servicios de alimentos*. [Entrada de blog]. Recuperado <http://ismaeldego.blogspot.pe/2014/09/tipos-de-restaurantes.html>

Dessler, G. (1996). *Administración de Personal*. 6ta. Ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericano, S.A.

García, F. (30 de octubre del 2003). *La capacitación en dirección - Herramienta para el cambio estratégico en las organizaciones: Un sistema para la formación y superación de los cuadros y sus reservas*. *Revista Ciencias*. Recuperado de <http://www.revistaciencias.com/publicaciones/EpyZVFkVpluBuIzozW.php>

Granda, F. (14 de Agosto de 2011). *Explosión de horno de pollería deja dos heridos en Huaraz*. RPP Noticias. Recuperado de http://m.rpp.com.pe/2011-08-16-explosion-de-horno-de-polleria-deja-dos-heridos-en-huaraz-noticia_394757.html

López Sierra, M. (2003). *Conceptos Básicos sobre Seguridad y Salud en el Trabajo*.

[Versión de Springer]. Recuperado de <http://www.geadigital.com/ot2.pdf>

Luis, A., et al (2007). *Larousse Gastronomique en Español*. Barcelona: Larousse.

Milan, R., & Luis Atudillo . (2010). *Diseño del Sistema de OHSAS para una Empresa Procesadora de Alimentos*. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil: ESPOL.

Milmargarita (01 de setiembre de 2011). *Importancia de los restaurantes*. [Entrada de blog]. Recuperado de <http://milmargarita.obolog.es/importancia-restaurantes-1267915>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú [MINCETUR] (2004). *Reglamento de Restaurantes*. [Decreto Supremo N° 025 del 2004]. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/REGLRESTAURANT_2004.pdf

Ministerio de Produccion e Industria [PRODUCE] (2011). *Boletín Estadística de Micro y Pequeñas Empresas*. Recupelado de <http://www.produce.gob.pe/reMYPE/data/MYPE2011.pdf>, el 28/05/2015

Ministerio de Trabajo y Promocion de Empleo [MTPE] (Mayo del 2014). *Boletín Estadístico Mensual de Notificaciones*. Recupelado de

http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/sat/2014/SAT_MAYO_2014.pdf

Montero V. (2009). *Programa de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional*. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil: ESPOL.

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social [FREMAP] (2015). *Manual de Seguridad y Salud en Cocinas, Bares y Restaurantes*. Recuperado de [http://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/MAN.010%20\(castellano\)%20-%20M.S.S.%20Cocinas,%20Bares%20y.pdf](http://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/MAN.010%20(castellano)%20-%20M.S.S.%20Cocinas,%20Bares%20y.pdf)

Nunes, I. (2015). *Aspectos generales de seguridad y salud en el trabajo [SST]*. OSH WIKI. Recuperado de [https://oshwiki.eu/wiki/Aspectos_generales_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_\(SST\)#Seguridad_y_salud_en_el_trabajo](https://oshwiki.eu/wiki/Aspectos_generales_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_(SST)#Seguridad_y_salud_en_el_trabajo)

Occupational Health and Safety Assessment Series - Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. [OHSASS 18001]. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. *Aenorediciones*. Recuperado de <http://www.facet.unt.edu.ar/syso/wp-content/uploads/sites/36/2016/03/NormaOHSAS18002-2008-1.pdf>

OIT. (2012). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. [Volumen III]. Recuperado de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e88840609>

61ca/?vgnextoid=a981ceffc39a5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnextc
hannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD

OIT. (2015). *Micro y pequeñas empresas son clave para mejorar empleo y transformación productiva de América Latina y el Caribe*. Recuperado de http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_400229/lang--es/index.htm

Organización Internacinal de Trababjo [OIT]. (2011). *El trabajo decente en las Micro y Pequeñas Empresas Chilenas*. Recupelado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_178057.pdf

Organización Mundial de la Salud [OMS] (1948). *Un estado de bienestar*. Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/

Paredes, J. & Cortijo, M. (23 de Febrero de 2014). *Un muerto y 27 heridos por fuga de gas en restaurante de Nueva York*. El Comercio. <http://elcomercio.pe/mundo/eeuu/nueva-york-muerto-fuga-gas-restaurante-noticia-1711594>

Parra Manuel. (2003). *Conceptos Básicos en Seguridad Laboral*. [Versión de Springer]. Recuperado de http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Licenciatura/Enfermeria/ProgramaNivelacion/A21/Unidad%201/lec_13a_conceptos_basicos_salud_laboral.pdf

Projects Consulting F&B (12 de mayo del 2013). *Tipos de restaurante*. [Entrada de blog]. <https://fbprojectsconsulting.wordpress.com/category/restaurantes/>

Valverde, L. (2011). *Propuesta de un sistema de seguridad y salud ocupacional para las áreas operativas y de almacenamiento en una empresa procesadora de vaina de Tara del Perú*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima: UPC.

Zeballos, E. (2013). *Contabilidad General*. 10ma. Ed. Perú: Juve E.I.E.L.

ANEXOS

**Anexo N° 01: Directorio de las micro y pequeñas empresas del sector servicios –
rubro restaurantes de dos tenedores del distrito Huaraz**

ÍTEM	RESTAURANTES Y/O RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN
1	La Boquería	Parque Ginebra 686 - Huaraz
2	Café Restaurante Luna	Jr. Lucar y Torre N° 435 - Huaraz
3	Café Restaurante Pizzeria Del Sole	Jr. Simón Bolívar N° 485 - Huaraz
4	Pizzería BB	Jr. La Mar 674 - Huaraz
5	La Rotonda	Parque del Periodista - Huaraz
6	Franzua	2do piso de Crediscotiabank - Huaraz
7	Restaurante El Chef Andino	Jr. Simón Bolivar N° 707 - Huaraz
8	Antojitos Peruanos	Jr. Lucar y Torre N° 560 - Huaraz
9	Buongiorno	Jr. Gabino Uribe 609 2do piso - Huaraz
10	Zona Thai	Jr. Lucar y Torre 538 - Huaraz
11	Pilatos	Jr. Pedro Cochachin N° 146 - Huaraz
12	13 Buhos	Parque Ginebra S/N - Huaraz
13	El Tío Enrique	Jr. Simón Bolivar 580 – 2do piso - Huaraz
14	Trivio	Parque del Periodista (2do piso) - Huaraz
15	Chifa Oja Yo	28 de Julio N° 744 - Huaraz
16	Piccolo	Julián de Morales N° 632 - Huaraz
17	Chilli Heaven	Parque Ginebra Lote 28 Mz Unica - Huaraz
18	Chifa Jim Hua	Av. Luzuriaga N° 1014 - Huaraz
19	Madero	Jr. San Martin 1010-Belén - Huaraz
20	Creperie Patrick	Av. Luzuriaga N° 422 - Huaraz
21	Chalet Suisse	Jr. Pedro Cochachin 357 - Huaraz
22	Landauro	Psje. Comercio S/N - Huaraz
23	Bistro de los Andes	Jr. Sucre N° 702 - Huaraz
24	Pizza Bruno	Av. Luzuriaga 834 - Huaraz

25	Hotel y Restaurant América	Av. Luzuriaga N° 479 - Huaraz
26	La Mistiana	Jr. Bartolomé Herrera N° 1300 - Huaraz
27	Tabariz	Av. Fitzcarrald N° 398 - Huaraz
28	Fuego Lento	Av. Luzuriaga N° 628 - Huaraz
29	La Joya	Jr. Jose de San Martín n° 1187 - Huaraz
30	El Horno Pizzería Grill	Av. Luzuriaga - Parque Periodista - Huaraz
31	Encuentro restaurant Grill	Jr. Julian de Morales N° 650 - Huaraz
32	El Ático	Psje. Cabana 122 – Pedregal bajo - Huaraz
33	Encuentro Restaurant	Av. Julián de Morales 650 - Huaraz
34	Rinconcito Minero	Jr. Julián de Morales 757 - Huaraz

Fuente: SUNAT/Área Tramifácil – 2015.

Anexo N° 02: Encuesta para los gerentes



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN –
CADI**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LOS RESTAURANTES
DE DOS TENEDORES DEL DISTRITO DE HUARAZ, SOBRE LA
CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS
- RUBRO RESTAURANTES DE DOS TENEDORES DEL DISTRITO DE HUARAZ,
2015**

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

INSTRUCCIONES: Con una (x) indique su grado de total desacuerdo (1) o total acuerdo (7), en la siguiente escala

I. DATOS GENERALES								
1. Edad años cumplidos		3. Grado de Instrucción						
2. Sexo a. Masculino b. Femenino		a. Primaria (completa) (incompleta) b. Secundaria (completa) (incompleta) c. Sup. no univ. (completa) (incompleta) d. Sup. univ. (completa) (incompleta)						
III. DE LA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		-						+
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿Las zonas de salida y evacuación del restaurante se encuentran despejadas y libres para salir en caso de producirse un incendio o emergencia?							
2	¿Las instalaciones del restaurante tienen señales de seguridad y prevención?							
3	¿Los ambientes del restaurante están en buen estado de conservación y ofrecen seguridad para trabajar?							
4	¿Los trabajadores tienen conocimiento sobre las funciones de los equipos de trabajo que utilizan?							
5	¿Los empleados realizan mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo antes de ser utilizarlas?							

6	¿Los empleados saben que equipos de trabajo utilizar en cada actividad a realizar?							
7	¿Los trabajadores utilizan las indumentarias en las actividades del trabajo?							
8	¿Ud. participa en las charlas e inducciones sobre seguridad y salud en el trabajo?							
9	¿Realiza seminarios o charlas para sus empleados en seguridad y salud en el trabajo?							
10	¿Los trabajadores tienen conocimiento sobre manejo de los agentes extintores en caso de producirse un incendio?							
11	¿Los empleados saben sobre los primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo con lesiones?							
12	¿Los trabajadores conocen las zonas de evacuación en caso de producirse una emergencia?							
13	¿Los empleados saben a qué autoridades solicitar apoyo en caso de producirse un incendio, emergencia o accidente en el trabajo?							

Anexo N° 03: Encuesta para los empleados



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN – CADI

CUESTIONARIO APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LOS RESTAURANTES DE DOS TENEDORES DEL DISTRITO DE HUARAZ, SOBRE LA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO RESTAURANTES DE DOS TENEDORES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015

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

INSTRUCCIONES: Con una (x) indique su grado de total desacuerdo (1) o total acuerdo (7), en la siguiente escala

I. DATOS GENERALES								
1. Edad años cumplidos 2. Sexo a. Masculino b. Femenino	3. Grado de Instrucción a. Primaria (completa) (incompleta) b. Secundaria (completa) (incompleta) c. Sup. no univ. (completa) (incompleta) d. Sup. univ. (completa) (incompleta)							
III. DE LA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		-						+
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿Las zonas de salida y evacuación del restaurante en que labora, se encuentran despejadas y libres para salir en caso de producirse un incendio o una emergencia?							
2	¿Las instalaciones del restaurante donde trabaja, tienen señales de seguridad y prevención?							
3	¿Los ambientes del restaurante están en buen estado de conservación y ofrecen seguridad para que labores?							
4	¿Ud. tiene conocimiento sobre las funciones de los equipos de trabajo que utilizan en el restaurante?							
5	¿Ud. realiza mantenimiento y revisión de los equipos de trabajo antes de utilizarlas?							

6	¿Ud. sabe que equipos de trabajo debe utilizar en cada actividad que realiza en el restaurante?							
7	¿Ud. utiliza las indumentarias en las actividades del trabajo que realiza en el restaurante?							
8	¿El gerente y/o propietario del restaurante participa en las charlas e inducciones sobre la seguridad y salud en el trabajo?							
9	¿El gerente y/o propietario del restaurante realiza capacitaciones o charlas para sus empleados en seguridad y salud en el trabajo?							
10	¿Ud. está capacitado para manejar un agente extintor en caso de producirse un incendio en el restaurante?							
11	¿Ud. esta está preparado en primeros auxilios para brindar ayuda a las personas que sufren lesiones en el trabajo?							
12	¿Ud. conoce las zonas de evacuación y localización de alarma en el restaurante en caso de producirse una emergencia o incendio?							
13	¿Ud. sabe a qué autoridades solicitar apoyo en caso de producirse un incendio, emergencia o accidente en el restaurante?							

Anexo N° 04: Muestreo aleatorio estratificado para empleados

Tamaño de la población objetivo.....	136
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....	34
Número de estratos a considerar.....	34
Afijación simple: elegir de cada estrato	1 sujetos

Estrato	Identificación	N° sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	La Boquería	4	2.9%	1
2	Café Restaurante Luna	3	2.2%	1
3	Café Restaurante Pizzeria Del Sole	2	1.5%	1
4	Pizzería BB	4	2.9%	1
5	La Rotonda	3	2.2%	1
6	Franzua	4	2.9%	1
7	Restaurante El Chef Andino	3	2.2%	1
8	Antojitos Peruanos	4	2.9%	1
9	Buongiorno	4	2.9%	1
10	Zona Thai	3	2.2%	1
11	Pilatos	4	2.9%	1
12	13 Buhos	3	2.2%	1
13	El Tío Enrique	3	2.2%	1
14	Trivio	4	2.9%	1
15	Chifa Oja Yo	3	2.2%	1
16	Piccolo	4	2.9%	1
17	Chilli Heaven	3	2.2%	1
18	Chifa Jim Hua	3	2.2%	1
19	Madero	4	2.9%	1
20	Creperie Patrick	3	2.2%	1
21	Chalet Suisse	3	2.2%	1
22	Landauro	4	2.9%	1
23	Bistro de los Andes	3	2.2%	1
24	Pizza Bruno	4	2.9%	1
25	Hotel y Restaurant América	3	2.2%	1
26	La Mistiana	4	2.9%	1
27	Tabariz	3	2.2%	1
28	Fuego Lento	4	2.9%	1
29	La Joya	4	2.9%	1
30	El Horno Pizzería Grill	3	2.2%	1
31	Encuentro restaurant Grill	4	2.9%	1
32	El Ático	5	3.7%	1
33	Encuentro Restaurant	3	2.2%	1
34	Rinconcito Minero	3	2.2%	1