



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN
EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTAS
DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE VEHÍCULOS
AUTOMOTORES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

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

AUTORA

ROMERO AYALA, REYNA MARIELLA ESTELA
ORCID: 0000-0002-2890-9932

ASESOR

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

**HUARAZ – PERÚ
2022**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Romero Ayala, Reyna Mariella Estela

ORCID: 0000-0002-2890-9932

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID ID: 0000- 0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Rosillo De Purizaca, María del Carmen
Presidenta

Salinas Gamboa, José Germán
Miembro

Mino Asencio, María Isabel
Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías
Asesor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote, por
haberme brindado una
excelente educación
universitaria y a mi asesor y
profesores, quienes supieron
guiarme de una manera eficaz
en las asesorías; también, a los
dueños de las empresas
dedicadas al rubro de
autopartes por brindar la
información necesaria.

A Dios por brindarme la luz del
camino correcto, por ser la
fortaleza y soporte en mis
tiempos de debilidad y por
darme una vida de mucho
aprendizaje.

DEDICATORIA

A:

Dios, por guiarme en el camino correcto, iluminando mis ideas y sentimientos para seguir adelante, sin miedo a renunciar a mis sueños y metas.

A mis padres Julian Romero Orellano y Reyna Ayala Falcón, por ser el sostén incondicional en cada etapa de mi vida, por creer en mí y siempre darme ánimos para salir adelante.

Mi hermana, Ketty Romero Ayala, por apoyarme.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018. El diseño de investigación fue no experimental – transversal, nivel descriptivo y tipo cuantitativo, se tomó el 100% de la población, como muestra censal estuvo constituido por 50 representantes a los cuales se les aplicó un cuestionario con 19 enunciados, para el análisis de datos la información se ingresó al programa SPSS v25. Se obtuvieron resultados que el 46,00% mencionaron que casi siempre analizan la situación por la que atraviesa su empresa; el 64,00% casi siempre realizan soluciones frente a los problemas identificados; el 54,00% algunas veces la empresa cuenta con botiquín de primeros auxilios; el 56,00% muy pocas veces realizan capacitaciones sobre señalizaciones en el área de trabajo. En conclusión, podemos decir que la mayoría de los representantes tienen poco interés en llevar a cabo un plan de mejora para mejorar sus actividades; en cuanto a la capacitación en seguridad y salud en el trabajo se puede ver que hay poco compromiso con sus trabajadores al no realizar charlas para prevenir los accidentes.

Palabras clave: Capacitación, Gestión de calidad, Micro y pequeñas empresas, Seguridad y salud.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To describe the main characteristics of quality management in occupational safety and health training in micro and small businesses sales parts, parts and accessories of motor vehicles in the city of Huaraz, 2018. The research design was non-experimental – transversal, descriptive level and quantitative type, 100% of the population was taken, as a census sample consisting of 50 representatives who were given a questionnaire with 19 sentences, for analysis information was entered into the SPSS v25 program. Results were obtained that 46.0% mentioned that they almost always analyze the situation in your company; 64.0% almost always make solutions to identified problem; 54.0% sometimes the company has first aid kit; 56.00% rarely carry out training on signs in the work area. In conclusion, we can say that most representatives have little interest in carrying out an improvement plan to improve their activities; in terms of occupational safety and health training you can see that there is little commitment to your workers in not conducting talks to prevent accidents.

Keywords: Training, Quality management, Micro and small businesses, Safety and health.

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 y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	7
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 e indicadores.	24
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
4.5. Plan de análisis	27
4.6. Matriz de consistencia	28
4.7. Principios éticos	29
V. Resultados	30
5.1. Resultados	30
5.2. Análisis de resultados	36
VI. Conclusiones	49
Aspectos complementarios.....	50
Referencias bibliográficas	51
Anexos.....	57

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1	30
Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018	
Tabla 2.....	31
Características de las micro y pequeñas empresas rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018	
Tabla 3.....	32
Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018	
Tabla 4.....	33
Características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018	
Tabla 5.....	35
Propuesta de plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018	

Figuras

Figura 1. Edad del representante	68
Figura 2. Género de los presentantes	68
Figura 3. Grado de instrucción.....	68
Figura 4. Tiempo que desempeña en el cargo.....	69
Figura 5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	69
Figura 6. Número de trabajadores.....	69
Figura 7. Objetivo de la creación	70
Figura 8. Nivel de ingresos de la empresa es:	70
Figura 9. Analizar la situación por la que atraviesa la empresa.....	70
Figura 10. Soluciones frente a los problemas identificados.....	71
Figura 11. Asignación de funciones a los colaboradores para efectuar los cambios planificados.	71
Figura 12. Documentar todo lo aprendido en el proceso.	71
Figura 13. Proporcionar equipos de protección personal.....	72
Figura 14. Brindar capacitaciones sobre señalizaciones.....	72
Figura 15. Contar con botiquín de primeros auxilios.....	72
Figura 16. Brindar charlas o capacitaciones sobre primeros auxilios.....	73
Figura 17. Capacitación a los trabajadores sobre manejo de extintores.	73
Figura 18. Exposición ante ruidos extremos e sustancias tóxicas en el área de trabajo.....	73
Figura 19. Conocimientos en temas sobre riesgos químicos, físicos y ergonómicos.	74

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las micro y pequeñas empresas (MYPES) cumplen un papel fundamental en la relevancia de la economía de un determinado país; por tanto, estas empresas deberían de ser más competitivas con la necesidad de mejorar sus resultados, para asumir esos retos las empresas optan por capacitar a su personal para estar a un nivel favorable y mejorar la competitividad de las empresas, respondiendo así a los desafíos que plantea la globalización, los cambios tecnológicos y poder ofrecer un producto o servicio de calidad, lo que exigen una adaptación permanente del recurso humano.

El trabajo sobre gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud se llevó a cabo debido a que las empresas del rubro autopartes en la ciudad de Huaraz, muestran desinterés por llevar a cabo una buena gestión de calidad; también, se observan ciertas insatisfacciones y quejas por parte de los trabajadores que no laboran en lugares óptimos ni cuentan con las medidas necesarias para estar seguros lo cual se someten a muchos riesgos, porque la mayoría de los abastecimientos no cuentan con buenos equipos de seguridad y salud en el lugar de trabajo.

Este estudio sobre la gestión de calidad en la capacitación respecto a seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de autopartes de vehículos, se determinó cuál era la situación que hoy en día están afrontando las organizaciones en la ciudad de Huaraz. La capacitación en seguridad y salud es importante ya que es un aspecto positivo puesto que permitió establecer medidas correctivas para disminuir accidentes y riesgos de trabajo, con el propósito de corregir las condiciones de vida ya que se cuenta el talento humano como un recurso sumamente importante por ello es primordial proteger la integridad, vida, seguridad y salud de todos los colaboradores, garantizando capacitaciones en lo que concierne a seguridad y salud en el trabajo con el fin de mejorar cada día, haciendo de estas micro y pequeñas empresas sean más competitivas y mejorar la calidad de vida de los integrantes de la organización.

Se debe tener presente que en Perú existen aproximadamente tres millones de MYPES siendo ellas las que emplean más del 60% de la población económicamente

activa caracterizándose por poseer un número reducido de facturación y trabajadores, desarrollando fuentes de empleo, desarrollo y contribuyen al mejoramiento del nivel de vida de las familias peruanas ya que contribuyen con el Producto Bruto Interno (PBI) y sobre todo el crecimiento económico del país (Becerra, 2019).

Los accidentes y enfermedades en los puestos de trabajo es un fenómeno muy extendido, difíciles de contar y que no se llegan a notificar. En Reino Unido en el año 2000, el ejecutivo de seguridad y salud realizó una encuesta sobre la fuerza de trabajo, haciendo interrogantes sobre lesiones y problemas en la salud relacionadas con su centro de labor, se estableció con el fin de conocer los niveles de lesiones y problemas de salud. Respecto a los casos de lesiones, los resultados arrojaron que los empleados notifican que aquellas personas con empleo independiente son menos de un 20%, estas tasas de notificación varían según los distintos sectores. Los países más desarrollados representan un 8 de cada 10 trabajadores mundiales de los cuales no más de un 5% a un 10% tienen los accesos a servicios de salud en el trabajo, si se brindara equitativamente estos servicios a todos los trabajadores, aumentaría la mejora en el bienestar de todos ellos, subiendo el nivel socioeconómico de todos los países (Castejón, 2016).

En México en el año 2014 se registraron 123 mil accidentes laborales diariamente, de los cuales 13 mil 472 personas fueron discapacitadas debido a los accidentes de trabajo en el país, sin la posibilidad de una reintegración a su trabajo. En México por cada hora se registra en promedio un 46.8 de accidentes laborales esto quiere decir que incrementaron los incidentes un 2,7% entre el 2013 y 2014 según los índices estadísticos del instituto mexicano del seguro social. El coordinador de salud en el trabajo Manuel Díaz Vega, indicó que en el 2014 fallecieron 345 personas; 314 mil fueron derivadas de accidentes de trabajo, también aludió que el índice de accidentes está descendiendo de una manera óptima (Slim, 2015).

En el Perú, el componente más importante a tomar en cuenta son las capacitaciones, charlas o exposiciones respecto a seguridad y salud ocupacional de todos los trabajadores en nuestro país, el centro de salud que inició con este registro de prevención de riesgos del trabajo fue el Centro de Prevención de Riesgo del

Trabajo (CEPRIT) del Seguro Social de Salud (ESSALUD). Del año 1998 al 2000 los factores de riesgo más resaltantes fueron; disergonómico con 96,4%; psicosocial 48,3%; ruido 34,9%; biológico 28,6%; por último, por la exposición al polvo un 19,8%; aquellas empresas intervenidas son: fábricas de productos alimenticios, administración pública, fabricación de textiles, fabricación de sustancias químicas, fabricación de equipos de transporte, entre otros (Yupanqui, 2017).

En los años 2008 y 2009 el ministerio de salud visitó 9 regiones del país para la vigilancia de riegos, donde visitaron 1755 establecimientos con un total de 26241 trabajadores las cuales realizaban actividades como construcción, actividades de servicios sociales y de salud, enseñanza, fabricación de textiles, metales, entre otras. El factor de riesgo a los que más se exponen son al ruido con 53,5%; polvo un 27,4% y vibración con 42,3%. Muy aparte de ellos se encontró un 31% por posturas inadecuadas; 27,4% manipulación de cargas; 19,5% puestos de trabajos inapropiados; del total de la población el 24,5% está expuesto a riesgos biológicos; por último, un 17,1% están a exposición de temperaturas extremas. Reglamento de seguridad y salud, establece que todas las empresas deben de contar con el comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) (Yupanqui, 2017).

El diario Correo, mencionó que en la ciudad de Arequipa se notó un aumento del 80% en accidentes laborales, lo cual un especialista pronunció que se debe mejorar el sistema de control, en el año 2014 según las estadísticas de incidentes, enfermedades entre otras se notificaron un total de 1761 accidentes peligrosos ocasionados en el trabajo. En el 2013 se mostraron solo 222 notificaciones, los casos aumentaron un 79,2%, casi 8 veces más, una de las causas de este incremento es porque la mayoría de las empresas no toman interés por aplicar los sistemas de gestión para la seguridad, a pesar de que son obligatorios por ley. En el 2015, las notificaciones registradas fueron de 1438 donde los causantes de estos accidentes fueron el uso incorrecto de los equipos, máquinas y herramientas, donde el 87% corresponde al género masculino (Ramos, 2015).

En la ciudad de Huaraz se percibió que, en los establecimientos de ventas de autopartes las zonas de salida o evacuación no se hallaban limpios y despejados, no existen señales ni guías para la prevención en caso de que ocurra alguna emergencia

(incendios, explosiones, accidentes de trabajo, sismos, etc.). En un porcentaje pequeño los trabajadores de este tipo de negocio tienen desconocimiento de la funcionalidad de las herramientas y equipos que se deben usar mientras realizan sus labores, la mayoría no utilizan ni saben cómo llevar a cabo el manejo de los extintores y no saben reaccionar en casos de alguna emergencia; puesto que, en gran medida no reciben capacitaciones en seguridad y salud (Luna, 2018).

La capacitación en seguridad y salud en el trabajo en estos últimos años es muy importante ya que la persona es pieza trascendente para una empresa lo cual debe ser visualizada en forma global para disminuir los accidentes, mejorando las condiciones de trabajo, corrigiendo las actitudes de los trabajadores, también adecuarse a las necesidades y deficiencias que presentan las personas al momento del desarrollo de sus actividades (Ovalle, 2019).

Es conveniente tratar este tema sobre la capacitación en seguridad y salud en el trabajo ya que Huaraz es una ciudad donde los trabajadores y clientes están expuestos a infinidad de riesgos, esto en base a que no se realizan buenas capacitaciones en los centros de trabajos y muchos gerentes no toman mucho interés en lo importante que es la prevención de los accidentes, el conocimiento sobre aquellos requisitos de prevención y el manejo de las herramientas proporciona una mejor vida. Lo cual este trabajo tiene como finalidad ayudar a tomar mejores decisiones para las empresas de este rubro, del mismo modo suscitar conciencia a los gerentes del rubro sobre la capacitación en seguridad y salud, de una forma u otra poder mejorar el estilo de vida y la satisfacción de todos los miembros en la empresa (Gómez y Alba, 2017).

El estudio de las empresas de la ciudad de Huaraz, nos muestra que en las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de partes, piezas y accesorios de vehículos en un alto porcentaje no están siendo capacitados en seguridad y salud en su centro de labor. Debemos tener en cuenta que la ley N° 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, obliga a todas las empresas a realizar la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud, con el propósito de acortar y disminuir los accidentes en los trabajos; asimismo, evitar las enfermedades. Por lo tanto, una de las

obligaciones del empleador es el estudio de riesgos existentes dentro de los centros de trabajo (Luna, 2018).

El enunciado del problema de investigación es: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018?

En base al enunciado del problema se formuló el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.

Como objetivos específicos se tiene: (a) Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018; (b) Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018; (c) Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018, (d) Determinar las principales características de la capacitación en seguridad y salud en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018; (e) Proponer un plan de mejora sobre la gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.

El presente trabajo se justifica porque tuvo la finalidad de apoyar el progreso de las empresas y tomar mejores decisiones con el fin de mejorar la participación en el mercado incrementando el nivel de venta, fidelizando a los clientes, mejorar en cuestión de gestión de calidad y seguridad y salud para estas empresas. Asimismo; conocer si estos temas se desarrollan de manera eficiente y conocer en qué medida toman en práctica estos temas; si los empresarios o trabajadores de este rubro lo

vienen realizando. Por último, esta investigación proporcionará información relevante para otros investigadores que se asemejen a realizar estudios más a amplios sobre gestión de calidad en capacitación en seguridad y salud en el trabajo (Hernández , Fernández y Baptista, 2014).

La metodología que se empleó en la investigación fue no experimental – transversal, tipo cuantitativo y nivel descriptivo. La población estuvo constituida por 50 MYPES del rubro venta de autopartes; a los cuales se les aplicó una encuesta con 19 enunciados. Obteniendo los principales resultados: El 50,00% tienen entre 31 y 50 años, siendo la mayoría lideradas por el género masculino en un 66,00%. El 54,00% tienen un grado de instrucción superior no universitario lo cual solo cuentan con carreras técnicas. El 76,00% lleva en el rubro de 7 a más años. El 96,00% cuenta con 1 a 5 trabajadores en las empresas. El 84,00% tiene como objetivo de creación generar ganancias, los cuales el 100% tienen un nivel de ingreso hasta S/ 52 500, 00.

El 46,00% mencionó que casi siempre analizan la situación por la que atraviesa su empresa. El 64,00% casi siempre se realizan soluciones frente a los problemas identificados. El 56,00% afirmó que casi siempre asignan funciones a sus colaboradores para efectuar cambios planificados. El 52,00% mencionó que casi siempre documentan las acciones de mejora. El 52,00% algunas veces cuentan con botiquín de primeros auxilios. El 56,00% muy pocas veces brindan capacitaciones sobre señalizaciones en el área de trabajo. El 58,00% algunas veces proporcionan equipos de protección personal a los trabajadores de la empresa. El 66,00% mencionó que muy pocas veces brindan charlas o capacitaciones sobre primeros auxilios en caso ocurra algún incidente dentro del área de trabajo; finalmente, el 70,00% muy pocas veces realizan capacitaciones sobre manejo de extintores.

En conclusión, se pudo observar que los representantes tienen poco interés en llevar a cabo un buen plan de mejora y la misma vez hay poco compromiso con sus trabajadores puesto que no les capacitan a en seguridad y salud en el trabajo y en bajo porcentaje otorgan indumentarias adecuadas para poder evitar los accidentes. Recomendando que, apliquen de una manera más sólida estos temas para subsanar los procesos deficientes que hay en la empresa, así también recomendar que realicen charlas y auditorias respecto a seguridad y salud.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Referencia internacional

Guamán (2015) en su tesis sobre *Proyecto de prevención de riesgos laborales para el taller automotriz Quinde*, presentada en la Universidad de Guayaquil - Ecuador con el fin de optar el título profesional de ingeniero comercial, tuvo como objetivo general visualizar la implementación de equipos previo al sistema de prevención de riesgos laborales, para la metodología utilizó el tipo descriptivo y nivel cuantitativo. Los principales resultados fueron; el 63% no han recibido alguna charla o seminario de prevención de riesgos laborales; el 38% mencionó que no cuentan con las maquinarias apropiadas para realizar sus labores; el 69% no cuentan con señalización de prevención en el taller automotriz; un 38% no saben de primeros auxilios en caso de un accidente laboral y un 100% de los trabajadores están de acuerdo con el uso de los implementos de protección en prevención de riesgos. Concluyendo que, se identificó que en el taller no se brinda la protección adecuada a los trabajadores, poseen desconocimiento en temas de seguridad y salud laboral.

Referencias nacionales

Arteaga (2016) en su tesis de investigación sobre *Capacitación y el financiamiento en las micros y pequeñas empresas del sector comercio - rubro lubricentros, de la avenida mariano pastor Sevilla, distrito de Villa el Salvador, provincia de Lima, departamento de Lima, año 2015*, presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote con el propósito de optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como objetivo general determinar las principales características de la capacitación y el financiamiento en las empresas dedicadas al comercio de lubricentros, la investigación fue de tipo cuantitativo con un nivel descriptivo y el diseño fue no experimental-transversal. Como muestra se tuvo 17 MYPES donde se aplicó un cuestionario de 42 interrogantes obteniendo los siguientes resultados que indican; el 94,12% de los trabajadores mencionaron que sí capacitan al personal; un 94,12% que sí realizan evaluaciones previas a las necesidades de su personal; por último, el 100% creen que la capacitación es esencial para la empresa. Concluye que la gran parte de las MYPES están de acuerdo en

capacitar a su personal ya que lo consideran importante para su empresa.

Hoyos (2017) en su tesis titulada *Caracterización del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de autopartes del distrito de Callería-Ucayali, 2017*, presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, para obtener el título de contador público, tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de autopartes, del distrito de Callería, 2017. La investigación fue tipo cuantitativo y nivel descriptivo, con un diseño no experimental-retrospectiva, para el recojo de información se escogió en forma dirigida a 30 micro y pequeñas empresas aplicándoles un cuestionario de 32 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Se obtuvieron los resultados que, la mayoría son adultos y tienen más de 26 años; el 60% son mujeres; el 70% son informales y no cuentan con trabajadores permanentes; el 47% tienen secundaria completa; en cuanto a la capacitación mencionó que el 100% no recibieron ninguna capacitación en los últimos años; el 100% de encuestados no participo en ninguna capacitación; el 93% de los representantes menciona que consideran a la capacitación como una inversión. Concluyendo que no reciben capacitaciones, pero si consideran que la capacitación es una inversión y es relevante para el personal.

Aguilar (2016) en su tesis titulada *Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra/venta de accesorios y autopartes vehiculares-Cajamarca, 2016*, presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote con el propósito de obtener el título de contador público, tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro compra/ venta de accesorios y autopartes vehiculares - Cajamarca, 2016; la metodología fue tipo descriptiva y diseño no experimental, se tomó como muestra a 12 MYPES a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas; para el plan de análisis se hizo uso del programa *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS), para el análisis de cuadros y gráficos, obteniéndose los

siguientes resultados; el 75% son del sexo masculino; el 50% tiene secundaria completa; el 66,67% de las empresas no capacito a su personal; el 66,67% considera que la capacitación no es una inversión; el 41,67% considera que la capacitación de su personal si es relevante para su empresa. Concluye que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas de este rubro no recibieron capacitaciones.

Referencias locales

Santiago (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el distrito de Huaraz, 2018*, presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote con el fin de optar el título de licenciada en administración; tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de electrodomésticos en el distrito de Huaraz, 2018. La metodología fue no experimental - transversal, nivel descriptivo y tipo cuantitativo. El recojo de información fue tuvo una población de 35 representantes, usando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados; el 62,86% tienen entre 31 a 50 años de edad; un 57,14% son de género femenino; el 51,43% tiene como grado de instrucción secundaria completa; el 57,14% respondieron que generaban ganancias; el 48,57% opinaron que algunas veces se verifican los resultados en el puesto laboral; el 40,00% muy pocas veces planifican los procedimientos de actividades de la empresa; el 37,14% muy pocas veces implementa cambios de acuerdo a su plan aprobado; el 42,86% muy pocas veces ejecutan las actividades de mejoras planeadas. En conclusión, se determinó que la gestión de calidad, la capacitación laboral y plan de mejora son aplicados para elevar la competitividad en el mercado.

Chávez (2018) en su investigación sobre *Gestión de calidad con el modelo integral de la productividad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores del distrito de Huaraz, 2017*, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote con el fin de optar el título profesional de licenciada en Administración, teniendo como objetivo general:

Describir las principales características de la gestión de calidad con el modelo integral de la productividad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores, el nivel de la investigación fue cuantitativo y tipo descriptivo con un diseño no experimental, para el recojo de información se determinó mediante la fórmula del muestreo aleatorio teniendo como muestra a 16 representantes del rubro autoparte, a quienes se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, para el plan de análisis los datos obtenidos se ingresaron al programa estadístico SPSS v20. Se obtuvieron los siguientes resultados; el 62,50% son de género masculino; el 43,75% de los representantes encuestados trabajan en coordinación con los colaboradores para resolver problemas comunes en muchas ocasiones. Concluyendo que las micro y pequeñas empresas del rubro autopartes, a veces aplican el modelo integral de la productividad, ya que ofrecen una propuesta de valor para los clientes usando medios que le permita informar su existencia, tecnología y nuevas estrategias.

Estrada (2016) en su de tesis titulada sobre *Caracterización de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro agencias de viajes del distrito de Huaraz, 2015*, presentada en la Universidad los Ángeles de Chimbote para obtener el título profesional de licenciado en administración, su objetivo general fue describir las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro dedicadas al servicio de agencias de viajes en el distrito de Huaraz, 2015, el tipo de investigación que realizó fue tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño transaccional, teniendo como población a 10 gerentes donde se les aplicó una encuesta de 13 preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados; el 54,5% manifestaron que pocas veces capacitan sobre el uso de extintores; el 23,5% narraron que están poco capacitados en seguridad y salud. Finalmente llegó a la conclusión que los gerentes encuestados no están capacitados en prevención de riesgos, y no toman mucho en cuenta el componente humano.

Visitación (2018) en su tesis titulada *Caracterización de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz*,

2016, presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote para optar el título profesional de licenciado en administración. Tuvo como objetivo describir las características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016; la metodología utilizada fue de diseño no experimental-transversal, tipo cuantitativo y nivel descriptivo; con una población de 21 empresas, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas por medio de la encuesta donde se obtuvo los siguientes resultados; el 52,73% de trabajadores indican que casi nunca reciben capacitación en seguridad y salud laboral por parte de los micro y pequeñas empresas; un 40,00% de trabajadores afirmaron que casi nunca la empresa capacita sobre señalización e información de los espacios de trabajo; el 30,91% que manifiesta a veces reciben capacitación en el uso de equipos de protección personal y el 34,55% manifestaron que casi nunca la empresa cuenta con un plan de seguridad, higiene y salud ocupacional. Finalmente concluyó que, de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que existe bajo porcentaje de incumplimiento de la capacitación en seguridad y salud laboral porque muchos de los trabajadores no tienen conocimientos de los riesgos y accidentes.

Chuquez (2019) en su tesis titulado *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes en los distritos de Huaraz e independencia, 2018*, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote con el fin de optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo general, incorporar las mejoras en los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes del distrito de Huaraz e Independencia, 2018. La investigación fue de diseño no experimental transversal, nivel descriptivo y tipo cuantitativo; para el recojo de información se utilizó una población muestral de 27 micro y pequeñas empresas, mediante la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados de las encuestas fueron ingresados a los programas de cómputo MS Word y al programa SPSS v20, obteniéndose los siguientes resultados: el 51,9% casi siempre analiza la situación de la empresa de acuerdo a los resultados de las actividades, el 40,7% casi siempre

determinan los principales problemas que repercuten en su empresa, el 55,6% casi siempre miden los resultados obtenidos a través de la situación pasada con la presente, el 48,1% casi siempre documentan de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido, el 33,3% casi nunca cuentan con un plan de emergencia. Concluye que los gerentes de los lubricentros tienen deficiencias en la implementación de seguridad y salud laboral, esto se evidencia en la poca importancia que le brindan al cumplimiento de la ley de seguridad y salud laboral – ley N° 29783.

Santillán (2018) en su tesis titulado *Gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017*, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, con el fin de optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como objetivo general, describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017. La investigación utilizó el diseño no experimental – transversal, nivel descriptivo y tipo cuantitativo. Para el recojo de la información se identificó 10 Mypes a quienes se les aplicó un cuestionario de 32 preguntas cerradas por medio de la encuesta; se obtuvieron los siguientes resultados: El 100% son de género masculino, el 70% expresan que casi siempre establecen cargos y tareas en la empresa; el 50% de los propietarios señalan que casi siempre realizan la limpieza de las máquinas y equipos; el 50% manifiesta que casi siempre cuentan con implementos de seguridad para realizar su trabajo. Llegándose a concluir que los propietarios perciben que la gestión de calidad no es aplicada en su totalidad dentro de sus instalaciones, es por ello que existe baja productividad y retrasos con la entrega a tiempo.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, el 2 de julio del 2013 el congreso de la república promulgó la Ley N° 30056 que modificó las leyes para facilitar la inversión, el crecimiento empresarial y el desarrollo productivo. Esta ley tuvo como objetivo la

promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las MYPES, para subir el empleo sostenible, ampliar el mercado interno y externo, impulsar el emprendimiento y la generación de empleo que representa un 98% de las unidades productivas de nuestro país, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT, 2018).

Importancia de las micro y pequeñas empresas

La importancia de las MYPES en el Perú, se basa a que es la fuente principal de empleo y motor de la economía; el 80% de estas MYPES brindan empleo; un 40% aporta directamente con el Producto Bruto Interno (PBI). En Perú según las estadísticas usadas por el ministerio de la producción en el año 2012, la micro empresa representa el 94,2%; la pequeña empresa con un 5,1% y la mediana empresa 0,2%; esto representa que una gran parte de la población labora para una microempresa generando desarrollo y crecimiento en el país (Tello, 2016).

Características de las micro y pequeñas empresas

Las MYPES pueden estar constituidas por personas jurídicas o naturales, según la ley anterior N° 28015 se consideraban el número de trabajadores. En la nueva ley N° 30056 estas deben de cumplir las siguientes características: (a) Microempresa, sus ingresos anuales no deben superar las 150 unidades impositivas tributarias (UIT); (b) Pequeña empresa se incrementan sus ingresos anuales a 150 UIT hasta los 1700 UIT; (c) Mediana empresa desde los 1700 UIT hasta 2300 UIT; (d) Gran empresa sus ventas anuales son más de 2300 UIT (Morales, 2018).

Rubro autopartes

Autopartes

Son un conjunto de piezas que van a ofrecer las tiendas para repuestos de cualquier tipo de vehículo, cuentan con variedades de ofertas, precios y calidad que van intervenir en el armado de un automóvil lo cual se venden por separados, las autopartes son piezas que reemplazan a aquellos que ya están en un mal estado (Medina, 2018).

Accesorios de vehículos

Es cualquier elemento o dispositivo que no forme parte del equipo normal o

indispensable de un carro, los accesorios constituyen un estímulo importante para la mejora de la producción en serie, ya que es complemento compatible y necesario para un automóvil. El comercio de automotriz en el Perú creció un 4,69% y bajo la demanda del servicio de reparación y mantenimiento, todo ello por el incremento de las ventas de estos accesorios, piezas y partes para los vehículos, Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI, 2015).

Gestión de calidad

Cantú (2011) menciona que es un conjunto de métodos muy útiles para diferentes aspectos en el proceso administrativo en una organización, asimismo se considera como un grado predecible de fiabilidad, esto sirve para que los directivos puedan actuar de forma correcta en un cierto negocio, con el objetivo de lograr ventajas competitivas mediante la satisfacción de las necesidades de todos los clientes; asimismo, es una herramienta de control para mejorar la dirección de recursos humanos y la calidad de los productos y procesos. La gestión de calidad aporta elementos de gran interés para competir por costos y saber cómo diferenciarse de la competencia, según el objetivo que se marque a los proyectos de mejora, los componentes de un sistema de gestión de calidad pueden ser útiles en la definición y en la implantación de la estrategia competitiva.

Importancia de la gestión de calidad

Son acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar las funciones de calidad en las empresas. Se viene convirtiendo en una de las condiciones primordiales para cualquier estrategia, deseando llegar al éxito competitivo de las empresas, la gestión de calidad se está extendiendo por todos los sectores, esto se debe a que está bien influenciado y contribuye a la mejora del desempeño organizacional. La gestión de calidad es una forma sencilla de recolección de técnicas, una nueva forma de dirigir un sistema de gestión con una clara filosofía de dirección para las organizaciones, una alternativa de estrategia y un conjunto de métodos apropiados para poder crear una organización que esté orientada a los clientes (Camisón, Cruz y González, 2006).

Ciclo de Deming

El ciclo PHVA o mejor conocido como mejora continua, actúa de forma sistemática para dar soluciones a los problemas. Te da a conocer cuatro pasos que se deben llevar a cabo de una forma ordenada para obtener la mejora continua, teniendo como resultados la disminución de fallas, crecimiento de la eficiencia y eficacia, la solución de problemas, eliminación y previsión de riesgos, entre otros, estas actividades son (Cuatrecasas, 2010).

Dimensiones del ciclo de Deming

a) Planear

En esta fase se proponen todos los objetivos que se quieren alcanzar, y busca los métodos más apropiados para el logro de las mismas; asimismo, es esencial conocer la situación de la empresa mediante la recopilación de datos, la planificación debe englobar el estudio de las causas y efectos para prevenir los fallos y problemas, aportando soluciones y medidas. Esta fase tiene el siguiente indicador, analizar la situación actual.

b) Hacer

Luego que se defina qué es lo que se quiere alcanzar o lograr de la fase anterior, en esta etapa se lleva a cabo el plan de acción, en esta fase la educación de las personas y empleados es muy importante para que reciban una preparación en las actividades y actitudes frente a sus labores, es primordial que el trabajo comience de una manera experimental para comprobar su eficiencia en la fase posterior antes de realizar cambios. Se toma en cuenta la implementación de soluciones.

c) Verificar:

Se comprueba y controla todos los efectos y resultados que puedan surgir en la aplicación de las mejoras planificadas. Se comprueban si los objetivos trazados se lograron; también, se verifica si este proceso avanza en una dirección correcta, en caso no funcione se vuelve a realizar una planificación para tratar de superar las dificultades que se presentaron. Esta fase tiene como indicador, medir los resultados.

d) Actuar:

En este último periodo se comprueba que las acciones emprendidas den el

resultado que se planeó. Si hay resultados buenos se implementará la mejora de forma definitiva, realizando consigo la normalización mediante un documento describiendo lo aprendido y como se efectúa; en caso que no funcione se vuelve a empezar un nuevo ciclo. En fin, esta fase trata de formalizar el cambio o acción de mejora.

Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

La capacitación en seguridad y salud en el trabajo, es una actividad planificada, permanente y sistemática, que tiene como fin promover mecanismos de prevención; asimismo, es un proceso participativo que engloba a todos los directivos y trabajadores de una empresa. La seguridad y salud están orientadas al comportamiento humano ya que necesitan de un proceso de aprendizaje (habilidades, conocimientos, actitudes y valores) lo cual se va requerir la participación activa de todas las personas en la empresa. Esto con el objetivo que adquieran conocimientos permitiendo adoptar diferentes técnicas de prevención sobre daños a la salud, solución de problemas de seguridad y control de los riesgos emergentes en las actividades cotidianas (Dessler y Varela, 2011).

Chiavenato (2009) define a la capacitación como un desarrollo educativo a corto plazo de forma organizada, puesto que las personas van adquiriendo conocimientos, desarrollando sus competencias y habilidades en función de los objetivos. La capacitación se da a través de la transmisión de conocimientos relativos al trabajo, mejorando las actitudes y cumplimiento de las tareas; la finalidad de la capacitación se basa en que los trabajadores de los distintos niveles alcancen los objetivos de la empresa, ampliando sus conocimientos y mejorando las conductas que requiere la organización.

La capacitación es una necesidad de negocio, con el fin de orientar a las personas para lograr un mejor producto final y un mejor nivel de servicio, una vez logrado, quiere decir que la empresa si está contando con un personal adecuado capaz de responder todas las necesidades tanto dentro como fuera de la empresa, cubriendo las demandas del mercado. La capacitación va implicar una inversión lo cual las empresas deben de apostar por ellas, para la formación del propio personal, pero siempre fijarse cuales son los requerimientos de la empresa (Bohlander, Snell y Sherman, 2001).

Importancia de la capacitación en seguridad y salud

Se basa a que es un factor estratégico, las empresas que lo empleen pueden llegar a ser competitivas; puesto que, es importante capacitar constantemente a todos los trabajadores para contribuir al desarrollo tanto personal como profesional. La determinación de las necesidades de capacitación en seguridad y salud permite conocer los requerimientos del personal, lo que es de gran utilidad para establecer objetivos y acciones del plan de capacitación. También, al tener un buen plan de capacitación debe contemplar los conocimientos, actitudes de las personas y habilidades para desempeñar con mayor eficiencia y eficacia sus funciones; asimismo, es beneficioso capacitar el personal que ya labora en la empresa para que pueda ser ascendido a puestos de mejor nivel o para moverlos de un área a otra (Martínez, 2009).

Objetivos de la capacitación

Como objetivos de la capacitación tenemos: (a) Proyectar a todas las personas para que estas puedan ejecutar de manera más seguida sus tareas en los puestos de trabajo; (b) Dar oportunidad para un constante desarrollo de los trabajadores; (c) Modifica toda actitud negativa de las personas, creando un clima laboral más satisfactorio; (d) Eleva el nivel de eficiencia y satisfacción del personal a través de la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades; así como el desarrollo de actitudes necesarias para el buen desempeño del respectivo trabajo (Rodríguez y Ramirez, 2014).

Dimensiones de la capacitación en seguridad y salud

a) Conocimiento de medidas de control para la seguridad personal

El conocimiento sobre medidas para la seguridad personal dentro de una organización incluye la responsabilidad y autoridad de la persona encargada de la empresa, que esta desempeñe y verifique todas las actividades y funciones de cada miembro, con el fin de mejorar las condiciones dentro de la empresa, teniendo como indicadores, las señalizaciones y la implementación de equipos de protección personal a los trabajadores (Matabanchoy, 2012).

- **Equipos de protección personal:** Son elementos de protección personal para los trabajadores que laboran en cualquier tipo de trabajo, el cual proporciona

protección confiable y durabilidad, el equipo de protección tiene que ajustarse de manera apropiada; debe ser fácil de cuidar, mantener y reparar; debe ser flexible y ligero; tiene que ser cómodo y disminuir el estrés causado por el calor; debe ser resistente, relativamente fácil de poner y quitar, así como ser fácil de limpiar, desechar y reciclar.

- **Señalización en áreas de trabajo:** La utilización e implementación de una señalización adecuada y oportuna, ayuda a prevenir los diferentes factores de riesgo ocupacionales. Sin embargo, es importante recordar que la existencia de la misma no elimina el riesgo, sino que se utiliza como un complemento para reducir accidentes ya que estas nos advierten o informan de un riesgo, conducta a seguir y nos ayudan a localizar medios de primeros auxilios o emergencia.

b) Conocimiento de control de riesgos ante emergencias

La preparación y respuesta ante las emergencias es de gran importancia ya que gracias a ello se puede contar con la responsabilidad, actuación y pasos a seguir para responder ante cualquier evento de emergencia. La preparación también se basa en la identificación de accidentes y emergencias potenciales en el cual la persona debe asumir el control y la responsabilidad durante la emergencia, identificando y localizando los materiales peligrosos. Programar simulacros sobre primeros auxilios con la participación de todo el personal y el buen conocimiento del botiquín, se puede mejorar la respuesta ante futuras emergencias (Matabanchoy, 2012).

- **Primeros auxilios:** Son técnicas destinadas a salvar la vida de una persona que ha sufrido un accidente, previniendo posibles complicaciones, los primeros auxilios deben formar parte de la cultura de trabajo. Todo el personal debe estar capacitado para actuar ante una emergencia y así evitar la pérdida de una vida. No todos cuentan con la disposición para aplicar estas técnicas, pues algunos ante un incidente se impresionan y no saben cómo actuar, o sienten repulsión hacia la sangre; por ello es importante preparar a las personas para que su reacción ante cualquier emergencia sea la adecuada.
- la primera asistencia o los primeros auxilios a la emergencia que pueda pasar

(Rosas, 2020).

- **Botiquín de primeros auxilios:** Es un recurso básico e importante que se debe encontrar en todo lugar de trabajo y hogares, el botiquín debe de tener lo básico y necesario como son (vendas, gasas estériles, algodón, tijeras, frasco de alcohol, termómetro, agua oxigenada, guantes desechables, pastillas para todo tipo de dolor, etc.) para poder realizar pequeñas curas o aliviar algún síntoma de las personas. El botiquín debe ser guardado en un lugar seguro y fácil de identificarse, lejos del alcance de los niños, se debe de verificar el estado de los elementos cada cierto tiempo (Martín y Arenal, 2020).

c) **Capacitación sobre prevención de incendios:** La prevención de incendios se debe dar en cualquier tipo de negocio, sobre todo cuando hay equipos de mercancías e instalaciones de alto valor, que exige una planeación cuidadosa y tener equipamientos preventivos en caso de incendios, como extintores adecuados y tener a un personal entrenado para cualquier riesgo de incendio. El fuego es una reacción química que en cuestión de segundos se expande. Por ello es bueno tener conocimiento sobre el manejo de estas (Dolores, 2017).

- **Manejo de extintores:** El manejo de extintores (dispositivo portátil) está destinado a la lucha contra fuegos nacientes; ya que, cumple un papel importante frente a emergencias, es de fácil manipulación, muy efectiva y sencilla; pero, es útil que se capaciten en la utilización de los extintores ya que no solo debemos de saber cómo se utiliza, sino también reconocer si está en buenas condiciones para utilizarlo (Dolores, 2017).

d) **Conocimiento de condiciones ambientales para la salud:** Es bueno saber sobre los posibles riesgos que pueda a ver en cada área de la empresa y en cada tipo de trabajo, lo cual fija las medidas necesarias para minimizar los accidentes y enfermedades en el trabajo; también, se debe realizar una preparación ante los posibles riesgos que atraviesa la empresa tales como: los riesgos químicos, físicos y ergonómicos (Chiavenato, 2009).

- **Riesgos químicos:** Los riesgos químicos son agentes ambientales presentes en el aire, que ingresan al organismo por las vías respiratoria, cutánea o

digestiva, que pueden generar enfermedades. Los riesgos químicos son sustancias tóxicas que se presentan en el ambiente en forma de polvos, gases, vapores, rocíos y humos metálicos (inhalación de polvos, gases, humos) (Vértice, 2016).

- **Riesgos físicos:** Están asociados a la probabilidad de sufrir un daño corporal. Existen diversas actividades y tareas que presentan un elevado riesgo físico ya que su desarrollo puede provocar lesiones de diferentes tipos e incluso podría provocar la muerte. Entre los daños más relevantes se encuentran: a) Ruido: Se considera un sonido no deseable. Investigaciones realizadas muestran que el ruido no provoca disminución en el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, las exposiciones prolongadas a altos niveles de ruido producen pérdida de audición proporcional al tiempo de exposición. b) Iluminación: Una iluminación deficiente puede ocasionar fatiga en los ojos, dolor de cabeza, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad del trabajo (Vértice, 2016).
- **Riesgos ergonómicos:** La ergonomía incluye la totalidad de los intentos por estructurar las condiciones laborales con la finalidad de maximizar la conservación de la energía, promover buenas posturas y permitir que los empleados trabajen sin experimentar dolor o impedimentos. La incapacidad para lidiar con los problemas de ergonomía da como resultado fatiga, un desempeño deficiente y lesiones causadas por la tensión continua (Vértice, 2016).

Estrategias para mejorar la seguridad y salud en el trabajo

Realización de auditorías e inspecciones de seguridad y salud

Los gerentes o dueños de las empresas tienen que hacer inspecciones rutinarias para identificar posibles problemas. Es importante que se investiguen todos los posibles accidentes que ocurren dentro de la empresa. Manejar comités de seguridad de trabajadores para llevar a cabo inspecciones. Los comités deben evaluar la situación ideal de seguridad, vigilar los hallazgos de las auditorías de seguridad y sugerir estrategias para mejorar el desempeño con respecto a la salud y a la seguridad en el trabajo; puesto que, son primordiales para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal, proporcionando un mejor desempeño de las

actividades, mejorando procesos, impulsando el crecimiento económico y la productividad de las empresas (Correa, 2018).

2.3. Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas: Son unidades económicas formadas por personas naturales y jurídicas de gestión empresarial que tienen como objetivo promover todas las actividades económicas. Por tanto, las micro y pequeñas empresas cuentan con un número pequeño de trabajadores (Escalante, 2015).

Autopartes: Son componentes que vienen de una fábrica para un auto, están destinados a cambiarse según vayan desgastándose o por algún imprevisto (como golpes o un uso inadecuado). Asimismo, el sector de las autopartes tiene dos mercados objetivos: el ensamblaje de vehículos (carros, camiones, buses y motocicletas) y el de fabricación de partes, piezas y repuestos para los automotores (Montiel, 2019).

Gestión de calidad: Se define como la regularización de procedimientos y recursos que toda empresa ejecuta para brindar la satisfacción de las necesidades de los clientes; con el fin de conseguir un cliente satisfecho con el servicio o producto que se le brinda (Cantú, 2011).

Capacitación: Es una actividad planeada, continua y permanente con el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades necesarias con el fin de que se alcancen los objetivos trazados dentro de la organización (Rodríguez y Ramirez, 2014).

Seguridad y salud en el trabajo: Es un proceso interdisciplinario y fundamental para todos los trabajadores que tiene por objetivo la aplicación de medidas y desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de accidentes y enfermedades en el trabajo (Vallejo y Lafuente, 2016).

III. HIPÓTESIS

La presente investigación titulada la gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018, fue de nivel descriptivo por lo cual no fue necesario realizar hipótesis (Hernández, et al., 2014).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue no experimental – transversal. No experimental porque no hubo manipulación de las variables, observando lo hechos tal cual como son. Transversal, ya que en el trabajo de investigación se recolectaron los datos en un único tiempo y espacio (Monje, 2011).

El tipo de investigación que se realizó fue tipo cuantitativo porque se efectuó la recolección de datos utilizando técnicas y medición de las variables (Monje, 2011).

El nivel de investigación fue descriptivo puesto que se describieron las principales características que destacan en la gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en el trabajo rubro ventas de partes, piezas y accesorios en la ciudad de Huaraz, 2018. Observándose los fenómenos tal como se realizaron en el contexto natural (Jiménez, 2017).

4.2. Población y muestra

Para la presente investigación la población estuvo constituida por 50 micro y pequeñas empresas del rubro de venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz de autopartes en la ciudad de Huaraz (ver anexo 3).

La determinación de la muestra fue censal, debido a que se consideró como muestra a los 50 representantes de las micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó el cuestionario, esto por ser una población pequeña (Hernández, et al., 2014).

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Aspectos complementarios	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Son aquellas personas encargadas de las tareas y responsabilidades que ocupa un lugar en la empresa (Escalante, 2015).	Edad	Años	1. Edad del representante.	Razón
		Género	Sexo	2. Género del representante.	Nominal
		Grado de instrucción	Nivel de estudios	3. Cuál es su grado de instrucción.	Ordinal
		Tiempo en el cargo	Años	4. Tiempo que desempeña en el cargo.	Razón
Características de las micro y pequeñas empresas	Son unidades económicas formadas por personas naturales y jurídicas de gestión empresarial que tienen como objetivo promover todas las actividades económicas (Morales, 2018).	Tiempo en el rubro	Años	5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.	Razón
		Número de Trabajadores	Cantidad	6. Cuantos trabajadores tiene.	
		Objetivo de la empresa	Objetivo	7. Cuál es el objetivo de la empresa.	Nominal
		Nivel de ingreso de la empresa	Ganancias	8. Cuanto es el nivel de ingreso de la empresa.	Razón

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Denominación	Indicadores	Items	Medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad es una forma sencilla de recolección de técnicas, una nueva forma de dirigir un sistema de gestión con una clara filosofía de dirección para las organizaciones, una alternativa de estrategia (Cantú, 2011)	Planear	Proponen cuáles serán los objetivos que se quieren alcanzar y cuál es la situación por la que atraviesa la empresa.	Analizar la situación actual	9. Analiza la situación por la que atraviesa la empresa.	Ordinal
		Hacer	Se lleva a cabo el plan de acción de la fase anterior, dando posibles soluciones a los problemas.	Implementar soluciones	10. Realizan Soluciones frente a los problemas identificados.	
		Verificar	En esta fase se comprueba y controla todos los efectos y resultados que puedan surgir en la aplicación de las mejoras planificadas.	Medir resultados	11. Asignan funciones a sus colaboradores para efectuar cambios planificados.	
		Actuar	Se comprueba que las acciones emprendidas den el resultado que se planeó.	Documentar las acciones	12. Documentan las acciones de mejora.	

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Denominación	Indicadores	Items	Medición
Capacitación en seguridad y salud en el trabajo	Es una actividad planificada, permanente y sistemática, que tiene como fin promover mecanismos de prevención; asimismo, es un proceso participativo que engloba a todos los directivos y trabajadores de una empresa (Chiavenato, 2009)	Medidas de seguridad personal.	Es una acción que se da con el fin de mejorar las condiciones dentro de la empresa, teniendo en cuenta las instalaciones y señalizaciones, prevención de incendios y la implementación de equipos de protección a los trabajadores.	Equipos de protección personal	13. Proporciona equipos de protección personal.	Ordinal
				Señalización	14. Brinda capacitaciones sobre señalizaciones en el área de trabajo.	
		Control de riesgos ante emergencias.	Se basa en la identificación de accidentes y emergencias potenciales en el cual la persona debe de asumir el control y la responsabilidad durante la emergencia.	Primeros auxilios	15. Brinda charlas o capacitaciones sobre primeros auxilios.	
				Botiquín de emergencia	16. Cuenta con botiquín de primeros auxilios.	
		Capacitación en prevención de incendios.	Prevención porque riesgos de incendios hay en todo tipo de negocio por eso se debe tener extintores adecuados y un personal entrenado ante cualquier riesgo de incendio.	Manejo de extintores	17. Capacita a sus trabajadores sobre manejo de extintores.	
		Condiciones ambientales para la salud.	Conocer los posibles riesgos que pueda a ver en la empresa, lo cual fija las medidas necesarias para minimizar los accidentes y enfermedades en el trabajo.	Riesgo químico	18. Cree usted que están expuestos ante ruidos extremos e sustancias tóxicas en el área de trabajo.	
				Riesgo físico		
				Riesgo ergonómico		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de información se realizó a base de la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario estructurado con 19 enunciados dirigidos a los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de autopartes en la ciudad de Huaraz (Hernández, et al., 2014).

4.5. Plan de análisis

La información fue obtenida mediante las técnicas e instrumentos que se ingresaron al programa estadístico SPSS v25, en el cual se procesaron los datos con su respectiva tabulación, exportándose en tablas y gráficos estadísticos en el cual se aprecian los resultados de las variables del estudio. Así mismo, se utilizó el programa Turnitin para el anti plagio, Microsoft Word para la redacción digital de la tesis y Power Point para el desarrollo de las diapositivas (Hernández, et al., 2014).

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: -Determinar las principales características de los representantes de las MYPES del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018. -Determinar las principales características de las MYPES del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018. -Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del rubro ventas de partes, piezas y accesorios en vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018. -Determinar las principales características de la capacitación en seguridad y salud en las MYPES del rubro ventas de partes, piezas y accesorios en vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018. -Proponer un plan de mejora para la gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en el trabajo, según los resultados obtenidos.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Capacitación en seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>La presente investigación titulada la gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018, fue de nivel descriptivo por lo cual no fue necesario realizar hipótesis.</p>	<p>-Tipo de investigación cuantitativo puesto que se van utilizar técnicas y medición de variables. -Nivel de investigación descriptivo porque se relatarán las características que están ocurriendo con la capacitación en seguridad y salud en el trabajo. -Diseño no experimental - transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento. -La población de estudio fue conformada por 50 MYPES del rubro ventas de autopartes, muestra a los 50 representantes. -La técnica situada fue a través de la encuesta. -El instrumento para el recojo de información fue el cuestionario. -Plan de análisis, con el programa estadístico SPSS v25 para el procesamiento de los datos, programa turnitin para el anti plagio y Microsoft Word para la redacción digital de la tesis.</p>

4.7. Principios éticos

Respecto al código de ética para la investigación, versión 002 aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH CATÓLICA; esta investigación no tiene ningún impacto negativo hacia la sociedad, porque toma en cuenta los principios éticos de confiabilidad, respeto, dignidad e integridad de las personas quienes brindaron información necesaria para la investigación. La finalidad de esta investigación es únicamente para fines académicos; por lo cual, no perjudica a las empresas o personas investigadas (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y Resolución N° 0973-2019).

Protección a las personas; en este punto se respeta la dignidad humana en cuanto a sus derechos, identidad, privacidad y respeto por su participación voluntaria para la investigación al brindar información necesaria.

Justicia; porque se tuvo un trato justo ante la participación de las personas encuestadas, tomando precauciones para evitar cometer prácticas injustas; asimismo, brindar un trato respetuoso y amable enfocado al derecho de la privacidad.

Beneficencia no maleficencia; se aseguró el bienestar de todas aquellas personas que participaron en el proyecto de investigación, de esa misma manera se tubo cuidado con no dañar a las personas, maximizando los beneficios de sus datos.

Integridad científica; este principio se exployó a todos los representantes de las empresas rubro venta de autopartes que sirvieron como muestra; con base a los principios deontológicos de la carrera de administración, promoviendo el beneficio del conocimiento a todos los participantes.

Cuidado del medio ambiente y biodiversidad; se deben tomar acciones para evitar dañar la integridad de los animales y el medio ambiente incluyendo las plantas, con el fin de disminuir efectos adversos (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y Resolución N° 0973-2019).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las MYPES del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.

Principales características de los representantes	N	%
Edad		
18 - 30 años	11	22,00
31 - 50 años	25	50,00
51 a mas	14	28,00
Total	50	100
Género		
Masculino	33	66,00
Femenino	17	34,00
Total	50	100
Grado de instrucción		
Educación secundaria	6	12,00
Superior no universitaria	27	54,00
Superior universitaria	17	34,00
Total	50	100
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	4	8,00
4 a 6 años	8	16,00
7 a más años	38	76,00
Total	50	100

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de las micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo de permanencia en el mercado y rubro		
0 a 3 años	4	8,00
4 a 6 años	8	16,00
7 a más años	38	76,00
Total	50	100
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	48	96,00
6 a 10 trabajadores	2	4,00
11 a más trabajadores	0	0,00
Total	50	100
Objetivo de la empresa		
Fines de lucro	42	84,00
Subsistencia	8	16,00
Total	50	100
Nivel de ingreso de la empresa		
Hasta S/ 52 500, 00	50	100,0
Más de S/ 52 500, 00 hasta S/ 595 000, 00	0	0,00
Más de S/ 595 000, 00	0	0,00
Total	50	100

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las MYPES del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.

Gestión de calidad	N	%
Analizar la situación por la que atraviesa la empresa		
Nunca	0	0,00
Muy pocas veces	1	2,00
Algunas veces	15	30,00
Casi siempre	23	46,00
Siempre	11	22,00
Total	50	100
Soluciones frente a los problemas identificados.		
Nunca	0	0,00
Muy pocas veces	1	2,00
Algunas veces	10	20,00
Casi siempre	32	64,00
Siempre	7	14,00
Total	50	100
Asignación de funciones a sus colaboradores para efectuar los cambios planificados.		
Nunca	0	0,00
Muy pocas veces	1	2,00
Algunas veces	15	30,00
Casi siempre	28	56,00
Siempre	6	12,00
Total	50	100
Documentar las acciones de mejora.		
Nunca	0	0,00
Muy pocas veces	0	0,00
Algunas veces	18	36,00
Casi siempre	26	52,00
Siempre	6	12,00
Total	50	100

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 4

Características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las MYPES del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.

Capacitación en seguridad y salud en el trabajo	N	%
Proporcionar equipos de protección personal a los trabajadores.		
Nunca	0	0,00
Muy pocas veces	1	2,00
Algunas veces	29	58,00
Casi siempre	17	34,00
Siempre	3	6,00
Total	50	100
Brindar capacitaciones sobre señalizaciones en el área de trabajo.		
Nunca	0	0,00
Muy pocas veces	28	56,00
Algunas veces	8	16,00
Casi siempre	14	28,00
Siempre	0	0,00
Total	50	100
Contar con botiquín de primeros auxilios.		
Nunca	0	0,00
Muy pocas veces	1	2,00
Algunas veces	26	52,00
Casi siempre	16	32,00
Siempre	7	14,00
Total	50	100
Brindar charlas o capacitaciones sobre primeros auxilios.		
Nunca	0	0,00
Muy pocas veces	33	66,00
Algunas veces	10	20,00
Casi siempre	2	4,00
Siempre	5	10,00
Total	50	100
Capacitación sobre manejo de extintores.		
Nunca	0	0,00
Muy pocas veces	35	70,00
Algunas veces	8	16,00
Casi siempre	1	2,00
Siempre	6	12,00
Total	50	100

Continua...

Están expuestos ante ruidos extremos e sustancias tóxicas en el área de trabajo.

Nunca	0	0,00
Muy pocas veces	1	2,00
Algunas veces	12	24,00
Casi siempre	35	70,00
Siempre	2	4,00
Total	50	100

Cuenta con conocimiento en temas de riesgo químicos, físico y ergonómicos.

Nunca	0	0,00
Muy pocas veces	0	0,00
Algunas veces	23	46,00
Casi siempre	22	44,00
Siempre	5	10,00
Total	50	100

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 5

Propuesta de mejora a las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018.

Problemas	Causas	Acciones de mejora	Responsable
Poco conocimiento de los representantes sobre gestión de calidad.	Bajo interés en temas de gestión de calidad.	Asistir a capacitaciones y analizar la empresa con la participación de los trabajadores, así ellos puedan dar opiniones.	Representante y/o Dueño
Poco interés de los dueños por desarrollar charlas o capacitaciones en seguridad y salud.	Poco interés y desconocimiento de temas sobre seguridad y salud.	Implementar charlas y capacitaciones con el fin de contribuir con la mejora del desempeño de los trabajadores como: (a) capacitación con simuladores para una buena reacción ante posibles accidentes; (b) capacitación en el uso adecuado de los extintores.	
Los dueños no se preocupan por el bienestar de sus trabajadores.	Los trabajadores no cuentan con información suficiente.	Capacitar al personal, para tener colaboradores calificados y productivos, la cual constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos.	
Los locales no cuentan con señalizaciones, ni con botiquín de primeros auxilios.	Desinterés por implementar señalizaciones y un botiquín con lo básico para primeros auxilios.	Crear un ambiente más seguro y fuera de peligros, implementando un botiquín y señalizaciones de evacuación.	
Los representantes no otorgan equipos de protección personal.	Bajo interés por comprar equipos de protección personal.	Incorporar equipos de protección personal o uniformes adecuados.	

Fuente. Elaboración propia

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los representantes

Respecto a la edad de los representantes, el 50,00% tienen entre 31 y 50 años (Tabla 1). Este resultado coincide con los encontrados por Santillán (2018) quien determinó que el 70,0% tienen edades de 31 a 50 años; también coincide con Chávez (2018) quien mencionó que el 43,75% tienen de 41 a 50 años; asimismo, coincide con los resultados encontrados por Arteaga (2016) quien determinó que el 47,06% tiene de 41 años a más; de igual manera, este resultado coincide con Aguilar (2016) quien manifestó que el 91,67% de los representantes legales tienen entre 31 a 50 años; además, este resultado coincide con Chuquez (2019) quien mencionó que el 48,1% tienen de 31 a 50 años; por último, coincide con los resultados de Hoyos (2017) quien estableció que el 95,00% son adultos y sus edades oscilan entre los 26 a 60 años. Esto lleva a afirmar que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro autopartes, están siendo dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años, ya que estas personas cuentan con amplia experiencia y madurez en el manejo de estas empresas.

El 66,00% de representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino (Tabla 1). Este resultado coincide con Chávez (2018) quien determinó que el 62,50% son del género masculino; igualmente, el resultado coincide con Chuquez (2019) quien halló que el 77,8% son de género masculino; asimismo, coincide con los resultados de Arteaga (2016) quien determinó que el 88,24% son de género masculino; de igual manera, este resultado coincide con Aguilar (2016) quien mencionó que el 75% son de género masculino; también, coincide con Santillán (2018) quien determinó que el 100,0% son del género masculino; además, este resultado coincide con los obtenidos de Visitación (2018) quien estableció que el 85,45% son del sexo masculino. Esto demuestra que la mayoría de empresas dedicadas al rubro venta de autopartes están siendo guiadas por personas de género masculino ya que estas muestran más interés en este tipo de negocio y tienen más experiencia con automóviles; además, la mayoría de ellos realizan el mantenimiento de sus automóviles.

El 54,00% tienen un grado de instrucción superior no universitario (Tabla 1). Este resultado coincide con la investigación de Chávez (2018) quien mencionó que el

50,00% cuenta con estudios superiores no universitarios; asimismo, coincide con Visitación (2018) quien determinó que el 92,73% afirma tener estudios superiores no universitario; también, coincide con los resultados obtenidos por Santillán (2018) quien mencionó que el 90,0% tiene como grado de instrucción superior no universitario; pero, este resultado contrasta con Arteaga (2016) quien determinó que el 41,18% tiene un grado de instrucción de secundaria completa. Esto demuestra que gran porcentaje los representantes tienen el grado de instrucción de nivel superior no universitario; puesto que, en este rubro predominan carreras técnicas como mecánica automotriz ya que sus conocimientos son necesarios para este tipo de negocio.

El 76,00% mencionó que el tiempo desempeñando en el cargo es de 7 a más años. Este resultado coincide con los encontrados por Chávez (2018) quien afirmó que el 43,75% desempeña el cargo más de 7 años; asimismo, coincide con los resultados encontrados por Santillán (2018) quien mencionó que el 70,0% desempeña el cargo más de 7 años; además, este resultado coincide con los hallados por Arteaga (2016) quien manifestó que el 41,1% tiene de 7 a más años en el rubro; por último, coincide con Aguilar (2016) quien manifestó que el 41,66% de las empresas tienen entre 8 y 11 años desempeñando el cargo. Esto demuestra que los representantes llevan desempeñando el cargo de 7 a más años, contando con experiencia necesaria para que se mantengan en el mercado y crezcan con el tiempo.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas

En cuanto al tiempo de pertenencia en el rubro el 76,00% lleva en el rubro de 7 a más años (Tabla 2). Este resultado coincide con los encontrados por Chávez (2018) quien mencionó que el 43,75% pertenecen en el mercado y rubro más de 7 años; asimismo, coinciden con los resultados obtenidos por Santillán (2018) quien mencionó que el 70,0% inició su actividad económica más de 7 años atrás; además, este resultado coincide con Arteaga (2018) quien determinó que el 41,18% tiene de 7 a más años en el rubro. Ello indica que la mayoría de las empresas de este rubro cuentan con gran experiencia ya que pasaron el tiempo donde las empresas llegan a fracasar y cerrar el negocio; por lo cual, esto significa una ventaja ya que lograron una permanencia en el mercado por tantos años y de esta manera adquirieron experiencia para seguir emprendiendo sus negocios.

En cuanto al número de trabajadores el 96,00% cuenta con 1 a 5 trabajadores en las empresas (Tabla 2). Este resultado coincide con los obtenidos por Santillán (2018) quien determinó que el 100,0% tiene de 1 a 5 trabajadores; asimismo, coincide con los resultados encontrados por Arteaga (2018) quien mencionó que el 52,94% tienen entre 1 a 3 trabajadores permanentes; también, coincide con los resultados de Aguilar (2016) quien manifestó que el 50% cuentan con dos trabajadores permanentes; además, este resultado coincide con Chuquez (2019) quien manifestó que el 100,0% cuentan con 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que este tipo de empresas se mantienen con 1 a 5 trabajadores, debido a que los negocios no necesitan de mucho personal y cuentan con espacios pequeños donde no hay tantas áreas para la ejecución de diversas actividades.

El 84,00% tienen como objetivo de la empresa generar ganancias (Tabla 2). Este resultado coincide con los encontrados por Arteaga (2016) quien manifestó que el 76,47% formó su empresa con la finalidad de generar ingresos; asimismo, coincide con los resultados encontrados por Aguilar (2016) quien determinó que el 91,67% se formaron para obtener ganancias; también, coincide con el resultado de Chuquez (2019) quien mencionó que el 77,8% tienen como objetivo generar ganancias. Esto demuestra que la mayoría de las empresas tienen como objetivo de generar ingresos, esto en base a que este tipo de negocio es su única fuente de ingresos; por ello, el hecho de generar ingresos ayuda al crecimiento y rentabilidad de las empresas.

El 100% de las empresas tienen un nivel de ingreso hasta S/ 52,500.00 (Tabla 2). Este resultado coincide con Chuquez (2019) quien determinó que el 100,0% tienen un ingreso Hasta S/ 52 500, 00. Esto demuestra que las empresas de este rubro pertenecen a las micro y pequeñas empresas.

Tabla 3. Características de la gestión de calidad

El 46,00% mencionó que casi siempre analizan la situación por la que atraviesa su empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Chuquez (2019) quien mencionó que el 51,9% casi siempre analizan la situación de la empresa de acuerdo a los resultados de las actividades; pero, este resultado contrasta con los obtenidos por Santiago (2019) quien determinó que el 62,82% de los encuestados muy pocas veces identifican los objetivos de la empresa.

Esto indica que las empresas de este rubro analizan la situación por la que atraviesa la empresa; el realizar un análisis dentro de la empresa va a ayudar a la solución de problemas y va a servir como guía para que se lleve a cabo un adecuado plan de mejora.

El 64,00% mencionó que casi siempre se realizan soluciones frente a los problemas identificados (Tabla 3). Este resultado coincide con los encontrados por Chuquez (2019) quien determinó que el 73,0% casi siempre plantean soluciones a los problemas de la empresa; pero este resultado contrasta con los resultados obtenidos por Santiago (2019) quien determinó que el 37,14% muy pocas veces implementan soluciones frente a los problemas identificados. Esto demuestra que las empresas casi siempre realizan soluciones frente a los problemas identificados, para ello se necesita contar con una buena planeación y verificar seguidamente las áreas de la empresa.

En cuanto a, si asignan funciones a sus colaboradores para efectuar los cambios y mejoras que se planificaran, el 56,00% menciona que casi siempre asignan funciones a sus colaboradores para efectuar cambios y mejoras (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados hallados por Chuquez (2019); quien mencionó que el 37,0% casi siempre asignan nuevas responsabilidades a sus trabajadores para el plan de mejora; asimismo coinciden con los resultados encontrados por Santillán (2018) quien determinó que el 80,0% casi siempre establecen cargos y tareas en la empresa para efectuar cambios. Esto demuestra que las empresas del rubro ventas de autopartes dan funciones a sus trabajadores, lo que propicia a mejorar y realizar cambios en beneficio de la empresa.

El 52,00% mencionó que casi siempre documentan las acciones de mejora que se realizan (Tabla 3). Este resultado coincide con Chuquez (2019) quien determinó que el 48,1% casi siempre documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido. Esto señala que las micro y pequeñas empresas del rubro dedicadas a la venta de autopartes, que en gran medida no aplican correctamente el ciclo de Deming; puesto que, el documentar un plan de actividades es fundamental ya que muestra cómo se encuentra la empresa y así darnos cuenta de los errores con el fin de dar soluciones y mejorar la calidad de servicio.

Tabla 4. Características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo

El 58,00% algunas veces proporcionan equipos de protección personal a los trabajadores (Tabla 4). Este resultado coincide con los hallados por Visitación (2018) quien determinó que el 54,55% algunas veces la institución les proporciona los equipos de protección personal adecuados; también, este resultado coincide con los hallados por Chuquez (2019) quien mencionó que el 70,4% a veces facilitan equipos de protección personal de acorde a su trabajo. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, la mayoría no proporciona a sus trabajadores los equipos de protección necesarios; lo adecuado sería facilitar los implementos básicos como guantes, cascos protectores de oídos y mascarillas, ya que es una responsabilidad que tienen los gerentes para reducir los riesgos.

El 56,00% muy pocas veces brindan capacitaciones sobre señalizaciones en el área de trabajo (Tabla 4). Este resultado coincide con Visitación (2018) quien determinó que el 40,00% muy pocas veces desarrollan capacitaciones de señalización y sustancias peligrosas en el centro de trabajo; también, este resultado coincide con los hallados por Chuquez (2019) quien manifestó que el 40,7% muy pocas veces realizan inspecciones y capacitaciones para registrar elementos críticos. Estos resultados señalan que las empresas del rubro venta de autopartes muestran poco interés por capacitar en temas de señalización y sustancias peligrosas, poniendo en peligro la seguridad de los trabajadores; por ello, es importante brindar ese conocimiento necesario para prevenir accidentes.

El 52,00% algunas veces la empresa cuenta con botiquín de primeros auxilios. Este resultado coincide con los hallados por Chuquez (2019) quien determinó que el 48,1% algunas veces cuentan con botiquín de primeros auxilios. Esto señala que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, solo algunas veces están dispuestos para brindar primeros auxilios ante algún accidente en la empresa.

El 66,00% mencionó que muy pocas veces brindan charlas o capacitaciones sobre primeros auxilios en caso ocurra algún incidente. (Tabla 4). Este resultado coincide con Visitación (2018) quien determinó que el 30,91% muy pocas veces reciben charlas y tienen conocimiento de primeros auxilios y no saben cómo actuar frente a un accidente; también, este resultado coincide con Chuquez (2019) quien manifestó que el 40,7% muy pocas veces el personal está preparado para brindar

primeros auxilios. Estos resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas del rubro venta de autopartes no reciben charlas sobre primeros auxilios, lo que trae consigo que estas personas no están preparadas para reaccionar ante cualquier accidente dentro de su puesto de trabajo.

El 70,00% muy pocas veces realizan capacitaciones sobre manejo de extintores (Tabla 4). Este resultado coincide con Estrada (2016) quien mencionó que el 54,5% pocas veces capacitan a su personal sobre el uso de extintores. Estos resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas del rubro venta de autopartes no reciben capacitaciones sobre cómo manejar los extintores en caso de alguna emergencia, pues la gran mayoría desconoce el tema de seguridad y salud sin saber que es un derecho fundamental para el beneficio de ellos.

El 70,00% mencionó que casi siempre la empresa está expuesta ante ruidos extremos y sustancias tóxicas en el área de trabajo (Tabla 4). Este resultado coincide con los hallados por Visitación (2018) quien determinó que el 38,18% casi siempre están expuestos ante ruidos graves en los espacios de trabajo; también, este resultado coincide con los encontrados por Aguilar (2016) quien halló que el 70,00% casi siempre están en exposición a los agentes físicos y químicos. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de autopartes cuentan con ciertas deficiencias con los sistemas de iluminación y ruido, por lo que sus trabajadores corren el riesgo de sufrir molestias visuales y auditivas que trae consigo reducción del rendimiento y aumento de la fatiga.

El 46,00% algunas veces cuentan con conocimientos en temas sobre riesgos químicos, físicos y ergonómicos (Tabla 4). Este resultado coincide con los hallados por Chuquez (2019) quien mencionó que el 40,7% a veces tienen conocimientos sobre riesgos e implementan su local con maquinarias adecuadas para realizar el trabajo sin causar riesgos ambientales. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro venta de autopartes, solo algunas veces se interesan por saber de estos riesgos; por lo que implementar el local con maquinarias adecuadas es importante para que sus trabajadores no afecten su salud.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

- ✓ Nombre o razón social: Venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz.
- ✓ Giro de la empresa: Servicio
- ✓ Dirección: Huaraz – Perú
- ✓ Nombre del representante: Dueños de las tiendas de venta de autopartes

2. Misión

Prestar servicio de calidad a un gran segmento del mercado automotriz, a través del compromiso de un equipo para satisfacer todos los requerimientos de nuestros clientes.

3. Visión

Ser una empresa líder en el mercado, reconocida en el segmento automotriz, comprometida a brindar excelente atención y servicio al cliente, dotada de herramientas que poseen una tecnología de vanguardia y conformada por un recurso humano competente; orientado a la búsqueda de máximos índices de calidad, eficiencia y eficacia.

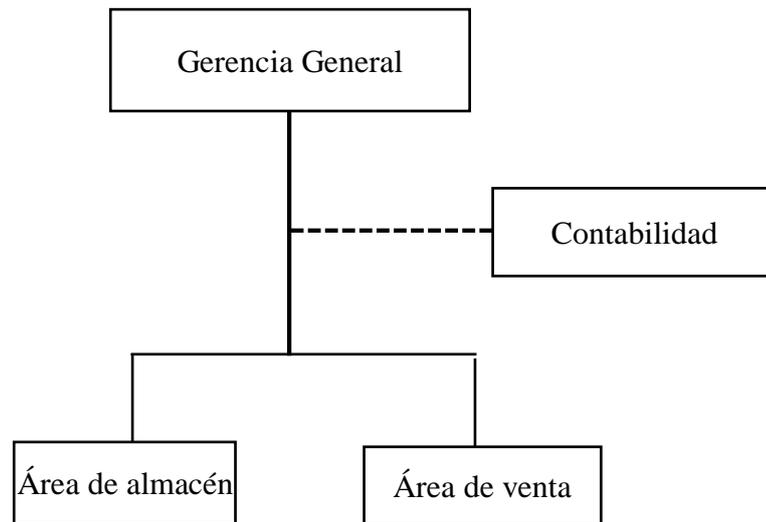
4. Objetivos empresariales

- Cumplir con el mejor servicio hacia los clientes en cuanto a calidad, precio y tiempo de entrega.
- Tener personal capacitado y debidamente calificado para un buen servicio.
- Proporcionar a los clientes, empleados y proveedores un local seguro fuera de peligros, una excelente práctica de innovación y mejora continua.

5. Productos y/o servicios

- | | | | |
|--------------------|---------------------|-----------------------|----------|
| -Llantas | - Filtros de aceite | - Trapecio | - Palier |
| -Muelles | - Filtros de aire | - Resorte | |
| -Aceite para motor | - Focos | - Rotulas | |
| -Baterías | - Amortiguadores | - Pastillas de freno | |
| -Disco de embrague | -Tuercas de rueda | -Repuestos en general | |

6. Organigrama de la empresa



Descripción de las áreas (Perfil y funciones)

Área	Gerencia general
Perfil	-Dueño del negocio o licenciado en administración (colegiado), conocimientos en contabilidad y 2 años de experiencia en el rubro.
Funciones	-Planificar, hacer, aprobar, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas de la empresa. -Supervisar los libros de contabilidad. -Delegar funciones a todos los trabajadores. -Realizar los pedidos a los proveedores. -Optimizar costos.

Fuente. Elaboración propia

Área	Contabilidad
Perfil	-Licenciado en contabilidad (Colegiado), 2 años de experiencia, responsable y puntual.

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Controlar de manera eficiente y eficaz los ingresos y gastos que realiza la empresa. -Elaborar los estados financieros con información precisa y verídica para conocer la situación de la empresa. -Hacer las declaraciones sobre los impuestos a la renta e impuestos sobre las ventas.
-----------	---

Fuente. Elaboración propia

Área	Almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> -Persona con estudios básicos, honesta y responsable al momento de registrar los productos.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Recibir todos los productos de acuerdo a la guía de remisión solicitada. -Tener un control de todas las entradas y salidas. -Hacer requerimientos cuando los productos ya se estén agotando

Fuente. Elaboración propia

Área	Venta
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> -Estudios técnicos. -Conocimiento en mecánica automotriz. -Respetuoso y amable.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Responder a las consultas y dudas de los clientes. -Conocer todas las características y funciones de los productos. -Llevar un buen control y reporte de las ventas que se realizan. -Realizar la entrega de boletas y/o facturas a los clientes. -Verificar tanto el monto recibido como entregado.

Fuente. Elaboración propia

7. Diagnóstico general

	Fortalezas	Debilidades
Análisis FODA	F1: Locales propios y Buena ubicación del local. F2: Variedad de productos. F3: Buen servicio.	D1: Poco personal. D2: No cuenta con normas de seguridad y salud. D3: No cuenta con las medidas necesarias para evitar accidentes
Oportunidades	F - O	D - O
O1: Variedad de proveedores. O2: Alta demanda de clientes. O3: Crecimiento del mercado.	-Aprovechar el buen servicio y la variedad de productos para atraer a más clientes. -Innovar e implementar cada cierto tiempo el local para minimizar los riesgos.	-Implementar charlas o capacitación sobre seguridad y salud en el trabajo, para evitar cualquier tipo de percances o accidentes.
Amenazas	F - A	D - A
A1: Alto grado de competencia. A2: Presencia de empresas ilegales. A3: Empresas con personal más capacitado.	-Mejorar la infraestructura para el buen posicionamiento del mercado y cubrir la demanda insatisfecha. -Aprovechar las fortalezas de la empresa para mejorar nuestro servicio.	-Incrementar normas y medidas para evitar accidentes dentro o fuera de la empresa. -Contratar a personal capacitado para brindar un mejor servicio.

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores en la MYPE
Participación en el mercado	Las empresas tienen una participación muy significativa, ya que cuenta con productos de buena calidad, cubriendo las necesidades requeridas por las personas en la ciudad de Huaraz.
Satisfacción de los clientes en relación al servicio	Brindan gran variedad de productos y de buena calidad; además, las personas que se encuentran en el establecimiento son personas respetuosas y confiables lo que hace que los clientes vuelvan.
Rentabilidad de la organización	La rentabilidad de las empresas es regular, ya que cubre todos los gastos; asimismo, su permanencia en el mercado por más de 7 años le permite tener esa experiencia para controlar sus recursos.
Diferenciación en el mercado	Se diferencian porque ofrecen gran variedad de productos, precios cómodos; así también como el trato y atención que ofrecen tanto el dueño como los trabajadores, el cual es apreciado por los clientes.
Posicionamiento frente a la competencia	Las micro empresas del rubro venta de autopartes ya llevan en el mercado más de 7 años lo que significa una gran ventaja, ya que cuenta con amplia variedad de clientes, a comparación de otros competidores más cercanos que recién llevan pocos años y les falta implementar más productos.

9. Recursos para la implementación de las estrategias

Humanos

- Administrador
- Vendedor
- Técnico en automotriz
- Cajero

Económicos

S/ 3 000, 00

Tecnológicos

- Computadoras
- Teléfono celular
- Indumentarias de buena calidad
- Tecnología en el sistema de iluminación y climatización
- Sillas ortopédicas

13. Esquematización de:

- Problemas
- Causas
- Acciones
- Estrategias
- Responsable
- Cronograma
- Presupuesto

Problema	Causas	Acciones Para la Solución	Estrategias	Responsable	Cronograma	Presupuest
					2020-2025	o
Poco conocimiento de los representantes sobre gestión de calidad	Bajo interés en temas de gestión de calidad.	Analizar la empresa con la participación de todos los trabajadores, así ellos puedan dar su punto de vista en que se puede mejorar.	Asistir a charlas o capacitaciones para después compartirlo con los trabajadores.	Representante y/o Dueño	4 veces al año	S/ 400, 00
Poco interés de los dueños por desarrollar charlas o capacitación en seguridad y salud.	Poco interés y desconocimiento de temas sobre seguridad y salud.	Implementar programas, charlas y capacitaciones con el fin de contribuir con la mejora del desempeño de los trabajadores como; (a) capacitación con simuladores para una buena reacción ante posibles accidentes; (b) capacitación en el uso adecuado de los extintores.	Asistir a capacitaciones y como gerente dar charlas pequeñas de lo aprendido.		4 veces al año	S/ 300, 00
Los dueños no se preocupan por el bienestar de sus trabajadores.	Los trabajadores no cuentan con información suficiente.	Capacitar al personal, para tener el colaboradores calificados y productivos, la cual constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos.	Escuchar las quejas tanto de los trabajadores, para saber en que mejorar.		6 veces al año	S/ 200, 00
El local no cuenta con señalizaciones, ni con botiquín de primeros auxilios.	Desinterés por implementar señalizaciones y un botiquín con lo básico para primeros auxilios.	Crear un ambiente más seguro y fuera de peligros, implementando un botiquín y señalizaciones.	Colocar en sitios visibles las señalizaciones y el botiquín.		4 vez al año	S/ 500, 00
Los representantes no otorgan equipos de protección personal.	Bajo interés por comprar equipos de protección personal.	Incorporar o comprar equipos de protección personal e uniformes adecuados.	Adquirir las indumentarias apropiadas.		12 vez al año	S/ 900,00

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes son dirigidas por el género masculino, que desempeñan el cargo de 7 años a más; asimismo, la mayoría son personas adultas de 31 a 50 años de edad, que tienen un grado de instrucción de superior no universitario. Esto demuestra que el género masculino tiene más interés por este tipo de negocio. La edad adulta no asegura el éxito de las empresas, ya que hay otra realidad en que los representantes no están capacitados en temas sobre gestión de calidad y capacitación en seguridad y salud, pero por el buen tiempo que desempeñan en el rubro, ya cuentan con gran experiencia y maduras en el negocio.

Referente a las micro y pequeñas empresas del rubro autopartes en la ciudad de Huaraz en su mayoría tienen el tiempo de permanencia en el rubro de 7 a más años, la mayoría cuenta con 1 a 5 trabajadores en las empresas; asimismo la mayoría absoluta tiene como objetivo generar ganancias para sus empresas; teniendo como ingreso mensual hasta S/ 52 500, 00. Esto significa una ventaja ya que lograron una permanencia por tantos años, asumiendo dicha responsabilidad con experiencia para dirigir la empresa; también, generan empleo en la ciudad.

En relación a la gestión de calidad se determinó que la mayoría, casi siempre analizan la situación por la que atraviesa la empresa; casi siempre realizan soluciones frente a los problemas que se identificaron, la mayoría relativa casi siempre asignan funciones a sus colaboradores para que se efectúen los cambios que se planificaron. Lo que es importante para las empresas del rubro autopartes es llevar una buena gestión y dirección de las empresas de este rubro; teniendo en cuenta el análisis de la empresa para ayudar a solucionar los problemas, las causas que están perjudicando con el fin de mejorar la calidad en cada proceso.

En relación a la capacitación en seguridad y salud, hay mucha dificultades puesto que la mayoría, solo algunas veces proporcionan equipos de protección personal; también, muy pocas veces capacitan sobre señalizaciones; la mayoría casi siempre están expuestos ante ruidos extremos y sustancias tóxicas; solo algunas veces la empresa cuenta con botiquín de primeros auxilios; la mayoría muy pocas veces realizan capacitaciones sobre manejo de extintores. Esto debido a que los representantes de las MYPES dan poca importancia a la seguridad y salud en el

trabajo, puesto que hay exposiciones ante los agentes físicos, químicos y ergonómicos; sobre todo hay mucha dificultad en conocimientos de primeros auxilios.

Por último, se realizó una propuesta de plan de mejora con el objetivo de ayudar a las empresas, donde se plantea el análisis FODA; en base a ello se propusieron estrategias y acciones de mejora, con la finalidad de mejorar sus actividades en gestión de calidad y capacitación en seguridad y salud.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

A los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro autopartes, se recomienda que, aparte de tener una carrera técnica se capaciten o lleven cursos en temas de gestión de calidad como en seguridad y salud, de esa manera mejorar el servicio a los clientes, evitar accidentes y/o percances, logrando no solo clientes satisfechos sino la comodidad de todos los trabajadores.

A los representantes que identifiquen y analicen todos los problemas que tiene la empresa, una vez analizado dar posibles soluciones con la participación de los trabajadores y ver la mejor manera de llevar a cabo un proceso de subsanación, verificando que estas ayuden a mejorar el buen desarrollo de las actividades, brindando un buen servicio a favor de la empresa logrando diferenciarse de los otros.

Los dueños deben tener conciencia que la seguridad y salud de los trabajadores es primordial, por ello se deben incorporar medidas preventivas para evitar accidentes realizando capacitaciones o charlas a los trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo; también, contar con requisitos básicos para primeros auxilios como son los extintores y botiquín bien equipado; también, proporcionar a los trabajadores lo primordial para la protección personal como mamelucos, guantes, lentes, mascarilla y casquillos para los oídos.

Las MYPES se deben adaptar a los cambios y exigencias tanto de los trabajadores y clientes, por ello se recomienda implementar el plan de mejora propuesto en la presente investigación, que tienen como fin mejorar sus actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. (2016). *Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra/venta de accesorios y autopartes vehiculares-Cajamarca, 2016*. Tesis, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Cajamarca. Recuperado el 4 de Octubre de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1158/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_MYPES_AGUILAR_CACHAY_LUZ_ESTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arteaga, V. (2016). *La capacitación y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro lubricentros, de la avenida mariano pastor sevilla, distrito de Villa el Salvador, provincia de Lima, departamento de Lima, año 2015*. Tesis, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Lima. Recuperado el 09 de Octubre de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/564/ARTEAGA_BACILIO_VIANCA_PALMIRA_CAPACITACION_FINANCIAMIENTO_LUBRICENTROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra, C. (25 de junio de 2019). Mipymes emplean más del 60% de la Población Económicamente Activa. (N. P. Zavaleta Vertiz, Ed.) *Andina*, 2. Recuperado el 25 de Octubre de 2019, de <https://andina.pe/agencia/noticia-mipymes-emplean-mas-del-60-de-poblacion-economicamente-activa-756630.aspx>
- Bohlander, g., Snell, S., & Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos* (12a ed.). México: S.A.EDICIONES PARANINFO.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación. Recuperado el 13 de diciembre de 2018
- Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (Cuarta edición ed.). México: McGrawHill. Recuperado el 12 de Marzo de 2022
- Castejón, E. (Junio de 2016). Registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y lista de la OIT. *OIT*, 10. Recuperado el 06 de Noviembre de 2018
- Chávez, M. (2018). *Gestión de calidad con el modelo integral de la productividad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios*

- de vehículos automotores del distrito de Huaraz, 2017*. Tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Recuperado el 4 de octubre de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2541/PRODUCTIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CHAVEZ_MARCOS_MELIZA_VIOLETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano*. México: Mc Graw Hill.
Recuperado el 02 de Diciembre de 2019
- Chuquez, E. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de aceite filtros grasas lubricantes en los distritos de Huaraz e Independencia, 2018*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
Recuperado el 12 de Diciembre de 2019, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14091/CALIDAD_GESTION_MICRO_PEQUE%*c3%91*AS_EMPRESAS_CHUQUEZ_COSME_ERIK_MARCELINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14091/CALIDAD_GESTION_MICRO_PEQUE%c3%91AS_EMPRESAS_CHUQUEZ_COSME_ERIK_MARCELINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Correa, R. (10 de Enero de 2018). *Reglamento de seguridad y salud en el trabajo*. (R. C. Delgado, Productor) Recuperado el 09 de Noviembre de 2018, de Reglamento de seguridad y salud en el trabajo.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona, España: Profit.
Recuperado el 13 de mayo de 2018
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano* (5ta Edición ed.). México: Pearson educación. Recuperado el 11 de Noviembre de 2019
- Dolores, M. (2017). *Control y extinción de Incendios* (Vol. 2da Edición). ICB.
Obtenido de <https://elibro.net/en/ereader/uladech/105859?page=54>
- Escalante, J. (23 de enero de 2015). Ley N! 30056, entraría en vigencia en febrero, busca mayor impulso a las Mypes. *El comercio*, 2. Recuperado el 13 de diciembre de 2017
- Estrada, H. (2016). *Caracterización de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro agencias de viajes del distrito de Huaraz, 2015*. Tesis, Universidad Católica los Ángeles

- Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 3 de Octubre de 2019, de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1065/CAPACITACION_SEGURIDAD ESTRADA_VIRHUEZ_HENRY_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez , S., & Alba, L. (2017). *Programa nacional de investigación en salud pública y sistemas de salud. Avances en capacitación*. Colombia: Red Al y C.
 Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3166580&query=capacitacion%2Ben%2Bseguridad%2By%2Bsalud>
- Guamán, M. (2015). *Proyecto de prevención de riesgos laborales para el taller Automotriz Quinde*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11285/1/Tesis%20Quinde.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). México: Mc Graw Hill Education.
 Recuperado el 11 de Octubre de 2019, de
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hoyos, B. (2017). *Caracterización del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de autopartes del distrito de Callería,2017*. Tesis, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Pucallpa. Recuperado el 4 de Octubre de 2019, de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2053/RENTABILIDAD_FINANCIAMIENTO_HOYOS_AREVALO_BRAYAN_MICHAEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INEI. (2015). *Producción nacional*. Lima: Institución nacional de estadística e informática. Recuperado el 09 de Noviembre de 2017, de
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n03_produccion_ene2015.pdf

- Jiménez, E. (2017). *Fundamentos de la investigación y innovación educativa*. Rioja: Universidad Internacional de Rioja. Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf
- Luna, G. (17 de Julio de 2018). Ley de seguridad y salud en el trabajo. *Sunafil*, 1. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de <https://www.sunafil.gob.pe/noticias/item/6255-ley-n-29783-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.html>
- Martínez, E. (2009). *Capacitación por competencia: principios y métodos*. Chile. Recuperado el 5 de Diciembre de 2019
- Martín, O., & Arenal, C. (2020). *Primeros Auxilios MF0272*. Tutor Formación. Recuperado el 02 de Abril de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/125938>
- Matabanchoy, S. (2012). *Salud en el trabajo*. Universidad catolica de Argentina. Argentina: Universidad catolica de Argentina. Recuperado el 09 de Noviembre de 2017
- Medina, S. (2018). *Industria de autopartes*. México: Comercio Exterior. Recuperado el 13 de diciembre de 2018
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa-Guía didáctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana. Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montiel, Y. (2019). *Industria automotriz y automatización*. México: CIESAS-Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología social. Recuperado el 5 de Diciembre de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3188542&query=automotriz>
- Morales, D. (16 de Febrero de 2018). El régimen laboral de la micro y pequeña empresa. *Legis.pe*, 2. Recuperado el 03 de Diciembre de 2019, de <https://legis.pe/regimen-laboral-micro-pequena-empresa/>
- Ovalle, J. (2019). *Derechos del consumidor* (2a ed ed.). México: Ipn- Unam. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de

- <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3190601&query=capacitacion%2Ben%2Bseguridad%2By%2Bsalud>
- Ramos, J. (14 de Abril de 2015). en 800% aumentan accidentes laborales en Arequipa. *Correo*, 01. Recuperado el 06 de Noviembre de 2017
- Rodríguez, M., & Ramirez, P. (2014). *Administración de la capacitación*. México: McGraw-Hill. Recuperado el 02 de Diciembre de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3192166&query=capacitaci%C3%B3n+>
- Rosas, R. (2020). *Manual: Seguridad y salud*. México: Cep,S.L. Recuperado el 11 de noviembre de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4508037&query=seguridad%2By%2Bsalud>
- Santiago, A. (2019). *Gestion de calidad en la capacitacion laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomesticos en el distrito de Huaraz, 2018*. Tesis, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 13 de julio de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11793/CAPACITACION_PLAN_DE_MEJORA_SANTIAGO_LEON_AYDA_TRINIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santillán, J. (2018). *Gestión de calidad bajo el modelo de las "5S" en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del distrito de Carhuaz, 2017*. Tesis, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 12 de Diciembre de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4572/PRODUCTIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_SANTILLAN_LUNA_JACKELIN_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Slim, C. (28 de Bril de 2015). Mexico registra mil 123 accidentes laborales diarios. *Salud, que más personas vivan más y mejor*, 01.

- SUNAT. (2018). Micro y Pequeña Empresa - MYPE. *Macmype*, 2. Recuperado el 14 de Octubre de 2019, de <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>
- Tello, S. (2016). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Dirección general de estudios económicos, evaluación y competitividad, Lima. Recuperado el 03 de Diciembre de 2019, de [file:///C:/Users/HP%20intel/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequenasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP%20intel/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequenasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20(1).pdf)
- Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, & (Resolución N° 0973-2019). (16 de Agosto de 2019). *Código de ética para la investigación*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2019, de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- Vallejo, R., & Lafuente, V. (2016). *Marco jurídico de la seguridad y salud en el trabajo* (3 ed ed.). España: Prensas de la Universidad de Zaragoza. Recuperado el 5 de Diciembre de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5213749&query=seguridad+y+salud+en+el+trabajo>
- Vértice, P. (2016). *Prevención de riesgos laborales* (Málaga ed.). Publicaciones Vértice.
- Visitación, D. (2018). *Caracterización de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016*. Tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 22 de Noviembre de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8867/CAPACITACION_SEGURIDAD_VISITACION_BAUTISTA_DICK_EMERSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yupanqui, L. (Febrero de 2017). Diagnostico situacional en seguridad y salud en el trabajo. *Isat*, 144. Recuperado el 06 de Noviembre de 2019

ANEXOS

Anexo 1: cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
N°	ACTIVIDADES	Año 2018				Año 2019				Año 2020				Año 2022					
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I					
		Mes				Mes				Mes				Mes					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Elaboración del proyecto	x	x																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			x															
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				x														
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación					x													
5	Mejora del marco teórico y metodológico						x	x											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información								x										
7	Elaboración del consentimiento informado									x									
8	Recolección de datos										x								
9	Presentación de resultados										x	x							
10	Análisis e interpretación de los resultados												x						
11	Redacción del informe													x	x	x		x	
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación																		x
13	Aprobación del informe final de las tesis por el jurado de investigación																		x
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																		x
15	Redacción de artículo científico																		x

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categorías	Base	% Número	Total (S/.)
Suministros			
Impresiones	10.00	2	2.00
Fotocopias	40.00	1	4.00
Empastado	25.00	2	50.00
Papel Bond A4 (250 hojas)	1.00	6.00	6.00
Lapiceros	3.00	3	9.00
Servicios			
Uso de turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			171.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar la información	2.00	4	8.00
Sub total			6.00
Taller de investigación			
Matricula	240.00	1	240.00
Pensión	680.00	2	1,360.00
Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			1,716.00
Total, de presupuesto desembolsable			1,887.00
Presupuesto no desembolsable			
Categoría			
Servicios			
Uso de Internet	25.00	3	75.00
Búsqueda de información en base de datos	30.00	2	60.00
Soporte informativo (Módulo de investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo científico en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			345.00
Total, de presupuesto no desembolsable			345.00
Total (S/.)			2,232.00

Anexo 3: Población

ITEM	NOMBRE DE LA EMPRESA	RUC	UBICACIÓN
1	GRUPO MORENO AUTOMOTRIZ S.A.	20449235216	AV. ANTONIO RAYMONDI 858-HUARAZ
2	REPUESTOS RODRIGUEZ	10316552809	CONFRAT. INTER.OESTE
3	CASA DE LAS LLANTAS S.C.R.L.	20534196238	T-26-O S/N MERCADO CENTRAL DE HUARAZ-HUARAZ
4	MULTILLANTAS & MULTISERVICIOS ARIAS S.A.	2053385364	AV. 27 DE NOVIEMBRE, 696 HUARAZ – ANCASH.
5	DOMINGUEZ MOTORS	10316136660	JR. LAS RETAMAS, 350 - AV. CENTENARIO HUARAZ - ANCASH
6	SERVIREPUESTOS ROBLES	20533964291	JR. TERESA GONZALES DE FANNING, 238 - INDEPENDENCIA HUARAZ - ANCASH
7	MULTISERVICIOS LONCHO	10316639165	AVENIDA CONF.INTER.OESTE 203 CONO ALUVIONICO OESTE- HUARAZ-ANCASH
8	MULTISERVICIOS Y ACCESORIOS ESPINOZA	10106847709	AV CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL ESTE N°303
9	TALLER DE MECÁNICA AVILA	10096673243	AV. CENTENARIO N°1614 BARRIO CASCAPAMPA
10	IMPORT HILARIO COLONIA MOTORS EIRL	20571395445	AV. CENTENARIO N° 848
11	MULTISERVICIOS LUCERO	20534072423	CENTENARIO JR.VICTOR VELEZ
12	REPUESTOS STHEVEN	10316531836	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL ESTE N° 933
13	VENTA DE REPUESTOS JH Y D	20530717161	AV CONFRATERNIDAD OESTE N° 283
14	SERVICIO AUTOMOTRIZ SOLIS S.A.C	20600067533	AV CENTENARIO KM 25 URB PALMIRA
15	LUBRICENTRO LORENDIER E.I.R.L	20530965067	AV. AGUSTIN GAMARRA N° 2015
16	LUBRICENTRO NEPO	10105336841	CARRETERA CENTRAL 365 BARRIO MONTERREY
17	AUTOPARTES EMILIANO	10316035251	MONTERREY 690
18	LUBRICENTRO JORDY	10326568908	AV. RAYMONDI 101 URB. ROSAS PAMPA
19	LUBRICENTRO HUARAZ E.I.R.L.	20522454274	AV. CHINCHAYSUYO NRO. 661 U. POP. TUPAC AMARU INDEPENDENCIA
20	SERVILLANTAS HUARAZ	20449233191	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE 959 HUARAZ
21	MULTILLANTAS JOHYNN	20600857372	AV. CENTENARIO N° 1369 - INDEPENDENCIA
22	MULTILLANTAS FRANK S.R.L	20602065295	AV. TARAPACÁ, 963 -HUARIPAMPA. HUARAZ
23	MULTILLANTAS EDWIN E.I.R.L.	20407902174	AV. CENTENARIO 690 AVCENTENARIO 690 FRENTE A COCA COLA
24	AUTOMOTORES ANCASH S.A	20119122733	AV. RAYMONDI 866. HUARAZ.
25	MULTILLANTAS YANETT E.I.R.L	20407884842	AV. CONFRAT INTER OESTE 228 FRENTE DE GRIFO VALEX
26	EL ARO S.A.C	20407969163	JR. 27 DE NOVIEMBRE 827. HUARAZ
27	HUARAZ TRACTOR S.A.C		AV. RAYMONDI 107
28	AUTOMOTORES ANCASH S.A	20119122733	AV. RAYMONDI 866. HUARAZ
29	SERVILLANTAS Y REPUESTOS HUARAZ S.A.C	20449233191	AV. CONFRATERN INDUST OESTE 451 COST COLEG SIMON BOLIVAR
30	TRADING MOTORS CESARS MAQUINARIAS S.R.L	20530962807	JR. SIMON BOLIVAR 779 INTERIOR 202
31	INVERSIONES ANDINA MOTORS S.R.L	20534083204	AV. CENTENARIO 1211 COST DE CONCECIONARIO NISSAN
32	MULTISERVICIOS JP E.I.R.L	20530873456	CARRETERA A MONTERREY 365 ALTURA PSJ SIERRA HERMOSA
33	ZAMBRANO SERVICIOS GENERALES E.I.R.L	20407765754	CARRETERA HUARAZ MONTERREY S N COSTADO DEL RIO CASCA

34	MULTIMOTRIZ CAMONES HNOS S.R.L	20530962807	AV. AGUSTIN GAMARRA 332 EL GRIFO SERVICENTRO HUARAZ
35	REPUESTOS ELICAR E.I.R.L	20407885652	AV. CONFRAT INTER OESTE 134 FRENTE DE ESTADIO ROSAS PAMPA
36	REPUESTOS TRINIDAD	10316004089	AV. CONFRATERNIDAD.INTERN.OESTE
37	REPUESTOS FIGUEROA	10316285665	JR. HUASCARAN 20-HUARAZ
38	AUTOMOTRIZ CHINO	10316294991	AV. CONFRAT.INTERN.OESTE
39	REPUESTOS Y MULTILLANTAS ARIAS	10616664305	JR.27 DE NOVIEMBRE
40	LUBRICENTRO Y REPUESTOS ERA 2000	10061473641	AV. CONFRAT.INTERN. OESTE
41	REPUESTOS ESPADA	10316538661	SUR DEL RIO QUILLCAY
42	AUTOBOTIQUE SOLITARIO	10402514090	CONFRAT. INTER. OESTE
43	LUBRICENTRO RODRIGUEZ	10409632489	PROLONG. 27 DE NOVIEMBRE
44	MULTICENTRO ROSALES	10062538363	AV. CONFRAT. INTERN.OESTE
45	RALP	10476026402	JR.27 DE NOVIEMBRE
46	LA CASA DE LAS LLANTAS	10316491991	JR.27 DE NOVIEMBRE
47	REPUESTOS ROCIO	10316559072	JR.CARAZ
48	COMERCIAL EL ACERO	10316265532	JR.27 DE NOVIEMBRE
49	MULTISERVICIOS FRANZ	10315651292	AV.CONFRAT.INTERN.OESTE
50	LUBRICENTRO ODMA	10326575971	AV.AGUSTIN GAMARRA

Anexo 4: Consentimiento informado

LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTAS DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018.

Estimado señor (a)
Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia, **“La gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018”**.

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 de la **“La gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018”**.

¿En qué consiste su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no la **“La gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018”**.

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 gestión de calidad en la capacitación en seguridad y salud en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores en la ciudad de Huaraz, 2018”.

Confidencialidad de la información

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

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Nuevo Chimbote, Perú estudiante, MBAA, al celular 996276280. Y si tiene dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, Telf. 350190, E-mail: escuela_administración@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.

Nombre del participante

Firma del participante

Nombre del DTI

Firma del DTI

Fecha

Hora

Anexo 5: Validación de la encuesta

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO

Autora del instrumento: Romero Ayala Reyna Mariella Estela

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Gestión de calidad y capacitación en seguridad y salud en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X

RECOMENDACIONES:

Revisar el modelo proporcionado por su DTI de la materia de Consistencia y adherir a ello, tener en cuenta sus variables.

Nombres y Apellidos	Yenia Amalia Piquero Cárto	DNI	92095072
Dirección domiciliaria	C/ C. Km 228. Baidúa-Payamón. Ote	Teléfono/Celular	999122684
Grado académico	Magister		
Mención	Administración de empresas		


Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO

Autora del instrumento: Romero Ayala Reyna Mariella Estela

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Gestión de calidad y capacitación en seguridad y salud en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	

RECOMENDACIONES:

.....Mejorar la redacción de las primeras preguntas.....
.....Darle mayor claridad.....

Nombres y Apellidos	KMS ANTONIO YANAC SUAREZ	DNI	71657804
Dirección domiciliaria	Jr. 27 DE NOVIEMBRE	Teléfono/Celular	951971558
Grado académico	Mgtr. en Administración		
Mención			



Firma

Anexo 6: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTAS DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulada: **LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTAS DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018.** Para obtener el título de licenciada en administración, se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I.GENERALIDADES	
1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas	
1. Edad del representante a) 18 – 30 años b) 31- 50 años c) 51- a más años	4. Tiempo que desempeña en el cargo a) 0 a 3 años b) 4 - 6 años c) 7- a más años
2. Género del representante a) Masculino b) Femenino	
3. Cuál es su grado de instrucción a) Sin instrucción b) Educación secundaria c) Superior no universitaria d) Superior universitario	

16. Brinda charlas o capacitaciones sobre primeros auxilios.	1	2	3	4	5
D3: Capacitación sobre prevención de incendios.					
17. Capacitación sobre manejo de extintores.	1	2	3	4	5
D4: Conocimiento de condiciones ambientales para la salud.					
18. Cree usted que están expuestos ante ruidos extremos e sustancias tóxicas en el área de trabajo.	1	2	3	4	5
19. Cuenta con conocimientos en temas de riesgos químicos, físicos y ergonómicos.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU APORTE.

Anexo 6: Figuras

1. Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas.

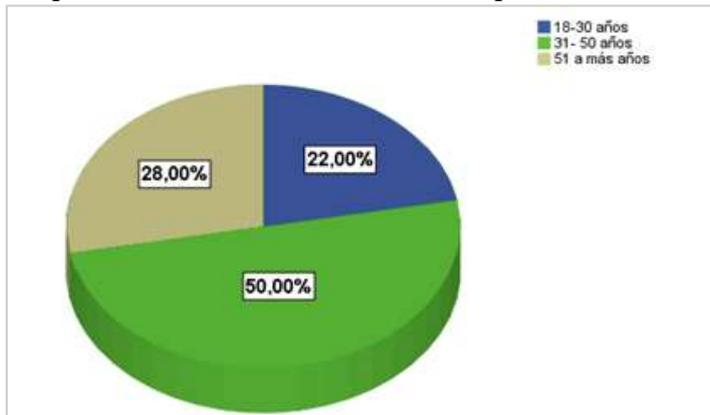


Figura 1. Edad del representante

Fuente. Tabla 1

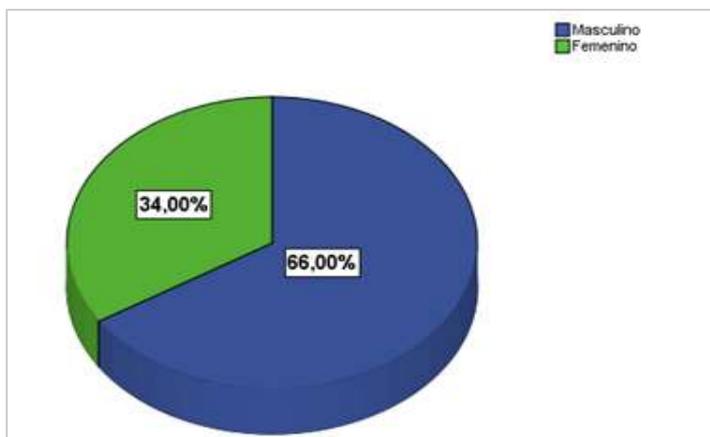


Figura 2. Género de los representantes

Fuente. Tabla 1

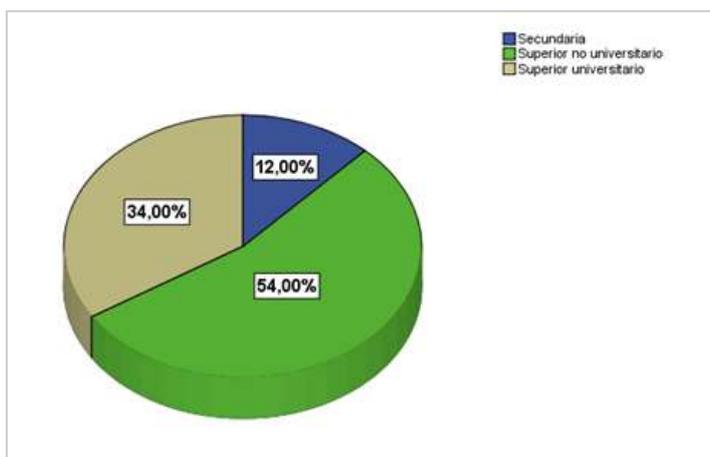


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

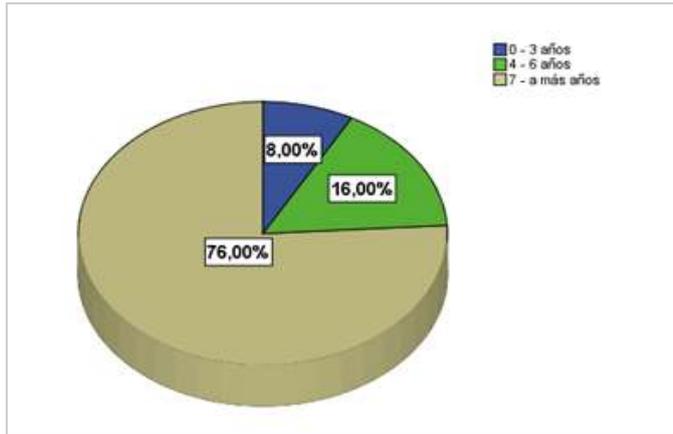


Figura 4. Tiempo que desempeña en el cargo.
Fuente: Tabla 1

2. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas.

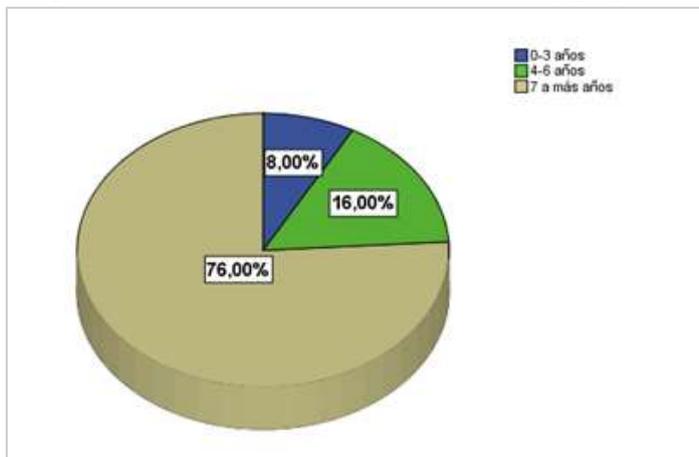


Figura 5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro
Fuente: Tabla 2.

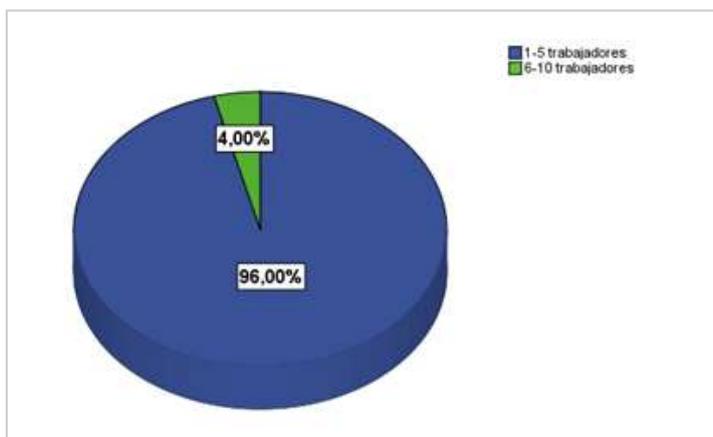


Figura 6. Número de trabajadores.
Fuente: Tabla 2

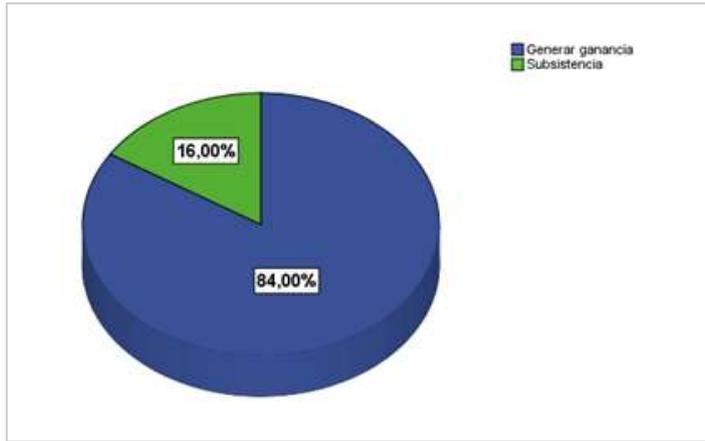


Figura 7. Objetivo de la creación
Fuente: Tabla 2

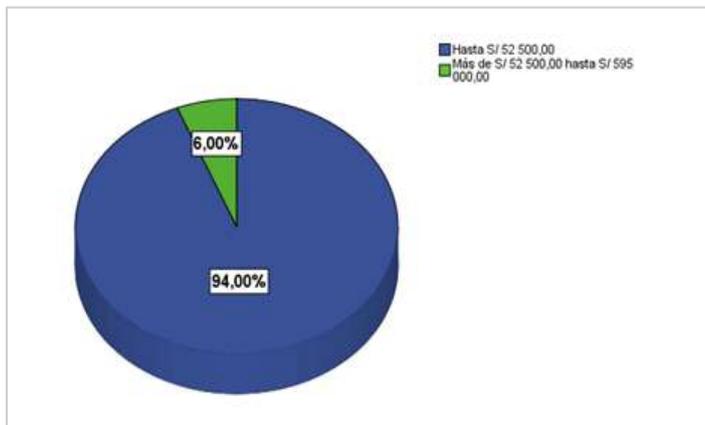


Figura 8. Nivel de ingresos de la empresa es:
Fuente: Tabla 2

3. Respecto a la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

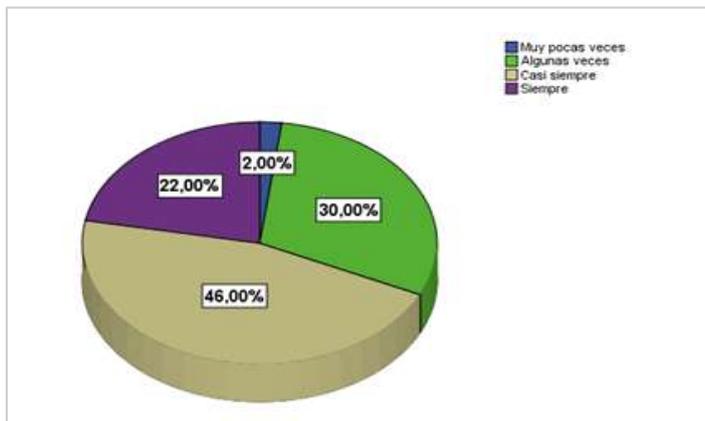


Figura 9. Analizan la situación por la que atraviesa la empresa.
Fuente: Tabla 3

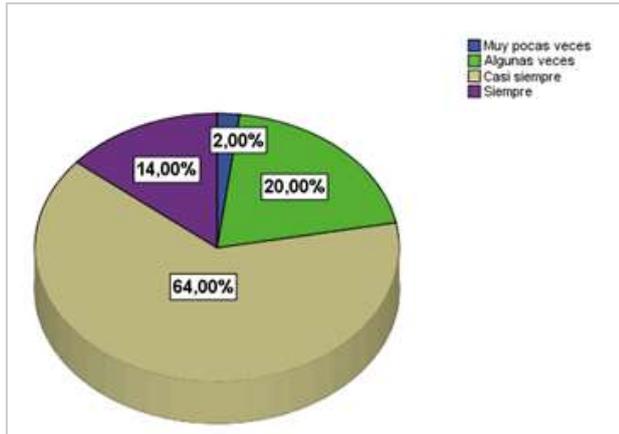


Figura 10. Soluciones frente a los problemas identificados.
Fuente: Tabla 3

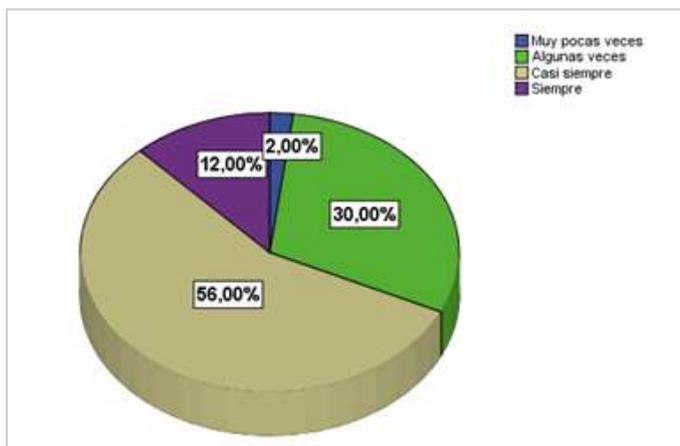


Figura 11. Asignación de funciones a sus colaboradores para efectuar los cambios que se planifican.
Fuente: Tabla 3

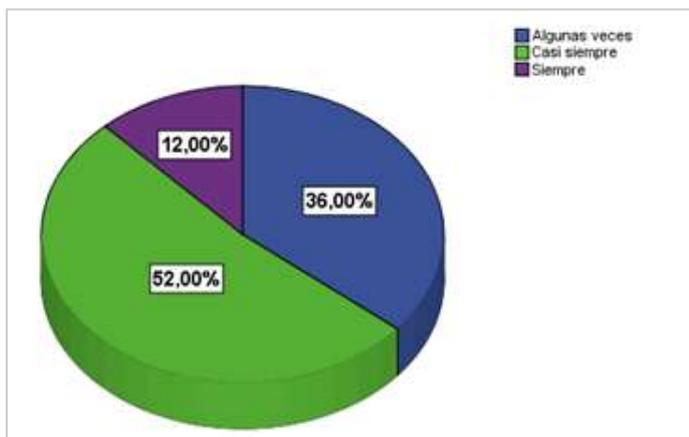


Figura 12. Documentación de las acciones de mejora.
Fuente: Tabla 3

4. Respecto a la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas.

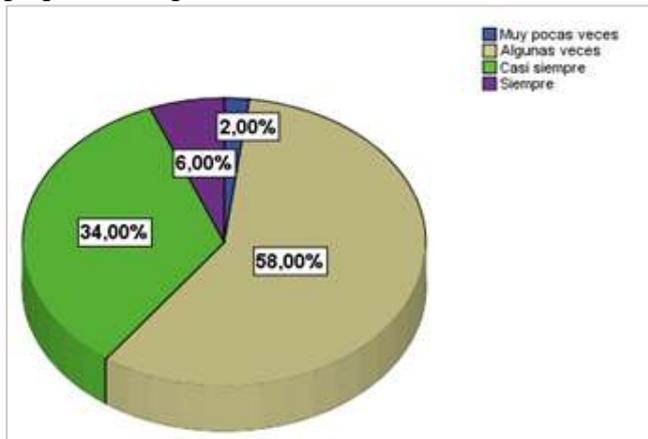


Figura 13. Proporcionar equipos de protección personal a los trabajadores.
Fuente: Tabla 4

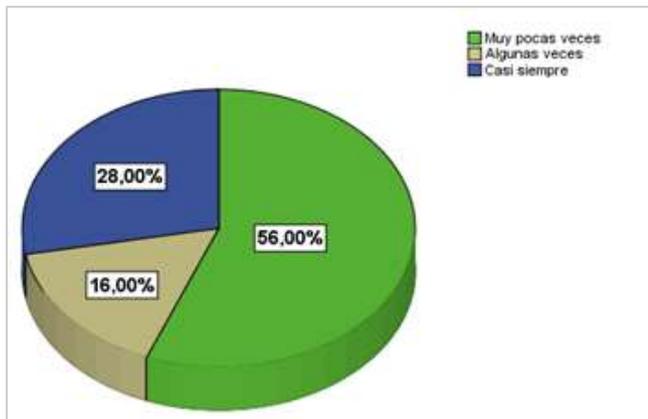


Figura 14. Brindar capacitaciones sobre señalizaciones en el área de trabajo.
Fuente: Tabla 4

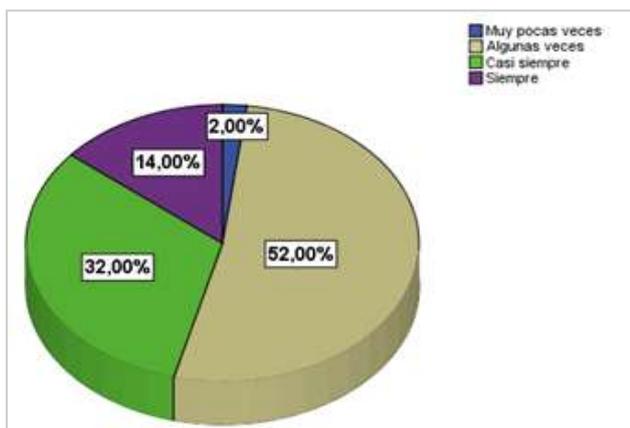


Figura 15. Contar con botiquín de primeros auxilios.
Fuente: Tabla 4

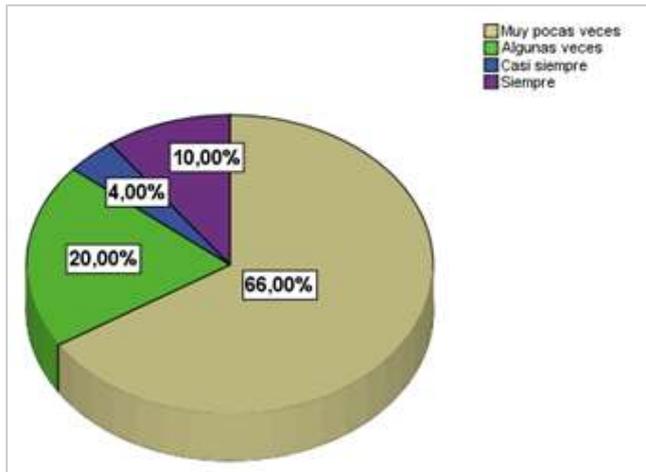


Figura 16. Brindar charlas o capacitaciones sobre primeros auxilios.
Fuente: Tabla 4

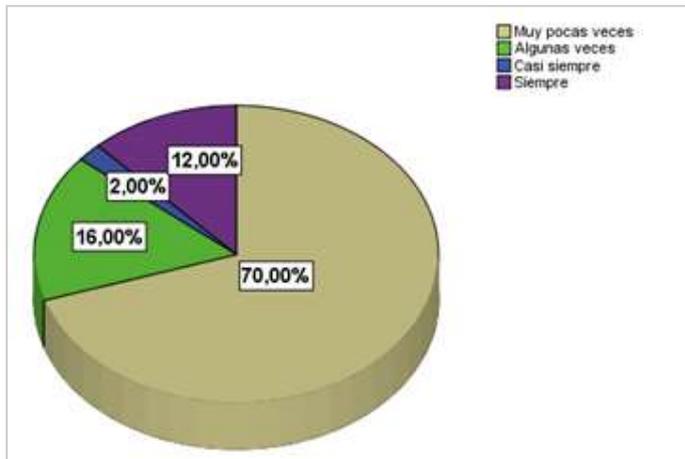


Figura 17. Capacitación a los trabajadores sobre manejo de extintores.
Fuente: Tabla 4

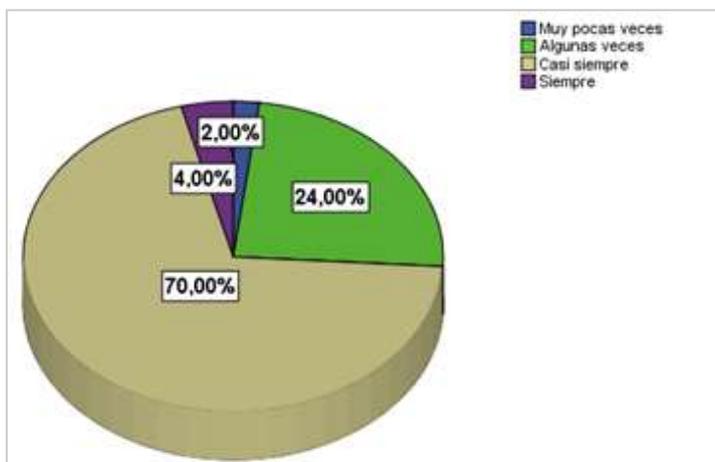


Figura 18. Exposición ante ruidos extremos e sustancias tóxicas en el área de trabajo.
Fuente: Tabla 4

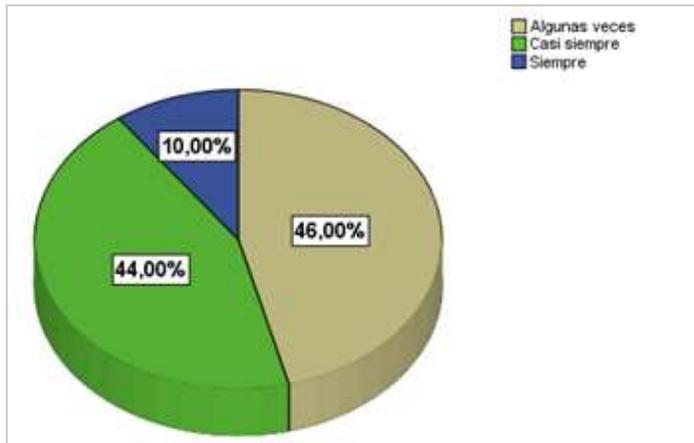


Figura 19. Conocimientos en temas sobre riesgos químicos, físicos y ergonómicos.

Fuente: Tabla 4

Anexo 7. Nivel de similitud turnitin

turnitin

REYNA MARIELLA ESTELA ROMERO AYALA | INFORME FINAL - TÍTULO ROMERO AYALA REYNA

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTAS DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
ROMERO AYALA, REYNA MARIELLA ESTELA
ORCID: 0000-0002-2890-9932

Resumen de coincidencias

5%

1 | reporte de coincidencias | 5% >