



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE  
CALIDAD, BAJO LA NORMA OHSAS 18001, EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
MANUFACTURA DEL RUBRO FABRICACIÓN DE  
VIDRIOS Y PRODUCTOS DE VIDRIOS  
(VIDRIERÍAS) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2014**

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

**AUTORA**

**MARIELA INES MOLINA AGUILAR**

**ASESOR**

**Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**





---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE  
CALIDAD, BAJO LA NORMA OHSAS 18001, EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
MANUFACTURA DEL RUBRO FABRICACIÓN DE  
VIDRIOS Y PRODUCTOS DE VIDRIOS  
(VIDRIERÍAS) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2014**

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

**AUTORA**

**MARIELA INES MOLINA AGUILAR**

**ASESOR**

**Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**

## **1. Título de la Tesis**

Caracterización de la gestión de calidad bajo la Norma OHSAS 18001, en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías) en la ciudad de Huaraz, 2014.

## **2. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

---

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

---

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

---

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

### **3. Agradecimiento**

Mi agradecimiento a Dios nuestro creador por todas las oportunidades que me dio para darle razón a la vida y otorgarme unos grandiosos padres.

A mis padres por haberme formado como la persona que soy hoy en día. muchos de mis logros alcanzados se los debo a ellos. Por darme un hogar feliz y lleno de amor, por ser mi mayor motivación y por apoyarme siempre para alcanzar mis anhelos.

Agradezco a mis compañeras, a mi Querida Universidad, y en especial a cada uno de mis docentes que fueron partícipes de mi formación profesional, por la paciencia, Apoyo, gracias a ellos aprendí muchas cosas que siempre irán conmigo en el camino laboral y personal.

## **Dedicatoria**

A Dios que siempre me ha cuidado y guiado mis pasos y me ha puesto al frente de gente buena y mala para poder enfrentar muchas dificultades y saber sobresalir a aquellos, por llenar mi corazón de buenos sentimientos y buenos pensamientos.

A mis Padres por el gran amor y apoyo incondicional que me brindaron en todo el desarrollo de mi vida universitaria y me brindarán siempre. Por ser el punto de equilibrio en mi vida y son quienes me dan el valor y la fuerza para poder ser cada día mejor persona, y con cariño y amor a ellos dedico mi tesis.

#### **4. Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la gestión de calidad bajo la norma OHSAS 18001 en las pequeñas empresas, sector manufactura del rubro de (vidrierías) en la ciudad de Huaraz, 2014, para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa y un diseño transeccional. Para el recojo de la información se identificó una muestra censal de 12 vidrierías los mismos que se les realizo 12 preguntas cerradas y se llega a la conclusión que las empresas son conducidas en su mayoría por personas que se encuentran entre los 25 a 35 años de edad y con un nivel educativo de nivel secundario, pues esto nos conlleva a darnos cuenta que los empresarios realizan las actividades empíricamente, es por eso que no cumplen con muchos caracteres, para lograr ser una empresa segura, por eso se llegó a la conclusión: de que las empresas en la minoría realizan planes de acción para lograr sus objetivos, y cumplir con ser una empresa quien se preocupa por sus empleadores y mide los riesgos y peligros, como nos menciona la Norma OHSAS 18001, que es de gran importancia tener nuestros objetivos planteados para conseguir ser una empresa líder con todos los estándares de seguridad, sobre todo en empresas que trabajan con productos industriales y de peligro como los vidrios y entre otros, las empresas en la minoría no realizan programas de actividades para identificar los riesgos y peligros y pues no se encuentra definida las áreas de trabajo para evitar los mismos.

Palabra clave: Protección Personal y Salud Laboral, normas OHSAS 18001



## **Abstract**

The main objective of this research work was to: Determine the characterization of quality management under the OHSAS 18001 standard in small companies, manufacturing sector of the (glass) sector in the city of Huaraz, 2014, for the development of the work. He used a type and level of descriptive - quantitative research and a transectional design. For the collection of information, a census sample of 12 glasshouses was identified, the same ones that were asked 12 closed questions and the conclusion is reached that the companies are driven mostly by people who are between 25 and 35 years old. and with an educational level of secondary level, because this leads us to realize that entrepreneurs perform activities empirically, that is why they do not meet many characters, to be a safe company, that's why the conclusion was reached: that companies in the minority carry out action plans to achieve their objectives, and comply with being a company that cares about their employers and measures the risks and dangers, as mentioned in the OHSAS 18001 Standard, which is of great importance to have our objectives raised to be a leading company with all safety standards, especially in companies that work with industrial and hazardous products such as vineyards and among others, companies in the minority do not carry out activity programs to identify risks and hazards and therefore the work areas are not defined to avoid them.

Keyword: Personal Protection and Occupational Health, OHSAS 18001 standards

## 5. Contenido

1. Título de la Tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
3. Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria .....	v
4. Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
5. Contenido.....	viii
I. Introducción .....	1
II. Revisión de la Literatura.....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	8
2.2.1. Gestión de la calidad .....	8
2.2.2. OHSAS 18001.....	9
2.2.3. Micro y pequeña empresas.....	11
2.2.4. Definición de vidrierías.....	12
2.3. Normas OHSAS .....	13
III. Metodología .....	21
3.1. Diseño de la investigación:.....	21
3.2. Población y muestra: .....	21
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5. Plan de análisis .....	23
3.6. Matriz de consistencia .....	24
3.7. Principios éticos .....	25
IV. Resultados .....	26
4.1. Resultado .....	26
4.2. Análisis de resultados .....	43
V. Conclusiones y Recomendaciones.....	47
5.1. Conclusiones .....	47

5.2. Recomendaciones.....	47
VI. Referencias Bibliográficas .....	48
Anexos .....	53

## Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución según el sexo .....	26
Tabla 2. Distribución según edad.....	27
Tabla 3. Distribución según Grado de Instrucción.....	28
Tabla 4. Distribución según años de experiencia.....	29
Tabla 5. Dueño de la vidriería.....	30
Tabla 6. Planea Objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional .....	31
Tabla 7. Determina los Planes de Trabajo .....	32
Tabla 8. Establece Procedimientos para Identificar los Peligros y Riesgos .....	33
Tabla 9. Definición de Atribuciones y Responsabilidades .....	34
Tabla 10. Se preocupa por la capacitación de su personal en manipulación de materiales y equipo de riesgo .....	35
Tabla 11. Las funciones están asignadas por cada trabajador.....	36
Tabla 12. Motiva constantemente al personal para alcanzar las metas propuestas	37
Tabla 13. El personal tiene a disposición los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.....	38
Tabla 14. Los colaboradores reciben instrucciones para realizar sus actividades .	39
Tabla 15. El personal tiene la indumentaria adecuada para la manipulación de materiales en peligro de cortes corporal y daños visuales .....	40
Tabla 16. Se encuentra señaladas las aéreas que presentan riesgos para los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.....	41
Tabla 17. Se realiza el monitoreo en todas las actividades que desarrollo su trabajador para verificar el uso adecuado y manipulación de sus recursos.....	42

## Índice de Figuras

Figura 1. Distribución según el sexo.....	26
Figura 3. Distribución según Grado de Instrucción .....	28
Figura 4. Distribución según años de experiencia .....	29
Figura 5. Dueño de la vidriería .....	30
Figura 6. Plana Objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional.....	31
Figura 7. Determina los Planes de Trabajo .....	32
Figura 8. Establece Procedimientos para Identificar los Peligros y Riesgos .....	33
Figura 9. Definición de Atribuciones y Responsabilidades .....	34
Figura 10. Definición de Atribuciones y Responsabilidades .....	35
Figura 11. Las funciones están asignadas por cada trabajador .....	36
Figura 12: Motiva constantemente al personal para alcanzar las metas propuestas .....	37
Figura. 13: Motiva constantemente al personal para alcanzar las metas propuestas .....	38
Figura 14. Los colaboradores reciben instrucciones para realizar sus actividades	39
Figura 15. El personal tiene la indumentaria adecuada para la manipulación de materiales en peligro de cortes corporal y daños visuales .....	40
Figura 16. Se encuentra señaladas las aéreas que presentan riesgos para los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.....	41
Figura 17: Se realiza el monitoreo en todas las actividades que desarrollo su trabajador para verificar el uso adecuado y manipulación de sus recursos.....	42

## **I. Introducción**

Las personas son cada día más exigentes con la gestión de calidad, y por esto las empresas se ven obligadas a elevar el nivel de calidad en la comercialización y producción, siendo necesario aumentar la calidad de los productos, se debe tomar mayor importancia en la mejora de la seguridad de sus trabajadores durante el desarrollo de sus funciones, puesto que los empresarios de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de vidrio y productos de vidrios deben de ser responsables con su empleador y pensar en la seguridad y salud ocupacional, dentro del cual se enmarco el presente trabajo.

El interés en el tema es porque se ha reflejado muchos casos de accidentes de los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones en las vidrierías de la ciudad de Huaraz, quienes con estos accidentes no toman en cuenta la seguridad de sus trabajadores y no les brindan los equipos de seguridad y mucho menos practican lo que es la gestión de seguridad y salud del trabajador. Considerando que los trabajadores son el punto clave para la buena producción. Esto sería muy diferente si los empresarios contaran con todos los equipos de seguridad, y lograr producir productos finales de calidad.

La seguridad de los trabajadores es una preocupación en las empresas no solo por los constantes accidentes que se registran en las mismas, sino también pues porque van tomando consideración en la vida humana es de mayor importancia, pues a ello se debe la buena elaboración de los productos y en ello encontramos la gestión de calidad”.

Tener empresa no lo es todo debemos tener mucho en cuenta la calidad y también ser responsable con nuestros empleadores y tener todo el equipo de protección personal para lograr la buena productividad del capital humano.

Una manera de evitar accidentes es tratar de descartar los riesgos; sin embargo, si esto no se pudiera, se debe de proteger al trabajador, brindándole todos los elementos de protección personal., pero pese a esto siempre se debe de brindar

mayor atención al trabajador y estar atentos que los mismos se sientan cómodos con lo que se les brinda (Jaureguiberry 2003, p.2).

Para dar mayor sustento al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la caracterización de la gestión de calidad bajo la norma OHSAS 18001 en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías) en la ciudad de Huaraz, 2014”.

De la misma manera para conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos

Determinar si se aplica la norma OHSAS 18001, en las MYPE del Sector Manufactura del Rubro de Fabricación de Vidrio y Productos de Vidrios de la Ciudad de Huaraz, 2014.y determinar las características del gerente de la micro y pequeñas empresas Sector Manufactura del Rubro de Fabricación de Vidrio y Productos de Vidrios de la Ciudad de Huaraz, 2014.

La presente investigación se justifica porque permitirá concientizar al empresario sobre la gran importancia que es la gestión de calidad para llegar a ser una empresa sobresaliente y para conseguirlo tiene que tener una buena productividad, servicio, tiempo y cuidar del bienestar de los empleadores con el uso adecuado del equipo de seguridad, llevar correctamente el desarrollo de actividades de los trabajadores y brindar una atención con producto de calidad.

Si bien es cierto todas las empresas tienen las obligaciones de implantar un sistema de seguridad, una de ellas es del rubro de fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías) el mismo que es condición esencial para lograr ser una empresa líder en el mercado. Además, se debe de recalcar la importancia para desarrollar el tema de seguridad y salud ocupacional a todos los niveles, incluyendo el nivel gerencial.

La Norma OHSAS 18001 nos menciona los requisitos para la Seguridad y Salud Ocupacional que permite la elaboración de esta tesis, se planteó elaborar un procedimiento detallado que no se encuentra en ninguna Norma, y el sustento teórico del presente trabajo se desarrolló bajo la norma OHSAS 18001 de (Enríquez

y Sánchez 2006), quien menciona que el modelo de la normas OHSAS 18001 en las Vidrierías se debe desarrollar, para lograr ser una empresa de calidad debemos de enfocarnos en la seguridad en el trabajo y salud laboral.

Esto hará que los gerentes se preocupen más en ese aspecto y busquen lograr tener trabajadores seguros y protegidos de riesgos y peligros para lograr la gestión de calidad y la mejor elaboración de productos, con eficiencia y la calidad respectiva.

En cuanto a la metodología que se empleó en la investigación fue del tipo descriptivo porque se caracterizó la gestión de calidad bajo la norma OHSAS 18001, en las MYPES fabricación de vidrios y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz, 2014. Es una investigación no experimental, porque se observó los fenómenos tal cual se dan en su estado natural; así mismo, es transeccional o transversal, ya que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único, se utilizó este diseño de investigación porque se realizó la recolección de datos en un mismo tiempo, la variable en estudio se realizó en un solo momento durante la ejecución de la investigación, La población fue censal puesto que es pequeña en su totalidad 12 MYPE; se utilizó el cuestionario, el mismo que fue aplicado a los gerentes de las empresas. Después de realizar la encuesta y tener toda la información fue procesada en el programa SPSS v22, la cual permitió analizar los resultados mediante la estadística descriptiva y llegar a formular las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Los empresarios han venido observando por qué sus trabajadores no realizan sus funciones con la entera confianza, en la elaboración de los muebles e instalaciones de ventana y puertas, esto. Se puede dar porque no desarrollan la gestión de calidad. Y enfatizando en uno de ellos es que los empleadores no se sienten seguros; por no estar con los equipos de protección personal y salud laboral y temen a los accidentes, esto hace que no generen mayor productividad y no realicen muebles, ventana y puertas de calidad; de esa manera los empresarios no logran obtener un nivel de producción de alta calidad y para conseguirlos tienen que basarse en muchos aspectos: uno de ellos es la gestión de calidad que dentro de eso encontramos la seguridad de los trabajadores y que ellos se sientan cómodamente con lo que están realizando y consigan tener un producto final de alta competencia.



Los riesgos en el trabajo pueden generar peligro a las personas y a los mismos empleadores, pero sin embargo pese a esto también la producción son elaborados en pésima calidad, averías, daños y entre otros, que causa costos a las MYPES.

Los accidentes laborales, son los principales que puede llevar al fracaso a una empresa, como está sucediendo en Catalunya España, que cada año incrementa un 25,4% de mortalidad en los obreros que trabajan en el área productivo y la agricultura, quienes no toman en cuenta la seguridad laboral y salud ocupacional, y esto conlleva a que las personas no quieran involucrarse en ese tipo de trabajos y se vuelve difícil de encontrar la mano de obra (Cataluña 2018)

Nos dicen que un 33% de accidentes en su gran mayoría es por golpes, caídas de rocas u otros de empresas industriales, pero en el Perú la mayoría de los accidentes lo llevan las empresas mineras, quienes eso les ocasiona una pérdida económica, pues son multados por la SUNAFIL, por no tener buena seguridad laboral y salud ocupacional (Gestión 2018).

En el contexto de la gestión de calidad, las empresas de Huaraz en un 100 % tienen una gran debilidad en el área seguridad donde se siente la gran carencia de equipos de protección personal que debe de tener cada colaborador, y continuamente se visualiza accidentes según el daño que presente de cada uno en sus diferentes funciones de trabajo. Eso hace que las empresas tengan pérdidas como gastos en medicamentos, y pérdida de tiempo que también tiene valor del dinero en el tiempo, puesto a esto lo más recomendable sería realizar un solo gasto implementando las áreas de seguridad y realizando la adquisición de los equipos

Si el empleador no tiene la seguridad necesaria y el ambiente de trabajo para realizar sus labores, no se puede exigir mucho en la calidad del producto. (Anónimo, crece tu empresa seguridad laboral, 2006, p. 25).

Nos habla de la empresa Megaconcreto Ingeniería y Construcción, quienes lograron obtener la certificación de la ISO 9001 y las OHSAS 18001:2007, desde que cumplió con todo y practica las normas, se ha convertido en una empresa de éxito y con una amplia demanda en el departamento de Ancash, pues se ha convertido en una empresa de calidad, con una buena gestión, (Ancash Noticias 2018).

Debemos de tener en cuenta que la gestión de calidad se encuentra en una tendencias elevada en las empresas, lo mismo que la ayuda de sus colaboradores en su totalidad ayuda al buen camino a los empresarios, y debemos de enfatizar bastante lo que es el trabajo con seguridad y la buena prácticas de trabajos, ya que en la actualidad en la ciudad de Huaraz no se cuenta con empresas vidrieras que practiquen la gestión de seguridad en el trabajo o más bien no tienen claro que es la gran responsabilidad de trabajar con equipos de protección personal y salud laboral (Jaureguiberry, 2003, p. 2).

## II. Revisión de la Literatura

### 2.1. Antecedentes

García (2015) en su tesis denominada “Propuesta para la implementación de un sistema integrado basado en las Normas Global GAP y OHSAS 18001:2007 – para mejorar la productividad en la empresa BEGGIE Perú S.A.”, de la Universidad Privada del Norte de la Ciudad de Trujillo Departamento de la Libertad, se propuso Mejorar la Productividad con las normas global GAP en buenas prácticas agrícolas, OHSAS 18001 en seguridad y salud ocupacional para mejorar la productividad de la empresa BEGGIE Perú S.A, y obteniendo como resultado de la tesis que la empresa BEGGIE tiene un 0.00 % de planificación en riesgos y peligros y un 21% de implementación de seguridad y con lo que respecta a verificación de riesgos tiene un 7%, y esto le conlleva a García a decir que la empresa tiene una deficiencia gestión de seguridad y salud ocupacional y procedimientos de seguridad.

León (2009) en su Investigación denominada Diseño de un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional con Metodología OHSAS 18001:2007 en la Empresa Eternit Ecuatoriana S.A Quito 2009, de la Universidad Tecnológica Equinoccial, de departamento de Quito – Ecuador, se propuso diseñar un modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional en la empresa Eternit S.A. con una metodología OHSAS 18001:2007 que se pueda implementar, mantener y mejorar continuamente, para lo cual, se realizó una encuesta entre todos los trabajadores, de la empresa y obtuvo el siguiente resultado, que un 90% son del género masculino y un 10 % femenino, entre 26 a 35 años se tiene un 44.1% y obteniendo la información que en un 49.5 % son de nivel educativo secundario, y concluyendo la tesis, el modelo de seguridad ha sido especificado y diseñado de acuerdo a la realidad de la empresa según a las actividades que desarrolla y de esa manera lograra un mecanismo de seguridad para la mejora de la empresa.

Guio y Meneses (2011) en su Tesis de post grado denominada “Implementación de un Sistema de Gestión Ocupacional y Seguridad Industrial en las Bodegas Atemco LTDA IPIALES”, de la Universidad CES, del Departamento de Pasco, se propusieron determinar las condiciones de salud y de trabajo de la institución para implementar la gestión en seguridad y salud ocupacional que permita planificar acciones de prevención a partir de la identificación de los riesgos y peligros, teniendo como resultado de la investigación que un 0,00% no realiza programa de actividades para identificar los riesgos y peligros dentro de la empresa y otro 0,00% no realiza un plan de acción para disminuir los accidentes. Esto le da lugar a la conclusión a Guio y Meneses que la empresa tiene falencias para identificar los riesgos y peligros laborales.

Terán (2012) en su Investigación denominada “Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo La Norma OHSAS 18001 En una Empresa de Capacitación Técnica para la Industria” el cual tuvo como objetivo general lograr un mayor respaldo para la empresa y contribuyendo a un mejor desempeño y mayores beneficios., para lo cual se aplicó la investigación tipo experimental del nivel cuantitativo a una muestra de 15 empresas concluye su tesis con el Modelo de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, es para lograr una actuar más rápido con lo que respecta a la prevención y lo lograra a través de la mejor continua y de esa manera llegara a cumplir con los requisitos que requiere la legislación.

Rodríguez (2012) en su Tesis denominada “Aplicación de la Norma Ntc-OHSAS 18001 Para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en Generox Medical S.A.S.”, de la Universidad Libre, de Bogotá, se propuso elaborar un plan para la aplicación de la norma NTC-OHSAS 18001 para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en GENEROX MEDICAL S.A.S.”, nos muestra un resultado de que 83% de las gerencias no le toman el interés necesario a los incidentes y accidentes que sucede con sus trabajadores, y un 50 % no planifica las metodologías para la identificación de peligros y riesgos en la empresa y un 45,5% se dice que cumple

parcialmente y solo un 4,5 cumple y concluyendo a su tesis, todas las actividades que realizaba la empresa no contaba con los planes de trabajo y mucho menos con las funciones debidamente asignadas con respecto al perfil y conocimiento del área de la empresa.

Piña (2002) en su Tesis denominada “Procesos y Gestión Administrativa en la Prestación de Servicios Funerarios a Previsión”, de la Universidad del Zulia, se propuso evaluar la calidad de los procesos administrativos referidos a la prestación de los servicios funerarios, nos muestra un resultado 37% de los gerentes si plantean los objetivos y un 87.50% plantean planes de acción.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Gestión de la calidad**

Según Durán (1992) menciona que existen muchas formas para conseguir la gestión de calidad, con los principios para conseguir tener un producto de calidad. Y para que una empresa sea exitosa debe de estar ligado, de cómo planifica la dirección y del cómo se desarrolla las empresas dependerá del cómo se está entregando el producto, servicio final, para una buena gestión empresarial se toma en cuenta la calidad y el factor humano y lo que conlleva a que los gerentes lo formalicen para el desarrollo de las empresas (pp. 5-6).

Según Rúgeles (2013) dice que los principios de la gestión de calidad practicado en una empresa, le lleva al éxito empresarial, y de ese modo cumplirá con la entrega de productos y servicios de calidad, lograra cumplir las expectativas del comprador, y sobre todo los trabajadores que son los más involucrados en la gestión de calidad. (p. 211)

Según (Camison Cesar, 2006)menciona que la gestión de calidad son principios que se aplican para lograr obtener productora y servicios finales de calidad y conseguir poco a poco la mejora continua y se

define por tres dimensiones: los principios, las prácticas y las técnicas, con estas dimensiones se logra obtener la satisfacción del cliente

### **2.2.2. OHSAS 18001**

Según Muñiz, Montes, Agustin, Toledo y Camilo (2010), mencionan que: en el pasar de todo el tiempo se han venido desarrollando muchos modelos y guías con el fin de que las organizaciones logren implantar el sistema dentro de las empresas. Sin embargo, el estándar internacional OHSAS 18001 se ha impuesto sobre los demás a nivel global.”.(p.14).

#### **Introducción al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

El ser competente, es dedicarse a la gestión de seguridad, es lo que está abarcando mayor importancia en la actualidad. Se llevaba como tradición el ver que la seguridad solo era la higiene del trabajador en su área de trabajo. Hoy en día se planea nuevas formas de prevención en la empresa, y así se ampliará para todas las demás áreas (Muñiz, Montes, Agustin, Toledo y Camilo, 2010, p.21).

Esto es una manera donde todos tienen la responsabilidad desde el más alto en jerarquía como el director o gerente, y los trabajadores están en la obligación de cuidarse y enfatizar su seguridad propia para poder realizar una buena gestión de seguridad y así evitar los accidentes (Muñiz, Montes, Agustin, Toledo y Camilo, 2010, p.22).

#### **OHSAS 18001**

Las empresas emprendieron a demandar el modelo de gestión de la seguridad y salud en el trabajo el mismo que resulta más fácil de poder ser implementado en las organizaciones, y de esa manera demostrar el compromiso con los trabajadores (Muñiz, Montes, Agustin, Toledo y Camilo, 2010, p.51).

OHSAS 18001 conoce los puntos clave para ver los peligros y riesgos, es un programa de gestión, es el control del funcionamiento ante supervisión ante emergencias para la medición. Como un sistema para una empresa, está hecha para desarrollar un sistema de seguridad y salud en el trabajo para ser priorizado, de la misma manera las organizaciones deben de considerarlo dentro de sus políticas de la empresa, como lo expresa formalmente la alta dirección, en la combinación de que suceda algún daño y deterioro en la salud del trabajador (Muñiz, Montes, Agustin, Toledo y Camilo, 2010, p.53).

**a. Rubio (2006) en su libro:**

**Norma OHSAS**

Rubio en esta teoría nos dice “para alcanzar la gestión de la seguridad y salud de los trabajadores en la organización, los gerentes u otros relacionados con el personal deben de conocer las herramientas para ponerlo en marcha.” (Rubio 2006, p.15.)

La palabra gestión, es tan utilizado hoy en día, se puede decir que son diligencias para conseguir algo. Según Manuel López Cachero (1998:10), mientras que la norma UNE-EN ISO 9000:2000, Por lo tanto, si la organización por voluntad propia se decide a realizar la gestión para la seguridad y ver la manera de reducir los accidentes, accidentes y enfermedades profesionales, va a requerir desde el punto de vista profesional, se debe de gestionar las actividades a realizar con la seguridad y también en conjunto con la colaboración de gerente (Rubio 2006, p.21).

La empresa debe de ser precavida y organizada con respecto a su seguridad de sus trabajadores para prevención de riesgos entre los mismos (artículos 35, 36 y 37 de LPRL); se debe de verificar tanto así el servicio de control de riesgos entre uno mismo y a los demás, asimismo se debe de capacitar al personal designado para tomar las medidas de seguridad y de la misma manera primeros auxilios

(artículos 31 y 32 de LPRL y capítulo III y IV del RSP); si la empresa es grande se puede constituir un comité de seguridad, como órgano de encuentro y consenso, colegiado y paritario (LPRL, artículos 38 y 39, p. 23).

**b. AENOR:**

En esta teoría AENOR dice “las OHSAS está elaborado para cumplir con los colaboradores y de esa manera lograr los objetivos, con respecto al bienestar de salud y la mejora económica y tener la mejora continua” p. 15.

Todos los procesos de identificación de peligros deben de ser realizados en actividades de rutina y no rutinario (por ejemplo, periódicas, ocasionales, o de emergencia) (AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, 2008, p. 18).

**2.2.3. Micro y pequeña empresas**

**Definición**

Según (Ministerio de trabajo y promoción de empleo, ley N° 28015, 2006) La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica.

**Características de las MYPES :**

La MYPE se reconoce por las ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributaria (UIT). (Ministerio de Producción. Estadísticas de la micro y pequeña empresa. 2011. P. 25)

**Importancia**

Las MYPES es un segmento de gran importancia de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto



interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE

### **Tipos de MYPES**

Según (Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo):

**MYPE de Acumulación:** Las MYPES de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa.

**MYPE de Subsistencia:** Las MYPES de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria.

#### **2.2.4. Definición de vidrierías**

Se define vidriería como una verdadera obra de arte, por sus iluminaciones coloridas que presenta.

La combinación de arte que tiene, es por los colores y la nitidez que le da cada autor al momento de elaborar. La vidriería convierte la luz y crea un ambiente que influye en el ánimo y el espacio. El uso de la vidriería, el mismo en uso interior y exterior, se ha vuelto irremplazable para la buena iluminación. Pues se encuentra en su mejor apogeo. (Susy y Julián 2009).

#### **Importancia de las vidrieras**

Afirma: un lugar con buena iluminación productor de los vidrios ayuda a la buena concentración en el ambiente.

Antes de diseñar la vitrina que servirá de “anzuelo” para los clientes, es para los clientes, es de gran importancia preguntarse qué es lo que quieres transmitir con el producto, que se quiere ofrecer, el público que va dirigido o el año que se encuentra.

nuevo puede llamar mucho la atención por ello se debe de innovar para lograr captar la atención ya que una vitrina plana, que no exprese

nada, muy similar a las demás, pasa desapercibida y pierde totalmente su intención. (Anónimo).

## **2.3. Normas OHSAS**

### **a. Definiciones**

Muñiz, Montes, Agustín, Toledo, y Camilo (2010) menciona en su publicación, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo Según OHSAS 18001 Actitudes y Percepciones de Empresas Certificadas que la norma OHSAS 18001 es aceptada a nivel mundial y ha sido implantada por muchas empresas de diferentes tamaños y sectores, Tal ha sido su demanda que recientemente ha sido revisada, dando lugar a OHSAS 18001:2007 p.57.

Rubio (2006) menciona que la descripción técnica OHSAS comprueba la gran necesidad de establecer los procedimientos la necesidad de establecer y mantener procedimientos con respecto al estudio, la investigación. UNE. p.144

AENOR, en su libro de título Asociación Española de Normalización y Certificación (2008), Que una empresa lograr implantar un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) que se encuentre conforme con la OHSAS 18001 debería de analizar la situación actual sobre los riesgos de SST por medio de una revisión inicial

### **b. Dimensiones**

#### **Planificación.**

Ivancevich (1997) menciona que la planeación es una función de la administración que propone objetivos de la organización para que se pueda establecer estrategias adecuadas para lograr cumplir esos mismos objetivos.

Welsch (1990) menciona que son procesos para desarrollar objetivos de la empresa, y conseguir el cumplimiento de los mismos.

Freeman (1996) dice que los administradores piensan anticipadamente en sus metas y logros, sueñan con ellos y se trazan objetivos para ellos crean planes llegar a lograr esos objetivos.

### **Organizar.**

Welsch (1990) menciona que en el proceso los empleados deben de comprometerse con los objetivos, asimismo que las actividades a desarrollarse deben de ser divididas en grupos o individual, pero ser asignadas. Y siempre tener en cuenta que dependen de una directiva y conjuntamente con ellos cumplir los objetivos

Ivancevich (1997) menciona que la organización como función junta la existencia de las funciones y autoridad es donde se unen a los recursos humanos con los físicos con la finalidad de lograr los objetivos que se han trazado las empresas, la organización como punto clave debe determinar las funciones y organigrama jerárquico para cumplir con lo planeado.

Freeman (1996) menciona que el proceso de que dos personas se comprometan a trabajar juntas y de manera organizada, con el fin de alcanzar las metas trazadas.

### **Dirigir.**

Welsch (1990) menciona que el proceso de estar seguros que se seleccione personal adecuado, que desarrollen bien sus actividades y de lograrlo se le recompense a cada uno de ellos. El equipo eficaz de personal y de la administración, a eso también tiene mucho que ver el ambiente en el cual ellos van a desarrollar sus actividades, tiene que ser agradable y saludable.

Ivancevich (1997) menciona que este proceso se identificó en algunas ocasiones como la ejecución para llevar a cabo lo planificado y teniendo en cuenta que se debe de practicar con el liderazgo.

Freeman (1996) menciona que tiene mucho que ver la motivación que se

les da a los trabajadores para realizar sus funciones y en los tiempos adecuados.

### **Controlar.**

Welsch (1990) menciona que el proceso para garantizar un desempeño eficiente en la empresa para la mejora de las actividades a desarrollar.

Juran (1989) menciona que el control es evaluar entre los procedimientos desarrollados anteriormente y en la actualidad si hubo mejora en las actividades, para cumplir con los objetivos.

Freeman (1996) menciona que el gerente debe de estar seguro de su personal que tiene en la empresa, pues ellos serán quienes lleven al éxito y logren los objetivos del mismo. Y de esa manera se maneja el control de la administración.

### **Indicadores - Dirigir**

#### **Objetivos para aplicar las normas OHSAS 18001**

Se dice que un objetivo es una meta a cumplir en general, el logro lleva a la superación, pero él no lograrlo hace que el proyecto agonice o, al menos, aplazar su concreción. Sin embargo, el cumplimiento o incumplimiento de todos los objetivos conlleva a la frustración o alegría de los mismos que de tal manera afecta a la salud del empresario (Definición ABC, p.1.)

#### **Planes de acción para las Normas OHSAS**

Es donde se designan las tareas, se determina el tiempo y los recursos a utilizar. Nos dice que un plan de acción es el resumen de todo lo que va a realizar, en los plazos establecidos con el uso adecuado de los recursos, el plan de acción es decir donde, como, cuando, y quienes van a realizar la acción (Kroeger, 1989, p 2).

El pan de acción son iniciativas de gran importancia para cumplir metas

y objetivos. Se podría decir que es una guía que nos brinda la estructura para desarrollar un proyecto (Pérez, 2009).

Un plan de acción: es un modelo que se usa como herramienta para llevar a cabo una acción para la empresa. Conduce la planeación paso a paso para lograr las metas establecidas (Sagaon, 2011).

### **Cumplimientos de procedimientos**

Procedimiento es «...Son conjuntos de acciones que se realiza para el cumplimiento de los objetivos». En esta definición se incluye las estrategias y las destrezas a desarrollar (Sáenz, 2010).

Procedimientos como bien lo dice su nombre viene de proceder o actuar para realizar o ejecutar una actividad. (Diccionario ABC).

### **Responsabilidad**

Responsabilidad es un abstracto, y es un derecho que tenemos todos los seres humanos, Sanz encinar en uno de los conceptos más usados por los seres humanos. (Sanz, 1998, p.95).

La responsabilidad es parte de cada una de las personas que estudia la ética en base a la moral, se establece acciones para enfrentarse en un futuro. Normalmente la responsabilidad es lo que caracteriza a una persona y lo ayuda a tomar decisiones, pero no solo es eso, sino también de asumir las consecuencias que traigan las mismas y saber responder según sea el caso. (Llarragaña, 2000)

La responsabilidad es una de las virtudes de las personas, son sus actos que desarrolla y si llega a ser negativa sabe cómo afrontarlos (Diccionario, ABC).

### **Cumplimiento de funciones según lo establece las normas OHSAS 18001**

Es el seguimiento del régimen de intervención y de los procedimientos de la prueba  
Î Involucran: paciente, personal, investigador  
Î Controlar el

cumplimiento del protocolo en una ECA es crítico, ya que las interpretaciones de los resultados deben considerar la aceptabilidad de los tratamientos y el nivel de no adherencia a la terapia (Crep, 2005).

La función de cumplimiento supone velar en cuanto a las obligaciones que afectan a la organización, lo que incluye tanto las normas de aplicación imperativa como las que se asumen voluntariamente (Casanovas, 2012).

### **Actividad**

Las actividades son los que se realizar por una persona que es un ser vivo, y mayormente es impulsado por uno mismo lo realiza de voluntad propia para el apoyo y la colaboración con la empresa. (Bansons, 1992).

### **Dirigir**

#### **Motivación**

La motivación son conductas que se realiza para lograr cumplir nuestros objetivos. En la actualidad es de gran importancia para la administración sobre todo en los recursos humanos de la empresa, pues es un punto clave para lograr tener al personal motivado buscar un mismo fin y una buena cultura organizacional. (DiCaprio, 1989).

Son aquellos que realizan un esfuerzo para el bienestar de una organización con respecto a la motivación, se dice que si un trabajador está motivado va a dar todo de si su mayor esfuerzo ante cualquier actividad o servicio que realice. (Vroom, 1998).

#### **Facilitación de recurso**

Recursos, en sentido amplio, serían todos los remedios o medios de protección al alcance del administrado para impugnar los actos y hechos administrativos ilegítimos, y en general para defender sus derechos respecto de la administración pública. (Fleiner, 1989).

Es todo material, producto o servicio o información que es usado por la humanidad para satisfacer sus deseos o necesidades (es todo material,

producto o información que tiene utilidad para la humanidad (Anónimo 2000).

### **Orientación**

Proceso de ayuda ofrecido al individuo para que pueda resolver los problemas que la vida le plantea. Dicha ayuda implica asesoramiento, tutela, y dirección, y tiende a conseguir la plena madurez del sujeto. (Roig, 1980).

Es la educación que le dan a las personas con la finalidad de que prevengan algún tipo de accidente normalmente la orientación se les da en el colegio la formación educativa, pero luego deben de llevarlo en todo el ciclo de su vida. (Pérez, 1986).

La única orientación educativa es la educación, la educación integral, personalizada... se identifica con la propia educación, o forma parte esencial de ella... (Ministerio de Educación y Ciencia, 1990).

### **Controlar**

#### **Preventiva**

Al hablar de preventiva se dice que es la manera de evitar los accidentes y los riesgos de manera que nos programamos al futuro y viendo que es lo que va a suceder son los comportamientos y está dentro de accidentes, enfermedades y otros (CCM, 2011).

Es anticiparse a los hechos prevenir, ante eso se dice que es bueno realizar las campañas de prevención ante enfermedades de temporadas u otra enfermedad que pueda afectar a las personas, normalmente el gobierno es quien se encarga de realizar las campañas". (Pérez, 2013).

Comblit (2000) Medidas orientadas a evitar la aparición de una enfermedad o problema de salud, mediante el control de los agentes causales y factores de riesgo.

### **Supervisión para lograr cumplir con las normas OHSAS 18001**

Es una actividad que se realiza para verificar alguna acción o trámite que realicen a los trabajadores de la empresa y ver siempre que cumplan con lo establecidos para el cumplimiento con la seguridad en los trabajadores y todos aquellos que formen parte de la misma. (Robbins 1996).

Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua. Se trata, como ha definido M<sup>a</sup> José Aguilar, de un “proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación; de carácter administrativo y educativo; que lleva a cabo una persona en relación con otras, sobre las cuales tiene una cierta autoridad dentro de la organización; a fin de lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios (Cano, 2005).

La supervisión en Trabajo social, y sus potencialidades, ofrece a los profesionales de los equipos de Servicios Sociales una oportunidad para mejorar las destrezas profesionales a través de la reflexión, el pensamiento y el autocuidado. Las circunstancias actuales de incertidumbre necesitan ser lideradas por los profesionales con el fin de adaptarse a los cambios, generando culturas organizativas basadas en la confianza, el compromiso y la capacidad de aprendizaje. En el presente está el cambio continuo. Por eso tenemos que ser más claros en qué se quiere conservar, a la vez que estar preparados para los cambios. Para ello la supervisión ayuda a desarrollar habilidades y competencias con el fin de mejorar resultados y lograr una mayor eficiencia profesional (Fernández, 1997).

### **Correctiva**

Norma ISO (9001). Es una decisión tomada para eliminar o la no conformidad que se encontró o alguna situación indeseable



Administración de acciones correctivas (2011). Es la acción que se toma ante una no conformidad para evitar situaciones indeseables y de esa manera buscar la corrección y que no vuelva a pasar.

Rodríguez (2014). Actividades que se realizan para eliminar las causas que originaron el incumplimiento o problema.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Diseño de la investigación:**

Investigación no experimental (transaccional o transversal), se utilizó este diseño de investigación porque se realiza la encuesta y se levanta información con respecto a la población.

#### **3.2. Población y muestra:**

La población para este estudio son los gerentes de las MYPES del sector manufactura - rubro fabricación de vidrios y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz, los cuáles son un total de 12 MYPES, (Anexo 1), y en cuanto a las técnicas de investigación se consideró la técnica de observación y la encuestas, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos como los cuestionarios estructurados

Debido a que la población es relativamente pequeña se utilizó una muestra censal, es decir que la encuesta se aplicara a los 12 gerentes de las MYPES, del sector manufactura - rubro fabricación de vidrios y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz y no se aplicará ninguna muestra porque el tamaño de la población es pequeña..

### 3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional		Indicadores	Escala Medición
Denominación	Def. Conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Denominación	
Gestión de Calidad, Bajo la Norma OHSAS 18001	La norma OHSAS 18001 es una especificación que nace con el fin de proporcionar los requisitos que sus promotores consideran que debe cumplir un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales (SGPRL) para tener un buen rendimiento, y permitir a la organización tener controlado los riesgos a la cual son expuesto los trabajadores.	<b>PLANIFICAR</b>	Establecer los Objetivos y Procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de SST de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos para aplicar las normas OHSAS 18001</li> <li>• Planes de Acción para las normas OHSAS 18001</li> <li>• Cumplimiento de los Procedimientos</li> </ul>	Dicotómica
		<b>ORGANIZAR</b>	Menciona que es el proceso mediante el cual los empleados y sus labores se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la empresa. Consiste en dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo. Organizar implica también establecer autoridad directiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Cumplimiento de Funciones según lo establece las normas OHSAS 18001</li> <li>• Actividad</li> </ul>	
		<b>DIRIGIR</b>	Implica mandar y motivar a los empleadores para que realicen tareas esenciales, las relaciones y el tiempo es fundamentales para las actividades de la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Facilitación de Recursos</li> <li>• Orientación</li> </ul>	
		<b>CONTROLAR</b>	Por último, el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que de hecho la conducen hacia las metas establecidas. Esta es la función de control de la administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preventiva</li> <li>• supervisión para lograr cumplir con las normas OHSAS 18001</li> <li>• Correctiva</li> </ul>	

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el levantamiento de información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los Gerentes de fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías) en la Ciudad de Huaraz

El nivel de gestión de calidad bajo las normas OHSAS sobre la base de 12 atributos de las Vidrierías los cuales fueron adaptados del cuestionario con preguntas y respuestas cerradas el cual posee dos alternativas de respuesta, Si (1), No (2), No se enfatizó en el análisis de este instrumento porque ha sido demostrado su validez y confiabilidad en múltiples contextos. (Ver anexo 03).

Se usó un cuestionario que fue validado por 05 Gerentes de la Vidriería de la Ciudad de Huaraz (2016).

### **3.5. Plan de análisis**

Toda la información que se recolecto con las encuestas fue llevada para ser procesado en el programa SPSS Versión 22 (para el tratamiento estadístico).

### 3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Variable	Metodología y Diseño de la Investigación	Instrumento y Procedimiento
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo la norma OHSAS 18001, en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías) en la ciudad de Huaraz, 2014?</p>	<p><b>General:</b> “Determinar la caracterización de la gestión de calidad bajo la norma OHSAS 18001 en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías) en la ciudad de Huaraz, 2014”</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar si se aplica la norma OHSAS 18001, en las MYPE del Sector Manufactura del Rubro de Fabricación de Vidrio y Productos de Vidrios de la Ciudad de Huaraz, 2014</li> <li>• Determinar las características de la micro y pequeñas empresas Sector Manufactura del Rubro de Fabricación de Vidrio y Productos de Vidrios de la Ciudad de Huaraz,2014</li> </ul>	<p>Gestión de calidad bajo la NORMA OHSAS 18001</p>	<p><b>3.1. Tipo de investigación</b> Descriptivo, porque se buscó caracterizar la gestión de calidad bajo el modelo de la Norma OHSAS 18001 en el sector manufactura del rubro fabricación de vidrio y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz, 2014</p> <p><b>3.2. Nivel de Investigación</b></p> <p>La investigación fue de nivel cuantitativo porque se realizó la recolección de datos fundamentada en la medición de las variables y conceptos las cuales fueron representadas mediante números que fueron analizadas a través de métodos estadísticos.</p> <p><b>3.3. Diseño:</b> Investigación no experimental (transaccional o transversal), se utilizó este diseño de investigación porque se levantaron datos en un solo momento y tiempo</p>	<p><b>Técnica</b> - Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> - Cuestionario</p>

### **3.7. Principios éticos**

En el presente trabajo se hizo hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, el mismo se reconoce que toda la información usada en el presente trabajo de investigación fue destinada a fines académicos exclusivamente.

## IV. Resultados

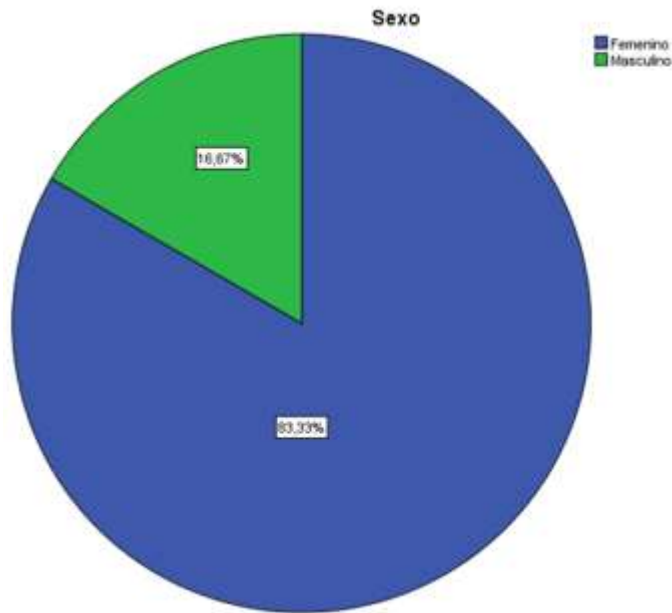
### 4.1. Resultado

#### Datos generales de los Gerentes de las Vidrierías de Huaraz

Tabla 1. *Distribución según el sexo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	10	83,3	83,3	83,3
Masculino	2	16,7	16,7	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz*



*Figura 1. Distribución según el sexo*

*Fuente: Tabla 1*

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 83,33% son de Sexo Femenino, mientras que el 16,67% son de sexo masculino.

Tabla 2. *Distribución según edad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 31 a 35 años	8	66,7	66,7	66,7
De 36 a más años	4	33,3	33,3	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz*

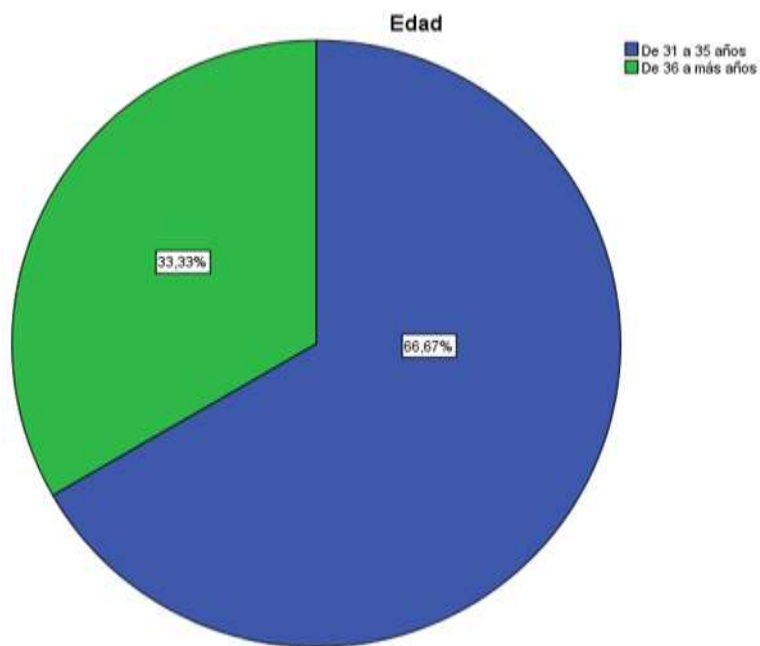


Figura 2. *Distribución según edad*

*Fuente: Tabla 2*

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 66,67% se encuentran entre 31 a 35 años, mientras que el 33,33% son de 36 a más años.



Tabla 3. *Distribución según Grado de Instrucción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria Incompleto	3	25,0	25,0	25,0
Superior Completo	6	50,0	50,0	75,0
Superior Incompleto	3	25,0	25,0	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz*

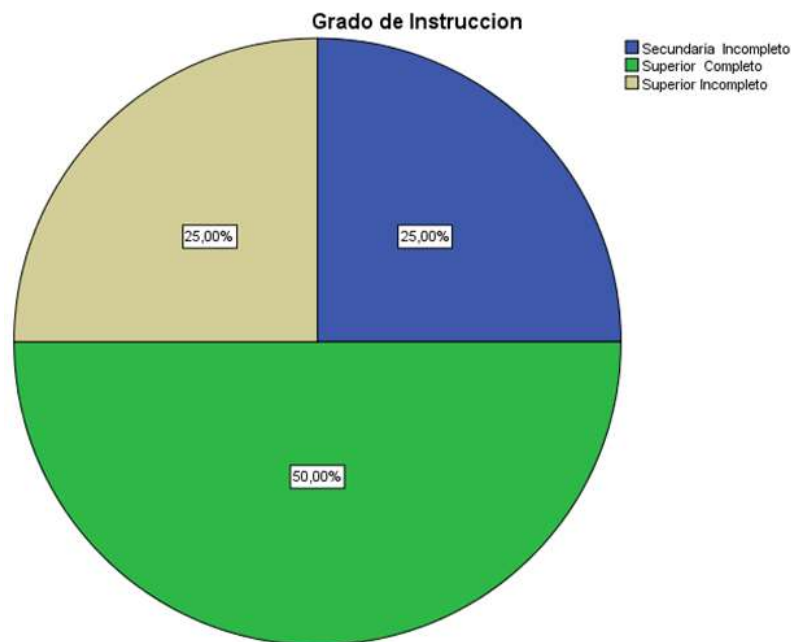


Figura 2. *Distribución según Grado de Instrucción*

*Fuente: Tabla 3*

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 25,00% manifiestan tener el grado de Secundaria incompleta, y el 25,00% son de grado superior incompleto, mientras que el 50% manifiesta tener el grado de superior completo.

Tabla 4. *Distribución según años de experiencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 0 a 5 años	4	33,3	33,3	33,3
De 6 a 10 años	8	66,7	66,7	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz.*

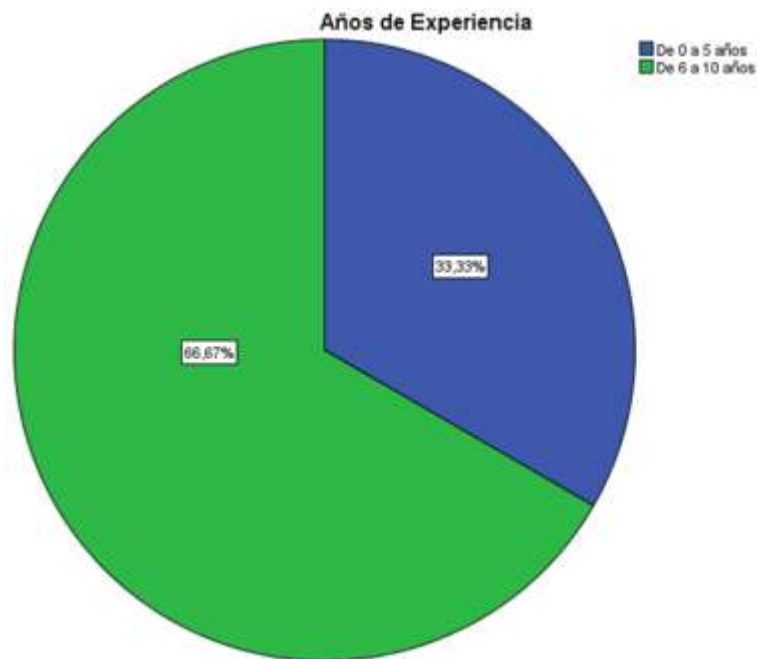


Figura 3. *Distribución según años de experiencia*

*Fuente: Tabla 4*

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 66,67% manifiestan tener experiencia laboral en vidrierías de 6 a 10 años, mientras que el 33,33% tiene de 0 a 5 años, eso nos quiere decir que los gerentes en un 60%, tienen el conocimiento con respecto al funcionamiento y trabajo de una vidriería.

Tabla 5. Dueño de la vidriería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	10	83,3	83,3	83,3
No	2	16,7	16,7	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz

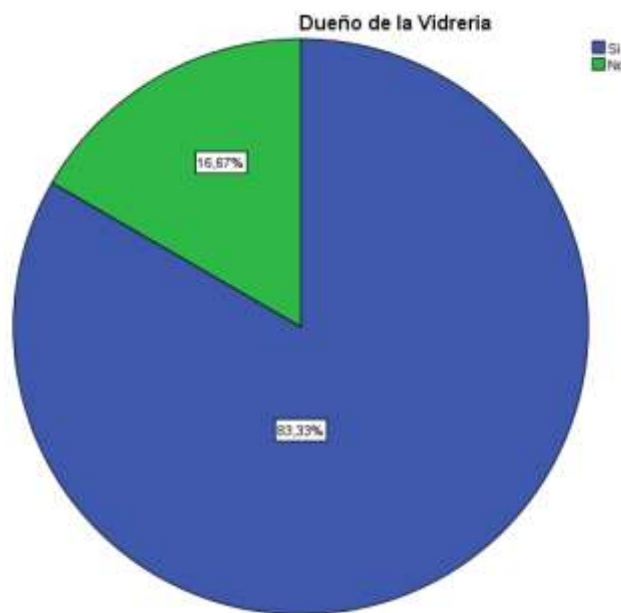


Figura 4. Dueño de la vidriería

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 83,33% son dueños de las vidrierías, mientras que el 16,67% son Gerentes contratados por los dueños, por ese motivo es que los dueños son los mismo gerentes y no desarrollan una buena gestión de calidad como debe de ser, porque lo manejan empíricamente.

## Datos de Estudios

Tabla 6. *Planea Objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz*



*Figura 5. Planea Objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional*

*Fuente: Tabla 6*

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 33,33% plantea objetivos de seguridad y salud ocupacional para lograr cumplir la norma OHSAS 18001, mientras que el 66,67% no plantea los objetivos de seguridad y salud ocupacional, es por eso que el personal resultados con accidentes dentro del ambiente laboral.

Tabla 7. *Determina los Planes de Trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz*

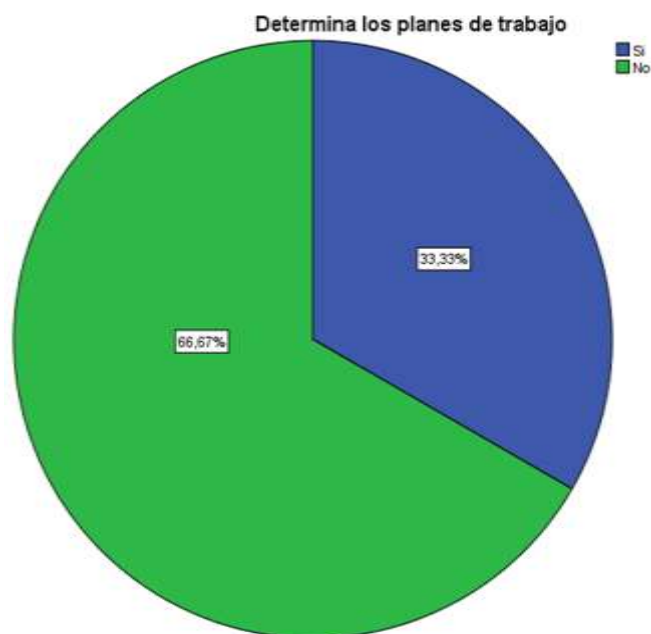


Figura 6. *Determina los Planes de Trabajo*

*Fuente: Tabla 7*

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 33,33% determina planes de trabajo, porque empíricamente ellos y por el tiempo de experiencia laboral que tienen saben cuáles son las actividades que se van a desarrollar en los días siguientes y según el pedido lo realizan. Mientras que un 66,67% no determinan planes de trabajo, pues solo trabajan según a los pedidos.

Tabla 8. Establece Procedimientos para Identificar los Peligros y Riesgos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz

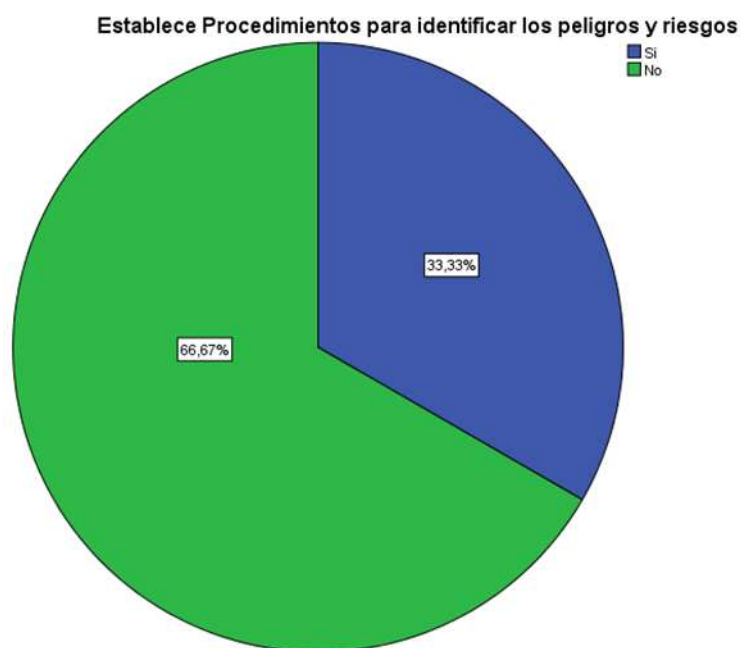


Figura 7. Establece Procedimientos para Identificar los Peligros y Riesgos

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 33,33% establece procedimientos para identificar los peligros y riesgos, mientras que el 66,67% no lo establece, porque es lo mismo que ellos establecen esos procedimientos, pero solo se queda en identificación, y no realizan nada para reducirlos.

Tabla 9. Definición de Atribuciones y Responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz

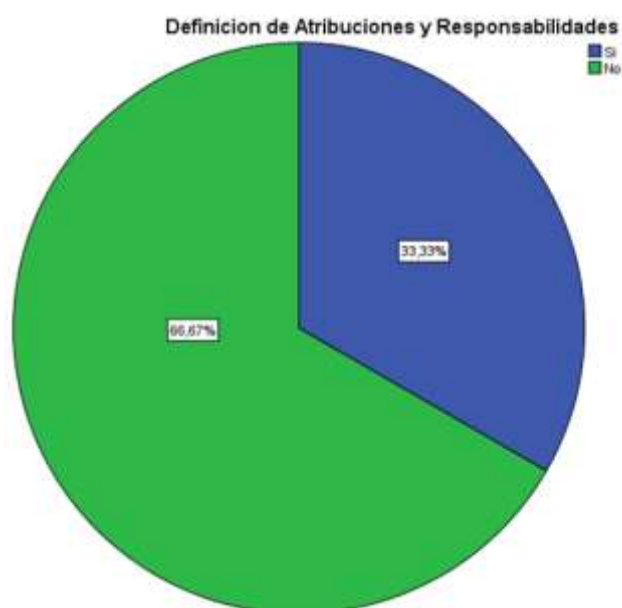


Figura 8. Definición de Atribuciones y Responsabilidades

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados, se observa que el 33,33% define las atribuciones y responsabilidades dentro de la vidriería, porque se da eso porque el personal quien tiene a cargo la obra en vidrios va con sus ayudantes, y el responsable es quien tiene mayor conocimiento o quien se le designa a cargo la obra en vidrio, mientras un 66,7% no define atributos y responsabilidades dentro de la vidriería.

Tabla 10. *Se preocupa por la capacitación de su personal en manipulación de materiales y equipo de riesgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz

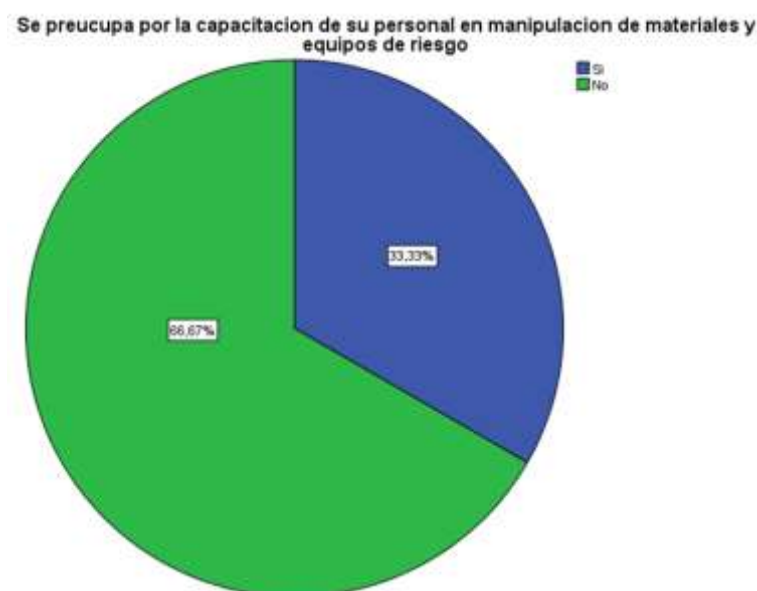


Figura 9. Definición de Atribuciones y Responsabilidades

Fuente: Tabla 10

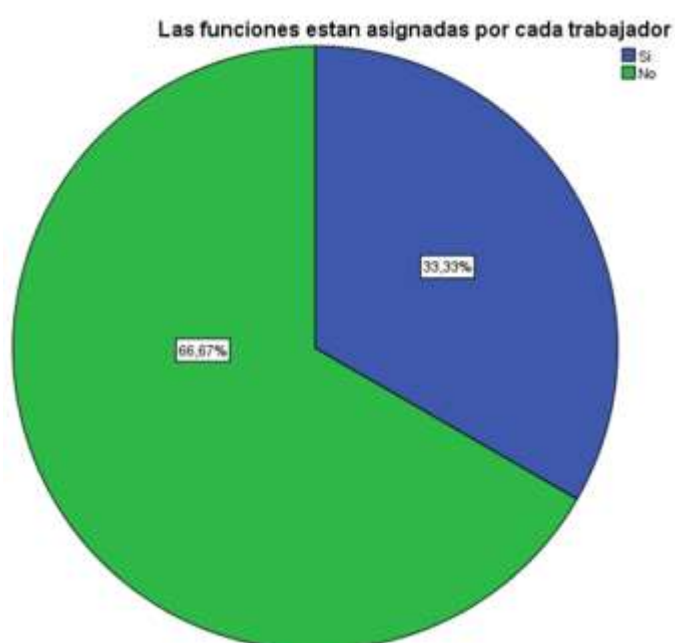
Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 33,33% establece se preocupa por la capacitación de su personal en manipulación de materiales y equipos de riesgo, mientras que el 66,67% no lo hace, pero bien es cierto se preocupan por la capacitación, pero esa capacitación es dirigida por los dueños mismo, mas no por una persona capacitada y estudiada con respecto a la manipulación de vidrios.



Tabla 11. *Las funciones están asignadas por cada trabajador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz*



*Figura 10. Las funciones están asignadas por cada trabajador*

*Fuente: Tabla 11*

Interpretación: Del total los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados, se observa que el 33,33% afirma que las funciones están debidamente asignadas por cada trabajador, mientras que un 66,67% menciona que las funciones no están debidamente asignadas.

Tabla 12. *Motiva constantemente al personal para alcanzar las metas propuestas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz

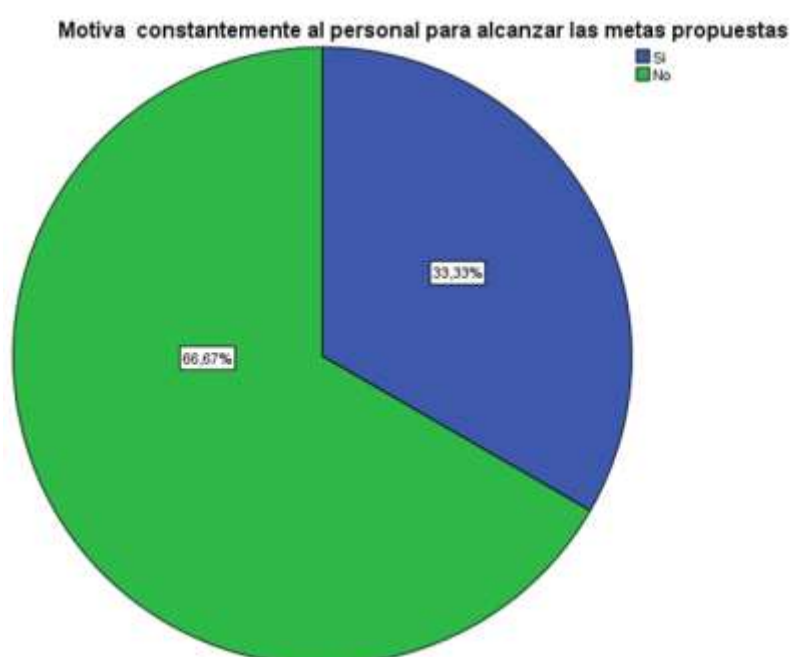


Figura 11: *Motiva constantemente al personal para alcanzar las metas propuestas*

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 33,33% motiva al personal para alcanzar las metas propuestas, mientras que el 67,67% no lo hace, porque manifiestan que su sueldo es la motivación para cada uno de ellos.

Tabla 13. *El personal tiene a disposición los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz

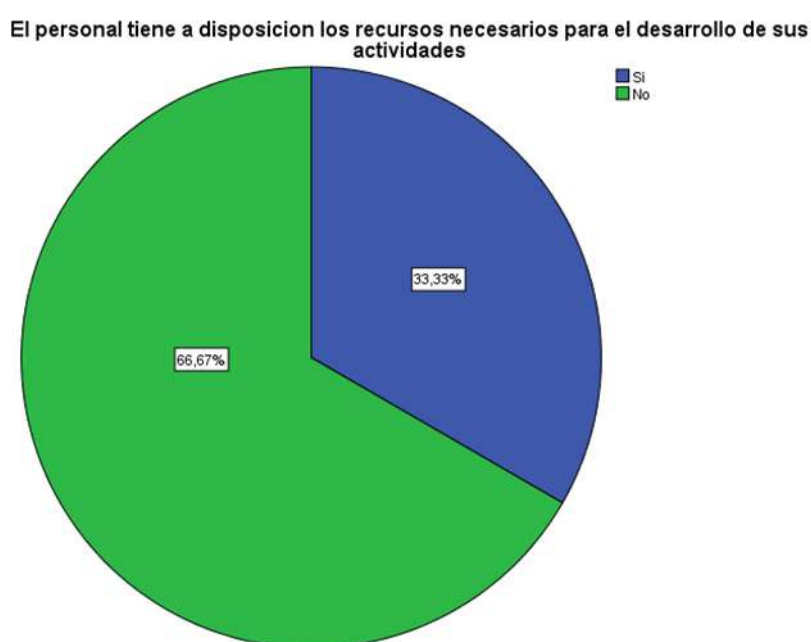


Figura. 12: Motiva constantemente al personal para alcanzar las metas propuestas

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados, se observa que el 33,33% afirma que el personal tiene a disposición los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, mientras que un 66,67% manifiesta que el personal no tiene a disposición los recursos necesarios para desarrollo de sus actividades.

Tabla 14. *Los colaboradores reciben instrucciones para realizar sus actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz*



*Figura 13. Los colaboradores reciben instrucciones para realizar sus actividades*

*Fuente: Tabla 14*

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 33,33% afirma que los colaboradores reciben instrucciones para realizar sus actividades el 66,67% no lo hace, las instrucciones son designadas por los mismos dueños de las vidrierías.

Tabla 15. *El personal tiene la indumentaria adecuada para la manipulación de materiales en peligro de cortes corporal y daños visuales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz

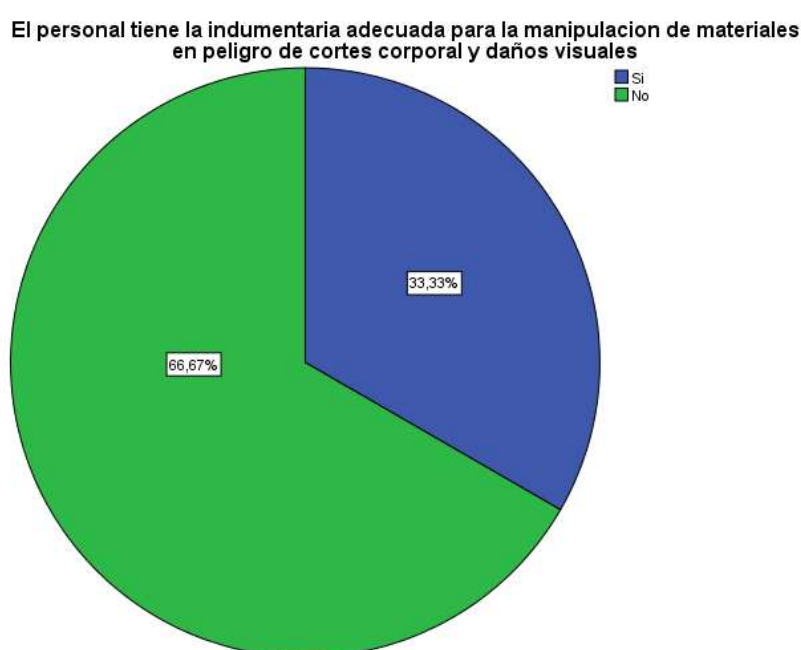


Figura 14. *El personal tiene la indumentaria adecuada para la manipulación de materiales en peligro de cortes corporal y daños visuales*

Fuente: Tabla 15

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 33,33% afirma que el personal tiene la indumentaria adecuada para la manipulación de materiales en peligro corporal y daños visuales, y el 66,67% menciona que el personal no tiene la indumentaria adecuada, esto viene porque los Gerentes desconocen de la existencia de la indumentaria adecuada en vidrios.

Tabla 16 *Se encuentra señaladas las aéreas que presentan riesgos para los trabajadores en el desarrollo de sus actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz

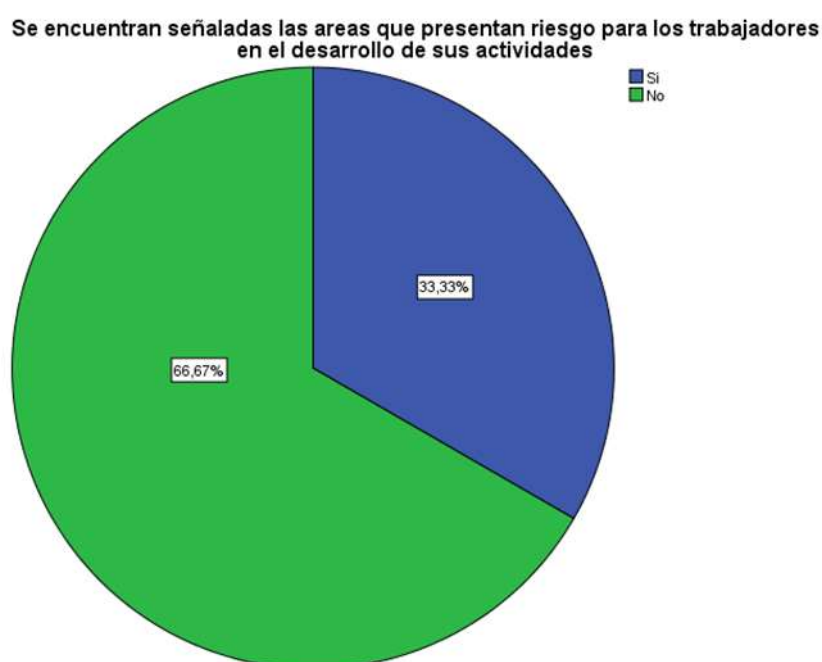


Figura 15. *Se encuentra señaladas las aéreas que presentan riesgos para los trabajadores en el desarrollo de sus actividades*

Fuente: Tabla 16

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 33,33% afirma que se encuentran señaladas las áreas que presentan riesgos para los trabajadores en el desarrollo de sus actividades, y el 66,67% menciona no se encuentra señaladas las áreas que presentan riesgo.

Tabla 17. Se realiza el monitoreo en todas las actividades que desarrollo su trabajador para verificar el uso adecuado y manipulación de sus recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	33,3	33,3	33,3
No	8	66,7	66,7	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes o dueños de las Vidrierías de la Ciudad de Huaraz



Figura 16: Se realiza el monitoreo en todas las actividades que desarrollo su trabajador para verificar el uso adecuado y manipulación de sus recursos

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Del total de los Gerentes, Representantes legales y/o Dueños encuestados se observa que el 33,30% afirma que realiza monitoreo en todas las actividades que desarrolla su trabajador para verificar el uso adecuado y manipulación de sus recursos, y el 66,67% no lo hace.

## **4.2. Análisis de resultados**

Cuanto a los datos generales el 83,33% de los gerentes son mujeres, el 66,67% tienen entre 31 a 35 años, un 50,00% cuentan con estudios superior completo, un 66,67 % tienen entre 6 a 10 años de experiencia en vidriería, y son dueños de la empresa un 83,33 %. Se llega a la conclusión que las empresas son conducidas en su mayoría por personas que se encuentran entre los 25 a 35 años de edad y con un nivel educativo de nivel secundario, pues esto nos conlleva a darnos cuenta que los empresarios realizan las actividades empíricamente. Por ello no cumplen con muchos caracteres, para lograr ser una empresa segura.

### **Respecto a los datos de estudio**

El 66,70 de gerentes encuestados del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías), afirman que a no plantea los objetivos seguridad y salud ocupacional (ver figura 6). En base a los resultados podemos observar que los gerente no tienen ningún interés en plantearse objetivos para reducir accidentes según a seguridad laboral y salud ocupacional, el cual contrasta (piña 2002), quien menciona que un 37,50% de los gerentes si platea objetivos para reducir accidentes, se concluye que en las vidrierías de Huaraz deben de Priorizar más sobre ese aspecto

El 66.70 de gerentes encuestados del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías), afirman que a no determina los planes de trabajo (tabla 7). En base a los resultados podemos observar que los gerentes no tienen ningún interés en realizar los planes de trabajo los mismo que reducirían los riesgos y peligros, estos resultados coinciden con los de (García, 2015) quien en su estudio realizado obtuvo como resultado que un 00 % de los gerentes no realizan planes de riesgo y peligro, también coincide con (Rodríguez, 2012) donde menciona que un 50% no cuenta con planes de trabajo y mucho menos con las funciones debidamente asignadas. pg. 28 (Balcells, 2007), la empresa debe de planear y tener un control de los peligros y accidentes suscitados para poder lograr su pronta reducción.



El 66,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías), afirman que no están definidas las atribuciones y responsabilidades dentro de la vidriería (ver figura 9). En base a los resultados podemos observar que la mayoría no se preocupan por los peligros y riesgos que puedan pasar sus trabajadores, los cuales contrasta con la información brindada en el Manual práctico para implantación del estándar OHSAS 18001 pg. 28 (Balcells, 2007), la empresa debe de implementar procedimientos para lograr identificación continua y de esa manera evaluar los riesgos y determinar la soluciones del caso.

El 66,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías), afirman que no se preocupan por la capacitación de su personal en manipulación de materiales y equipos de riesgo (ver figura 10). En base a los resultados podemos observar que los gerente no se preocupan por tener a sus trabajadores capacitados, los cuales hace que puedan tener riesgo en la manipulación de alguno de los equipos, los cuales no coinciden con la información brindada en el Capítulo III, Art. 28 del (Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo), donde menciona la gran importancia de la capacitación de los trabajadores, y dice que cualquiera que sea su modalidad, debe de realizarse una previa capacitación al personal antes de la manipulación de cualquier equipo sobre todo que sea de gran riesgo personal del trabajador, y si se habla de costo no debe verse afectado el personal pues debe de ser cubierta por el empleador.

El 66,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías), afirman que las funciones no están debidamente designadas por cada trabajador según la experiencia laboral (ver figura 11). En base a los resultados podemos observar que los gerente no se preocupan de la distribución adecuada de las funciones de cada uno de sus trabajadores, los cuales no cumple con lo establecido para lograr ser una empresa con gestión de calidad según como se menciona en el Capítulo II, Art. 15 del (Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo), la seguridad del empleado es la responsabilidad del empleador ya que es el quien asume el liderazgo de la

empresa. el empleador es quien delega las funciones a cada uno de los empleados y de la misma manera delega a responsabilidad de quien estará dicha actividad a realizar, pues es aquel que va a rendir cuentas al empleador sobre las responsabilidades que cumplieron con respecto a su seguridad.

El 66,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías), afirman que no motivan constantemente al personal de la empresa para alcanzar las metas propuestas (ver figura 12). En base a los resultados podemos observar que los gerentes no se preocupan en la motivación constante de sus trabajadores, por lo que creen que solo el sueldo mensual que les brindan es su única motivación más no otras cosas, los cuales coinciden con la información brindada en el pg. 7 del libro motivos y motivación en la empresa (Velaz, 1996), Hablar de motivación en la empresa significa, sin distinción, hablar de motivación de trabajo , pero el trabajo es una actividad compleja , compuesta por muchas otras actividades que encierran aspectos sociales , legales, psicológicos, políticos y económicos

El 66,67 % de gerentes encuestados del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías), afirman que el personal no tiene a disposición los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades (ver figura 13). En base a los resultados podemos observar que los gerentes tiene mucho en cuenta que los trabajadores para realizar un buen trabajo necesitan de los recursos necesarios, los cuales coinciden con la información brindada

El 66,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías), afirman que los colaboradores no reciben instrucciones para el desarrollo de sus actividades según la manipulación de materiales y equipos de una vidriería (ver figura 14). En base a los resultados podemos observar que los gerentes se preocupan por brindar instrucciones para el desarrollo de sus actividades, los cuales coinciden con Capítulo I, Art. 53 del (Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo), el empresario quien viene a ser el jefe, debe de establecer las instrucciones que crea pertinentes para

prevenir los riesgos y pueda ayudar al buen funcionamiento de sus actividades de los empleadores en la empresa

El 66,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías), afirman que el personal no tiene la indumentaria adecuada para la manipulación de materiales en peligro de cortes corporal y daños visuales (ver figura 15). En base a los resultados podemos observar que los gerentes no se preocupan por la indumentaria adecuada de su personal, por ello que se presentan demasiados accidentes laborales, los cuales coinciden con el glosario de términos (Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo), el personal debe de contar la con indumentaria adecuada según a la función que va a realizar dentro de la empresa.

La mayoría de gerentes encuestados del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías), afirman que no están definidas Se encuentra señaladas las aéreas que presentan riesgos para los trabajadores en el desarrollo de sus actividades (tabla 16). Esto contrasta con el estudio realizado por (Guio y Meneses, 2011) quien en sus resultados menciona que un 00% no realiza programa de actividades para identificar los riesgos y peligros dentro de la empresa.

El 66.67 % de gerentes encuestados del rubro fabricación de vidrios y productos de vidrios (vidrierías), afirman que no se realiza el monitoreo en todas las actividades que desarrolla su colaborador para verificar el uso adecuado y manipulación de sus recursos (ver figura 17). En base a los resultados podemos observar que los gerentes monitorean los trabajos que se realiza o se encomienda en una vidriería, los cuales coinciden con Capítulo IV, Art. 62 inciso c) del (Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo) se sugiere a la empresa brindar las capacitaciones según las funciones que van a realizar, deben de saber la manipulación de los equipos, de esa manera se reduce los riesgos y accidentes.

## **V. Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

Las empresas que apliquen las Normas OHSAS 18001, en el proceso de fabricación contribuirán a una buena gestión de calidad, y en las vidrierías de Huaraz se puede ver que el mayor porcentaje de los gerentes describen deficiencias en cuanto a la implementación de indumentaria adecuada para su personal para la manipulación de materiales en peligro de corte corporal y daños visuales, y esto hace que trabajadores se sientan inconformes por la poca preocupación de parte de los gerentes para el cuidado físico de cada uno de ellos.

La mayoría de los gerentes de las vidrierías de Huaraz tienen de 31-35 años de edad, son mujeres y con estudios secundarios concluidos, estos resultados demuestran por qué la falta de preocupación hacia el bienestar de sus trabajadores, pues realizan el rol de gerente empírico, con escasos conocimientos de gerencia.

Los gerentes de las vidrierías de Huaraz no toman conciencia aún sobre la protección personal de sus trabajadores, esto hace que, no se sientan motivados, seguros en la realización de las funciones y por ende no elaboran muebles de calidad, instalación de ventanas y puertas.

### **5.2. Recomendaciones.**

Se recomienda al gerente implementar a su empresa con los equipos de seguridad adecuada para la buena seguridad de sus trabajadores y plantear estrategias para garantizar el uso adecuado de los mismos.

Se recomienda a los gerentes que en su mayoría son mujeres que son gerentes empíricos, contratar a un administrador y poner en buen funcionamiento con los parámetros necesarios y lograr implementar la norma OHSAS 18001 y conseguir la certificación del mismo

## VI. Referencias Bibliográficas

- AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación -. (2008).
- Ana Paola Caceres Del Pezo, Rosa Elena Jaramillo Lopez. (2009). Diseño de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad Industrial para el área de producción y almacenamiento de una empresa recicladora de plásticos en la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/14768/1/D-43242.pdf>
- Anónimo. (2006). crece tu empresa seguridad laboral. 4. <http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/img/crece-tu-empresa/11%20seguridad%20laboral.pdf>, Recopilador, Lima: peru 21.
- Anónimo. (2007 de Junio de 2007). *Norma OHSAS 18001: 2007, Salud Ocupacional y Seguridad, actualizada*. Obtenido de [http://www.bureauveritas.com.mx/wps/wcm/connect/bv\\_commx/local/home/news/latest-news/news+-+cer+-+ohsas?presentationtemplate=bv\\_master\\_v2/news\\_full\\_story\\_presentation\\_v2](http://www.bureauveritas.com.mx/wps/wcm/connect/bv_commx/local/home/news/latest-news/news+-+cer+-+ohsas?presentationtemplate=bv_master_v2/news_full_story_presentation_v2)
- Bestraten, Bernal, Castillo, Cejalvo, Hernandez & Luna. (s.f.). Evaluacion de las Condiciones de Trabajo en las MYPE. 5, 5. [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias\\_Ev\\_Riesgos/Condiciones\\_trabajo\\_PYMES/Condiciones\\_trabajo\\_PYMES.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Condiciones_trabajo_PYMES/Condiciones_trabajo_PYMES.pdf), Recopilador
- Cádena, R. M. (2010). *Evaluación experimental de una metodología de capacitación en trabajo en equipo en el ámbito organizacional*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima: Tesis Pucp. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/431/de\\_ardenas\\_Mariana\\_Evaluación\\_Experimental\\_Metodología\\_Capacitación.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/431/de_ardenas_Mariana_Evaluación_Experimental_Metodología_Capacitación.pdf?sequence=1)
- Caldas, M. E., Castellanos, A., & Hidalgo, M. L. (2014). Trabajo en Equipo. En M. E. Caldas, A. Castellanos, & M. L. Hidalgo, *Formación y Orientación Laboral - Grado Superior - Ed. 2014* (pág. 269). España: Editex. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=IPSQAwwAAQBAJ&pg=PA269&dq=bruce+w+tuckman&hl=es&sa=X&ei=X7iVVK7WKoKINvHWguAN&ved=0CEYQ6AEwBw#v=onepage&q&f=false>

- Consumidor. (10 de Abril de 2013). *Tu revista digital te cuenta la verdad*. Obtenido de [connuestroperu.com: http://www.connuestroperu.com/consumidor/35864-no-compre-computadoras-toshiba-en-el-peru](http://www.connuestroperu.com/consumidor/35864-no-compre-computadoras-toshiba-en-el-peru)
- Cross, S. (5 de Noviembre de 2013). *es un sitio web cuyo objetivo es brindar respuestas y guía de cómo solucionar problemas a diversas áreas como la salud, estilo, finanzas, etc. Cualquier usuario registrado puede realizar comentarios y respuestas, mientras que los empleados pueden crear*. Obtenido de eHow en Español: [http://www.ehowenespanol.com/importancia-del-equipo-info\\_453816/](http://www.ehowenespanol.com/importancia-del-equipo-info_453816/)
- Cruz, E. (2010). Metodología de Planificación para la Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos Determinación de Controles en Base a la Norma OHSAS 18001:2007. (<http://cip.org.pe/imagenes/temp/tesis/44757143.pdf>, Recopilador) Lima, Lima, Perú.
- Diario El Argentino. (29 de noviembre de 14). *Portar de noticias sociales, políticos, deportes e información general de la regional, nacional e internacional*.,. Obtenido de [Diarioelargentino.com.ar: http://www.diarioelargentino.com.ar/noticias/144864/Basura-electrica-que-muchas-veces-no-es-tal](http://www.diarioelargentino.com.ar/noticias/144864/Basura-electrica-que-muchas-veces-no-es-tal)
- Díaz, J. A. (2011). *Propuesta de un plan de seguridad y salud*. Lima.
- Francisco, G., Ramón, R., Sánchez-Manzanares, & Miriam. (29 de (enero-abril) de 2008). Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe España y Portugal. Redalyc, 29 (1), 25-31. [www.redalyc.org: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829104](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829104)
- García, G. L. (2013). *Influencia del trabajo en equipo en la adaptación a entornos laborales cambiantes: caso Adecco Perú*. Universidad San Martín de Porres. Lima: San Martín Emprendedor. Obtenido de [http://www.administracion.usmp.edu.pe/wpcontent/uploads/sites/9/2014/02/sme\\_v5n1\\_glaredo\\_Gesti%3Bn-del-deInfluencia-del-trabajo-en-equipo-en-la-adaptaci%3Bn-a-entornos-laborales-cambiantes-12.pdf](http://www.administracion.usmp.edu.pe/wpcontent/uploads/sites/9/2014/02/sme_v5n1_glaredo_Gesti%3Bn-del-deInfluencia-del-trabajo-en-equipo-en-la-adaptaci%3Bn-a-entornos-laborales-cambiantes-12.pdf)
- Gutiérrez, T. (29 de Abril de 2014). Portal de noticias de México. Obtenido de [Altonivel.com.mx: http://www.altonivel.com.mx/42252-como-paso-dell-de-ordinario-a-mejor-lugar-para-trabajar.html](http://www.altonivel.com.mx/42252-como-paso-dell-de-ordinario-a-mejor-lugar-para-trabajar.html)

- Hernandez, C. A. (2012). *Aplicación de la Norma NTC-OHSAS 18001 para el sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en generox medical S.A.S.* Bogotá.
- Humala, O. (29 de 07 de 2011). *Ley de Seguridad en el Trabajo.* Lima, Lima, Perú.
- Jaureguiberry, M. (01 de enero de 2003). *Elementos de protección personal.* 2. Buenos Aires, Buenos Aires. obtenido de <https://higieneyseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2012/07/elementos-de-proteccion.pdf>
- Laurencio, L. (10 de Diciembre de 2014). *El diario de economía y negocios de Perú.* Obtenido de [gestion.pe: http://gestion.pe/empresas/537-peruanos-ha-enfrentado-conflictos-trabajo-2116327](http://gestion.pe/empresas/537-peruanos-ha-enfrentado-conflictos-trabajo-2116327)
- Leon, L. (2009). *Diseño de un Modelo de Gestion de Seguridad y Salud Ocupacional con Metodología Ohsas 18001:2007 en la Empresa Eternit Ecuatoriana S.A Quito 2009.* Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/5442/1/42350\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/5442/1/42350_1.pdf)
- López, M. d. (2013). *Caracterización del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro distribución y venta de artículos de papelería y librería de la ciudad de Huaraz, 2013.* Tesis Licenciatura en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034417>
- Meza, J. C. (2010). *Trabajo en equipo y desarrollo del pensamiento crítico en la formación docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú.* Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú, Cerro de Pasco. Obtenido de [http://www.guzlop-editoras.com/web\\_des/edu01/pld0476.pdf](http://www.guzlop-editoras.com/web_des/edu01/pld0476.pdf)
- Montero, L. (2011). *Propuesta de un Sistema de Seguridad Lasboral y Salud Ocupacional para las Áreas Operativas y de Almacenamiento en una Empresa Procesadora de Vaina de Tara.* ([http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/315168/2/valverde\\_ml-pub-tesis.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/315168/2/valverde_ml-pub-tesis.pdf), Recopilador)
- Muñiz, B., Montes, J., Agustin, S., Toledo, L., & Camilo, J. (2010). *Gestion de la Sreguridad y Salud en el Trabajo Segun OHSAS 18001 Actitudes y Percepciones de Empresas Certificadas.* Espana: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

- Ramos, D. J. (2010). *VTManager: Un Marco Metodológico para la Mejora en la Gestión de los Equipos de Desarrollo Software*. Tesis Doctoral, Universidad Carlos III de Madrid, Departamento de informática, Leganés. Obtenido de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/6170/9788469480281.pdf?sequence=1>
- Republica, C. d. (2016). Ley 30056. Lima: congreso. obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Fundamentos del comportamiento de los grupos. En S. P. Robbins, & T. A. Judge, *Comportamiento Organizacional* (J. E. Brito, Trad., Decimotercera Edición ed., págs. 286-287). México: *Pearson Educación*. Obtenido de [http://www.academia.edu/8111704/Comportamiento\\_organizacional\\_13a\\_ed.\\_Robbins](http://www.academia.edu/8111704/Comportamiento_organizacional_13a_ed._Robbins)
- Romero, E. M. (2010). *Metodología de Planificación por la Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles en Base a la Norma OHSAS 18001:2007*. Mayo.
- Rubio, J. (2006). *Gestión de la prevención de riesgos laborales: OHSAS 18001 - Directrices OIT para su integración con calidad y medioambiente*. España : Ediciones Díaz de Santos.
- Terán, I. (Noviembre de 2012). Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la Norma OHSAS 18001 en una Empresa de Capacitación Técnica para la Industria. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1620/TERAN\\_PAREJA\\_ITALA\\_GESTION\\_SEGURIDAD.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1620/TERAN_PAREJA_ITALA_GESTION_SEGURIDAD.pdf?sequence=1), Recopilador) Lima, Lima, Perú.
- Valda, J. C. (23 de agosto de 2011). *Un espacio para aprender que no es necesario ser una empresa grande para ser una Gran Empresa*. Obtenido de Grandes Pymes: <https://jcvalda.wordpress.com/2011/08/23/los-equipos-de-trabajo-caracteristicas-ventajas-desarrollo-y-tipologia/>
- Winter, R. S. (2007). Etapas en el desarrollo de los equipos. En R. S. Winter, *Manual de trabajo en equipo* (págs. 36-39). España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10189895&p00=bruce+tuckman>



Zamora, H. (30 de Abril de 2013). *Centro de Gestacion de Negocios y Entrenamiento Empresarial*. Obtenido de Instituto de Administración Estratégica para el Desarrollo AC: <http://iaed-ac.com.mx/recursos-humanos/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-actualidad/>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014). *Registro nacional de la micro y pequeña empresa*. Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo, 1. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=541&tip=541>

Durán, M. U. (1992). *Gestión de calidad*. España: Diaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&pg=PA5&dq=GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiskpWK\\_8XJAhVIJB4KHaJjCS0Q6AEIGjAA#v=onepage&q=GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&pg=PA5&dq=GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiskpWK_8XJAhVIJB4KHaJjCS0Q6AEIGjAA#v=onepage&q=GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD&f=false)

Rugeles, B. (10 de marzo de 2013). <https://es.slideshare.net/bettyrugeles/definicion-de-gestin-de-calidad>. Obtenido de <https://es.slideshare.net/bettyrugeles/definicion-de-gestin-de-calidad>: <https://es.slideshare.net/bettyrugeles/definicion-de-gestin-de-calidad>

Camison Cesar, C. S. (2006). *Gestión de la Calidad*. (S. Pearson Educación, Ed.) Madrid, España. Recuperado el 2017 de agosto de 06, de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Piña, B. (2002). *Procesos y Gestión Administrativa en la Prestación de Servicios Funerarios a Prevision*. Maracaibo. Recuperado el 2007 de julio de 04

## Anexos

### DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO AL GERENTE

A continuación, se le presenta una serie de interrogantes que debe responder con total veracidad, Tenga presente que toda la información proporcionada es confidencial y anónima., solo es para fines de estudio. Esperamos su sincera colaboración

#### INDICACIONES:

Marca con una X la alternativa o alternativas que creas conveniente

#### I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

**1. Sexo:**

Femenino  Masculino:

**2. ¿Cuántos años tiene usted:**

- a. De 20 a 25 años
- b. 26 a 30 años
- c. 31 años a 35 años
- d. De 36 a más años

**3. Grado de instrucción:**

- a) Primario Completo
- b) Primaria incompleto
- c) Secundaria completo
- d) Secundaria incompleto
- e) Superior completo
- f) Superior incompleto

**4. Años de experiencia laboral en Vidrierías:**

- a) de 0 a 5 años
- b) de 6 a 10 años
- c) de 11 a 20 años
- d) más de 20 años

**5. Es dueño de la vidriería:**

- a) Si
- b) No

<b>Ítem</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	La empresa plantea objetivos de seguridad y salud ocupacional dentro de la vidriería		
<b>2</b>	Determina usted planes de trabajo en la vidriería		
<b>3</b>	Establece procedimientos para identificar peligros y evaluar riesgos dentro de la vidriería		
<b>4</b>	Están definidas las atribuciones y responsabilidades dentro de la vidriería		
<b>5</b>	Las funciones están debidamente designadas por cada trabajador dependiendo de la experiencia laboral		
<b>6</b>	Se preocupa por la correcta capacitación de su personal con respecto a la manipulación de los materiales y equipos de riesgo de una vidriería		
<b>7</b>	Motiva constantemente al personal de la empresa para alcanzar las metas propuestas		
<b>8</b>	El personal tiene a disposición los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades		
<b>9</b>	Los colaboradores reciben instrucciones para el desarrollo de sus actividades según la manipulación de materiales y equipos de una vidriería		
<b>10</b>	El personal tiene la indumentaria adecuada para la manipulación de materiales en peligro de cortes corporal y daños visuales		
<b>11</b>	Se encuentran señaladas las áreas que presentan riesgo para los trabajadores en el desarrollo de sus actividades		
<b>12</b>	Se realiza el monitoreo en todas las actividades que desarrolla su colaborador para verificar el uso adecuado y manipulación de sus recursos.		

### Directorio

<b>Ítem</b>	<b>Vidrierías</b>	<b>Ubicación</b>
<b>1</b>	Corporación e Inversiones Alpamayo S.A.C.	Jr. Eduardo Lucar y Torre N°414
<b>2</b>	Vidriería Camones	Jr. Comercio N° 823
<b>3</b>	Vidriería Master Glass	Jr. Comercio N° 718
<b>4</b>	Vidrios JGC	Av. Tarapacá N° 270
<b>5</b>	Vidriería Proletario	Jr. José La Mar N° 727
<b>6</b>	Vidriería Milla	Jr. 13 De Diciembre S/N
<b>7</b>	Vidrios y Aluminios El Proletario	Jr. Comercio N° 71
<b>8</b>	Vidriería Aluminio Trejo	Jr. Caraz N° 780
<b>9</b>	Vidriería Fama E.I.R.L.	Av. Raymondi N° 850
<b>10</b>	Servicios Múltiples vidriería Y Decoraciones A & K' E.I.R.L.	Jr. San Martin N° 686
<b>11</b>	Vidriería Alpamayo	Jr. Eduardo Lucar Y Torre S/N
<b>12</b>	Vidriería J&L	Jr. Eduardo Lucar y Torre S/N