



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL COMO FACTOR  
RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE  
MEJORA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DE  
PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS, COISHCO, 2019

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

**AUTORA**

**MURILLO LINIÁN, LIZ ETHELIN  
ORCID: 0000-0002-5706-7236**

**ASESOR**

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Murillo Linián, Liz Ethelin

ORCID: 0000-0002-5706-7236

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

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

**Presidente**

Limo Vásquez, Miguel Ángel

**Miembro**

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme brindado la salud, las fuerzas y sabiduría que necesitaba para lograr culminar esta investigación. Asimismo, por su infinita bondad, amor y por estar conmigo en cada paso que doy.

A mi padre y hermanos por sus sacrificios, esfuerzos y continuo apoyo, quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer y me impulsaban para seguir adelante y que siempre sea perseverante hasta lograr cumplir mis objetivos y sueños.

A mi docente investigador y a mis compañeros por sus consejos y correcciones cuando fueron necesarias, gracias por el apoyo brindado y por aceptar estar conmigo apoyándome para culminar satisfactoriamente esta etapa de mi vida profesional.

## **DEDICATORIA**

A mi amado esposo Luis, por su infinito amor y apoyo al logro de mis objetivos, por sus consejos y palabras de aliento en cada momento, por ser parte importante de mi vida para seguir superándome y construir un mejor futuro para nosotros y nuestros futuros hijos.

A mi amada hija Alisson por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019. La investigación fue de tipo descriptiva, nivel aplicada de propuesta y diseño no experimental – transversal. Para la recolección de datos, se empleó una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 21 preguntas estructuradas. Obteniendo los siguientes resultados: El 83.30% de los representantes tienen de 31 a 50 años de edad, el 66.70% son de género femenino, el 75.00% tienen grado de instrucción secundaria, el 83.30% son los dueños, el 50.00% tienen de 7 a más años de permanencia en el mercado, el 91.70% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 83.30% han sido creadas por subsistencia, el 75.00% no realizan capacitaciones en seguridad y salud, el 75.00% no utilizan sus equipos de protección personal, el 58.30% no han realizado capacitaciones en el uso de extintores, el 100.00% no tienen señalizaciones para advertir peligros y evitar accidentes, el 75.00% solo en caso de averías realiza mantenimiento a los equipos y utensilios de cocina, el 41.70% generan condiciones inseguras como pisos resbalosos, el 100.00% no cuentan con algún tipo de seguro de salud para sus trabajadores, el 75.00% están capacitados en el uso correcto de los suministros y medicamentos del botiquín, el 66.70% tienen ambientes o áreas de trabajo poco seguras, el 100.00% desconoce el término de Gestión de Calidad, el 100.00% desconoce los tipos de modalidades de Gestión de Calidad, 91.70% involucra la participación de todos sus trabajadores para brindar un servicio de calidad, el 66.70% tiene trabajadores poco comprometidos, lo que dificulta la implementación de la Gestión de Calidad, el 100.00% cuenta con clientes fidelizados, lo cual ha sido resultado de la Gestión de Calidad que aplican de forma empírica. La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas en estudio no toman importancia a la seguridad y salud laboral que deben proporcionar a sus trabajadores para prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales, asimismo, la gestión de calidad que aplican es empírica, lo cual les ha permitido mantenerse en el mercado, sin embargo, el desconocimiento del término de gestión de calidad y sus modalidades, ha generado que su personal se encuentre poco comprometido con la empresa.

**Palabras clave:** Seguridad, salud, gestión, calidad, empresas, restaurantes.

## **ABSTRACT**

The research had the general objective of describing the main characteristics of Occupational Safety and Health as a relevant factor of Quality Management in micro and small companies in the service sector - Hydrobiological Products Restaurants category, Coishco, 2019. The research was descriptive, applied level of proposal and non - experimental - transversal design. For the data collection, a sample population of 12 micro and small companies in the service sector was used, to whom the survey technique was applied, using as a tool a questionnaire of 21 structural questions. Obtaining the following results: 83.30% of the representatives are from 31 to 50 years of age, 66.70% are female, 75.00% have a secondary education degree, 83.30% are the owners, 50.00% are 7 to more years of permanence in the market, 91.70% have from 1 to 5 workers, 83.30% have been created by subsistence, 75.00% do not carry out training in safety and health, 75.00% do not use their personal protective equipment, 58.30% have not carried out training in the use of fire extinguishers, 100.00% do not have signs to warn of dangers and avoid accidents, 75.00% only in the event of breakdowns perform maintenance on kitchen equipment and utensils, 41.70% generate unsafe conditions As slippery floors, 100.00% do not have some type of health insurance for their workers, 75.00% are trained in the correct use of supplies and medicine in the medicine cabinet, 66.70% have environments or areas As unsafe work, 100.00% do not know the term of Quality Management, 100.00% do not know the types of Quality Management modalities, 91.70% involve the participation of all their workers to provide quality service, 66.70% have Workers with little commitment, which makes the implementation of Quality Management difficult, 100.00% have loyal customers, which has been the result of Quality Management that they apply empirically. The research concludes that the micro and small companies under study do not take into account the occupational health and safety that they must provide to their workers to prevent accidents and occupational diseases. Likewise, the quality management they apply is empirical, which has allowed them to maintain in the market, however, ignorance of the term of quality management and its modalities, has generated that its personnel are not very committed to the company.

**Key words:** Safety, health, management, quality, companies, restaurants.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento.....	iv
5. Hoja de dedicatoria.....	v
6. Resumen.....	vi
7. Abstract.....	vii
8. Contenido.....	viii
9. Índice de tablas.....	ix
10. Índice de figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.2 Bases teórica.....	10
2.3 Marco conceptual.....	20
III. HIPÓTESIS.....	22
IV. METODOLOGÍA.....	23
4.1. Diseño de la investigación.....	23
4.2. Población y muestra.....	23
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	24
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
4.5 Plan de análisis.....	27
4.6 Matriz de consistencia.....	27
4.7 Principios éticos.....	29
V. RESULTADOS.....	30
5.1 Resultados.....	30
5.2 Análisis de resultados .....	37
VI. CONCLUSIONES.....	61
Recomendaciones.....	62
Referencias bibliográficas .....	62
Anexos.....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019.....	30
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019.....	31
Tabla 3. Características de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019.....	32
Tabla 4. Plan de Mejora sobre la aplicación de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos.....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	78
Figura 2. Genero.....	78
Figura 3. Grado de Instrucción.....	79
Figura 4. Cargo que desempeña.....	79
Figura 5. Tiempo de permanencia en el rubro.....	80
Figura 6. Número de trabajadores.....	80
Figura 7. Objetivo de creación.....	81
Figura 8. Capacitaciones en seguridad y salud laboral.....	81
Figura 9. Uso de los equipos de protección personal.....	82
Figura 10. Capacitación en el uso de extintores.....	82
Figura 11. Señalizaciones para advertir peligros y prevenir accidentes.....	83
Figura 12. Mantenimientos a los equipos y/o utensilios de cocina.....	83
Figura 13. Condiciones inseguras que generan accidentes.....	84
Figura 14. Seguro de los trabajadores.....	84
Figura 15. Capacitación en el uso correcto de los medicamentos del botiquín.....	85
Figura 16. Ambientes o áreas de trabajos seguros para laborar.....	85
Figura 17. Conocimiento del termino de Gestión de Calidad.....	86
Figura 18. Tipo de modalidades de Gestión de Calidad.....	86
Figura 19. Participación de los trabajadores para brindar un servicio de calidad.....	87
Figura 20. Dificultad para implementar la Gestión de Calidad.....	87
Figura 21. Resultado obtenido con la Gestión de Calidad.....	88

## I. INTRODUCCIÓN

El entorno empresarial está en continuo cambio y evolución, razón por la cual, las empresas son conscientes de la necesidad de adaptarse y cumplir con las normativas dictadas por el Estado Peruano para permanecer vigentes en el mercado, sin embargo, para las micro y pequeñas empresas es difícil adaptarse debido a diversos factores, entre los cuales tenemos, escasos recursos económicos, falta de apoyo por los organismos públicos y privados, informalidad, desconocimiento y desinterés de los propietarios, lo cual limita la adecuada implementación de la seguridad y salud laboral en las empresas, lo cual, trae como consecuencia que los trabajadores laboren en condiciones inseguras, exponiendo su integridad física y mental. Sin embargo, este problema se presenta en todas partes del mundo.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo (EU-OSHA, 2016) informo que, las Mypes son consideradas un motor fundamental del crecimiento económico, la innovación, el empleo y la integración social, por ello, la gestión efectiva de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en estas empresas, son esencial para garantizar el bienestar de los trabajadores y la supervivencia económica a largo plazo. Sin embargo, las estadísticas y los estudios demuestran que la integridad que la Seguridad y Salud de muchos trabajadores de las Mypes esta deficientemente protegida y que resulta difícil garantizar una buena gestión al respecto.

Diario Expansión (2016) comunico que, de acuerdo a los datos de la PREMAP Seguridad y Salud, en España solo un 52% de los locales de restaurantes tienen un plan de prevención de riesgos laborales con formación adecuada para evitar accidentes y lesiones. De acuerdo a lo informado por Gabriel Rodríguez del Río (Coordinador FREMAP), esto se debe por dos razones, al desconocimiento por parte del empresario de implantar los planes de prevención o por una falta de voluntad de los mismo por llevarlos a cabo. El gran reto es concientizar a los casi 300,000 pequeños negocios de comida, en la necesidad de velar por la seguridad de sus empleados, y es que, algunas medidas son tan sencillas como ponerse guantes de protección para cortar productos, manejar utensilios calientes o llevar un calzado adecuado para evitar resbalones, esto podría evitar más de la mitad de los accidentes. De acuerdo a los datos INHST, los accidentes laborales más frecuentes en estos locales, son por

sobreesfuerzos o posturas forzadas (30%), por golpes producidos por resbalones y caídas (27%), por cortes (22%) y por quemaduras o contacto eléctrico (8%).

Álvarez (2014) manifestó que, solo 5 de cada 100 pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector restaurantero de México, cuentan con un seguro, y que las que tienen no adquirieron la protección que realmente necesitan, aseguró el director de Promotoria de AXA SEGUROS, Carlos Islas. Los 500,000 restaurantes que existen en el país deben prever que además de enfrentar los riesgos propios del negocio como continuidad, secesión y crecimiento, deben hacerse responsable de la seguridad de sus comensales, empleados y vecinos. Según cifras de la AMIS (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros), el 90% de las micro, pequeñas y medianas empresas no tienen un seguro que las respalde en caso de un imprevisto que pudiera desestabilizar sus finanzas. Una de las cinco principales causas por la que los pequeños y medianos negocios quiebra es por la falta de planeación y prevención en sus procesos productivos. Al enfrentar una contingencia, los empresarios no cuentan con capital para reinvertir, lo que obliga a cerrar sus puertas. El sector restaurantero genera 1.5 millones de empleos fijos y 3.5 millones de empleos indirectos, según la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados (CANIRAC).

Diario la Republica (2019) público que, en nuestro país la actividad de los restaurantes se incrementó en 4,75% en junio del 2019 que, al compararlo con similar mes del año 2018, sumó 27 meses de crecimiento consecutivo según informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Este avance se explicó por el dinamismo observado en los establecimientos de comidas rápidas, carnes y parrillas, chifas, cevicherías y comida criolla, asimismo, en respuesta a la ampliación de ambientes con zonas de entretenimientos, eventos y shows artísticos y renovada carta gastronómica.

Pereyra (2019) informo que, cada hora se producen dos accidentes de trabajo en el Perú y cada tres días muere una persona por este motivo. Son estadísticas de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) y Juan Carlos Requejo, Superintendente de esta institución, sostiene que se reportó 20.400 accidentes de trabajo a nivel nacional de los cuales, 151 fueron mortales.

Hara (2019) señalo que, en nuestro país tenemos vigente la Ley 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento fijan las pautas que deben seguir las

empresas en relación a la protección y salud de sus trabajadores, sin embargo, Pamela Navarro, Directora del área laboral del estudio PPU señala que la norma no se cumple cabalmente debido a la falta de una cultura de seguridad y salud en el trabajo, los empresarios no son conscientes de que tanto se expone a los trabajadores a accidentes que puedan llegar a su muerte, indicando la falta de capacitación para que entiendan la verdadera importancia del tema, asimismo, no son conscientes de que tanto arriesgan la vida de sus trabajadores dentro de sus empresas.

RPP Noticias (2019) publicó un accidente (explosión) que se originó en el Restaurante “La Norteña” ubicado en la Capital de Lima, a consecuencia de la deflagración de un balón de gas, dejando 01 bebe muerto y 12 heridos (entre clientes y trabajadores del local). De acuerdo al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios, la deflagración causó la explosión dentro del restaurante cuando se encontraba repleta de clientes, la fuga de gas se produjo durante un periodo de tiempo, pero con los olores de la cocina nadie se percató, llegando a un tomacorriente y esa fue la chispa que detono.

En el departamento de Ancash, se ha realizado diversas intervenciones al sector restauranero por parte de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) en temas relacionados al cumplimiento de la Seguridad y Salud en el Trabajo, a fin de que los microempresarios cumplan con las normas vigentes para preservar el bienestar de los trabajadores y que estos trabajen en condiciones seguras y saludables.

Por otra parte, el Distrito de Coishco es sede de un importante número de empresas pesqueras, gran parte de la población depende económicamente del empleo que generan estas empresas, sin embargo, en tiempo de veda, el trabajo es escaso. Es así, como surgen las microempresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos conocidos generalmente como Cevicherías, donde la demanda por el consumo de platos marinos es constante, asimismo, el conocimiento culinario de los empresarios les ha permitido preparar exquisitos potajes y satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando obtener cierto posicionamiento en el distrito y alrededores.

En esta investigación nos basamos específicamente en determinar si los empresarios están gestionando de manera adecuada la Seguridad y Salud Laboral en sus empresas para garantizar el bienestar físico y mental de sus trabajadores y que estos laboren en ambientes y

condiciones seguras para el buen cumplimiento de sus funciones, y como esto influye en la Gestión de Calidad para cumplir con sus objetivos empresariales.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad y Plan de mejora en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019. Para desarrollar el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Definir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019.
- ✓ Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019.
- ✓ Establecer las principales características de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019.
- ✓ Elaborar un Plan de Mejora sobre la aplicación de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos.

El presente trabajo de investigación se justifica, porque proporcionara conocimientos teóricos respecto a la seguridad y salud laboral dentro de las micro y pequeñas empresas, y como este factor es valioso para mantener una adecuada y eficiente Gestión de Calidad. Asimismo, permitirá generar conciencia en los Gerentes y trabajadores sobre la seguridad y

salud laboral, de modo que puedan identificar las características esenciales en las que necesitan mejorar y poner en práctica. También se justifica porque beneficiará a la comunidad empresarial y a los emprendedores proporcionándoles conocimientos sobre los beneficios de aplicar la Seguridad y Salud laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, y el Plan de Mejora que se elaboró en este estudio, les servirá como base o guía para implementarlo en sus empresas de acuerdo a las necesidades existentes. Por último, servirá como fuente de consulta o material informativo para futuras investigaciones de los estudiantes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH). Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

En esta investigación se utilizó la metodología de tipo descriptiva, nivel aplicada de propuesta y diseño no experimental – transversal, donde se tuvo una muestra dirigida a 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y se empleó como instrumento un cuestionario de 21 preguntas estructuradas. Obteniendo los siguientes resultados: El 83.30% de los representantes tienen de 31 a 50 años de edad, el 66.70% son de género femenino, el 75.00% tienen grado de instrucción secundaria, el 83.30% son los dueños, el 50.00% tienen de 7 a más años de permanencia en el mercado, el 91.70% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 83.30% han sido creadas por subsistencia, el 75.00% no realizan capacitaciones en seguridad y salud, el 75.00% no utilizan sus equipos de protección personal, el 58.30% no han realizado capacitaciones en el uso de extintores, el 100.00% no tienen señalizaciones para advertir peligros y evitar accidentes, el 75.00% solo en caso de averías realiza mantenimiento a los equipos y utensilios de cocina, el 41.70% generan condiciones inseguras como pisos resbalosos, el 100.00% no cuentan con algún tipo de seguro de salud, el 75.00% están capacitados en el uso correcto de suministros y medicamentos del botiquín de primeros auxilios, el 66.70% tienen ambientes o áreas de trabajo poco seguras, el 100.00% desconoce el término de Gestión de Calidad, el 100.00% desconoce los tipos de modalidades de Gestión de Calidad, el 91.70% involucra la participación de todos sus trabajadores para brindar un servicio de calidad, el 66.70% tiene trabajadores poco comprometidos, lo que dificulta la implementación de la Gestión de Calidad, el 100.00% cuenta con clientes fidelizados lo que ha sido resultado de la Gestión de

Calidad que aplican de forma empírica. La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas en estudio no toman importancia a la seguridad y salud laboral que deben proporcionar a sus trabajadores para prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales, asimismo, la gestión de calidad que aplican es empírica, lo cual les ha permitido mantenerse en el mercado, sin embargo, el desconocimiento del término de gestión de calidad y sus modalidades, ha generado que su personal se encuentre poco comprometido con la empresa.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

Aldunati (2015) en su tesis *Caracterización de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general. Describir las principales características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajado en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental – transversal. La población estuvo integrada por 34 restaurantes, a los cuales se les aplico un cuestionado de 16 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: El 38.24% tienen de 46 a más años de edad, el 52.90% son de género masculino, 50.00% tienen grado de instrucción superior no universitaria, el 35.30% de los representantes están en desacuerdo en haber realizado capacitaciones a sus trabajadores en seguridad y salud en el trabajo, el 23.53% de los trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo que utilicen su indumentaria en las actividades de trabajo, el 35.30% de los trabajadores están en desacuerdo que tengan conocimiento en el manejo de los extintores, el 26.47% de los representantes manifestaron estar en desacuerdo que las instalaciones tengan señales de seguridad y prevención, el 29.41% de los representantes indican estar en desacuerdo que realicen mantenimiento o revisiones a los equipos, el 26.47% de los representantes afirman estar de acuerdo que los ambientes están en buen estado de conservación y ofrecen seguridad para trabajar. La investigación concluyo que: Existe bajo porcentaje de cumplimiento de la capacitación de seguridad y salud en el trabajo, los trabajadores no tienen conocimiento práctico en mantenimiento de equipos, debido a que prevalece la despreocupación por la vida y salud del

talento humano, asimismo, los trabajadores no han sido capacitados en manejo de extintores y primeros auxilios para producirse incendios y accidentes laborales.

Costales (2016) en su estudio *Seguridad y salud ocupacional de los trabajadores del área de restaurante en la segunda etapa del “Club Castillo de Amaguaña” propuesta*. Tuvo como objetivo general. Determinar un instrumento que permita reducir los riesgos que la seguridad y salud ocupacional en el área de restaurante de la segunda etapa del Club Castillo de Amaguaña. La investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental y nivel exploratorio y aplicativo. La población estuvo integrada por 10 trabajadores de 01 restaurante, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: El 60.00% de los trabajadores tienen de 40 a 70 años de edad, el 50.00% son de género femenino, el 30.00% tienen grado de instrucción secundaria, el 70.00% de los trabajadores encuestados si han recibido capacitación respecto a la seguridad laboral, 90% utilizan todos los implementos proporcionados por la empresa, el 70.00% han recibido capacitación en instrumentos para reducir riesgos de incendios como extintores, el 70.00% manifestaron que la señalización ubicada en su lugar de trabajo es la adecuada, el 70.00% rara vez se encuentran expuestos a riesgos como caídas o estructuras con files cortantes, el 40% considera que el nivel de riesgo es alto en el área de trabajo sobre todo en la zona de cocina. La investigación concluyó que: Varias de las personas encuestadas indican la presencia de riesgos, los mismos que han generado accidentes en su lugar de trabajo, existe personal que ha recibido capacitación sobre prevención de riesgos, pero también hay personal que no han recibido dicha inducción, por lo que de presentarse una situación de riesgos no estarían en condiciones de controlar la emergencia. Existe deficiencias de procedimientos y reglamentaciones en las áreas de cocina, bodega y desechos.

Meza y Rodríguez (2016) en su tesis *Análisis de la Seguridad Industrial y su incidencia en el desempeño laboral en los restaurantes ubicados en el centro de la ciudad de Guayaquil*. Tuvieron como objetivo general. Definir qué medidas de precaución se deben considerar en los restaurantes del centro de la ciudad de Guayaquil para disminuir y prevenir accidentes laborales. La investigación fue diseño analítico – observación y de tipo descriptivo. La población estuvo integrada por 20 restaurantes, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: El 40.00% de los representantes

realizan de vez en cuando capacitaciones en seguridad laboral a sus trabajadores, el 95.00% de los trabajadores usan sus equipos de protección, el 50.00% de los representantes realizan actividades de mantenimiento a los equipos. La investigación concluyó que: Las condiciones de seguridad dentro de los restaurantes son deficientes, ya que las múltiples inspecciones de campo realizadas a los puestos de labores en donde se desarrollan las actividades, contribuyeron al reconocimiento de los diferentes tipos de riesgos que se presentan en cada una de las instalaciones, los mismo que se han convertido en desencadenantes de accidentes y son causantes de enfermedades profesionales, que en muchos de los casos impide el desenvolvimiento del individuo, tanto en el ámbito laboral como en su vida personal.

Jauregui (2014) en su estudio *Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. Tuvo como objetivo general. Determinar las principales características de Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014. La investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo. La población estuvo integrada por 08 restaurantes, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: El 50.00% de los representantes tiene entre 18 a 30 años de edad, el 50.00% son de género femenino, el 37.50% tienen grado de instrucción superior no universitario, el 75.00% de los representantes son los dueños, el 37.50% tienen más de 7 años en el rubro, el 62.50% tienen de 1 a 3 trabajadores, el 100% de las micro y pequeñas empresas han sido creadas para generar ganancias, el 100.00%. de los representantes desconocen el término de gestión de calidad, el 100.00% han logrado con la gestión de calidad ofertar servicios de mayor y mejor calidad. La investigación concluyó que: La totalidad de las micro y pequeñas empresas no conocen técnicas de gestión, aplican el liderazgo democrático, la mayoría que aplicó la gestión de calidad obtuvo como resultado ofertar servicio de mayor y mejor calidad, por lo que se puede decir que la mayoría de las micro y pequeñas empresas si aplican la gestión de calidad, pero desconocen el término.

Goicochea (2015) en su trabajo de investigación *la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015*.

Tuvo como objeto general. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental - transversal. La población estuvo integrada por 10 restaurantes, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: El 80.00% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 70.00% son de género masculino, el 40.00% tienen grado de instrucción secundaria, el 80.00% de los representantes son los dueños, el 60.00% tienen más de 7 años en el rubro, el 60.00% tienen de 1 a 4 trabajadores, el 90.00% si tienen conocimiento en Gestión de Calidad. La investigación concluyó que: La mayoría de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del boulevard gastronómico de Villa María del Triunfo, si tienen conocimiento en gestión de calidad, pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que le ofrece este tema de la gestión de calidad. La mayoría no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a los trabajadores es de forma empírica, por lo que muchos de ellos no están preparados para completamente para desarrollarse en el cargo asignado.

Botello (2016) en su estudio *Gestión de Calidad en la Mejora Continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de comida oriental en la avenida pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016*. Tuvo como objeto general. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la Mejora Continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de comida oriental en la avenida pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental - transversal, descriptivo. La población estuvo integrada por 23 restaurantes, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: El 65.20% de los representantes tiene de 31 a 50 años de edad, el 60.90% son de género masculino, el 34.80% tienen grado de instrucción superior universitario, el 73.90% de los representantes son los dueños. el 39.10% tienen de 11 años a más de permanencia en el rubro, el 43.50% tienen de 11 a más trabajadores, el 52.20% de las micro y pequeñas empresas han sido creadas por oportunidad, el 43.50% tienen poco conocimiento del termino Gestión de Calidad, el 47.80% de los representantes manifestaron que presentan dificultades

como el aprendizaje lento para la implementación de la Gestión de Calidad. La investigación concluyo que: La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de comida oriental en la avenida pacifico del distrito de Nuevo Chimbote tienen poco conocimiento respecto a la gestión de calidad, de igual forma sus trabajadores tienen aprendizaje lento para la implementación de la calidad.

## **2.2 Bases Teóricas**

Para el presente trabajo de investigación se ha empleado como bases teóricas a la normativa existente en el Estado Peruano como Leyes y Normas de delimitan la seguridad y salud laboral en las empresas a fin de salvaguardar el bienestar de todos los involucrados en la generación de los productos y/o servicios, asimismo, las conceptualidades de algunos autores respecto a la Gestión de Calidad.

### **Gestión de Calidad**

Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa en lo referente a la calidad no solo del producto o servicio sino también la calidad en todos los niveles y áreas de la organización. Stahl y Grigby (1997), definen la “Gestión de Calidad como una opción estratégica que enseña a los directivos como actuar en un cierto negocio, con el propósito de lograr ventajas competitivas mediante la satisfacción de las necesidades de los clientes”. (Citado en Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.52).

Por otra parte, Camisón et al. (2006) hacen mención que:

La Gestión de Calidad no es solamente un sistema de dirección que impregna la práctica de gobernar las organizaciones con una cierta filosofía, y que debe pues penetrar en la conducta de todo un equipo directivo. También es una función de la dirección, que se agrega a otras existentes anteriormente, como la gestión comercial, la gestión de las operaciones o la gestión de la innovación (p.56).

Otro punto es el que hacen referencia los autores Arana, Camisón, Casadesús y Martirena (2008) donde afirman que:

La Gestión de Calidad es un conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora en la calidad de los productos, los servicios, los procesos

y la gestión empresarial en general. Se puede entender a la Gestión de Calidad como una actividad funcional específica de la empresa (de hecho, en muchas ocasiones esta actividad funcional suele reflejarse en la estructura organizativa funcional de la empresa, y se crean departamentos de calidad) o entenderla como una función transversal dentro de las funciones básicas de la empresa (p.15).

### **Modalidades de la Gestión de Calidad**

Arana et al. (2008) señalan tres modalidades cuyo ámbito de aplicación y trascendencia difieren radicalmente, y que, de alguna forma, recogen también la Evolución de la Gestión de Calidad a lo largo de los años, lo cuales se mencionan a continuación:

- ✓ **La Inspección o Control de la Calidad:** Se realiza una vez finalizada la producción, lo que garantizaba que los productos servidos al cliente cumplieran con los requisitos establecidos en el pedido. En esta inspección se enfocaban en detectar los errores cuanto antes, de forma que se evite dar valor añadido a un producto defectuoso desde su origen.
- ✓ **Aseguramiento de la Calidad:** Establece mayor énfasis en el sistema de calidad de la empresa para mejorar la calidad de sus productos o servicios. Teniendo como objetivo sistematizar y formalizar los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa para tratar de asegurar que la calidad se haya incorporado al producto o servicio. Lo importante era la calidad de los procesos y no su resultado.
- ✓ **Gestión de Calidad Total:** Se considera una filosofía de gestión centrada en la calidad, basada en la participación de todos los miembros de la empresa, y que trata de aumentar la satisfacción de los clientes (Cliente internos y externos), a la vez que se mejora la eficiencia organizativa y se obtienen beneficios para los todos los miembros de la organización y el resto de la sociedad (p.16).

<b>Aspectos</b>	<b>Inspección de la Calidad</b>	<b>Aseguramiento de la calidad</b>	<b>Gestión de la Calidad Total</b>
<b>Ámbito</b>	Relacionado con el producto	Principalmente proceso de producción y, en grado limitado, algunos servicio de apoyo.	Todos los procesos de la empresa
	Detección de errores	Crear confianza cumpliendo las normas	Lograr la satisfacción del

<b>Objetivo</b>		y un sistema de calidad documentado. Eficiencia interna	cliente (interno y externo) mediante la mejora continua.
<b>Filosofía</b>	Clasificación de los productos de calidad después de la fabricación.	Generar la calidad desde el diseño a la entrega.	Mejorar calidad en todos los aspectos de la organización
<b>Responsabilidad</b>	Departamento de calidad e inspecciones	Representante de la dirección para el sistema de calidad	Todo el personal
<b>Cliente</b>	Se presta poca atención	Expectativas limitadas a las especificaciones expresadas	Los clientes internos y externos son básicos
<b>Calidad</b>	Conformidad con las especificaciones del producto final	Conformidad con el sistema de calidad	La calidad como es percibida por el clientes, y la calidad de la organización como un todo
<b>Proveedores</b>	Se les presta poca atención	Un elemento que debe ser controlado	Es un eslabón importante
<b>Modelos</b>	Especificaciones de producto	ISO 9001	EFQM, Premio Deming

Cuadro 01: Diferencias existentes entre las tres modalidades clave de la Gestión de Calidad.

Fuente: Adaptado de Desmarets, 1995 (p.17)

### **La Seguridad y Salud Laboral**

Es un aspecto importante en las empresas ya que tienen como objetivo la aplicación de medidas necesarias para evitar o minimizar los riesgos en el trabajo y promocionar la salud entre los trabajadores, para comprender este punto vamos a definir por separado los conceptos:

**Seguridad laboral:** Conjunto de medidas y actividades desarrolladas para minimizar o eliminar completamente los riesgos derivados del trabajo, permitiendo reducir el índice de accidentes.

**Salud Laboral:** Se constituye en un medio de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad.

La Seguridad y Salud Laboral se obtienen fomentando entornos de trabajos adecuados, en las que existan condiciones de trabajos seguras y saludables para los trabajadores. De acuerdo a Rellenado y Rodríguez (2013) definen:

La Seguridad y la Salud en el trabajo como los procedimientos, técnicas y los elementos que se aplican en los centros de trabajo, para el reconocimiento, la evaluación y el control de los agentes nocivos que intervienen en los procesos y las actividades de trabajo, con el objetivo de establecer medidas y acciones para la prevención de accidentes o enfermedades de trabajo, con la finalidad de conservar la vida, la salud y la integridad física de los trabajadores, así como para evitar cualquier deterioro al centro de trabajo (p.18).

### **Técnicas de Seguridad**

La seguridad en el trabajo se clasifica de acuerdo con diferentes aspectos. Si consideramos los momentos en que se produce el accidente, se clasifican en:

**Técnicas Activas:** Son las que planifican la prevención antes de que se produzca un accidente, para lo cual se identifican los peligros, para después evaluar los riesgos, y se plantean controles mediante ajustes técnicos y de organización. A este grupo pertenecen la evaluación de los riesgos de trabajo y las inspecciones periódicas de seguridad en el trabajo.

**Técnicas Reactivas** Son las que se establecen una vez que se ha producido el accidente, implantando medidas de control, para evitar que se vuelva a producir. En este grupo podemos mencionar la investigación de accidentes y el control estadístico de los riesgos. En el siguiente esquema resumiremos lo anterior:



Cuadro 01: Las técnicas de seguridad evalúan riesgos, además de investigar las causas de los accidentes (p.19)

## **Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo**

En el Perú, esta ley permita a los trabajadores que puedan obtener condiciones de seguridad y salud aptas para el buen desempeño de sus funciones, asimismo, los empleadores deben garantizar que sus negocios y el entorno donde se desarrolla las actividades no afecta de ninguna manera la integridad física o emocional de los trabajadores ni de otras personas, mediante diversas acciones que dichos empleadores deben realizar, a continuación se ha considerado en el presente trabajo de investigación, algunos principios y artículos de esta ley, que hacen referencia a lo mencionado.

**I. Principio de prevención:** Donde el empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de sus trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores, Debe considerar factores sociales, laborales y bilógicos, diferenciados en función al sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral.

**II. Principio de Responsabilidad:** Aquí el empleador asume las implicancias económicas, legales y de cualquier otra índole a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra el trabajador en el desempeño de sus funciones o a consecuencia de él, conforme a las normas vigentes.

**IX. Principio de Protección:** Se hace referencia que, los trabajadores tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y emocionalmente, en forma continua.

### **Disposiciones Generales:**

**Artículo 1°.** Objetivo de la Ley: Promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales.

**Artículo 2].** Ámbito de Aplicación: Se aplica a todos los sectores económicos y de servicios, comprende a todos los empleadores y los trabajadores bajo el régimen de la actividad privada en todo el territorio nacional, trabajadores y funcionarios del sector público, trabajadores de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y los trabajadores por cuenta propio.

**Artículo 21°.** Las medidas de prevención y protección del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se aplican en el siguiente orden de prioridad.

- a). Eliminación de peligros y riesgos.
- b). Tratamiento, control o aislamiento de los peligros y riesgos, adoptando medidas técnicas o administrativas.
- c). Programar la sustitución progresiva y en la brevedad, de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan menor o ningún o ningún riesgo para el trabajador.
- d). Facilitar equipos de protección personal adecuados, asegurándose que los trabajadores utilicen y conserven en forma correcta.

**Artículo 27°.** El empleador adopta disposiciones para que todo trabajador de la organización esté capacitado para asumir deberes y obligaciones relativos a la seguridad y salud, debiendo establecer programas de capacitación y entrenamiento como parte de la jornada laboral.

**Artículo 35°.** Para mejorar el conocimiento sobre la seguridad y salud en el trabajo, el empleador debe realizar no menos de cuatro capacitaciones al año y entregar a cada trabajador copia del reglamento interno de seguridad y salud.

**Artículo 48°.** El empleador debe prever y mantener un ambiente de trabajo seguros y saludables en concordancia con las mejores prácticas y con el cumplimiento de las normas de seguridad y salud.

**Artículo 50°.** El empleador debe gestionar los riesgos, sin excepción, eliminándolos en su origen y aplicando sistemas de control aquellos que no se puedan eliminar, eliminar las situaciones y agentes peligrosos en su centro de trabajo o sustituirlas por otras que entrañen menor peligro.

**Artículo 60°.** El empleador proporciona a sus trabajadores equipos de protección adecuados, según el tipo de trabajo y riesgos específicos presentes en el desempeño de sus funciones.

**Artículo 76°.** Los trabajadores tienen derecho a ser transferidos en caso de accidente de trabajo o enfermedad ocupacional a otro puesto que implique menos riesgos para su

seguridad y salud, sin menoscabo de sus derechos remunerativos y de categoría (Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo [MTPE], 2017).

### **LEY N° 29842: Ley General de Salud**

Es otra Ley que ampara la salud de los trabajadores en sus centros de trabajo y hace hincapié a otros aspectos importantes relacionado a la salud en general proporcionada por los establecimientos de salud, los negocios, entre otros. A continuación, se hace mención de ciertos artículos que nos servirán en nuestro estudio.

**Artículo 1°.** Toda persona tiene el derecho al libre acceso a prestaciones de salud y a elegir el sistema previsional de su preferencia.

**Artículo 101°.** Las condiciones de higiene y seguridad que deben reunir los lugares, los equipos, maquinarias, instalaciones, materiales y cualquier otro elemento relacionado con el desempeño de actividades de extracción, producción, transporte y comercio de bienes o servicios, se sujetan a las disposiciones que dicta la Autoridad de Salud competente, la que vigilara su cumplimiento.

**Artículo 102°.** Las condiciones higiénicas y sanitarias de todo centro de trabajo deben ser uniformes y acordes con la naturaleza de la actividad que se realiza sin distinción de cargo o categoría, edad o sexo.

**Artículo 103°.** La protección del ambiente es responsabilidad del Estado y de las personas naturales y jurídicas, los que tienen la obligación de mantenerlo dentro de los estándares para preservar la salud de las personas, establece la Autoridad de Salud competente.

**Artículo 134°.** Sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiera lugar, las infracciones a las disposiciones contenidas en la presente ley y su reglamento, serán pasibles a una o más de las siguientes sanciones administrativas a los establecimientos:

a). Amonestación b). Multa c). Cierre temporal o clausura del establecimiento; y d). Suspensión o cancelación del Registro Sanitario del producto.

## Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)

### Evolución de la Legislación

En la actualidad existe un concepto simple y proactivo, generalizado, de fácil manejo. La misma delimita a las microempresas y pequeñas empresas (MYPES), a partir del tamaño de las unidades económicas según el número de trabajadores que laboran en ellas, el monto de las ventas anuales realizadas. La Nueva Ley Peruana de Micro y Pequeña Empresa (D.L. 1086), promulgada en junio de 2008, regula el aspecto laboral, los problemas administrativos, tributarios y de seguridad social que se había convertido en barreras burocráticas que impedían la formalización de las MYPES. El sector de la microempresa representa el 98% de las unidades productivas del país. Los requisitos para calificar a las microempresas son los mismos que contempla la Ley 28015 (Julio 2003), donde la empresa debe contar con 10 trabajadores y sus ingresos anuales no deben superar las 150 UIT (525,000 soles anuales). Los requisitos para calificar a la pequeña empresa, han variado en relación a la anterior ley (28015), en el D.L. 1086 del 2008, se incrementa de 50 a 100 el número de trabajadores, asimismo, se incrementan los ingresos anuales (ventas) de 850 UIT hasta 1,700 UIT, es decir, de 2'975,000 soles se amplían hasta 5'950,000 soles.

### Características:

#### Micro y Pequeña Empresa según Ley 28015-2003

Tipo de Empresa	Número de Trabajadores	Ingresos Anuales (soles)
Microempresa	Hasta 10	Hasta 150 UIT (525,000)
Pequeña Empresa	De 11 a 50	Hasta 850 UIT (2'975,000)

#### Micro y Pequeña Empresa según D.L. 1086-2008 (Ley MYPE)

Tipo de Empresa	Número de Trabajadores	Ingresos Anuales (soles)
Microempresa	Hasta 10	Hasta 150 UIT (525,000)
Pequeña Empresa	De 11 a 100	Hasta 1,700 UIT (5'950,000)

El Decreto Legislativo 1086-2008, denominada Ley MYPE, es una ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la microempresa y de la pequeña empresa y del acceso al empleo decente, modifica las características de las MYPE anteriormente definidas, según el cual una MYPE debe reunir dos criterios, uno es la cantidad de trabajadores ocupados y el otro el monto de las ventas anuales equivalentes a Unidades Impositivas Tributarias (Herrera, 2014).

### Ley 30056

El Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera:

Tipo de Empresa	LEY MYPE D.S N° 007 – 2008 - TR		LEY N° 30056	
	Ventas Anuales	Trabajadores	Ventas anuales	Trabajadores
Microempresa	Hasta 150 UIT	1 – 10	Hasta 150 UIT	No hay limite
Pequeña empresa	Hasta 1,700 UIT	11 - 100	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	No hay limite
Mediana Empresa			Más de 1,700 UIT y hasta 2,300 UIT	No hay limite

La microempresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (150 UIT por año), podrá conservar por 01 (un) año calendario adicional el mismo régimen laboral (Escalante, 2016).

## **Micro y Pequeña Empresa (MYPE)**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Castillo, 2016).

## **Importancia de la MYPE**

Las micro y pequeñas empresas aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas. Conforme las MYPES van creciendo, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía. Debido a que la mayoría desaparece en menos de un año; las que sobrevivan este ciclo se volverán cada vez más influyentes en el mercado, ampliarán su capacidad de producción, requerirán de más mano de obra y aportarán con mayores tributos al Estado (Asociación de Emprendedores del Perú [ASEP], 2015).

## **Norma Sanitaria para los Restaurantes y afines (NTS N°142)**

Esta norma tiene como objetivo establecer principios generales de higiene que deben cumplir los restaurantes y servicios afines, a continuación, se mencionara algunos puntos resaltantes que nos servirán para nuestro trabajo de investigación:

### **Condiciones Sanitarias:**

**Ambientes:** Los establecimientos deben disponer de espacio suficiente para realizar todas las operaciones con los alimentos, en concordancia con su carga de producción.

**Servicios Higiénicos y vestuario:** Deben Mantenerse operativos, en buen estado de conservación e higiene, contar con iluminación y ventilación que facilite su uso. Esta área no tendrá comunicación directa con las áreas relacionadas con alimentos.

**Buenas Practicas:** Las operaciones relacionadas con la elaboración de alimentos desde la adquisición de la materia prima e insumos en general, hasta su distribución o servido al consumidor, deben seguir un flujo de trabajo ordenado y consecutivo, incluyendo a los

manipuladores que intervienen, de modo tal, que no se generen riesgos de contaminación cruzada.

**Manipulación de Alimentos:** El personal que realiza las operaciones vinculadas a la preparación, elaboración y servido de alimentos debe cumplir con las siguientes disposiciones:

- ✓ Salud: No presentar signos vinculados con ETA, tales como procesos diarreicos, vómitos, procesos respiratorios, dolor de garganta, fiebre o tener heridas infectadas o abiertas, infecciones cutáneas, en oídos, ojos y nariz.
- ✓ Higiene: Mantener una rigurosa higiene personal, el cabello limpio y recogido, no llevar artículos de uso personal (aretes, collares, pulseras, entre otros).
- ✓ Capacitación Sanitaria: Es obligatoria y responsabilidad del empleador, podrá ser brindada por personal competente de las municipalidades, entidades privadas o personas naturales capacitadas en temas sanitarios de alimentos.

**Programa de Higiene y Saneamiento (PHS):** Los establecimientos deben contar en forma documentada con un PHS detallado, de conformidad con las características propias de la actividad que realiza, considerando los procedimientos de limpieza y desinfección de ambientes, instalaciones, equipos, mobiliarios de cocina, utensilios, superficies de trabajo de contaminación cruzada hacia los alimentos (Ministerio de Salud [MINSAL], 2018).

## 2.3 Marco Conceptual

**Restaurante:** Es un establecimiento de servicio, en el que se prepara y sirven comida.

**Productos hidrobiológicos:** En el rubro de servicios se refiere a los diversos platos de comida elaborados a base de especies marinas como: Ceviche de pescado, arroz con mariscos, parihuela, chilcano, chicharrón de pescado, causa de pescado, leche de tigre, picante de mariscos, etc.

**Seguridad y salud laboral:** Es un derecho fundamental de todos los trabajadores y tienen como objetivo prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Para ello, las empresas deben priorizar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores.

**Gestión de Calidad:** Es el conjunto de actividades coordinadas que se desprenden de la alta dirección, para gestionar la calidad no solo del producto o servicio, sino también administrar la calidad de la gestión en toda la organización, lo que implica mejorar continuamente en los distintos procesos administrativos y operativos de toda la organización, logrando satisfacer las necesidades del cliente.

**Servicio:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades del cliente.

**Cliente:** Es una persona física o jurídica que recibe un servicio o adquiere un bien a cambio de dinero u otro tipo de retribución.

**Mype (micro o pequeña empresa):** Es una empresa pública o privada creada por subsistencia con la finalidad de generar ganancias, mediante la satisfacción de los consumidores que reciben por el producto o servicio brindado.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación: La Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad y Plan de Mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019, es de tipo descriptivo por lo cual no se planteó una hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se empleó el diseño descriptivo, aplicada de propuesta y no experimental – transversal.

Fue descriptivo porque solo se buscó determinar las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y las variables de estudio tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ninguna modificación.

Fue aplicada de propuesta, porque se aplica para las ciencias sociales y se elaboró un Plan de Mejora dirigida a las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos del Distrito de Coishco.

Fue no experimental, porque se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos, no se manipulo las variables en ningún momento durante el estudio. Asimismo, la investigación fue transversal, porque se recolectaron los datos en un determinado periodo de tiempo donde tuvo un inicio y un fin.

### **4.2. Población y muestra**

#### **a) Población**

La población se determinó mediante un sondeo realizado por toda el área de influencia para el estudio, está conformada por 18 micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos.

#### **b) Muestra**

Se consideró una muestra dirigida de 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, porque fue la cantidad de empresarios que a voluntad propia aceptaron participar de la encuesta, contestando las preguntas con sinceridad, siendo previamente informados de la confidencialidad de la información proporcionada.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los Representantes de las Mypes	<p>Dueño: Persona física o jurídica que ejerce la acción de propiedad o dominio de un activo.</p> <p>Administrador: Persona con visión capaz de aplicar y desarrollar todos los conocimientos acerca de la planeación, organización, dirección y control empresarial</p>	Edad	a) De 18 a 30 b) De 31 a 50 c) De 51 a más años	Razón
		Sexo	a) Femenino b) Masculino	Nominal
		Grado de Instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitaria e) Superior universitaria	Nominal
		Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador	Nominal
Perfil de las Mypes	Unidad económica, natural o jurídica cualquiera que tiene como objetivo desarrollar diversas actividades.	Tiempo de permanencia en el rubro	a) 0 – 3 años b) 4 – 6 años c) 7 a más años	Razón
		Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores	Razón
		Objetivo de Creación	a) Generar Ganancias b) Supervivencia	Nominal
		Capacitaciones en seguridad y salud laboral	a) Si b) A veces c) No	Nominal
		Uso de los equipos de protección personal (EPP)	a) Si b) A veces c) No	Nominal

La Seguridad y Salud laboral como favor relevante de la Gestión de Calidad	La Seguridad y Salud laboral son procedimientos y técnicas que se aplican para la identificación, la evaluación y control de los riesgos que intervienen en las actividades de trabajo, a fin de salvaguardar la vida, la salud y la integridad física de los trabajadores en cuanto a la Gestión de Calidad son actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa en lo referente a la calidad en todos los niveles y áreas de la empresa.	Capacitación en el uso de extintores	a) Si b) A veces c) No	Nominal
		Senalizaciones para prevenir peligros y advertir accidentes	a) Si b) No	Nominal
		Mantenimiento a los equipos y/o utensilios de cocina	a) Periódicamente b) Solo en caso de averías c) No se realiza	Nominal
		Condiciones inseguras que generan accidentes	a) Cables suspendidos b) Inadecuada ubicación de los equipos c) Pisos resbalosos en el área de cocina d) Poca iluminación e) Zonas de salidas no despejadas f). Ninguna	Nominal
		Seguro de los trabajadores	a) Sistema Integral de Salud (SIS) b) ESSALUD c) Ninguno	Nominal
		Capacitación en el uso correcto de los suministros y medicamentos del botiquín	a) Si b) Poco c) No	Nominal
		Ambientes o áreas de trabajo seguros	a) Si b) Poco c) No	Nominal
		Conocimiento del termino Gestión de Calidad	a) Si b) Poco c) No	Nominal

		Tipo de modalidades de la Gestión de Calidad	a) Inspección de la calidad b) Aseguramiento de la calidad c) Gestión de Calidad Total d) Ninguno	Nominal
		Participación de los trabajadores para brindar un servicio de calidad	a) Si b) A veces c) No	Nominal
		Dificultades para la implementación de la Gestión de Calidad	a) Resistencia a los cambios b) Poco compromiso c) Falta de capacitación d) Rotación de puestos e) Ninguno	Nominal
		Resultado obtenido con la aplicación de la Gestión de Calidad	a) Fidelidad de los clientes b) Servicio de mayor calidad c) Procesos internos más eficientes d) Trabajadores comprometidos e) Ninguno	Nominal

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

Para la recopilación de la información de campo se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 21 preguntas estructuradas, de las cuales 04 son referente al perfil de los representantes, 03 relacionado al perfil de las Mypes, 09 en cuanto a la seguridad y salud laboral y por ultimo 05 acerca de la gestión de calidad.

#### 4.5 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se elaboraron tablas de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como figuras estadísticas, para ello se utilizó los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesar de textos de Office 2016, que se utilizó para la redacción digital y modificaciones que fueron necesarios para consolidar la descripción de los datos obtenidos. Microsoft Excel: Es un programa que se empleó para realizar las figuras estadísticas. Adobe Reader XI: Es un software gratuito para permitió convertir el trabajo realizado en Microsoft Word en un archivo de diseño visual ordenado (PDF).

#### 4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Diseño	Técnicas e Instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad y Plan de mejora en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019?	<p><b>General:</b> Describir las principales características de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019.</p> <p><b>Específicos:</b> -Definir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Restaurantes de Productos</p>	La Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad	<p>La población se determinó mediante un sondeo realizado por toda el área de influencia para el estudio, está conformada por 18 micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos.</p> <p>Se consideró una muestra dirigida de 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de</p>	<p>Fue descriptivo porque solo se buscó determinar las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y las variables de estudio tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ninguna modificación.</p> <p>Fue aplicada de propuesta, porque se aplica para las ciencias sociales y se</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

	<p>Hidrobiológicos, Coishco, 2019.</p> <p>-Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019.</p> <p>-Establecer las principales características de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019.</p> <p>- Elaborar un Plan de Mejora sobre la aplicación de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos.</p>		<p>Productos Hidrobiológicos, porque fue la cantidad de empresarios que a voluntad propia aceptaron participar de la encuesta, contestando las preguntas con sinceridad, siendo previamente informados de la confidencialidad de la información proporcionada.</p>	<p>elaboró un Plan de Mejora dirigida a las Mypes del sector servicio, rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos del Distrito de Coishco.</p> <p>Fue no experimental, porque se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos, no se manipulo las variables en ningún momento durante el estudio. Asimismo, la investigación fue transversal, porque se recolectaron los datos en un determinado periodo de tiempo donde tuvo un inicio y un fin.</p>	
--	--	--	--	---	--

#### 4.7 Principios éticos

En el presente estudio se consideraron los siguientes principios éticos:

- ✓ **Protección a la persona:** La información proporcionada por los empresarios fue a voluntad propia y aplicando el valor de la veracidad en todo momento de acuerdo a lo solicitado. En todo el proceso de la encuesta se respetaron sus derechos fundamentales de participantes como confidencialidad, reserva, flexibilidad y honestidad.
- ✓ **Beneficencia no maleficencia:** La investigación busca obtener datos reales para luego procesarlos en diferentes modalidades requeridas en el estudio y poder elaborar un plan de mejora efectivo para las empresas, por lo cual, no pretende dañar ni causar efectos adversos en la continuidad de las empresas, ni perjudicar su imagen o posicionamiento.
- ✓ **Principio de confidencialidad:** Desde los datos personales hasta las respuestas brindadas por los empresarios permanecerán en reserva, no serán divulgadas a ningún organismo fiscalizador ni otras entidades públicas o privadas.
- ✓ **Integridad científica:** Se ha tomado como referencia a determinados autores para ser considerados en las bases teóricas de la presente investigación, sin manipular sus afirmaciones.
- ✓ **Consentimiento informado:** Previo a realizar la encuesta, el investigador informo a los empresarios de la confidencialidad de los datos que proporcionaron, la ética y profesionalismo del investigador y el respeto de derechos como participantes; y a voluntad de los mencionados se precedió a realizar la investigación, al finalizar se les solicito la firma del documento “consentimiento informado”, dejando una copia para su archivo y verificación si fuera necesario.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019*

<b>Representantes</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	0	0.00
31 a 50 años	10	83.30
51 a más años	2	16.70
Total	12	100.00
<b>Genero</b>		
Masculino	4	33.30
Femenino	8	66.70
Total	12	100.00
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin instrucción	1	8.30
Primaria	0	0.00
Secundaria	9	75.00
Superior no universitaria	0	0.00
Superior universitaria	2	16.70
Total	12	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	10	83.30
Administrador	2	16.70
Total	12	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019.

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019*

<b>De la empresa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia</b>		
0 a 3 años	5	41.70
4 a 6 años	1	8.30
7 a más años	6	50.00
Total	12	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	11	91.70
6 a 10 trabajadores	1	8.30
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Objeto de creación</b>		
Generar ganancias	2	16.70
Subsistencia	10	83.30
Total	12	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019

**Tabla 3**

*Características de la seguridad y salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019*

<b>Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la gestión de calidad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Capacitaciones en Seguridad y Salud laboral		
Si	2	16.70
A veces	1	8.30
No	9	75.00
Total	12	100.00
Uso de los equipos de protección personal (EPP)		
Si	0	0.00
A veces	3	25.00
No	9	75.00
Total	12	100.00
Capacitaciones en el uso de extintores		
Si	0	0.00
Poco	5	41.70
No	7	58.30
Total	12	100.00
Señalizaciones para advertir peligros y prevenir accidentes		
Si	0	0.00
No	12	100.00
Total	12	100.00
Mantenimiento de los equipos y/o utensilios de cocina		
Periódicamente	3	25.00
Solo en caso de averías	9	75.00
No se realiza	0	0.00
Total	12	100.00
Condiciones inseguras		

Cables suspendidos	3	25.00
Inadecuada ubicación de los equipos	0	0.00
Pisos resbalosos en el área de cocina	5	41.70
Poca iluminación	3	25.00
Zonas de salidas no despejadas	0	0.00
Ninguna	1	8.30
Total	12	100.00
Seguro de los trabajadores		
Sistema Integrado de Salud (SIS)	3	25.00
ESSALUD	2	16.70
Ninguno	7	58.30
Total	12	100.00
Capacitaciones en el uso de suministros y medicamentos		
Si	9	75.00
Poco	2	16.70
No	1	8.30
Total	12	100.00
Ambientes o áreas de trabajo seguros para laborar		
Si	4	33.30
Poco	8	66.70
No	0	0.00
Total	12	100.00
Conocimiento del termino de Gestión de Calidad		
Si	0	0.00
Poco	0	0.00
No	12	100.00
Total	12	100.00
Conocimiento del tipo de modalidad de Gestión de Calidad		
Inspección de la calidad	0	0.00
Aseguramiento de la calidad	0	0.00
Gestión de calidad total	0	0.00
Ninguno	12	100.00
Total	12	100.00

Participación de los trabajadores para brindar un servicio de calidad		
Si	11	91.70
A veces	1	8.30
No	0	0.00
Total	12	100.00
Dificultad para implementar la Gestión de Calidad		
Resistencia a los cambios	3	25.00
Poco compromiso	8	66.70
Falta de capacitación	1	8.30
Rotación de puestos	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	12	100.00
Resultado con la aplicación de la Gestión de Calidad		
Fidelidad de los clientes	12	100.00
Servicio de mejor calidad	0	0.00
Procesos internos más eficientes	0	0.00
Trabajadores más comprometidos	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	12	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019

**Tabla 4**

*Plan de mejora de la seguridad y salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019.*

<b>Problemas</b>	<b>Causa</b>	<b>Solución</b>	<b>Responsable</b>
Falta de capacitación en temas de seguridad y salud laboral, y gestión de calidad y sus modalidades.	Desinterés de la Gerencia en realizar un Programa de Capacitaciones al Recurso Humano.	Elaboración de un Presupuesto para realizar Capacitaciones o Asistir a las charlas y asesoramientos gratuitos promovidos por el MINTRA y SUNAFIL.	Representante
Inexistencia del hábito por el uso completo de los equipos de protección personal (EEP).	Falta de establecimiento de políticas y normas de seguridad y salud laboral.	Elaborar y fomentar las políticas y normas de seguridad y salud laboral.	Representante
Falta de capacitación en el uso de los equipos de emergencia como extintores.	No existe presupuesto para realizar capacitaciones prácticas	Solicitar apoyo al Cuerpo de bomberos voluntarios de Chimbote para las capacitaciones prácticas, y emplear la plataforma virtual gratuita para las capacitaciones teóricas.	Representante
Ausencia de señalizaciones de seguridad para advertir peligros y prevenir accidentes.	Desconocimiento en identificar los peligros y riesgos en todas las áreas de trabajo.	Con el asesoramiento gratuito de la SUNAFIL elaborar un mapa de peligros y riesgos en todas las áreas de trabajo.	Representante
Falta de mantenimientos preventivos a los	Incremento de gastos operativos al contratar un personal especializado.	Establecer alianzas estratégicas con un determinado negocio de reposición de equipos y	Representante

equipos y utensilios de cocina		utensilios de cocina para minimizar gastos operativos.	
Condiciones inseguras como pisos resbalosos	Falta de implementación de medidas preventivas	Usar el calzado adecuado y promover hábitos de limpieza y secado continuo durante las actividades diarias.	Representante
Personal no cuenta con ningún tipo de seguro como el Sistema Integrado de Salud (SIS) o Essalud.	Desconocimiento de la Administración del Recuerdo Humano	Inscribir al personal en el Sistema Integrado de Salud (SIS), en la modalidad de SIS Microempresas para que el pago mensual sea mínimo.	Representante
Ambientes o áreas de trabajo poco seguras	Infraestructura de los negocios no fueron diseñadas para realizar actividades económicas.	Elaborar un plan de reestructuración de las áreas de trabajo a corto y largo plazo.	Representante
Personal poco comprometido con la empresa	No se emplea la motivación laboral para fidelizar al personal.	Establecer un programa de incentivos económicos y no económicos.	Representante

**Fuente.** Plan de mejora prepuesto y elaborado por el autor.

## 5.2 Análisis de los resultados

### Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

- ✓ **En relación a la edad de los representantes:** El 83.30% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años (Tabla N°1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Goicochea (2015)** quien manifiesta que el 80.00% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, asimismo coinciden con los resultados encontrados por **Botello (2016)** quien determina que el 65.20% de los representantes tiene de 31 a 50 años. Pero contrastan con los resultados encontrados por **Costales (2016)** quien menciona que el 60.00% de los trabajadores tienen de 40 a 70 años, además se contrastan con los resultados encontrados por **Jauregui (2014)** quien indica que el 50.00% de los representantes tiene entre 18 a 30 años de edad, igualmente, se contrastan con los resultados obtenidos por **Aldunati (2015)** quien señala que el 35.24% de los representantes tienen de 43 años a más. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 están dirigidas por personas adultas de entre 31 a 50 años; quienes con el conocimiento y experiencia para administrar su negocio.
- ✓ **Respecto al género de los representantes:** El 66.70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino (Tabla N° 1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por **Jauregui (2014)** quien determina que el 50.00% de los representantes son de género femenino, asimismo, coinciden con los resultados encontrados por **Costales (2016)** quien manifiesta que el 50.00% de los trabajadores son de género femenino. Pero contrastan con los resultados encontrados por **Goicochea (2015)** quien indica que el 70.00% son de género masculino, además se contrastan con los resultados obtenidos por **Botello (2016)** quien menciona que el 60.90% son de género masculino, además, contrastan con los resultados hallados por **Aldunati (2015)** quien indica que el 52.90% son de género masculino. Esto refleja que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 están siendo lideradas por personas de género femenino lo que releva el

carácter emprendedor de las mujeres coishqueñas y su influencia en el desarrollo económico del distrito.

- ✓ **En cuanto al grado de instrucción de los representantes:** El 75.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción secundaria (Tabla N° 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Goicochea (2015)** quien manifiesta que el 40.00% tienen grado de instrucción secundaria, asimismo, coinciden con los resultados hallados por **Costales (2016)** quien menciona que el 30.00% tienen grado de instrucción secundaria. Pero contrastan con los resultados hallados por **Aldunati (2015)** quien determina que el 50.00% tienen grado de instrucción superior no universitario, asimismo, se contrastan con los resultados obtenidos por **Jauregui (2014)** quien menciona que el 37.50% tienen grado de instrucción superior no universitario, igualmente, se contrastan con los resultados encontrados por **Botello (2016)** quien señala que el 34.80% tienen grado de instrucción superior universitario. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 están siendo dirigidas por personas con grado de instrucción secundaria, lo cual significa que a pesar de no contar con estudios superiores han logrado emprender sus propios negocios y ser fuente generadora de empleo para el distrito.
  
- ✓ **Acerca del cargo que desempeñan los representantes:** El 83.30% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños (Tabla N° 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Goicochea (2015)** quien menciona que el 80.00% de los representantes son los dueños, asimismo, coinciden con los resultados encontrados por **Jauregui (2014)** quien señala que el 75.00% de los representantes son los dueños, además, coinciden con los resultados hallados por **Botello (2016)** quien determina que el 73.90% de los representantes son los dueños. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 están siendo administrados por los mismos dueños quienes conocen el giro de su negocio y tienen experiencia en el rubro, además de cumplir diversas funciones dentro de su empresa lo que les permite velar directamente por el cumplimiento de los objetivos empresariales.

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

- ✓ **Respecto al tiempo de permanencia en el rubro:** El 50.00% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro (Tabla N° 2), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por **Goicochea (2015)** quien señala que el 60.00% tienen más de 7 años en el rubro, asimismo, coinciden con los resultados encontrados por **Jauregui (2014)** quien indica que el 37.50% tienen más de 7 años en el rubro. Pero contrastan con los resultados hallados por **Botello (2016)** quien determinó que el 39.10% tienen de 11 años a más. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 tienen de 7 a más años de vigencia y posicionamiento en el mercado, lo cual les ha permitido ser reconocidos por la población y en algunos negocios ser reconocidos por las autoridades municipales como parte del turismo gastronómico del distrito.
  
- ✓ **En cuanto al número de trabajadores:** El 91.70% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio tienen de 1 a 5 trabajadores (Tabla N° 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Jauregui (2014)** quien determina que el 62.50% tienen de 1 a 3 trabajadores, asimismo, coinciden con los resultados hallados por **Goicochea (2015)** quien indica que el 60.00% tienen de 1 a 4 trabajadores. Pero contrastan con los resultados obtenidos por **Botello (2016)** quien señala que el 43.50% tienen de 11 a más trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 tienen de 1 a 5 trabajadores, los representantes consideran que la cantidad de personal con los que cuentan son suficientes para atender la demanda existente.
  
- ✓ **En relación al objeto de creación:** El 83.30% de las micro y pequeñas empresas han sido creadas por subsistencia (Tabla N° 2), estos resultados se contrastan con los resultados encontrados por **Jauregui (2014)** quien manifiesta que el 100% de las micro y pequeñas empresas han sido creadas para generar ganancias, además, se contrastan con los resultados obtenidos por **Botello (2016)** quien indica que el 52.20% de las micro y pequeñas empresas han sido creadas por oportunidad. Esto demuestra que la mayoría de

las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 han sido creadas por subsistencia, lo que refleja la necesidad de los representantes en tener una fuente de ingreso para sus hogares y poder suplir sus necesidades básicas, esto debido a la falta de oportunidad de empleo y la poca continuidad de trabajo en las empresas pesqueras del distrito.

### **Referente a las características de la seguridad y salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas**

- ✓ **Acerca de la capacitación en seguridad y salud laboral:** El 75.00% de los representantes manifestaron no haber realizado capacitaciones en seguridad y salud laboral a sus trabajadores (Tabla N° 3), estos resultados coinciden con los resultados hallados por **Aldunati (2015)** quien manifiesta que el 35.30% de los representantes están en desacuerdo en haber realizado capacitaciones a sus trabajadores en seguridad y salud en el trabajo. Pero contrastan con los resultados encontrados por **Costales (2016)** quien indica que el 70.00% de los trabajadores encuestados si han recibido capacitación respecto a la seguridad laboral, además se contrastan con los resultados encontrados por **Meza y Rodríguez (2016)** quienes señalan que el 40.00% de los representantes realizan de vez en cuando capacitaciones en seguridad laboral a sus trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 no han realizado capacitaciones en temas relacionados con la seguridad y salud laboral, lo cual refleja un alto índice en posibles accidentes y riesgos laborales en el área de cocina, caja y la zona de servicio a los comensales, además los trabajadores no tendrían la capacidad de reacción ante situaciones de emergencia, cabe mencionar que, que se refleja un desinterés por parte de los representantes en llevar a cabo las capacitaciones, asimismo, están incumpliendo con el **Artículo 27 y 35 correspondiente a la Ley N° 29783 – Ley de seguridad y salud en el trabajo**, donde indica que el empleador debe adoptar disposiciones para que todo trabajador esté capacitado para sumir deberes y obligaciones relativos a la seguridad y salud, asimismo, tienen la obligación de realizar no menos de cuatro capacitaciones al año respecto a esta materia.

- ✓ **Respecto al uso de los equipos de protección personal (EPP):** El 75.00% de los representantes indicaron que los trabajadores no utilizan todos sus equipos de protección personal (EPP) (Tabla N° 3), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por **Meza y Rodríguez (2016)** quienes mencionan que el 95.00% de los trabajadores usan sus equipos de protección, además, se contrastan con los resultados obtenidos por **Costales (2016)** quien señala que el 90% de los trabajadores utilizan todos los implementos proporcionados por la empresa, asimismo, se contrastan con los resultados encontrados por **Aldunati (2015)** quien señala que el 23.53% de los trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo que utilicen su indumentaria en las actividades de trabajo. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 no utilizan todos sus equipos de protección personal (EPP) ya que por lo general solo emplean sus mandiles para realizar sus actividades diarias, lo que significa que no se encuentran protegidos ante alguna lesión grave o leve que puedan generarse en sus áreas de trabajo, ya que al no utilizar todos sus EPP están expuestos a riesgos laborales. Cabe mencionar que los representantes están incumpliendo con los **Artículos 21 y 60 correspondiente a la Ley N° 29783 – Ley de seguridad y salud en el trabajo**, la cual indica que el empleador proporciona a sus trabajadores equipos de protección personal adecuados, según el tipo de trabajo y el desempeño de sus funciones, asegurándose que lo utilicen y conserven de manera correcta.
  
- ✓ **En cuanto a la capacitación en el uso del extintor:** El 58.30% de los representantes manifestaron que los trabajadores no están capacitados (Tabla N° 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Aldunati (2015)** quien menciona que el 35.30% de los trabajadores están en desacuerdo que tengan conocimiento en el manejo de los extintores. Pero contrastan con los resultados obtenidos por **Costales (2016)** quien determina que el 70.00% de los trabajadores han recibido capacitación en instrumentos para reducir riesgos de incendios como extintores. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 no han sido capacitados en el uso correcto de extintores, lo que evidencia que ante un incendio, no sería posible controlar o eliminar

oportunamente el fuego, generando como consecuencia lesiones físicas o mortales para los trabajadores y comensales, asimismo, al no contener oportunamente un incendio, se pueden generar daños severos a la infraestructura de las micro y pequeñas empresas, lo que afectaría directamente la seguridad y salud de la familia de los representantes, ya que sus negocios están constituidas dentro de sus propios domicilios. Además, los mencionados no están cumpliendo con el **Artículo 50 correspondiente a la Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el trabajo**, donde se hace hincapié que el empleador debe gestionar los riesgos y las condiciones peligrosas sin excepción, eliminándolos en su origen y aplicando sistemas de control a aquellos que no se puedan eliminar, además deberá capacitar y entrenar anticipada y debidamente a los trabajadores.

- ✓ **En relación a las señalizaciones para advertir peligros y prevenir accidentes:** El 100.00% de las micro y pequeñas empresas no cuentan con las señalizaciones para advertir los peligros y prevenir accidentes (Tabla N° 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por **Aldunati (2015)** quien determina que el 26.47% de los representantes manifestaron estar en desacuerdo que las instalaciones tengan señales de seguridad y prevención. Pero contrastan con los resultados encontrados por **Costales (2016)** quien señala que el 70.00% de los trabajadores manifestaron que la señalización ubicada en su lugar de trabajo es la adecuada. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 no cuentan con las señalizaciones de seguridad para advertir peligros y prevenir accidentes, como: Riesgo eléctrico, advertencia de productos inflamables, aforo de capacidad, uso obligatorio de equipos, prohibición del uso de celulares, prohibición de no correr, señalizaciones de los SS.HH, entre otros. Cabe indicar que solo cuentan con señalizaciones de rutas de evacuación en caso de sismos.
  
- ✓ **Acerca del mantenimiento a los equipos y/o utensilios de cocina:** El 75.00% de los representantes señalaron que solo en caso de averías se realizan mantenimiento a los equipos y/o utensilios de cocina (Tabla N° 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Meza y Rodríguez (2016)** donde manifiestan que el 50.00% de los representantes realizan actividades de mantenimiento a los equipos. Pero contrastan con

los resultados hallados por **Aldunati (2015)** quien informa que el 29.41% de los representantes indican estar en desacuerdo que realicen mantenimiento o revisiones a los equipos. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 realizan mantenimiento a los equipos y/o utensilios de cocina solo en caso de averías, lo que refleja un potencial peligro para la seguridad de todas las personas que se encuentran dentro del establecimiento como trabajadores, comensales y personas terceras, esto debido a la falta de un mantenimiento preventivo que anticipe las averías para evitar el posible surgimiento peligros y accidentes, tales como fugas o explosiones de balones de gas con válvulas deterioradas, cocinas industriales con fallas continuas en las hornillas y llaves, riesgos eléctricos derivados por el uso de electrodomésticos en mal estado, quemaduras por el uso de ollas, sartenes, cucharones con azas y mangos deteriorados. Cabe indicar que los representantes de las micros y pequeñas empresas, no están cumpliendo en su totalidad con el **Principio de Prevención de la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el trabajo**, donde indica que el empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores.

- ✓ **Respecto a las condiciones inseguras que generan accidentes:** El 41.70% de los representantes indicaron que los pisos resbalosos en el área de cocina en su mayoría generan accidentes (Tabla N° 3) Estos resultados se contrastan con los resultados hallados por **Costales (2016)** quien determina que el 70.00% de los trabajadores rara vez se encuentran expuestos a riesgos como caídas o estructuras con files cortantes. Esto demuestra que la mayoría de los cocineros y personal de apoyo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019, están expuestos accidentes como caídas y golpes, debido a los pisos resbalosos que se generan por las actividades de rutina en el área de cocina, lo cual, también pueden generar accidentes mortales. Lo que significa que los representantes no están cumpliendo en su totalidad con el **Artículo 21 y 50 correspondiente a la Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el trabajo**, donde señala que es obligación del empleador eliminar

o minimizar los peligros y riesgos, adoptando sistemas de trabajo seguro que incluyan disposiciones administrativas de control.

- ✓ **En cuanto al tipo de seguro de los trabajadores:** El 58.30% de los representantes manifestaron que los trabajadores no cuentan con algún tipo de seguro para ser auxiliados en caso de accidentes graves (Tabla N° 3). **No existe comparación con ninguno de los antecedentes.** Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 no cuentan con ningún tipo de seguro como el Sistema Integrado de Salud (SIS) o ESSALUD para ser atendidos en caso de sufrir alguna quemadura o accidente de gravedad, lo que evidencia la despreocupación de los representantes por garantizar la salud e integridad física de sus trabajadores a largo plazo, cabe señalar que, los mencionados están incumpliendo con **Artículo 100 correspondiente a la Ley 26842 – Ley de General de la Salud**, donde hace hincapié que quienes conduzcan o administren actividades empresariales, tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar la promoción de la salud y seguridad de los trabajadores.
  
- ✓ **En relación a la capacitación en el uso correcto de los suministros y medicamentos del botiquín de primeros auxilios:** El 75.00% de los representantes indicaron que los trabajadores si están capacitados (Tabla N° 3). **No existe comparación con ninguno de los antecedentes.** Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 si están capacitados en el uso correcto de los suministros y medicamentos del botiquín de primeros auxilios, lo cual significa que, ante una situación de emergencia como quemaduras, cortes, lesiones por caídas o síntomas de malestar leves, el personal se encuentra en la capacidad de brindar los primeros auxilios básicos y necesarios.
  
- ✓ **En relación a los ambientes o áreas de trabajo seguros para laborar:** El 66.70% de los representantes indicaron que los ambientes o áreas de trabajo son poco seguras para realizar las actividades diarias de los trabajadores (Tabla N° 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Costales (2016)** quien determino que el 40% de los trabajadores considera que el nivel de riesgo es alto en el área de trabajo sobre todo en la

zona de cocina. Pero contrastan con los resultados hallados por **Aldunati (2015)** quien señala el 26.47% de los representantes afirman estar de acuerdo que los ambientes están en buen estado de conservación y ofrecen seguridad para trabajar. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 son poco seguras para realizar las actividades diarias de los trabajadores, esto debido a la falta de ventilación y espacios reducidos en el área de cocina y de caja, asimismo, por la ubicación de las mesas, sillas y equipos de sonidos que en ocasiones no permite un desplazamiento seguro para los meseros. Asimismo, los representantes no están cumpliendo con el **Artículo 103 correspondiente a la Ley 26842 – Ley General de salud**, donde se establece que la protección del ambiente de trabajo es responsabilidad de las personas naturales o jurídicas y tienen la obligación de mantenerlo dentro de los estándares para preservar la salud de las personas, asimismo el **Artículo 48 de la Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud laboral**, donde señala que el empleador debe proveer y mantener un ambiente seguro y saludable de los trabajadores para el desempeño de todos los aspectos relacionados a su labor.

- ✓ **Con respecto al conocimiento del termino Gestión de Calidad:** El 100.00% de los representantes desconocen el término de Gestión de Calidad (Tabla N° 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Jauregui (2014)** quien determina que el 100.00% de los representantes desconocen el termino de gestión de calidad. Pero contrastan con los resultados hallados por **Goicochea (2015)** quien menciona que el 90.00% si tienen conocimiento en Gestión de Calidad, además, contrastan con los resultados obtenidos por **Botello (2016)** quien indica que el 43.50% tienen poco conocimiento del termino Gestión de Calidad. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 desconocen el término de Gestión de Calidad, esto debido a la falta de interés en capacitarse en el tema, ya que, la mayoría de las microempresas tienen más de 7 años de funcionamiento y no han tomado alguna acción para adquirir conocimientos en Gestión de Calidad. Como bien lo mencionan los autores **Arana, Camisón, Casadesús y Martirena (2008)** la Gestión de Calidad un conjunto de

decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora en la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general

- ✓ **Acerca al conocimiento del tipo de modalidades de Gestión de Calidad:** El 100.00% no conoce ningún tipo de modalidad de Gestión de Calidad (Tabla N° 3). **No existe comparación con ninguno de los antecedentes.** Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 dirigen las actividades de su negocio de forma empírica, de acuerdo a sus experiencias y conocimientos adquiridos de la vida cotidiana, y de la cercana relación con labores realizadas en la pesca artesanal y en las empresas pesqueras como Austral, Hayduk, Cantabria, Velevit, entre otras. Como bien lo mencionan los autores **Arana, Camisón, Casadesús y Martirena (2008)** existen tres modalidades de Gestión de Calidad (Inspección o control de calidad, Aseguramiento de la Calidad y Gestión de Calidad Total), cuyo ámbito de aplicación difieren radicalmente y de alguna forma muestran la evolución de la Gestión de Calidad en las empresas a lo largo de los años.
  
- ✓ **En relación a la participación de todos los trabajadores para brindar un servicio de calidad:** El 91.70% de los representantes manifestaron que la Gestión de Calidad que aplican en sus negocios, si involucran la participación de todos los trabajadores (Tabla N° 3). **No existe comparación con ninguno de los antecedentes.** Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 si involucran la participación de todos los trabajadores como son: el cocinero, ayudante de cocina, cajero, mozos y el mismo representante, para aplicar una adecuada Gestión de Calidad en sus negocios y brindar un servicio de calidad a sus comensales. Por su característica de microempresa donde tienen de 1 a 5 trabajadores, los representantes consideran que existe facilidad para dirigir y controlar las actividades de cada trabajador.
  
- ✓ **En cuanto a la dificultad para implementar la Gestión de Calidad:** El 66.70% de los representantes consideran que el poco compromiso de los trabajadores es un factor de dificultad para implementar la Gestión de Calidad (Tabla N°3), estos resultados contrastan

con los resultados encontrados por **Botello (2016)** quien señala que el 47.80% de los representantes manifestaron que presentan dificultades como el aprendizaje lento para la implementación de la Gestión de Calidad. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 presentan dificultad para implementar la Gestión de Calidad debido al poco compromiso por parte de sus trabajadores, debido a la remuneración económica que perciben, por ello, se limitan a cumplir únicamente con sus tareas asignadas y no brindan ningún aporte adicional.

- ✓ **Con respecto al resultado obtenido con la aplicación de la Gestión de Calidad:** El 100.00% de los representantes indicaron que el logro más significativo que han obtenido con la aplicación de la Gestión de Calidad es la fidelización de sus clientes (Tabla N° 3). Estos resultados contrastan con los resultados obtenidos por **Jauregui (2014)** quien determino que el 100.00% los representantes han logrado con la Gestión de Calidad ofertar servicios de mayor y mejor calidad. Este demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019 han logrado obtener la fidelización de sus clientes con la Gestión de Calidad que aplican sus representantes, esto debido a la buena calidad de sus diversos platos marinos como el ceviche, salpreso, jugoso de pescado, arroz con mariscos, causa de pescado, entre otros.

## PLAN DE MEJORA

### ✓ **Datos Generales**

**Nombre o Razón social:** Restaurantes de Productos hidrobiológicos “Cevicherías”

**Dirección:** Distrito de Coishco

**Nombre de los representantes:** Dueños y Administradores

**Tipo de empresa:** Empresa de servicios

**Actividad económica:** Elaboración y venta de platos de comida a base de diversos alimentos marinos.

✓ **Misión:** Proporcionar diversos platos de comida de alta calidad aprovechando al máximo los recursos marinos que brinda el mar del distrito de Coishco y Chimbote, para atender y satisfacer las necesidades de los clientes, promoviendo las condiciones de seguridad y salud de los colaboradores para un desempeño eficiente antes, durante y después de otorgar el servicio.

✓ **Visión:** Ser reconocidos como una Cevichería original, sólida, con calidad humana y principios éticos en todo el distrito de Coishco y a nivel nacional, que ofrece comidas marinas de excelencia a través de una adecuada gestión de la seguridad y salud de los colaboradores para mejorar constantemente la calidad de los platos marinos típicos de nuestro país.

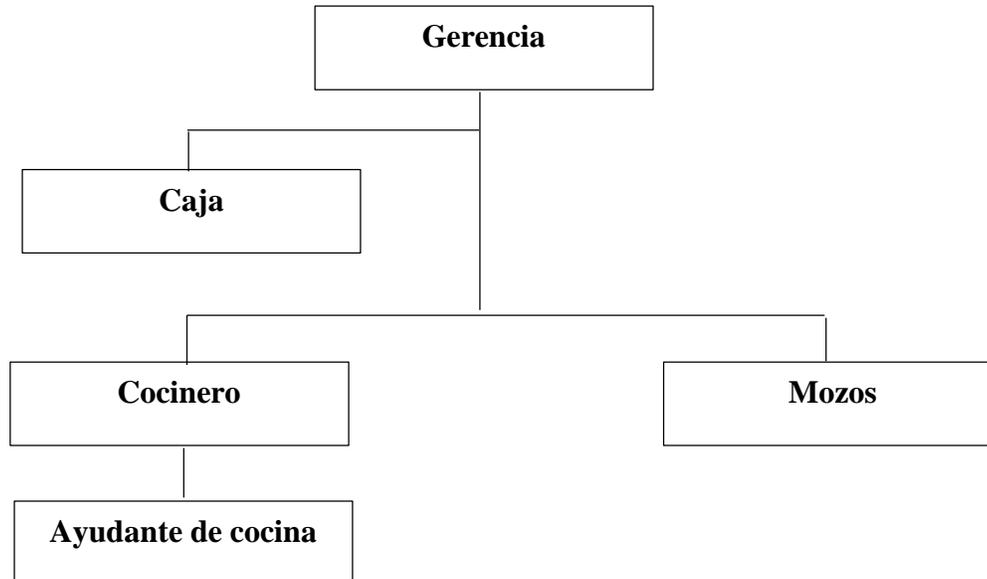
### ✓ **Objetivos Empresariales**

- Establecer nuevos canales de distribución (delivery) para incrementar en un 50% la cartera de clientes y a largo plazo la rentabilidad de la empresa.
- Aumentar las ventas en un periodo de 1 año, mediante un servicio de calidad proporcionado por trabajadores comprometidos con la empresa que laboran en condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Realizar capacitaciones constantes para contar con personal capaz de poder actuar en casos de emergencia relacionados con la seguridad y salud laboral.
- Innovar de forma mensual en la preparación de un plato marino para lograr la preferencia de los comensales y obtener mayor posicionamiento en el mercado.

✓ **Servicios**

- Ceviche de pescado, arroz con mariscos, parihuela, chilcano, chicharrón de pescado, causa de pescado, leche de tigre, picante de mariscos.

✓ **Organigrama de la empresa**



- **Descripción de funciones**

<b>Cargo</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Perfil</b>	Licenciado en Administración de Empresas, Administración Turísticas o afines.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planificar, dirigir, controlar y supervisar las actividades desempeñadas por la empresa.</li><li>- Conducción estratégica de la empresa para mantenerse vigente en la preferencia de los clientes.</li><li>- Tomar decisiones críticas, especialmente cuando se trata de escases de los productos marinos.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar la confiabilidad de los proveedores para garantizar la compra y abastecimiento de verduras y productos hidrobiológicos de calidad y aptos para el consumo humano.</li> </ul>
--	---

<b>Cargo</b>	<b>Caja</b>
<b>Perfil</b>	Licenciado o Bachiller en Contabilidad, Administración Financiera, Administración de Empresas o carreras afines.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir y entregar dinero en efectivo (monedas y billetes) por concepto del servicio brindado.</li> <li>- Entrega los comprobantes de venta a cada cliente.</li> <li>- Archiva ordenadamente los comprobantes de pago.</li> <li>- Responsable del funcionamiento de la máquina de procesamiento de tarjetas de crédito visa.</li> <li>- Realiza el arqueo de caja</li> <li>- Informa a la Gerencia los movimientos diarios.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Cocinero</b>
<b>Perfil</b>	Licenciado o Técnico en Cocina y Gastronomía, Chef Profesional o carreras afines.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación del menú</li> <li>- Gestionar el tiempo de cocinado y preparación de los alimentos.</li> <li>- Distribuir las tareas del ayudante de cocina para lograr un equipo de trabajado eficiente.</li> <li>- Informar oportunamente al Gerente, el abastecimiento de los productos hidrobiológicos.</li> <li>- Conservar los alimentos adecuadamente.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Ayudante de cocina</b>
<b>Perfil</b>	Licenciado o Técnico en Cocina y Gastronomía, Chef Profesional o carreras afines.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpiar, pelar, cortar, picar las verduras y los productos hidrobiológicos.</li> <li>- Mantener limpia y ordenada la cocina y los utensilios.</li> <li>- Coordinar con el cocinero la presentación de los platos marinos y otros temas relacionados a la cocina.</li> <li>- Comunicar a los mozos los platos listos para ser servidos a los clientes.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Mozos</b>
<b>Perfil</b>	Profesional en Etiqueta Social, Cursos en Atención al Cliente, Cursos de Mozo Profesional o cursos afines.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiza la distribución de las mesas, sillas, ventiladores y otros equipos existentes en el área de servicio.</li> <li>- Mantener limpio las mesas y sillas durante las horas de atención al público.</li> <li>- Recibir a los clientes con carisma y comodidad hasta su lugar de asiento.</li> <li>- Tomar la orden de los clientes e informar al ayudante de cocinero el pedido.</li> <li>- Brindar una atención oportuna.</li> </ul>

✓ **Diagnostico empresarial**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	- <b>F1:</b> Ubicación del negocio accesible para el tránsito del público en general y estacionamiento de vehículos.	- <b>D1:</b> Falta de capacitación de los representantes y personal en temas relacionados a la seguridad y salud laboral.

<p><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<p>- <b>F2:</b> Brinda un servicio de calidad a los clientes, con la participación de todos los miembros de la empresa.</p> <p>- <b>F3:</b> Personal capacitado en el uso correcto de los suministros y medicamentos del botiquín de primeros auxilios.</p> <p>-<b>F4:</b> Contar con proveedores fijos en los distritos de Coishco y Chimbote, lo cual evita el desabastecimiento diario de los productos hidrobiológicos.</p>	<p>- <b>D2:</b> Falta de una cultura de prevención de riesgos laborales por parte de todos los miembros de la empresa.</p> <p>- <b>D3:</b> Ambientes y áreas de trabajo poco seguras para el desempeño de las funciones de los trabajadores.</p> <p>-<b>D4:</b> Personal poco comprometido con la empresa, lo cual dificulta la implementación adecuada de la Gestión de Calidad.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS FO</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS DO</b></p>
<p>-<b>O1:</b> Disponibilidad gratuita de diversas plataformas virtuales para fomentar los platos marinos que ofrece el negocio.</p> <p>- <b>O2:</b> Demanda permanente en el consumo de platos marinos por parte de la población del distrito de Coishco y alrededores.</p> <p>-<b>O3:</b> Posicionamiento y reconocimiento del negocio a nivel distrital por más de 7 años.</p> <p>-<b>O4:</b> Surgimiento de nuevos canales de distribución.</p>	<p>- <b>F1, F2, O2, O3:</b> Fidelización completa de los clientes fijos y potenciales para incrementar la rentabilidad.</p> <p>- <b>F2, O4:</b> Implementar el servicio de delivery a nivel distrital.</p> <p>- <b>F4, O2, O3:</b> Innovación en nuevos platos marinos de calidad y a gusto del paladar de los clientes, que permitan diferenciarse de la competencia.</p>	<p>- <b>D1, O2, O3:</b> Elaborar un plan de presupuesto para capacitar a todos los miembros de la empresa.</p> <p>- <b>D3, O1:</b> Emplear la plataforma virtual para capacitarse los representantes y mejorar la seguridad de los ambientes de trabajo.</p> <p>- <b>D1, D2, D4, O3:</b> Programar la asistencia a las charlas y asesoramientos gratuitos que promueve la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) en temas relacionados a la seguridad y salud laboral y gestión empresarial.</p>
<p><b>AMENAZAS</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS FA</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS DA</b></p>
<p>- <b>A1:</b> Existencia de negocios con el mismo rubro y</p>	<p>- <b>F2, F3, A1:</b> Aprovechar el conocimiento de los</p>	<p>- <b>D2, D3, A4:</b> Elaborar un programa de prevención de</p>

<p>también posicionamiento en el mercado.</p> <p>-<b>A2:</b> Innovación y ampliación en la infraestructura de los negocios considerados como competencia.</p> <p>- <b>A3:</b> No estar considerados dentro del turismo gastronómico que promueve la municipalidad de Coishco.</p> <p>- <b>A4:</b> Nuevas leyes y normas que es difícil cumplir en su totalidad por la condición de microempresas.</p>	<p>trabajadores para brinda un servicio de calidad y diferenciado a los clientes.</p> <p>- <b>F1, A2, A3:</b> Mejorar la infraestructura de la empresa para lograr una diferenciación en el mercado y ser considerados como turismo gastronómico.</p> <p>- <b>F2, A1:</b> Implementar nuevas modalidades de pago con el uso de las máquinas de procesamiento de tarjetas de crédito visa.</p>	<p>riesgos y accidentes a fin de cumplir con las leyes y normas del rubro.</p> <p>- <b>D2, A2, A3:</b> Implementar señales de seguridad visibles y adecuadas para advertir peligros y accidentes, a fin de que los clientes internos y externos se sientan seguros dentro de los establecimientos.</p> <p>- <b>D4, A1:</b> Inscribir a los trabajadores en el Sistema Integrado de Salud (SIS) y lograr tener un personal comprometido con la empresa para hacer frente a la competencia.</p>
---	---	---

✓ **Indicadores de Gestión**

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de las MYPES</b>
Capacitación del recurso humano	No se realizan capacitaciones al personal
Política de Operación	Falta de seguimiento a las normas de seguridad
Capacitación de los equipos de emergencia	Ausencia de una cultura de prevención
Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos (IPER)	No se tomado importancia a la gestión de la seguridad y salud del recurso humano
Mantenimiento preventivo	Poco iniciativa por realizar mantenimientos programados
Administración Estratégica	Desconocimiento de las medidas preventivas
Beneficios sociales del Recurso Humano	Desinterés por salvaguardar la salud del personal
Infraestructura	La distribución de las áreas son poco seguras

Clima laboral	No se han implementado programas de motivación.
---------------	---

✓ **Problemas**

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Seguimiento del problema</b>
Capacitación del recurso humano	Falta de capacitación en temas de seguridad y salud laboral, y gestión de calidad y sus modalidades.	Desinterés de la Gerencia en realizar un Programa de Capacitaciones al Recurso Humano.
Política de Operación	Inexistencia del hábito por el uso completo de los equipos de protección personal (EEP).	Falta de establecimiento de políticas y normas de seguridad y salud laboral.
Capacitación de los equipos de emergencia	Falta de capacitación en el uso de los equipos de emergencia como extintores.	No existe presupuesto para realizar capacitaciones practicas
Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos (IPER)	Ausencia de señalizaciones de seguridad para advertir peligros y prevenir accidentes.	Desconocimiento en identificar los peligros y riesgos en todas las áreas de trabajo.
Mantenimiento preventivo	Falta de mantenimientos preventivos a los equipos y utensilios de cocina	Incremento de gastos operativos al contratar un personal especializado.
Administración Estratégica	Condiciones inseguras como pisos resbalosos	Falta de implementación de medidas preventivas
Beneficios sociales del Recurso Humano	Personal no cuenta con ningún tipo de seguro como el Sistema Integrado de Salud (SIS) o Essalud.	Desconocimiento de la Administración del Recuerdo Humano
Infraestructura	Ambientes o áreas de trabajo poco seguras	Infraestructura de los negocios no fueron diseñadas para realizar actividades económicas.
Clima laboral	Personal poco comprometido con la empresa	No se emplea la motivación laboral para fidelizar al personal.

✓ **Establecer soluciones**

- **Establecer acciones**

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Capacitación del recurso humano	Falta de capacitación en temas de seguridad y salud laboral, y gestión de calidad y sus modalidades.	Elaboración de un Presupuesto para realizar capacitaciones por un profesional en la materia o Asistir a las charlas y asesoramientos gratuitos promovidos por el MINTRA y SUNAFIL.
Política de Operación	Inexistencia del hábito por el uso completo de los equipos de protección personal (EEP).	Elaborar y fomentar las políticas y normas de seguridad y salud laboral.
Capacitación de los equipos de emergencia	Falta de capacitación en el uso de los equipos de emergencia como extintores.	Solicitar apoyo al Cuerpo de bomberos voluntarios de Chimbote para las capacitaciones prácticas, y emplear la plataforma virtual gratuita para las capacitaciones teóricas.
Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos (IPER)	Ausencia de señalizaciones de seguridad para advertir peligros y prevenir accidentes.	Con el asesoramiento gratuito de la SUNAFIL elaborar un mapa de peligros y riesgos en todas las áreas de trabajo.
Mantenimiento preventivo	Falta de mantenimientos preventivos a los equipos y utensilios de cocina	Establecer alianzas estrategias con un determinado negocio de reposición de equipos y utensilios de cocina para minimizar gastos operativos.
Administración Estratégica	Condiciones inseguras como pisos resbalosos	Usar el calzado adecuado y promover hábitos de limpieza y secado continuo durante las actividades diarias.
Beneficios sociales al Recurso Humano	Personal no cuenta con ningún tipo de seguro como el Sistema Integrado de Salud (SIS) o Essalud.	Inscribir al personal en el Sistema Integrado de Salud (SIS), en la modalidad de SIS Microempresas para que el pago mensual sea mínimo.

Infraestructura	Ambientes o áreas de trabajo poco seguras	Elaborar un plan de reestructuración de las áreas de trabajo a corto y largo plazo.
Clima laboral	Personal poco comprometido con la empresa	Establecer un programa de incentivos económicos y no económicos.

- **Estrategias que se desean implementar**

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Elaboración de un Presupuesto para realizar Capacitaciones o Asistir a las charlas y asesoramientos gratuitos promovidos por el MINTRA y SUNAFIL.	No contar con medios económicos y desinterés por parte de los representantes en impartir y adquirir conocimientos en temas de seguridad y gestión.	10 meses	Recurso Humano capacitado para brindar un servicio de calidad más eficiente resguardando su seguridad y salud laboral.	Evaluar el estado económico de la empresa para asignar progresivamente efectivo para la realización de las capacitaciones y asistencia a charlas gratuitas.
2	Elaborar y fomentar las políticas y normas de seguridad y salud laboral.	Desconocimiento de cómo elaborar las políticas y normas	3 meses	Genera una cultura de prevención de accidentes laborales	Emplear la plataforma virtual como base y guía para elaboración y capacitación de las políticas y normas.
3	Solicitar apoyo al Cuerpo de bomberos voluntarios de Chimbote para las capacitaciones prácticas, y emplear la plataforma virtual gratuita para las	Falta de iniciativa de la Gerente en impartir conocimiento a su personal	10 meses	Contener o minimizar la magnitud del fuego en caso de presentarse emergencias.	Agendar cita con el Jefe de Bomberos Voluntarios y realizar reuniones con el personal para las capacitaciones.

	capacitaciones teóricas.				
4	Con el asesoramiento gratuito de la SUNAFIL elaborar un mapa de peligros y riesgos en todas las áreas de trabajo.	Desconocimiento de la Gerencia por la existencia de los asesoramientos gratuitos.	6 meses	Minimizar o eliminar los peligros, riesgos y accidentes que pueden representarse.	Llamar a la oficina de la SUNAFIL para conocer los horarios de los asesoramientos.
5	Establecer alianzas estrategias con un determinado negocio de reposición de equipos y utensilios de cocina para minimizar gastos operativos.	Escaso presupuesto para contratar los servicios de terceros.	9 meses	Evitar accidentes como quemaduras, explosiones de gas, incendios, entre otros.	Realizar una evaluación económica de los servicios que brindan los negocios de reparación para su posterior contratación.
6	Usar el calzado adecuado y promover hábitos de limpieza y secado continuo durante las actividades diarias.	Falta de exigencia de la Gerencia en el cumplimiento de las disposiciones diarias.	8 meses	Personal se siente seguro para trabajar y brinda un mejor servicio de calidad.	Mejorar la supervisión del personal tanto en vestimenta como en sus labores.
7	Inscribir al personal en el Sistema Integrado de Salud (SIS), en la modalidad de SIS Microempresas para que el pago mensual sea mínimo.	Desinterés por parte de la Gerencia en resguardar la seguridad y salud de su personal.	1 año	Compromiso con el logro de los objetivos de la empresa.	Evaluar la inscripción al SIS del personal de forma progresiva para no afectar el nivel de gastos.
8	Elaborar un plan de reestructuración de las áreas de trabajo a corto y largo plazo.	Falta de iniciativa de la Gerencia	1 año	Desarrollo de actividades más eficientes y atención al cliente más oportunos.	Buscar asesoramiento especializado en Defensa Civil.
9	Establecer un programa de incentivos económicos y no económicos.	Escasa valoración de la motivación al personal.	6	Clima laboral de calidad y mejor desempeño de funciones.	Evaluar el estado económico en un periodo determinado e

			meses		identificar las acciones para motivar al personal.
--	--	--	-------	--	--

- **Recursos para la implementación de estrategias**

N°	Estrategias	Recurso Humano	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Evaluar el estado económico de la empresa para asignar progresivamente efectivo para la realización de las capacitaciones y asistencia a charlas gratuitas.	Gerente Cajero	S/.25.00 mensuales	Computadora / Proyector de Lapto	10 meses
2	Emplear la plataforma virtual como base y guía para elaboración y capacitación de las políticas y normas.	Gerente	S/. 10.00 mensual	Computadora / Google / Páginas web empresariales	3 meses
3	Agendar cita con el Jefe de Bomberos Voluntarios y realizar reuniones con el personal para las capacitaciones.	Gerente Cajero Cocinero Ayudante Mozos	S/ 25.00 trimestral	Proyector de lapto	10 meses
4	Llamar a la oficina de la SUNAFIL para conocer los horarios de los asesoramientos gratuitos.	Gerente	S/. 10.00 Bimestral	Celular / Computadora	6 meses
5	Realizar una evaluación económica de los servicios que brindan los negocios de reparación para su posterior contratación.	Gerente	S/. 100 Trimestral	Computadora / Redes sociales	9 meses
6	Mejorar la supervisión del personal tanto en vestimenta como en sus labores.	Gerente	S/.20.00 Mensual	Computadora	8 meses
7	Evaluar la inscripción al SIS del personal de forma progresiva para no afectar el nivel de gastos.	Gerente	S/. 60.00 mensuales	Computadora	1 año
8	Buscar asesoramiento especializado en Defensa Civil.	Gerente	S/. 1000.00 Anual	Computadora	1 año

9	Evaluar el estado económico en un periodo determinado e identificar las acciones para motivar al personal.	Gerente	S/. 30.00 Mensual	Computadora	6 meses
---	--	---------	----------------------	-------------	------------

- **Cronograma de actividades**

N°	Tareas	Inicio	Final	Meses												
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Evaluar el estado económico de la empresa para asignar progresivamente efectivo para la realización de las capacitaciones y asistencia a charlas gratuitas.	01	31													
		/	/													
		01	10													
		/	/													
2	Emplear la plataforma virtual como base y guía para elaboración y capacitación de las políticas y normas.	20	20													
		/	/													
		01	03													
		/	/													
3	Agendar cita con el Jefe de Bomberos Voluntarios y realizar reuniones con el personal para las capacitaciones.	20	20													
		/	/													
		03	12													
		/	/													
4	Llamar a la oficina de la SUNAFIL para conocer los horarios de los asesoramientos gratuitos.	20	20													
		/	/													
		01	30													
		/	/													
5	Realizar una evaluación económica de los servicios que brindan los negocios de reparación para su posterior contratación.	20	20													
		/	/													
		01	09													
		/	/													
6	Mejorar la supervisión del personal tanto en vestimenta como en sus labores.	20	20													
		/	/													
		01	08													
		/	/													
7	Evaluar la inscripción al SIS del personal de forma progresiva para no afectar el nivel de gastos.	20	20													
		/	/													
		01	12													
		/	/													

		20	20														
8	Buscar asesoramiento especializado en Defensa Civil.	01 / 01 / 20	31 / 12 / 20														
9	Evaluar el estado económico en un periodo determinado e identificar las acciones para motivar al personal.	01 / 01 / 20	30 / 06 / 20														

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019, tienen como representantes a los propios dueños cuyas edades son de 31 a 50 años, asimismo, la mayoría relativa son dirigidas por mujeres que tienen estudios secundarios.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019, han sido creadas por subsistencia, donde emplean de 1 a 5 trabajadores, además, la mayoría relativa tienen de 7 años a más de permanencia en el mercado.

La totalidad de la seguridad y salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019, no cuentan con señalizaciones de seguridad para advertir peligros y prevenir accidentes, además desconocen el término de Gestión de Calidad y los tipos de modalidades, han logrado obtener la fidelización de sus clientes mediante la Gestión de Calidad que aplican de forma empírica. La mayoría de los representantes aplican la Gestión de Calidad con la participación de todos los miembros de la empresa con el fin de brindar un servicio de calidad. La mayoría relativa no realiza capacitaciones en seguridad y salud laboral, los trabajadores no utilizan todos sus equipos de protección personal (EEP) para el desarrollo de sus actividades, asimismo, no están capacitados para el uso de los extintores para contener el fuego en caso de emergencias, no realizan mantenimientos preventivos a los equipos y utensilios de cocina, existe condiciones que generan accidentes como pisos resbalosos, ningún trabajador cuenta algún tipo de seguro para ser auxiliado en caso de quemaduras y accidentes de gravedad, los ambientes o áreas de trabajo son poco seguras para la desempeño eficiente de las labores, los trabajadores tienen poco compromiso con la empresa lo cual dificulta la implementación de la Gestión de Calidad, por último, los trabajadores están capacitados en el uso correcto de los suministros y medicamentos del botiquín de primeros auxilios en caso de presentarse situaciones de emergencia leves.

Se ha propuesto y elaborado un Plan de Mejora completo para las micro y pequeñas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos.

## **RECOMENDACIONES**

Desarrollar las diversas actividades y tareas que se requieren para obtener un personal capacitado en materia de seguridad y salud laboral, asimismo, en gestión de calidad, con el objetivo de que todos los integrantes de la empresa puedan otorgar un mejor servicio, logrando satisfacer las necesidades de los clientes fijos y potenciales.

Mejorar las condiciones de seguridad y salud laboral a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean a consecuencia o guarden relación durante el trabajo.

Gestionar con los organismos del estado como MINTRA, SUNAFIL, Cuerpo de Bomberos Voluntarios, Defensa Civil, Centro de Salud y Municipalidad de Coishco para acceder a charlas o capacitaciones de forma gratuita, minimizando de esta manera los gastos operativos, asimismo, pueden aprovechar los conocimientos adquiridos para la elaboración de las políticas y normas de seguridad y salud laboral, mapa de peligros y riesgos, plan de reestructuración, programa de incentivos, técnicas para implementar una cultura y hábito de prevención de riesgos laborales y requisitos para inscribirse al SIS, conjuntamente, apoyarse en las plataformas virtuales gratuitas para la elaboración de los documentos mencionados, con la finalidad de mejorar y mantener la Gestión de Calidad en sus negocios.

Implementar en las micro y pequeñas empresas el Plan de Mejoramiento elaborado por el autor, para establecer capacidades que logren ampliar el conocimiento del recurso humano a fin de que todos los trabajadores puedan realizar un mejor desempeño de sus funciones, lo cual, traerá como resultado la preparación de platos marinos de calidad y con valor agregado, atención oportuna a los comensales, incremento en los ingresos diarios, reconocimiento y mayor posicionamiento en el mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo [EU-OSHA]. (2016). *Contexto y medidas en materia de seguridad y salud en el trabajo en las microempresas y pequeñas empresas de la UE. Proyecto SESAME*. Recuperado de <https://www.aepsal.com/wp-content/uploads/2016/12/UE-SSTenPymes.pdf>
- Aldunati, J. (2016). *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 de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1067>
- Álvarez, S. (13 de noviembre 2014). Solo 5% de restaurantes en México tienen seguro. *Expansión*. Recuperado de <https://expansion.mx/emprendedores/2014/11/13/restaurantes-con-poca-proteccion-frente-a-riesgos>
- Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., y Martiarena, A. (2008). *Gestión de Calidad de las empresas de la CAPV*. Recuperado de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Asociación de Emprendedores del Perú [ASEP]. (2015). *Mypes aportan el 40% del PBI*. Recuperado de <https://asep.pe/index.php/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Botello, J. (2018). *Gestión de Calidad en la Mejora Continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de comida oriental en la avenida pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8349>
- Camisón, C., Cruz, S., y González T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Castillo, A. (09 de octubre del 2016). Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa. Apuntes iniciales, a propósito de las modificaciones por la Ley N° 30056 y la aprobación del T.U.O. de la Ley MIPYME mediante Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo/2016/10/09/regimen-laboral-especial-de-la-micro-y-pequena-empresa-apuntes-iniciales-a-proposito-de-las->

modificaciones-introducidas-por-la-ley-no-30056-y-la-aprobacion-del-t-u-o-de-la-ley-mipyme-mediante-decre-2/

Costales, J. (2016). *Seguridad y salud ocupacional de los trabajadores del área de restaurante en la segunda etapa del “Club Castillo de Amaguaña” propuesta* (tesis de pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas – Innovación para la Excelencia, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12496/1/T-ESPE-053604.pdf>

Diario Expansión. (31 de julio 2016). Solo la mitad de los negocios de hostelería tienen un plan de prevención de riesgos laborales para sus trabajadores. *Expansión*. Recuperado de <https://www.expansion.com/empresas/2016/07/31/579e23e146163f0d288b45cf.html>

Diario La República. (23 agosto del 2019). INEI: Negocios de Restaurantes aumentaron en 4,45% en junio. *La Republica*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2019/08/23/inei-negocios-de-restaurantes-aumentaron-en-475-en-junio/>

Escalante, E. (27 de septiembre del 2016). Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Goicochea, K. (2016). *la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1083>

Hara, G. (19 de diciembre 2019). Conozca las medidas de seguridad y salud que deben cumplir los empleadores. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/conozca-las-medidas-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-deben-cumplir-los-empleadores-noticia/?ref=gesr>

Herrera, B. (2014, 14 de marzo). Análisis Estructural de las Mypes y Pymes. *Quipukamayoc* Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3706/2970>

Jauregui, Y. (2017). *Gestión de calidad en el Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1820>

Ley 26842 – Ley General de Salud. (s.f). Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284868/ley-general-de-salud.pdf>

Meza, K. & Rodríguez, I. (2016). *Análisis de la Seguridad Industrial y su incidencia en el desempeño laboral en los restaurantes ubicados en el centro de la ciudad de Guayaquil* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/39309/1/Análisis%20de%20la%20Seguridad%20Industrial%20y%20su%20Incidencia%20en%20el%20desempeño%20laboral%20en%20los%20restaurantes%20d.pdf>

Ministerio de Salud [MINSa]. (2018). *Resolución Ministerial – Norma Sanitaria para restaurantes y servicios a fines*. Recuperado de [http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/RM\\_822-2018-MINSA.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/RM_822-2018-MINSA.pdf)

Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo [MTPE]. (2017). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y modificaciones*. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349382/LEY\\_DE\\_SEGURIDAD\\_Y\\_SALUD\\_EN\\_EL\\_TRABAJO.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349382/LEY_DE_SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_EL_TRABAJO.pdf)

Pereyra, G. (17 de diciembre del 2019). Muerte en McDonalds: más de 190 personas han fallecido en sus trabajos en solo 10 meses. *El comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/muerte-en-mcdonalds-mas-de-190-personas-han-fallecido-en-sus-trabajos-en-solo-diez-meses-accidentes-de-trabajo-sunafil-ministerio-de-trabajo-noticia/?ref=ecr>

Rellenado, J., y Rodríguez R. (2013). *Salud en el Trabajo y Seguridad Industrial*. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1fE0ezFQ9TAttMamor3S0fa3IwbAg2TT/view?fbclid=IwAR0fjUwFPerAtzfzSbVUrZckLUuUKPnGjcsLpxYY11mVIGP70tGp03Y9Fs0>

RPP Noticias. (08 de octubre del 2019). Un bebe muerto y 12 heridos por deflagración en restaurante La Victoria. Recuperado de <https://rpp.pe/lima/accidentes/la-victoria-varios-heridos-deja-deflagracion-de-gas-en-restaurant-noticia-1223587?ref=rpp>

## ANEXOS

### Anexos 1. Cronograma de Actividades

Cronograma de Actividades																
Actividades	Enero		Febrero			Marzo			Abril				Mayo			
	18	19-31	01-22	23	24-29	01-14	15-22	23-31	01	02-19	20-24	25	26-30	01-05	07	08
Inicio de clases	x															
Elaboración del proyecto de investigación		x	x	x												
Recojo de datos				x	x	x										
Procesamiento de datos							x									
Análisis de datos								x	x							
Elaboración de informe de investigación										x						
Elaboración del artículo científico											x					
Prevanca												x				
Levantamiento de observaciones													x	x		
Sustentación															x	
Termino de clases																x

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros(*)</b>			
Impresiones	0.30	12	3.60
Fotocopias	0.10	48	4.80
Empastado	40.00	1	40.00
Papel bond A-4	0.10	5	0.50
Lapiceros	1.50	1	1.50
Internet	30.00	4	120.00
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub Total</b>			270.40
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar información	1.50	8	12.00
<b>Sub Total</b>			12.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			282.40
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4.00	120.00
Busqueda de información en base de datos	35.00	2.00	70.00
Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4.00	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1.00	50.00
<b>Sub Total</b>			400.00
<b>Recurso Humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4.00	252.00
<b>Sub Total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			934.40

### Anexo 3. Directorio de Empresas

Restaurantes de Productos Hidrobiológicos		
N°	Nombre	Dirección
1	Aleta Azul	Pasaje San Isidro N° 127
2	Amy	Corazón de Jesús Mz C Lt 1
3	El Canario	Villa del Mar N° 508
4	El Pez Payaso	Jr. Jorge Chavez N° 835
5	El Salpresito	Villa del Mar N° 514
6	En Caleta	Jr. Salaverry N° 308
7	La Gatita	Calle los Milagros Mz A Lt 117
8	Mi Calin y Yo	Sr. Ancash N° 195
9	Noemi y Flor	Pasaje Los Claveles N° 101
10	Pin Pin	Miramar N° 640
11	Que Tal Marucha	Pasaje San Isidro N° 117
12	Tia Juana	Jr. Pachacutec N° 236

### Anexo 4. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### Consentimiento Informado

La Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad y Plan de Mejora de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019

#### Estimado señor (a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar sobre la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco, 2019.

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

**Propósito del estudio:** El propósito del estudio es investigar acerca del grado de incidencia de la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco.

¿En qué consistirá su participación?: Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si conoce y aplica o no la Seguridad y Salud Laboral, y la Gestión de Calidad en su micro o pequeña empresa y que resultados o beneficios le están proporcionando.

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

**Beneficios:** Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre la Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos, Coishco.

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

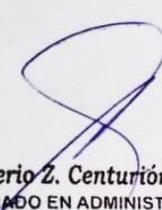
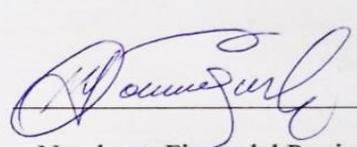
**Problemas o preguntas:** Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con el investigador principal de la Universidad Sede Central-ULADECH-Católica-EPADM. Al celular 980259211 si tiene dudas acerca de sus derechos como participante de un estudio de investigación, puede llamar a la Escuela Profesional de Administración, Telf: 350190, E-mail: escuela\_administracion@uladech.edu.pe

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

### **Declaración del participante**

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como

ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

 <b>Dr. Reinerio Z. Centurión Medina</b> LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CLAD. 02106	 Nombre y Firma del Participante <i>Noemí Domínguez Carrillo</i> Representante Legal
Nombre y firma del DTI	
Fecha: <u>09/03/2020</u>	Hora: <u>09:34</u>

## **Anexo 5. Cuestionario**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: La Seguridad y Salud laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad de las microempresas del sector servicio, rubro Restaurantes de Productos Hidrobiológicos del Distrito de Coishco. Para obtener el título profesional de licenciada en administración. Se le agradeceré anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

##### **1. Edad**

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

##### **2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **3. Grado de Instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria

e) Superior universitaria

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**II. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

**5. Tiempo de permanencia de la empresa**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**6. Número de trabajadores**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

**7. Objeto de creación**

- a) Generar Ganancias
- b) Subsistencia

**III. REFERENTE A LA VARIABLE DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL COMO FAVOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

**8. ¿Realiza capacitaciones o charlas respecto a la Seguridad y Salud laboral?**

- a) Si
- b) A veces
- c) No

**9. ¿Los trabajadores utilizan sus equipos de protección personal (EPP) como mandiles, gorros, guantes, protectores dedales y calzado adecuado durante sus actividades?**

- a) Si
- b) A veces
- c) No

**10. ¿Los trabajadores están capacitados en el uso de extintores para contener el fuego en caso de emergencias?**

- a) Si
- b) Poco

c) No

**11. ¿Su negocio cuenta con señalizaciones de seguridad para advertir peligros y prevenir accidentes?**

- a) Si
- b) No

**12. ¿Con que frecuencia se realiza mantenimientos a los equipos y/o utensilios de cocina?**

- a) Periódicamente
- b) Solo en caso de averías
- c) No se realiza

**13. ¿Cuál de las siguientes condiciones inseguras que generan mayormente accidentes laborales?**

- a) Cables suspendidos
- b) Inadecuada ubicación de los equipos
- c) Pisos resbalosos en el área de cocina
- d) Poca iluminación
- e) Zonas de salidas no despejadas
- f) Ninguna

**14. ¿En caso de sufrir una quemadura o accidentes de gravedad, el trabajador cuenta con algún tipo de seguro para ser auxiliado?**

- a) Sistema Integrado de Salud (SIS)
- b) ESSALUD
- c) Ninguno

**15. ¿Los trabajadores están capacitados en el uso correcto de los suministros y medicamentos del botiquín de primeros auxilios?**

- a) Si
- b) Poco
- c) No

**16. ¿Los ambientes o áreas de trabajo se encuentran totalmente seguras para el correcto desempeño de las labores de los trabajadores?**

- a) Si
- b) Poco
- c) No

**17. ¿Conoce el término de Gestión de Calidad?**

- a) Si

- b) Poco
- c) No

**18. ¿Qué tipo de modalidad de Gestión de Calidad conoce?**

- a) Inspección de la Calidad
- b) Aseguramiento de la Calidad
- c) Gestión de la Calidad Total
- d) Ninguno

**19. ¿La Gestión de Calidad que aplica en su negocio, involucra la participación de todos los trabajadores para brindar un servicio de calidad?**

- a) Si
- b) A veces
- c) No

**20. ¿Qué dificultad ha tenido para implementar la Gestión de Calidad en su negocio?**

- a) Resistencia a los cambios
- b) Poco compromiso
- c) Falta de capacitación
- d) Rotación de puestos
- e) Ninguno

**21. ¿Qué resultado ha obtenido con la aplicación de la Gestión de Calidad?**

- a) Fidelidad de los clientes
- b) Servicio de mejor calidad
- c) Procesos internos más eficientes
- d) Trabajadores más comprometidos
- d) Ninguno

## Anexo 7. Hoja de Tabulación

N°	Preguntas	Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
01	<b>Edad</b>			
	18 – 30 años		0	0.00
	31 – 50 años	IIIIIIII	10	83.30
	51 a más años	II	2	16.70
	<b>Total</b>		12	100.00
02	<b>Genero</b>			
	Masculino	III	4	33.30
	Femenino	IIIIIII	8	66.70
	<b>Total</b>		12	100.00
03	<b>Grado de instrucción</b>			
	Sin instrucción	I	1	8.30
	Primaria		0	0.00
	Secundaria	IIIIIIII	9	75.00
	Superior no universitaria		0	0.00
	Superior universitaria	II	2	16.70
	<b>Total</b>		12	100.00
04	<b>Cargo que desempeña</b>			
	Dueño	IIIIIIII	10	83.30
	Administrador	II	2	16.70
	<b>Total</b>		12	100.00
05	<b>Tiempo de permanencia</b>			
	0 a 3 años	IIII	5	41.70
	4 a 6 años	I	1	8.30
	7 a más años	IIII	6	50.00
	<b>Total</b>		12	100.00
06	<b>Número de trabajadores</b>			
	1 a 5 trabajadores	IIIIIIII	11	91.70
	6 a 10 trabajadores	I	1	8.30
	11 a más trabajadores		0	0.00
	<b>Total</b>		12	100.00
07	<b>Objeto de creación</b>			
	Generar ganancias	II	2	16.70
	Subsistencia	IIIIIIII	10	83.30
	<b>Total</b>		12	100.00
08	<b>Capacitaciones en seguridad y salud laboral</b>			
	Si	II	2	16.70
	A veces	I	1	8.30
	No	IIIIIIII	9	75.00
	<b>Total</b>		12	100.00

09	<b>Uso de los equipos de protección personal (EPP)</b>			
	Si		0	0.00
	A veces	III	3	25.00
	No	IIIIIIII	9	75.00
	<b>Total</b>		12	100.00
10	<b>Capacitaciones en el uso de extintores</b>			
	Si		0	0.00
	Poco	IIII	5	41.70
	No	IIIIII	7	58.30
	<b>Total</b>		12	100.00
11	<b>Señalizaciones para advertir peligros y prevenir accidentes</b>			
	Si		0	0.00
	No	IIIIIIIIII	12	100.00
	<b>Total</b>		12	100.00
12	<b>Mantenimiento a los equipos y/o utensilios de cocina</b>			
	Periódicamente	III	3	25.00
	Solo en caso de averías	IIIIIIII	9	75.00
	No se realiza		0	0.00
	<b>Total</b>		12	100.00
13	<b>Condiciones inseguras</b>			
	Cables suspendidos	III	3	25.00
	Inadecuada ubicación de los equipos		0	0.00
	Pisos resbalosos en el área de cocina	IIII	5	41.70
	Poca iluminación	III	3	25.00
	Zonas de salidas no despejadas		0	0.00
	Ninguna	I	1	8.30
	<b>Total</b>		12	100.00
14	<b>Seguro de los trabajadores</b>			
	Sistema Integrado de Salud (SIS)	III	3	25.00
	ESSALUD	II	2	16.70
	Ninguno	IIIIII	7	58.30
	<b>Total</b>		12	100.00
15	<b>Capacitación en el uso correcto de los suministros y medicamentos</b>			
	Si	IIIIIIII	9	75.00
	Poco	II	2	16.70
	No	I	1	8.30
	<b>Total</b>		12	100.00

16	<b>Ambientes o áreas de trabajo seguros para laborar</b>			
	Si	III	4	33.30
	Poco	IIIIIII	8	66.70
	No		0	0.00
	<b>Total</b>		12	100.00
17	<b>Conocimiento del termino Gestión de Calidad</b>			
	Si		0	0.00
	Poco		0	0.00
	No	IIIIIIIIII	12	100.00
	<b>Total</b>		12	100.00
18	<b>Tipo de modalidad de Gestión de Calidad</b>			
	Inspección de la calidad		0	0.00
	Aseguramiento de la calidad		0	0.00
	Gestión de la calidad total		0	0.00
	Ninguna	IIIIIIIIII	12	100.00
	<b>Total</b>		12	100.00
19	<b>Participación de todos los trabajadores para brindar un servicio de calidad</b>			
	Si	IIIIIIIIII	11	91.70
	A veces	I	1	8.30
	No		0	0.00
	<b>Total</b>		12	100.00
20	<b>Dificultad para implementar la Gestión de Calidad</b>			
	Resistencia a los cambios	III	3	25.00
	Poco compromiso	IIIIIII	8	66.70
	Falta de capacitación	I	1	8.30
	Rotación de puestos		0	0.00
	Ninguno		0	0.00
	<b>Total</b>		12	100.00
21	<b>Resultados obtenidos con la aplicación de la Gestión de Calidad</b>			
	Fidelidad de los clientes	IIIIIIIIII	12	100.00
	Servicio de mejor calidad		0	0.00
	Procesos internos más eficientes		0	0.00
	Trabajadores más comprometidos		0	0.00
	Ninguno		0	0.00
	<b>Total</b>		12	100.00

## Anexo 8. Figuras

### 1. Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019.

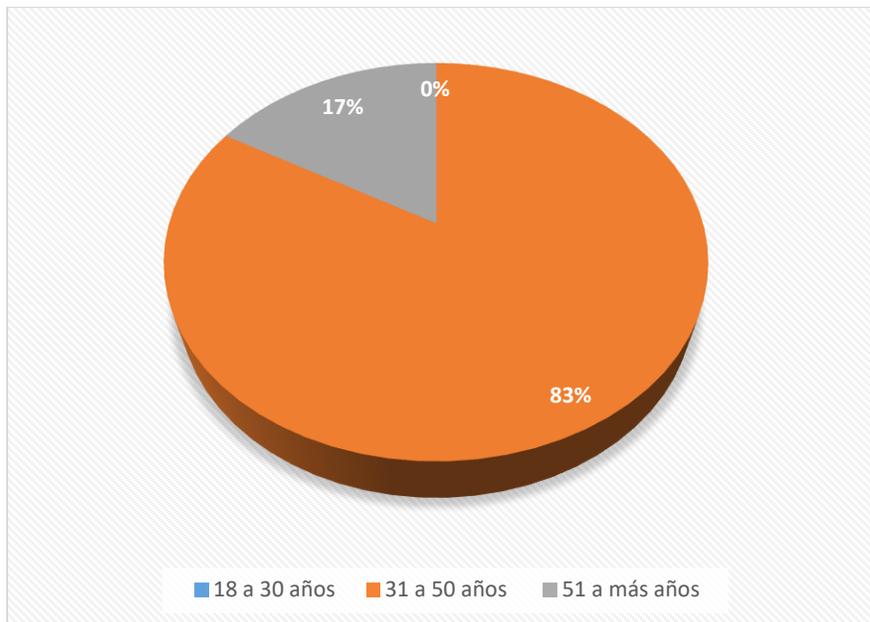


Figura 1. Edad  
Fuente. Tabla 1

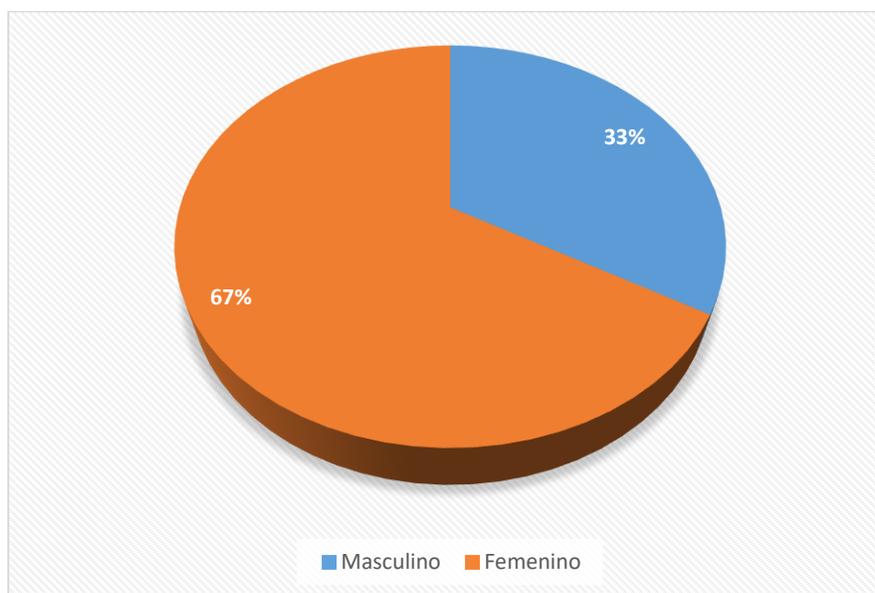


Figura 2. Género  
Fuente. Tabla 1

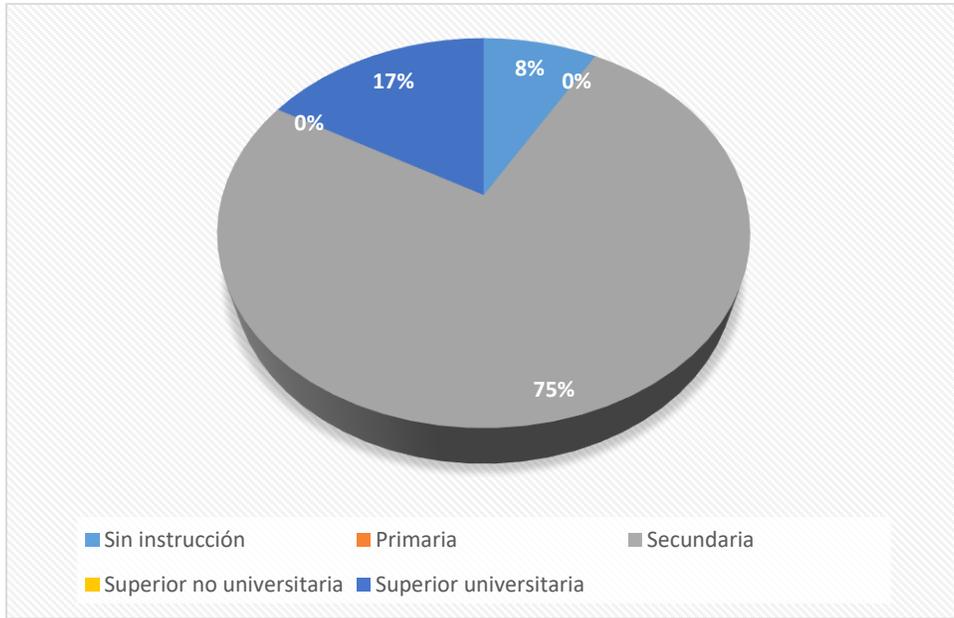


Figura 3. Grado de Instrucción  
Fuente. Tabla 1

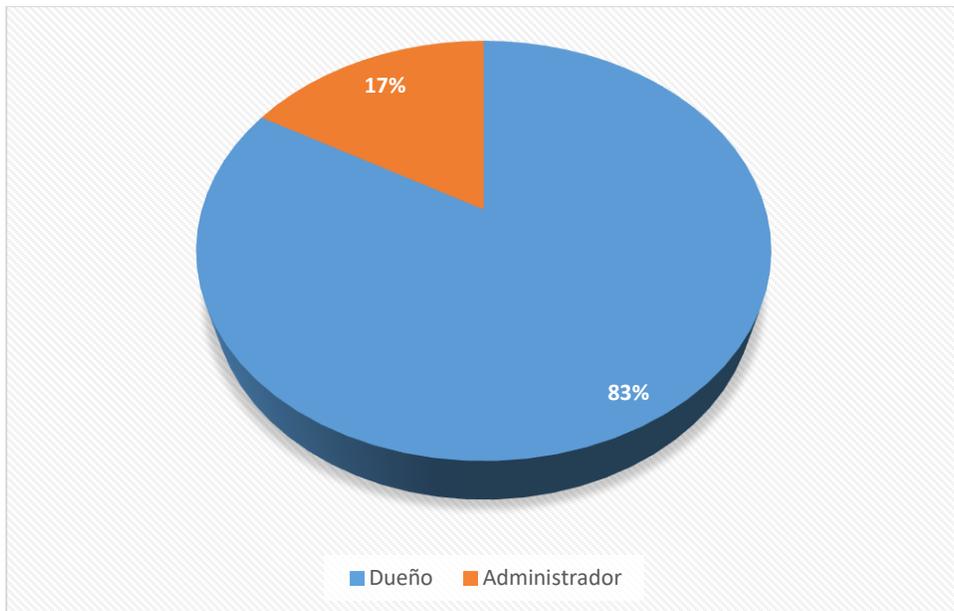


Figura 4. Cargo que desempeña  
Fuente. Tabla 1

**2. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019.**

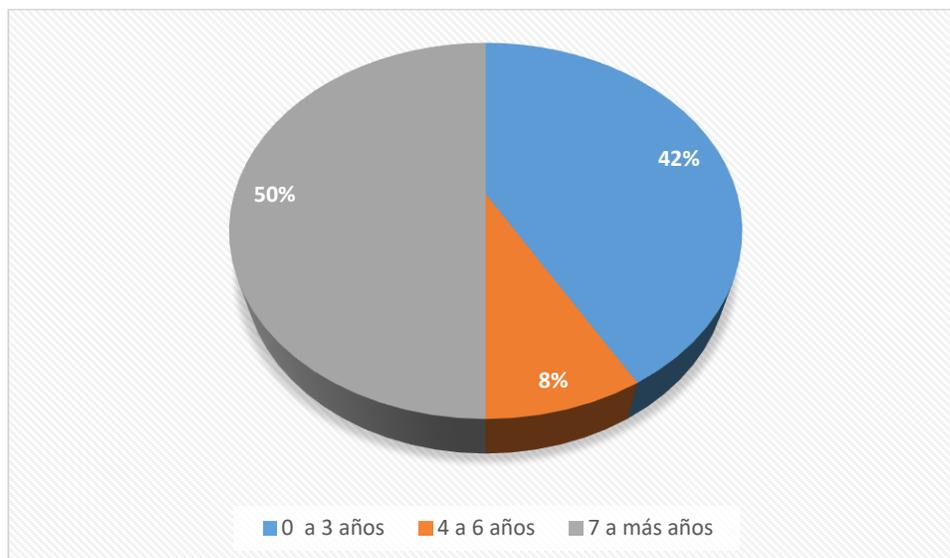


Figura 5. Tiempo de permanencia en el rubro  
Fuente. Tabla 2



Figura 6. Número de trabajadores  
Fuente. Tabla 2

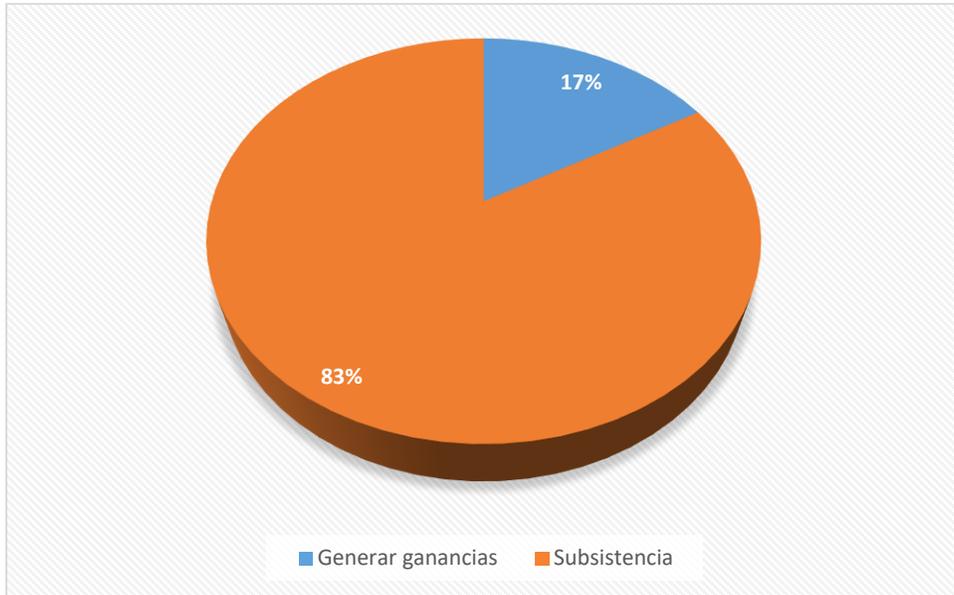


Figura 7. Objeto de creación  
Fuente. Tabla 2

**3. Respecto a las características de la seguridad y salud laboral como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Coishco, 2019.**

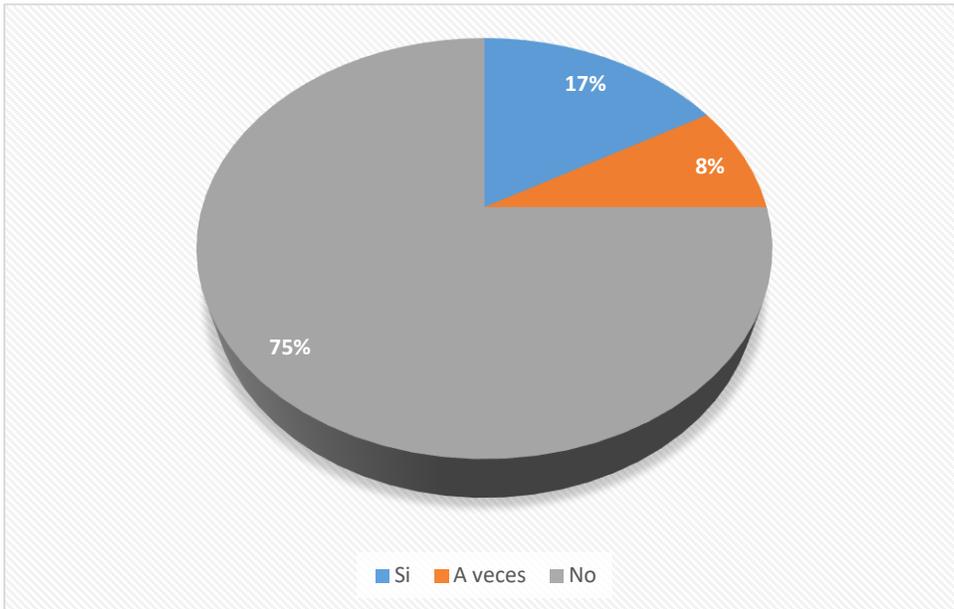


Figura 8. Capacitaciones en seguridad y salud laboral  
Fuente. Tabla 3

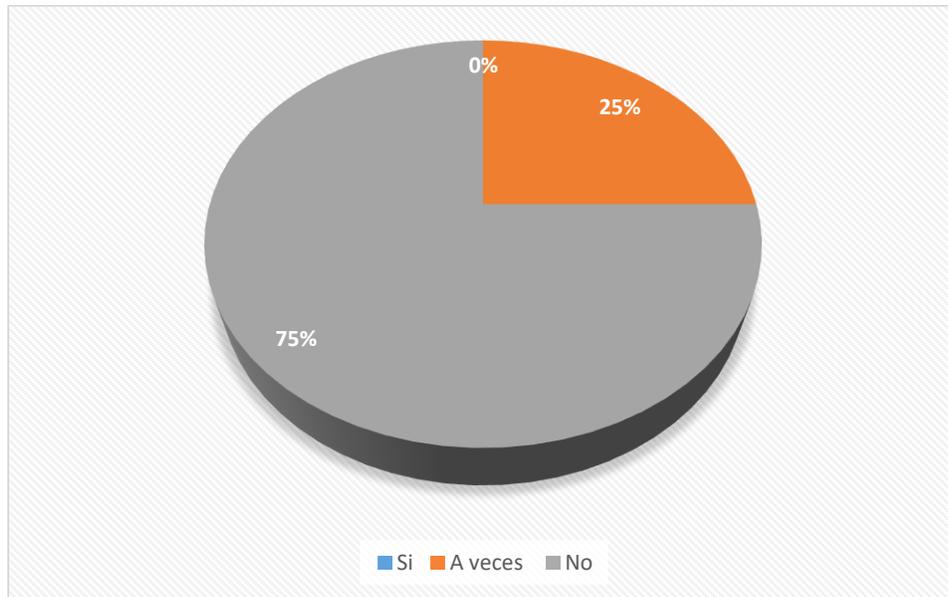


Figura 9. Uso de los equipos de protección personal (EPP)  
Fuente. Tabla 3

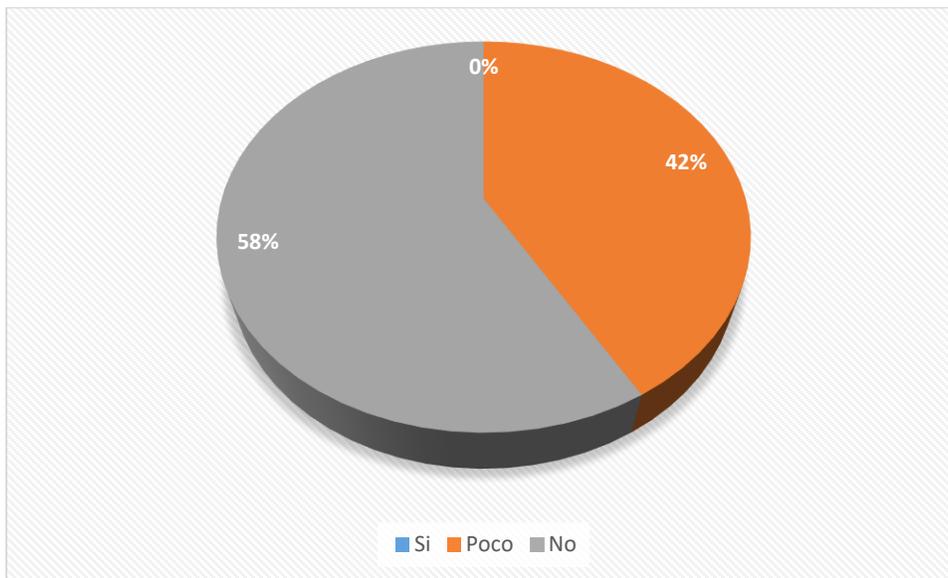


Figura 10. Capacitación en el uso de extintores  
Fuente. Tabla 3

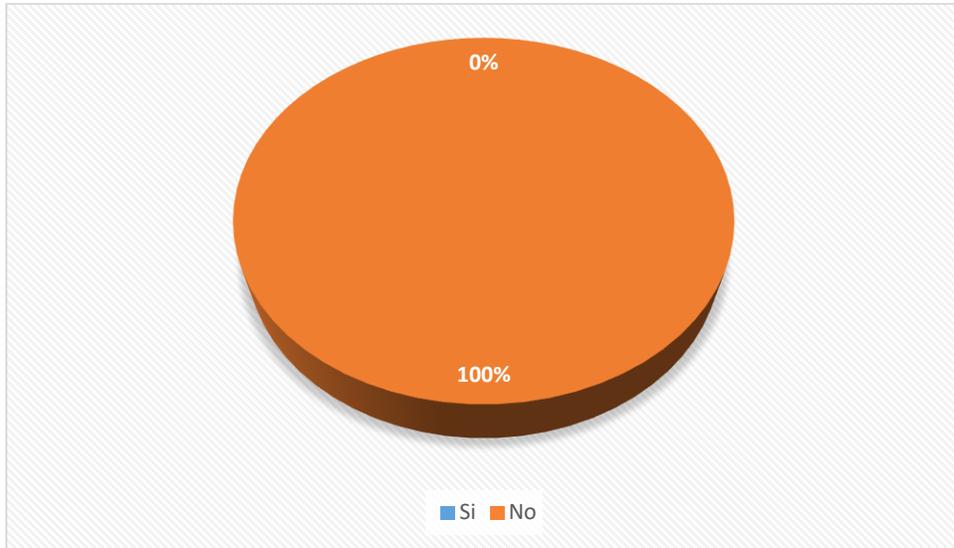


Figura 11. Señalizaciones para advertir peligros y prevenir accidentes  
Fuente. Tabla 3

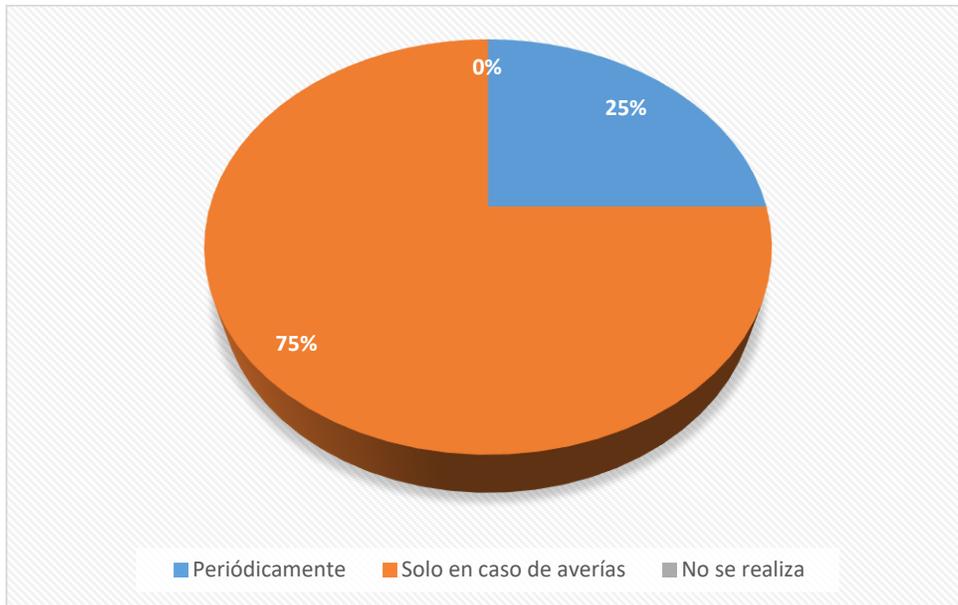


Figura 12. Mantenimiento de equipos y/o utensilios de cocina  
Fuente. Tabla 3

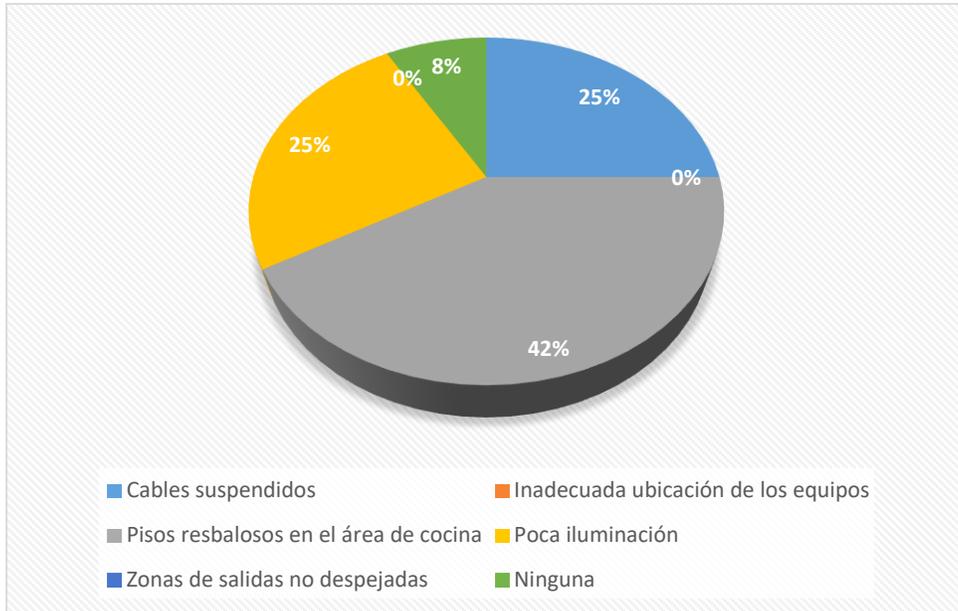


Figura 13. Condiciones inseguras que generan accidentes laborales  
Fuente. Tabla 3

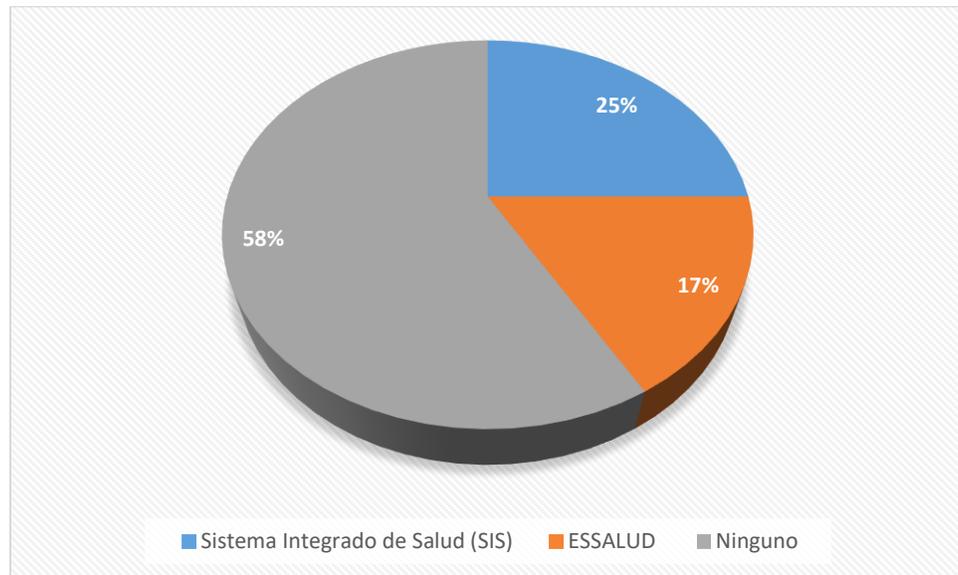


Figura 14. Seguro de los trabajadores  
Fuente. Tabla 3

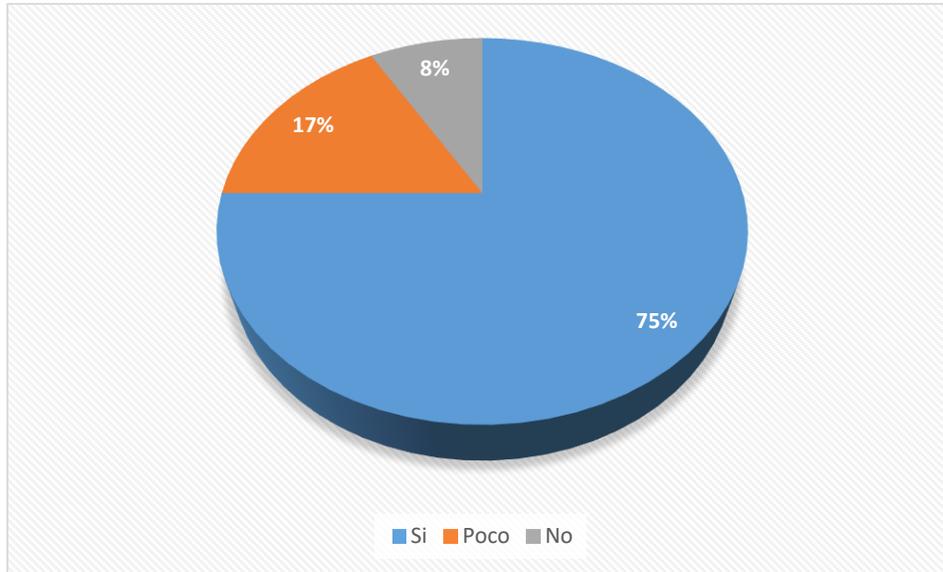


Figura 15. Capacitación en el uso correcto de los medicamentos del botiquín  
Fuente. Tabla 3

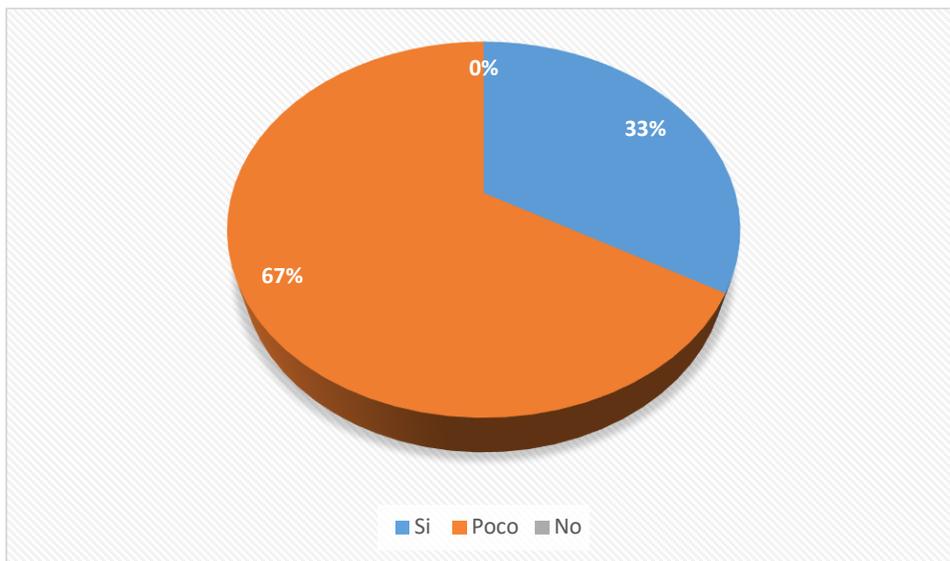


Figura 16. Ambientes o áreas de trabajo son seguros para laborar  
Fuente. Tabla 3

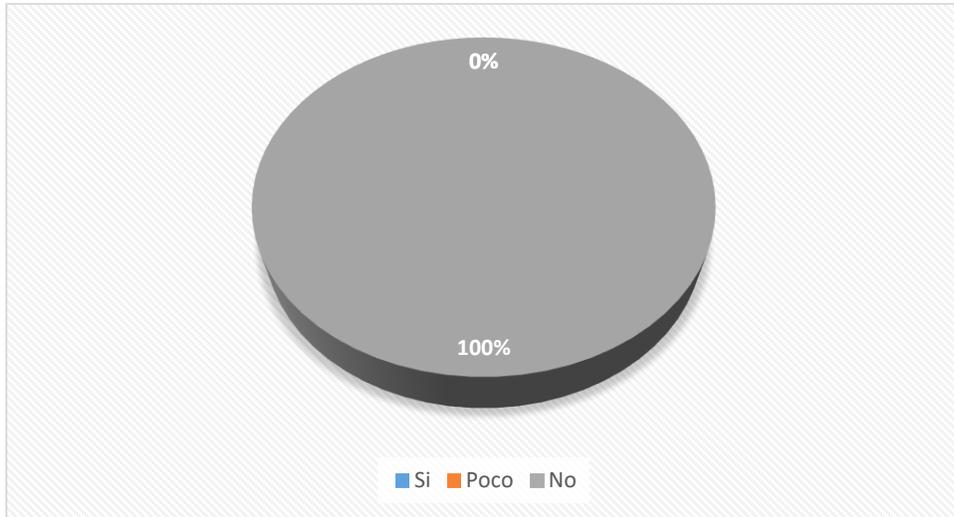


Figura 17. Conocimiento del termino Gestión de Calidad  
Fuente. Tabla 3

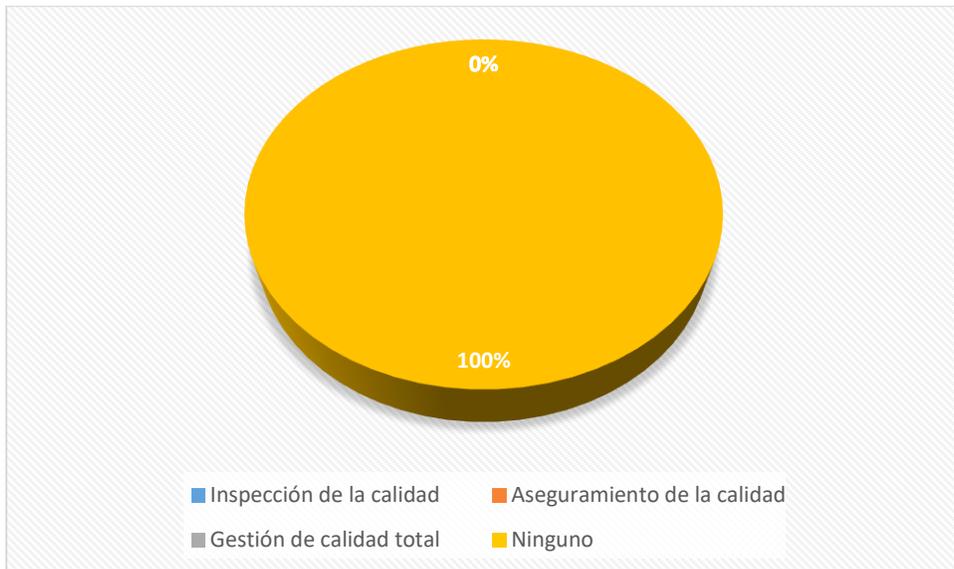


Figura 18. Conocimiento de los tipos de modalidades de Gestión de Calidad  
Fuente. Tabla 3

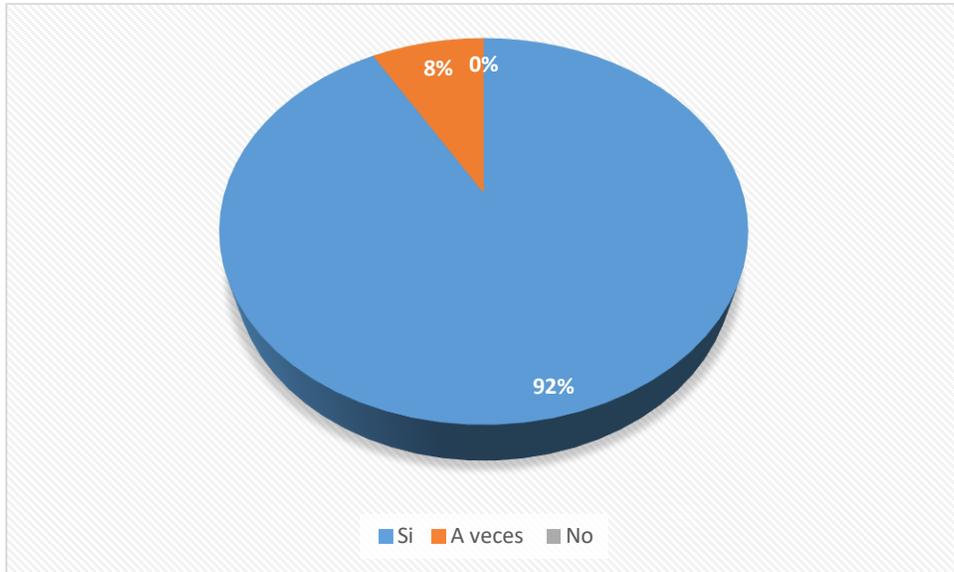


Figura 19. Participación de los trabajadores para brindar un servicio de calidad  
Fuente. Tabla 3

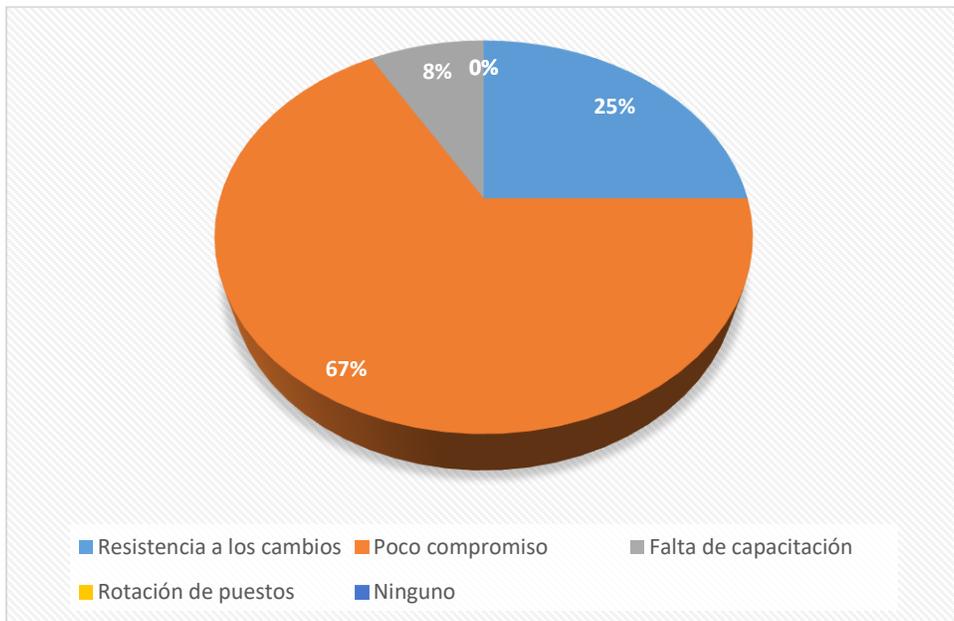


Figura 20. Dificultad para implementar la Gestión de Calidad  
Fuente. Tabla 3



Figura 21. Resultado obtenido con la aplicación de la Gestión de Calidad  
Fuente. Tabla 3