



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

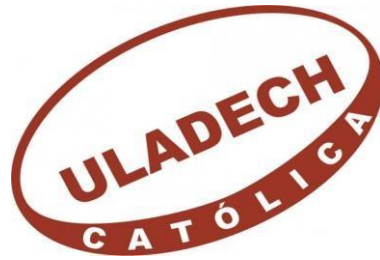
**CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO
VENTAS AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE
FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN
COMERCIOS ESPECIALIZADOS DEL DISTRITO DE
HUARAZ, 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR
FIGUEROA AGUIRRE, MILLER**

**ASESOR
CHUNGA ANTÓN, CARLOS HUMBERTO**

**HUARAZ – PERÚ
2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO
VENTAS AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE
FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN
COMERCIOS ESPECIALIZADOS DEL DISTRITO DE
HUARAZ, 2017**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR
FIGUEROA AGUIRRE, MILLER**

**ASESOR
CHUNGA ANTÓN, CARLOS HUMBERTO**

**HUARAZ – PERÚ
2018**

1. Título de la tesis

Capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

**HUARAZ – PERÚ
2018**

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Aquino
Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor

3. Hoja de Agradecimiento

Agradezco a todas las personas y familiares por la amistad, consejos, apoyos, ánimos y comprensión en todo momento de mi vida.

Agradezco también a la Universidad Católica los Ángeles Chimbote y a los docentes de la Escuela Profesional de Administración quien desinteresadamente dedicaron su tiempo, comprensión y nos brindaron los conocimientos para nuestra formación académica.

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, por ser guía en el paso que doy, por darme el fortalecimiento, la iluminación de mi mente para culminar de manera satisfactorio esta carrera y hacer realidad de mis sueños y por haber puesto a personas quienes han fortalecido como un soporte durante todo el proceso de estudio.

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional y por darme las fuerzas de inspiración y motivación las cuales fueron el pilar para culminar esta carrera

4. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo y cuantitativa, con una población constituido por 190 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó el cuestionario constituido por 30 afirmaciones por medio de una encuesta, para el plan de análisis se empleó el programa estadístico SPSS versión 23; así mismo, se muestra la matriz de consistencia que a través de ello se da fe a los principios éticos. Resultados: el 68,8% son de género masculino, el 32,81% indicó tener grado de instrucción de nivel secundaria, el 67,19% permanecen 7 años a más en el mercado, el 78,91% manifestó tener ingresos mensuales de S/.1 a S/. 51,875.00, el 28,91% sólo algunas veces ha participado en temas relacionado a los procesos de capacitación, el 28,13% siempre identifica las necesidades de capacitación, el 35,36% muy pocas veces realiza planes de capacitación, el 26,56% muy pocas veces evalúa los resultados obtenidos, el 28,13% muy pocas veces participa en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral, el 48,44% siempre cumple en aplicar el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, el 33,59% siempre ha capacitado a sus trabajadores sobre las funciones de los equipos de trabajo.

Palabra clave: Capacitación, Seguridad, Salud, Equipos de trabajo.

Abstract

The main objective of this research was to: Determine the main characteristics of occupational safety and health training in micro and small companies in the retail sales of hardware, paints and glass products in specialized stores in the district of Huaraz 2017. The design of the research was non – experimental – transversal – descriptive, the population was constituted by 190 micro and small companies, to whom the questionnaire was applied, consisting of 30 statements by means of a survey, of the analysis plan used the statistical program SPSS version 23; likewise, the matrix of consistency is shown, which through this gives faith to ethical principles. Results: 68.8% are male, 32.82% indicated that they have a secondary level of education, 67.19% remain in the market for 7 years, 78,91% report having a monthly income of S/. 1 to S/. 51,875.00, 28,91% have only participated in issues related to training plans, 26,56% very rarely evaluates the results obtained, 28,13% very rarely participate in occupational safety and health training, 48,44% always trained its workers on the functions of the work teams.

Key Word: Training, Safety, Health, Work teams.

5. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
4. Resumen y abstract	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas de la Investigación	14
2.3. Marco conceptual de la investigación	32
III. Metodología.....	34
3.1. Diseño de investigación.....	34
3.2. Población y muestra.....	34
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.5. Plan de análisis	38
3.6. Matriz de consistencia	39
3.7. Principios éticos.....	40
IV. Resultados.....	41
4.1. Resultados.....	41
4.2. Análisis de resultados	71
V. Conclusiones.....	84
Referencias bibliográficas.....	87
Anexos	92

6. Índice de tablas

Tabla 1. Edad de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.	41
Tabla 2. Género de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.	42
Tabla 3. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.	43
Tabla 4. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.	44
Tabla 5. Tiempo que desempeñan en el cargo los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.....	45
Tabla 6. Tipo de constitución de las MYPES.....	46
Tabla 7. Tiempo de permanencia de las MYPES en el mercado.....	47
Tabla 8. Nivel de ingreso promedio mensual de las MYPES.....	48
Tabla 9. Número de trabajadores que tienen las MYPES.....	49
Tabla 10. Personas que trabajan en las MYPES.....	50
Tabla 11. Participación en temas relacionado a los procesos de capacitación.	51
Tabla 12. Identificación de las necesidades de capacitación en la empresa.	52
Tabla 13. Establecen claramente los objetivos organizacionales.	53
Tabla 14. Elaboración de planes con respecto a la capacitación.	54
Tabla 15. Establecimiento de programas de capacitación.	55
Tabla 16. Desarrollan algún programa de capacitación.....	56
Tabla 17. Realizan monitoreo durante el proceso de capacitación.	57
Tabla 18. Evalúan los resultados logrados durante el proceso de capacitación.	58
Tabla 19. Comparan resultados actuales y pasados con respecto a la capacitación. .	59
Tabla 20. Participación en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral.	60
Tabla 21. Ha recibido capacitación para formular un plan de prevención de riesgos.	61
Tabla 22. Ejecutan charlas, seminarios o capacitaciones para sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral.	62
Tabla 23. Capacita a su personal sobre las funciones de los equipos, herramientas y útiles de trabajo.....	63

Tabla 24. Cumplimiento con la aplicación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo.	64
Tabla 25. Ejecutan alguna capacitación dirigido a los trabajadores sobre los primeros auxilios.....	65
Tabla 26. Desarrollo de la capacitación dirigido a sus trabajadores sobre las zonas de evacuación para casos de emergencia.....	66
Tabla 27. Realizan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre las autoridades a quienes solicitar apoyo para casos de emergencia.....	67
Tabla 28. Desarrollan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre las señalizaciones que existe en la empresa.	68
Tabla 29. Ejecutan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre el uso adecuado de los equipos de protección.....	69
Tabla 30. Realizan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre el nivel de iluminación dentro de la empresa.	70

Índice de figuras

Figura 1. Edad de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.	41
Figura 2. Género de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.....	42
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.	43
Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.	44
Figura 5. Tiempo que desempeñan en el cargo los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.....	45
Figura 6. Tipo de constitución de las MYPES.....	46
Figura 7. Tiempo de permanencia de las MYPES en el mercado.	47
Figura 8. Nivel de ingreso promedio mensual de las MYPES.	48
Figura 9. Número de trabajadores que tienen las MYPES.	49
Figura 10. Personas que trabajan en las MYPES.....	50
Figura 11. Participación en temas relacionado a los procesos de capacitación.....	51
Figura 12. Identificación de las necesidades de capacitación en la empresa.....	52
Figura 13. Establecen claramente los objetivos organizacionales.....	53
Figura 14. Elaboración de planes con respecto a la capacitación.	54
Figura 15. Establecimiento de programas de capacitación.	55
Figura 16. Desarrollan algún programa de capacitación.	56
Figura 17. Realizan monitoreo durante el proceso de capacitación.	57
Figura 18. Evalúan los resultados logrados durante el proceso de capacitación.	58
Figura 19. Comparan resultados actuales y pasados con respecto a la capacitación.	59
Figura 20. Participación en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral.	60
Figura 21. Ha recibido capacitación para formular un plan de prevención de riesgos.	61
Figura 22. Ejecutan charlas, seminarios o capacitaciones para sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral.	62
Figura 23. Capacita a su personal sobre las funciones de los equipos, herramientas y útiles de trabajo.	63

Figura 24. Cumplimiento con la aplicación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo.	64
Figura 25. Ejecutan alguna capacitación dirigido a los trabajadores sobre los primeros auxilios.....	65
Figura 26. Desarrollo de capacitación dirigido a sus trabajadores sobre las zonas de evacuación para casos de emergencia.....	66
Figura 27. Realizan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre las autoridades a quienes solicitar apoyo para casos de emergencia.....	67
Figura 28. Desarrollan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre las señalizaciones que existe en la empresa.	68
Figura 29. Ejecutan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre el uso adecuado de los equipos de protección.....	69
Figura 30. Realizan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre el nivel de iluminación dentro de la empresa.	70

I. Introducción

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) hoy en día han logrado tener una gran importancia e influencia en la economía de los diferentes países del mundo, principalmente en aquellos países que se encuentran en vías de desarrollo, esto precisamente porque las micro y pequeñas empresas generan gran cantidad de empleo a diferencia de las medianas y grandes empresas, también son aquellos que con sus aportes ya sea mediante la producción u ofertando bienes o servicios se constituyen como el motor sobre el crecimiento de la economía del país, ello pese a que estas empresas tienen grandes problemas con la informalidad, cosa que algunas veces les limita realizar sus actividades con normalidad.

En el Perú las Micro y Pequeñas empresas vienen teniendo muchas expectativas, es por ello que el Estado Peruano mediante la promulgación de la Ley N° 30056 trata de dar un respaldo para el fortalecimiento, crecimiento, desarrollo y permanencia dentro del mundo empresarial, ello con el fin de reducir el nivel de la pobreza, el desempleo y promover mejoras respecto a la condición de vida de la población ya sea en el ámbito Local, Regional o Nacional.

En ese contexto la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (ULADECH), mediante su Carrera Profesional de Administración, establece como línea de investigación a la capacitación, que en base a ello se desarrolló la investigación, lo cual permitió tener un conocimiento sobre la realidad de las micro y pequeñas empresas en relación a la capacitación en seguridad y salud laboral como una estrategia para asegurar la protección hacia la vida, integridad, seguridad y salubridad que se merecen el talento humano, para que, en base a ello también se asegure la competitividad, creatividad y permanencia en el mercado.

Según informe emitido por la Organización Nacional de Trabajo (OIT) 11 millones de micro y pequeñas empresas generan un gran nivel de empleo en América Latina y el Caribe, considerándose clave sobre las mejoras principalmente en la empleabilidad, a pesar de los grandes retos que enfrentan en cuanto a la productividad y una alta

informalidad. De esta forma el 47% de las MYPES generan empleo, es decir brindan alrededor de 127 millones de puestos de trabajo, a diferencia de las medianas empresas quienes solo el 19% generan empleo. A raíz de estas brechas también se considera que sólo el 13% de los trabajadores cotizan un seguro de salud por cuenta propia, es decir un 32% de las microempresas, 86% de las pequeñas empresas y el 90% de las grandes empresas (America Latina, 2015).

Según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú) en el Perú del gran porcentaje de las empresas que existen, el 96,5% representan las Micro y Pequeñas empresas, porcentaje que va aumentando año tras año a comparación de las medianas y grandes empresas; así mismo, la fuerza de emprendimiento en el país son las MYPES, que debido a ello en gran parte permite mejorar la economía del país, aunque existen obstáculos como es la informalidad. Por otro lado, el 56% de las microempresas participan en las exportaciones, lo que significa que ha reducido en 1,5% con respecto al año 2016; así mismo, los envíos que realizan las MYPES a los exteriores representan solo 2,2% del total de las exportaciones que realiza el Perú a diferencia de las medianas y grandes empresas que llegan al 97,8% de las exportaciones (El Comercio, 2017).

Según el presidente del Comité de la Pequeña Industria (COPEI) de la Sociedad Nacional de Industrias (SIN) las micro y pequeñas empresas en la Republica peruana representan el 99% de las empresas, siendo así que, el 40% de estas (MYPES), aportan al Producto Bruto Interno (PBI), lo que significa un descenso con respecto a los años anteriores (Gestión , 2014).

Mediante informe realizado por el diario Gestión, el 80% de las micro y pequeñas empresas en el Perú realizan sus actividades de manera intuitiva lo cual necesitan elementos importantes para ser cada vez más competitivos en el mercado, en tal sentido, los empresarios peruanos cuentan con un alto nivel de emprendimiento, pero el acceso y la participación a las capacitaciones son muy limitados encontrándose que solo del 15% al 20% del total de las empresas participan en diferentes tipos o programas de capacitaciones (Gestión, 2014).

Según el presidente de la Sociedad Nacional de Industria (SNI) menciona que después de la creación de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, generalmente las micro y pequeñas empresas tienen problemas respecto a la implementación de la Ley en vista que los costos son muy elevados, es decir que estas empresas en promedio gastarían casi S/. 31,000 de sus ingresos anuales para implementar la Ley; es por esa razón que muchas MYPES no dan importancia a la implementación y cumplimiento de la Ley, cosa que posibilita la existencia de altos porcentajes de accidentes y enfermedades en los diferentes establecimientos o puestos en la cual las personas cumplen con su labor (El Comercio, 2013).

Según El Comercio (2016) a diario 34 trabajadores sufren un accidente con lesiones superiores; es decir que, del total de 2562 advertencias emitidas por las diferentes empresas, se determinó que el 96,88% son accidentes que se generan dentro del propio trabajo, los cuales se descomponen por incidentes de la siguiente manera: los sucesos más peligrosos representa el 2,54% y los accidentes mortales representa el 0,39%; así mismo, el 0,20% representa a aquellos trabajadores que contraen enfermedades durante la jornada laboral. Por otro lado, mediante el análisis que se realizaron sobre las advertencias se consideró que el 26,19% corresponde a las Industrias Manufactureras, el 19,87% empresariales y de alquiler y el 12,72% a ferreterías y construcción, en ese contexto el mayor nivel de advertencias que se generan a raíz de las lesiones y/o enfermedades corresponde a las industrias, puesto que es donde existen procesos, actividades mayores que realiza el personal.

En Huaraz, existen una gran cantidad de micros y pequeñas empresas en los diferentes sectores como servicios, comercios los cuales muchas de estas MYPES no permanecen en el mercado con el tiempo mucho menos realizan capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral, lo cual se refleja en los accidentes y las enfermedades que se van suscitando con el transcurso del tiempo; a consecuencia de ello el interés en el tema de la presente investigación es la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017, en referencia a todo lo mencionado, se planteó la siguiente pregunta de investigación

¿Cuáles son las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017?.

Con el fin de dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

Considerando la formulación del objetivo general y para el debido cumplimiento, se consideró los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017; (b) Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017; (c) Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017 y (d) Determinar las principales características de la seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

El presente trabajo de investigación se justifica porque esta generado a partir de la línea de investigación, ello enfocado en las MYPES, puesto que es un tema de gran interés a nivel Local, Regional y Nacional, sobre todo permitiendo generar una reflexión en los representantes de las MYPES de cuán importante es la capacitación en seguridad y salud laboral, sobre todo cuales son los beneficios que contrae conocer y dar cumplimiento a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 Ley

modificada por la Ley N° 30222 estipulado en el Perú, todo ello enfocado a que las micro y pequeñas empresas sean más competitivos y logren el éxito en el mercado.

Por otro lado, la investigación se justifica porque permitirá tener conocimiento sobre las principales características de las MYPES y ver si estas desarrollan o aplican la capacitación en seguridad y salud laboral, lo cual los directivos deben considerar como un aspecto muy importante, con la finalidad de prevenir accidentes y evitar las enfermedades que puedan contraer o sufrir los trabajadores durante la jornada laboral.

También se justifica porque beneficiara a la sociedad tener conocimientos sobre los beneficios que brinda la aplicación de la capacitación en seguridad y salud laboral en sus micros y pequeñas empresas, que a raíz de ello los trabajadores al tener capacitaciones van a poder desarrollar sus diferentes actividades sin temor, recelo, contemplando al máximo sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes. Esto básicamente porque muchas veces al no estar seguros, están preocupados a no sufrir algún accidente o una enfermedad y por ende tienen un rendimiento bajo que les permite percibir bajos salarios de tal forma que no pueden satisfacer al máximo sus necesidades. En cuanto a la empresa le fomenta mayores costos, obtiene una baja rentabilidad, rechazo por los clientes por un mal servicio y muchos aspectos más que hacen que las empresas no sigan desarrollándose de la mejor forma en el mercado.

Con respecto a la justificación practica se justifica porque existe una amplia necesidad de parte de los trabajadores a que sean capacitados sobre la seguridad y salud laboral, debido a que muy pocas empresas dedicadas a dicho rubro tienen locales seguros y que la gran mayoría no las tienen, en tal sentido que los trabajadores están expuesto a contraer una enfermedad o sufrir un accidente ya que manipulan materiales, instrumentos y productos tóxicos. Por tanto, con la capacitación se podrá dar a conocer los riesgos que existe en la empresa y en seguida ser prevenidas.

En cuanto a la justificación teórica, según el informe de la OIT la capacitación en seguridad y salud laboral es un aspecto muy esencial en la vida de los trabajadores, porque la mayoría de las personas trabajan por lo menos ocho horas al día, lo cual el

ambiente de trabajo debe ser lo apropiado y seguro, para que así no se genere riesgo para la salud del trabajador como ruidos, polvos, vibraciones o accidentes, esto sobre todo porque muchos gerentes de las MYPES no tienen conocimiento de que ellos son los responsables de proteger física y mentalmente a sus trabajadores, que muchas veces por falta de capacitación en seguridad y salud laboral se incrementan los porcentajes de los accidentes y las enfermedades. En ese sentido la investigación permitirá enriquecer los conocimientos acerca de la capacitación en seguridad y salud laboral debido a que es un tema de mucha importancia.

Finalmente se justifica porque la presente investigación servirá como base para las futuras investigaciones sobre el desarrollo o la aplicación de la capacitación en las micro y pequeñas empresas en el rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017, enfocado bajo el principio ético sobre la confidencialidad y el debido respeto hacia las personas.

La investigación se desarrolló en base a la línea de investigación enmarcada por la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (ULADECH), también se consideró la variable de estudio, mediante el cual se desarrolló la investigación. En ese sentido para transparentar el desarrollo de la investigación y en consideración al anti-plagio se consideró a Idalberto Chiavenato como principal autor para la línea de investigación como es la capacitación; así mismo, para el planteamiento y la determinación de las dimensiones y los indicadores de la Seguridad y Salud Laboral, fueron establecidos en el marco del reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 30222, modificado de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N°29783 y con el apoyo del reglamento de seguridad y salud en el trabajo de las actividades Electricas para su debida determinación.

La metodología utilizada en la investigación fue de tipo cuantitativo, porque se realizó la medición de la variable de estudio; con un nivel descriptivo en vista que se describió las principales características de los representantes, de las MYPES, y de la capacitación en seguridad y salud laboral y con un diseño no experimental - transversal debido a

que la recolección de los datos se realizó en un tiempo único. La investigación estuvo conformada por una población de 190 micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017, dato que fue proporcionado por la SUNAT - 2017. En cuanto a la técnica, se utilizó la encuesta en base a un instrumento como es el cuestionario conformada por 30 afirmaciones, donde estas fueron ingresados al programa SPSS 23, para ser procesados y así poder representar las tablas y figuras para sus respectivos análisis.

Posteriormente después de la recolección de los datos se realizó el procesamiento correspondiente, de los cuales se obtuvo como resultado que, el 28,91% de los encuestados algunas veces participa en temas relacionado a los procesos de capacitación, el 35,16% muy pocas veces realizan planes con respecto a la capacitación, el 46,09% nunca desarrollan programas de capacitación, el 28,13% muy pocas veces participan en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral y el 32,03% nunca realiza charlas seminario o capacitación dirigido a sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral.

En ese contexto de acuerdo al procesamiento y el debido análisis de los resultados hallados se puede constatar que las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio no capacitan a sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral, ello sobre todo porque los representantes consideran que no hay un interés sobre la participación en capacitaciones en vista que mayormente en este tipo de empresas laboran personas familiares.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

Quintero (2017) en su tesis “*Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)*”, presentada en la Universidad Nacional de Colombia. La metodología de la investigación fue no experimental – descriptivo con una población constituida por 42 empresas de construcción.

En cuanto a los resultados encontrados son los siguientes: el 69,05% de los encuestados indica ser micro empresa, el 43% de las empresas encuestados muy pocas veces dan cumplimiento a la norma de seguridad y salud en el trabajo, el 73,81% de los encuestados menciona ser profesionales técnicos, el 66,67% afirma que siempre establece y aplica planes de capacitación, el 82,74%, de las empresas encuestas mencionan que casi siempre capacita a sus trabajadores sobre las señalizaciones que existen dentro de la empresa, el 87,50% siempre capacita sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral de tal manera que se pueda evitar los accidentes en las diferentes labores que se desarrolla dentro de la empresa, el 83,33% siempre capacita a sus trabajadores sobre el uso de los equipos de protección personal ello de acuerdo al cargo y peligro a las que el trabajador está expuesto, de la misma manera el 61,01% siempre capacita a su trabajadores sobre la higiene, orden, limpieza e iluminación de los puestos de trabajo.

Mina y Morales (2013) en tu trabajo de investigación titulada “*Plan de Higiene y Seguridad Ocupacional para fomentar la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en las pequeñas empresas del sector ferretero del municipio de Cojutepeque, departamento de Cuscatlán*” presentada en la Universidad de el Salvador; la metodología empleada para el debido desarrollo de la investigación fue descriptiva y explicativa, no experimental.

Entre los principales resultados encontrados fueron los siguientes: el 74% de los encuestados casi siempre desarrolla capacitaciones dirigido a sus trabajadores, el 50% casi siempre identifica las necesidades de la capacitación, el 67% nunca ha participado en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral, pero si conoce que existe una Ley

de prevención de los riesgos que ello solo conocen o se dieron cuenta a raíz de la televisión, el 18% nunca ha recibido capacitación para formular un plan de prevención de riesgos que podría existir dentro de la empresa, el 74% solo alguna vez se reúnen con sus trabajadores para capacitarles sobre los primeros auxilios frente a cualquier riesgo que exista dentro de la organización, el 79% de los encuestados nunca han desarrollado ninguna capacitación dirigida a sus trabajadores sobre las zonas de evacuación para casos de emergencia, el 80% siempre proporciona los equipos de protección que al mismo tiempo capacita sobre el uso y las funciones que tienen cada una de ellas, el 63% de las empresas encuestadas no implementan ningún tipo de señalizaciones de tal manera que nunca capacita a sus trabajadores sobre estas señalizaciones.

López (2018) en su tesis "*Análisis de la seguridad e higiene industrial de la ferretería SS, ubicada en el municipio de el progreso, Jutiapa*", presentada en la Universidad Rafael Landívar. La metodología empleada en la investigación fue descriptiva – cuantitativa; así mismo, la técnica fue la encuesta constituida por el cuestionario aplicable a los colaboradores y gerentes de la empresa.

Entre los principales resultados hallados en la investigación son los siguientes: el 76% de los encuestados indico que nunca ha recibido ningún tipo de capacitación en cuanto a la prevención de los riesgos de tal manera que no cuentan con el plan de prevención, el 86% solo algunas veces capacita a sus trabajadores sobre los equipos de protección al cual deben de usar al momento de realizar sus actividades, el 50% muy pocas veces capacita a sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral, del mismo modo el 96% muy pocas veces capacita a su personal sobre las señalizaciones sobre todo porque no cuenta con las señalizaciones necesarias para la prevención de los accidentes, el 54% de los encuestados indico que la ferretería no tiene las señalizaciones de las rutas de evacuación de tal manera que nunca ha capacitado a sus trabajadores sobre las rutas de evacuación.

Por otro lado, el 58% indico que, si conoce las normas de seguridad e higiene en el trabajo, pero nunca cumple con la aplicación de dicha norma, el 30% de los encuestados indico que algunas veces capacita a sus trabajadores sobre los primeros auxilios en casos de ocurrir cualquier tipo de lesiones o enfermedades. En relación a

la capacitación laboral: El 68% de los encuestados menciono que la empresa algunas veces desarrolla programas de capacitación dirigido a todo el personal quienes laboran en la empresa.

Moriconi (2012) en trabajo de investigación titulada: *“La Seguridad Laboral en el ambiente de trabajo de la ferretería Gómez, en la ciudad de Alta Gracia, provincia de Córdoba”*, presentada previo a la obtención de Licenciatura en gestión de recursos humanos, la investigación fue bajo una metodología cuantitativo y que además la recolección de información fue mediante la técnica encuesta e instrumento el cuestionario las cuales fueron aplicado a los representantes de las diferentes áreas de trabajo de la ferretera Gómez.

Respecto a los resultados obtenidos fue el 17% del total de los encuestados solo algunas veces han capacitado a sus trabajadores sobre los riesgos que tiene el área de trabajo y sobre los primeros auxilios, el 58% de los encuestados mencionaron que sus trabajadores si tienen conocimiento sobre las funciones de los equipos de protección, ello sobre todo porque casi siempre van capacitándoles, el 88% de los encuestados nunca capacitan a sus trabajadores sobre las señalizaciones ya sea de prevención, precaución y prohibición sobre la seguridad en el trabajo, ello en vista que no existe ningún tipo de señalización.

Tello (2016) en su tesis *“Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES en el sector comercio rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado – Tingo María, periodo 2015 – 2016”*, fue desarrollado bajo un diseño no experimental, de un nivel cuantitativo y de tipo descriptivo. En cuanto a los resultados que pudo obtener fue que el 50% de los encuestados sus edades se encuentran en un rango de 30 a 40 años, de los cuales el 67% son de sexo masculino y que el 42% tienen un grado de instrucción de nivel secundaria, el 43% de las MYPES encuestados manifestaron que se encuentra en el rubro por 3 años, el 42% cuenta de 1 a 5 trabajadores. En relación a la capacitación se obtuvo que el 67% de los encuestados siempre establecen programas de capacitación dentro de su empresa, el 83% siempre desarrollan programas establecidos sobre todo porque los representantes saben muy bien que la

rentabilidad de su empresa solo podría mejorar a través de la capacitación recibida y brindada a sus trabajadores.

Huayapa (2018) en su tesis titulada *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del distrito de San Miguel – San Román – Puno, periodo 2017”*, fue descriptivo no experimental con una población constituida por 20 MYPES del rubro ferretería, a quienes se les aplicó la técnica e instrumento para la recolección de la información, que debido a ello se obtuvo que la mayoría de los encuestados son persona adulta donde sus edades están entre los 26 a 50 años, el 35% son de género masculino, de los cuales el 40% tienen el grado de instrucción de nivel secundaria completa. En relación a las características de las MYPES: el 90% por más de 3 años ya se dedican en el negocio, el 40% menciona tener 1 trabajador. En relación a la capacitación: la mayoría de los encuestados (100%) considero que la capacitación es muy importante para su empresa de tal manera que siempre identifica la necesidad de la aplicación de la capacitación; así mismo, el 67% de los encuestados casi siempre establece objetivos en relación a la capacitación.

Toribio y Santiago (2017) en su tesis *“Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según la ley N° 29783 para la empresa ferretera inversiones Grupo Vea S.A.C., Trujillo – 2017”*. La metodología que utilizaron para el desarrollo de la investigación fue no experimental transeccional – descriptiva.

Con respecto a los resultados hallados es que el 80% de los encuestados no requieren ningún tipo de acciones puesto que siempre dan cumplimiento a la Ley de seguridad y salud en el trabajo, es por ello que el 60% casi siempre realizan capacitaciones sobre la seguridad y salud en el trabajo en dirección a la prevención de los accidentes y enfermedades dentro del ambiente de trabajo.

Herrera (2016) en su tesis titulada *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector construcción rubro venta de materiales de construcción del distrito de Laredo año 2015”*; utilizó como método un diseño no experimental, descriptivo, transversal, con una población

muestral constituida por 17 MYPES del rubro venta de materiales de construcción. Los resultados encontrados a raíz de la investigación fue que el 70% de los representantes manifestaron tener entre 31 – 50 años de edad, de los cuales el 76% indicaron que son de género masculino, el 47% indicaron que tenían el grado de instrucción de superior técnico; así mismo, el 53% indicaron que de 1 a 5 años ya venían realizando sus actividades en el mercado y que el 65% tiene de 5 a 10 trabajadores.

Velasquez (2018) en su trabajo de investigación titulada “*Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro compra/venta de artículos de ferretería – Sihuas, 2015*”; fue desarrollado bajo el método no experimental y descriptiva, con una población muestral de 10 MYPES a quienes se les realizó las encuestas para recolectar y procesar la información.

Los resultados encontrados a través de la investigación es que el 70% de los encuestados indican que sus edades se encuentran entre 39 – 40 años, el 90% son de sexo masculino de los cuales el 50% manifestaron tener como grado de instrucción superior universitaria incompleta; así mismo, el 80% indican que más de 4 años permanecen en el rubro y el 80% cuentan de 0 a 3 trabajadores. Por otro lado, la mayoría de los encuestados (90%) indico que nunca ha participado en ningún tipo de capacitación mucho menos sobre los procesos que tiene la capacitación, el 80% consideran que la capacitación es muy importante, es por ello siempre identifican las necesidades de capacitación.

Castillo (2016) en su trabajo de investigación titulada: “*Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro ferreterías – Huarmey, 2015*” Para el desarrollo de la investigación se dio uso a la metodología descriptiva – cuantitativa, con una población definida por 40 MYPES de los cuales se tomó como muestra a 20 MYPES.

Los resultados hallados a raíz de la investigación es que el 65% de los representantes encuestados tienen edades entre 36 – 50 años, de los cuales el 75% son de sexo masculino, además el 45% indica tener como grado de instrucción no universitaria; así mismo, el 50% manifiestan ser dueños de las MYPES, el 70% menciona que de 3 a 5

años tienen una participación en el mercado y el 45% indica que solo tiene 1 trabajador. Por otro lado, el 45% manifiesta que solo algunas veces participa en cursos de capacitación, de tal manera que el 65% nunca realizan planes de capacitación, el 57% nunca establecen programas de capacitación, pero el 65% menciona que siempre identifica la necesidad de la capacitación considerando muy relevante para la empresa.

Quiñonez (2015) en su tesis "*Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la constructora Mega Inversiones S.R.L. bajo la norma OHSAS 18001: 2007 en el año 2014*", desarrollado bajo una metodología de tipo descriptiva transversal.

Los principales resultados encontrados mediante la recolección de información son los siguientes: el 7,7% de los encuestados solo algunas veces desarrollan programas de capacitación dirigido a sus trabajadores, del mismo modo el 7% nunca establecen objetivos de manera definida, el 6% nunca monitorean los procesos de capacitación al momento de desarrollar los programas, el 14,3% menciona que la empresa hace que sus trabajadores conozcan las funciones, responsabilidades y a las autoridades a quienes podrían solicitar algún apoyo cuando suceda un accidentes o una enfermedad dentro de los establecimientos de la empresa, el 33,3% realizan solo alguna veces capacitaciones y charlas sobre la seguridad y salud en el trabajo sobre todo relacionado al proceso del avance de las actividades diarias; del mismo modo la gran mayoría de los encuestados (100%) indican que nunca investigan las causas de los incidentes generados dentro de la empresa para que en base a ello pueda capacitar sobre las acciones correctivas y preventivas como las zonas de evacuación para evitar los accidentes graves o fatales frente a una emergencia; así mismo, 25% siempre establece y cumple con el plan de capacitación.

Altamirano (2017) en su tesis titulada "*Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en una empresa de servicios, La Molina, 2017*", se planteó como objetivo implementar un sistema de seguridad y salud en el trabajo; la metodología empleada para el desarrollo de la investigación fue de tipo proyectiva, con un enfoque cuantitativo y un diseño transversal o transeccional.

Los resultados encontrados a través de la investigación son los siguientes: el 78,95% indica que siempre ha participado en capacitaciones de tal manera que conoce sobre la seguridad y salud laboral; así mismo, 5,26% de los encuestados indica que siempre recibe capacitaciones sobre la prevención de los riesgos y enfermedades en el ámbito laboral, lo cual le permite realizar planes de prevención.

2.2. Bases teóricas de la Investigación

2.2.1. Capacitación

Chiavenato (2009) considera que la capacitación es el proceso que permite desarrollar las cualidades de las personas, enseñar sobre todo a los nuevos trabajadores las habilidades que requieren para el desarrollo de sus labores, ayudar a las personas a usar las habilidades y capacidades para que estas logren el éxito y fomenten el cumplimiento de los objetivos, ello básicamente mediante el buen cumplimiento de sus labores asignadas.

Así mismo, considera que la capacitación implica tener un cambio sobre las habilidades, conocimientos, actitudes, destrezas en cuanto a la forma de trabajo, las actitudes frente al trabajo y las interacciones que se debe tener con los demás miembros de la organización.

También sostiene que la capacitación actualmente es uno de los medios que permite a las personas desarrollar diferentes competencias enfocados precisamente a ser más productivos, creativos e innovadores, ello con el objetivo de fomentar el logro de los objetivos ya sea de manera personal u organizacional; así mismo, la orientación de la capacitación es generar un valor para las personas, las organizaciones y para los clientes, ello a raíz de la formación del talento humano.

Las personas a través del desarrollo de la capacitación asimilan una serie de informaciones, aprenden habilidades, desarrollan actitudes, incorporan nuevos hábitos, conocimientos, competencias y destrezas.

- **Enfoque de la capacitación**

Chiavenato (2009) menciona que las organizaciones a medida que van surgiendo con el trascurso del tiempo necesitan tener el mejor talento humano para el logro de sus objetivos a las que desean lograr, en ese sentido el enfoque de la capacitación no basta con brindar informaciones, habilidades que puedan desarrollar las personas durante la jornada laboral, sino que el enfoque constituye realizar un esfuerzo para ir mejorando las competencias de las personas y por ende se tenga una organización mucho más competitiva en el mundo empresarial.

- **Factores que afectan la capacitación y desarrollo**

Uno de los factores que afectan las actividades de la capacitación y el desarrollo es el cambio que se realizan, pero sin embargo existen algunos factores que también afectan a la capacitación las cuales son:

a) Apoyo de la alta gerencia: Este apoyo es uno de los requisitos más importantes que existe para el éxito de las actividades de la capacitación y desarrollo dentro de una organización, por lo cual este apoyo debe ser real y constante por parte de la gerencia y debe ser comunicado a todas las áreas o departamentos de la organización de manera clara y precisa sobre las decisiones tomadas respecto a la capacitación.

b) El compromiso de los especialistas: Todos los gerentes, especialistas tiene que estar directamente ligados al programa de capacitación y desarrollo ya que ellos son los responsables para el desarrollo eficiente del programa de capacitación.

c) Los avances tecnológicos: La influencia de la tecnología es sin duda uno de los factores que tiene una gran influencia en la capacitación ya que a través de ello existen una serie de herramientas las cuales posibilitan realizar mejores programas de capacitación.

d) La complejidad de la organización: Es uno de los factores donde la organización tiene muy pocos niveles jerárquicos a las que se considera como un simple arreglo de personas y tareas pese a que las tareas que desarrollan las personas son cada vez más amplias, permanecen más tiempo en el puesto de trabajo, se registran los diferentes cambios de manera

acelerada, lo cual de todo ello se ve reflejado la necesidad de programas de capacitación y desarrollo.

- e) **Los principios de aprendizaje:** se hace mención al cambio que se realiza con respecto al comportamiento de las personas, que para ello se tiene la influencia de las ciencias conductuales a las que se considera como un apoyo para los programas de capacitación.

- **Proceso de la Capacitación**

Chiavenato (2009) considera que el proceso de la capacitación implica visualizar el cumplimiento del programa de capacitación, puesto que estos programas tienen un comienzo y un final; en ese sentido el proceso contempla cuatro etapas las cuales deben ser debidamente consideradas y cumplidas durante la gestión de las organizaciones.

- a) **El Diagnóstico de las necesidades de la capacitación:** consiste en precisar e identificar la necesidad de la capacitación que tienen las organizaciones, lo cual esta necesidad no siempre es definida con claridad, es por ello que es importante realizar un diagnóstico; así mismo, la identificación de la necesidad de la capacitación implica realizar planes, programas que permitan principalmente al individuo mejorar e incrementar la eficiencia, eficacia y productividad en el trabajo que realiza.

Por otro lado, la base principal para realizar las mejoras continuas, es realizar las constantes capacitaciones a las personas para que puedan alcanzar un nivel mucho más elevado con respecto al desempeño que tienen en cada una de sus actividades; para ello también es importante que dentro de la empresa se establezca objetivos claros y alcanzables por la organización.

- **Métodos para levantar un inventario de las necesidades:** uno de los procesos es realizar las evaluaciones de los procesos productivos de la organización, localización de los factores críticos sobre aquel producto rechazado, las barreras, los puntos débiles sobre el desempeño que tienen las personas, los costos elevados, etc.

El otro método es la realimentación directa donde las personas expresan con claridad, las informaciones, habilidades, competencias y actitudes que necesitan para que puedan desarrollar sus actividades de la mejor forma y se obtengan resultados mucho más favorables tanto para la empresa como para las mismas personas; el tercer método es la visión organizacional, es decir la influencia de las herramientas tecnológicas, los equipamientos y la construcción de las nuevas habilidades y destrezas de las personas, para que de esta forma se enfrente a la competitividad empresarial.

b) Diseño del programa de capacitación: luego de realizar el diagnóstico de la necesidad de la capacitación es importante realizar la planificación y buscar la forma de como poder atender a esas necesidades; así mismo, es importante precisar programas de capacitación lo que implica definir seis aspectos básicos con el fin de lograr los objetivos, lo cual se muestran a continuación:

- Quien debe ser capacitado: esto se refieren a las personas quienes van a ser capacitados sobre un determinado tema.
- El cómo capacitar: que tiene que ver con el uso o determinación de métodos, técnicas o herramientas de capacitación que permitan la mejor comprensión del tema a tratar.
- En que capacitar: consiste en el asunto o el contenido de la capacitación a desarrollarse.
- Quien capacitara: consiste en determinar específicamente al instructor o capacitador quien va realizar la capacitación.
- Donde se capacitará: consiste en fijar el lugar y ambiente donde se va desarrollar la capacitación.
- Cuando capacitar: consiste en definir la fecha y hora del desarrollo de la capacitación.
- Para que capacitar: consiste en determinar los objetivos que se busca a raíz de la capacitación lo cual ello también tiene que estar ligado a los objetivos de la organización.

En ese contexto dentro del proceso también es importante fijar ciertos criterios, los cuales van a permitir el debido cumplimiento de los programas, para ello también es importante asegurar que los materiales, las instrucciones, manuales sean lo más claro posible para la debida comprensión. Estos materiales los cuales van a ser empleadas durante el desarrollo del programa deben ser de acuerdo a las necesidades de capacitación que se tiene, porque no todas las personas tienen las mismas cualidades, habilidades lo que les conlleva a tener también necesidades diferentes.

c) Ejecución del programa de capacitación: consiste en el desarrollo y/o cumplimiento del programa de capacitación, que para ello existen una serie de técnicas y métodos orientadas a la trasmisión de las informaciones necesarias respecto al tema tratado; así mismo, en este proceso se realiza reuniones sobre las acciones de capacitación, permitiendo fortalecer las competencias y el aprendizaje de las personas, ello con la única intención de que los contenidos del programa sean comprendidos y aplicados en el día a día.

d) Evaluación del programa de capacitación: consiste en ver y conocer si la capacitación ha satisfecho o no las necesidades de la organización, las personas, así como también del cliente; para ello es importante considerar: los costos (cuanto ha sido la inversión del programa), la calidad (eficiencia de las expectativas), el servicio (ha satisfecho o no la necesidad de los participantes), la rapidez (generó o no nuevos desafíos) y los resultados (los resultados obtenidos).

Entonces el proceso de la evaluación es importante para visualizar el impacto del programa de capacitación y los resultados los cuales se han logrado obtener durante el desarrollo del programa, que para ello se tiene que monitorear el proceso con el fin que se realice y se cumpla tal como se había planificado o programado.

Juárez y Dessler (2011) afirman que hoy en día el ámbito de la capacitación es mucho más amplio e importante a comparación de los años anteriores, porque solo mediante ello se puede dar nuevos y actuales programas y habilidades que

requieren los trabajadores para el desarrollo de sus labores; de igual modo juega un rol fundamental en los procesos de gestión que tienen las empresas.

Así mismo, debido al avance de las organizaciones en temas tecnológicas en la actualidad los trabajadores necesitan ser capacitados sobre todo en habilidades para que realicen un trabajo en equipo, tomar una serie de decisiones e implantar la comunicación.

Por otro lado, también sostiene que la capacitación tiene una gran influencia significativa en la eficiencia de la organización, porque permite de una forma tener planes estratégicos y lograr resultados más ventajosos que las evaluaciones y las retroalimentaciones que se realizan dentro de las empresas (p. 185).

Aguilar (2006) considera que la capacitación es una actividad planeada que se basa fundamentalmente en las necesidades reales de la empresa esto con la finalidad de mejorar ya sea en conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes sobre el desempeño de las labores de los trabajadores, para que de esa manera la organización logre sus objetivos trazadas, de igual manera nos dice que la función de la capacitación es brindar o proporcionar a las empresas un personal debidamente capacitado, con los conocimientos suficientes, las habilidades para que desarrollen sus actividades de una manera efectiva (p.25).

Por otro lado, menciona algunos propósitos de tiene la capacitación dentro del mundo empresarial, las cuales son:

El propósito de la capacitación se fundamenta en ocho propósitos:

- Crear, definir, reforzar, mantener la cultura de la organización lo cual todo ello dependerá del grado de sensibilización y concientización hacia los colaboradores.
- Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
- Aumentar o perfeccionar la calidad de desempeño de los trabajadores.
- Apoyar de manera eficaz la solución de los conflictos generados dentro de la organización.
- Habilitar promociones esto básicamente de acuerdo al desarrollo personal que tienen cada uno de los individuos.
- Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa.

- Mejoramiento de los conocimientos, habilidades, actitudes de los trabajadores de la organización.
- Preparación para la jubilación.

Mondy (2012) afirma que la capacitación constituye la parte central de los esfuerzos continuos diseñados para mejorar las competencias de los trabajadores quienes forman parte de una organización y el desempeño de la organización misma.

Por otro lado, afirma que mediante las capacitaciones se brindan los conocimientos y las habilidades que requieren el personal para el desarrollo eficiente de sus actividades durante la jornada laboral, de tal manera que el objetivo que tiene el desarrollo de la capacitación es mejorar el nivel de desempeño que tienen las personas frente a la labor que desarrollan cada uno de ellos.

Factores que influyen en la capacitación

- **El apoyo de la alta gerencia:** porque el éxito de desarrollo de un programa de capacitación depende mucho del apoyo de los dirigentes porque si no existe el debido apoyo tiende al fracaso; este apoyo básicamente es brindar aquellos recursos necesarios para su debido cumplimiento.
- **La influencia de los avances tecnológicos:** porque la tecnología actualmente tiene un papel muy importante sobre todo en la manera de transmitir los conocimientos a las personas, lo cual estos cambios son constantes porque las evoluciones de la tecnología no son estáticas.
- **La complejidad del mundo:** debido a la competitividad que viven las organizaciones es importante que estas piensen en el talento humano porque la fuerza de trabajo que realizan las personas es inevitable, por esa razón se les debe preparar mediante las capacitaciones.
- **Los estilos de aprendizaje:** el momento justo para poder aprender es precisamente cuando el aprendizaje se convierte en un aspecto muy importante, de modo que la capacitación debe ser en el tiempo necesario y oportuno y aun ritmo moderado sobre todo conforme a los estilos de aprendizaje que tiene cada uno de los individuos (p. 200).

Werther y Davis (2008) consideran que la capacitación ayuda a los trabajadores y a todo el personal de una organización a tener un desempeño eficiente frente a las diferentes responsabilidades que cada trabajador asume; así mismo, el desarrollo de un programa de capacitación en las organizaciones hace que sus empleados puedan incrementar su potencial y puedan aplicarlo en el ámbito laboral durante el desarrollo de sus actividades, en ese sentido el desarrollo de la capacitación es muy importante porque busca preparar al trabajador para que se desempeñe de la mejor manera posible en su trabajo (pg. 252).

Por otro lado, menciona algunos beneficios que conlleva el desarrollo de la capacitación en los diferentes tipos de organizaciones por lo que estos benefician no solo a la organización sino también a las mismas personas, por lo cual estos beneficios son:

a) Beneficios para el individuo

- Permite tomar las buenas y mejores decisiones y en base a ello dar las soluciones correspondientes a cada tipo o situación problemática.
- Permite incrementar la confianza, la posición asertiva y el buen desarrollo de las actividades.
- Influye de manera positiva al manejo de los conflictos.
- Permite formar líderes mediante las aptitudes comunicativas que tiene cada uno de los individuos.
- Hace que los individuos se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo.
- Conlleva al individuo a lograr sus metas.

b) Beneficios para la organización

- Permite mantener la competitividad de la entidad.
- Posibilita incrementar la rentabilidad de la organización.
- Permite tener bien identificado los objetivos de la organización.
- Tener una buena relación entre todos los niveles de la organización.
- Contempla tener una mejor imagen organizativa.
- Incrementa la productividad y la calidad de trabajo.
- Permite tomar decisiones en el menor tiempo posible de una manera clara y consistente.
- Promueve la comunicación en toda la organización.

c) Beneficio en las relaciones humanas

- Permite mejorar la comunicación entre los individuos y los grupos
- Permite realizar las debidas orientaciones a los nuevos empleados
- Permite tener bien en claro las políticas de la organización (pg. 255).

2.2.2. Seguridad y Salud Laboral

Chiavenato (2009) sostiene que la seguridad y salud en el trabajo es un aspecto muy importantes que deben considerar con mayor enfasis las diferentes organizaciones, porque esto se basa especialmente en la prevencion de las enfermedades y accidentes que puedan contraer los trabajadores durante el desarrollo de la jornada laboral; en ese sentido el desempeño de los trabajadores va depender mucho de la seguridad y la salud que se tiene dentro de la empresa ya que, cuanto mas seguro se sientan van a poder dar todo su potencial permitiendo lograr buenos y mejores resultados y beneficios.

Asi mismo explica de manera especifica lo siguiente:

- Higiene en el Trabajo

La higiene dentro del trabajo, esta profundamente relacionada con la prevención de aquellos malestares que se puedan suscitar en el trabajo dentro de la empresa, por lo tanto, lo importante de la higiene es fomentar el bienestar hacia el trabajador, para asi evitar a que no sufran alguna enfermedad y hacer que no inasistan o se retiren ya sea temporalmente o de manera definitiva del trabajo; por lo tanto, por todo lo mencionado los principales objetivos de la higierne son lo siguiente:

- Eliminar las diferentes causas, referente a las efermedades profesionales.
- Reducir los aspectos que perfudican al trabajador en su ambito laboral.
- Prevenir a que las enfermedades o lesiones se empeoren en el trabajo (p. 481).

Tambien sostiene a algunos elementos fundamentales respecto a la higiene en el trabajo las cuales son las siguientes:

a) La Iluminación en el trabajo

La iluminación, es la magnitud de la luz que se requiere en el ambiente de trabajo puesto que ello es uno de los aspectos muy importantes que deben de tener en cuenta los directivos de las diferentes empresas, en vista que si existe una mala iluminación en el trabajo perjudica la visión de los trabajadores sobre todo porque se esfuerzan de ver ciertos materiales al realizar su trabajo, generando así un trabajo deficiente, baja productividad, lo cual estos permiten lograr menores ingresos o ganancias para la empresa.; así mismo, considera que la iluminación es muy importante en el centro de trabajo lo cual este nivel no debe ser muy alto ni muy bajo, además alude que es importante porque permite tener un buen rendimiento sobre las actividades asignadas a cada trabajador. Por otro lado, también menciona algunas medidas a considerarse con respecto a la iluminación lo cual estos son:

- La cantidad suficiente de iluminación en cada tipo de trabajo que desempeña el personal.
- La distribución eficiente de la luz, esto con la finalidad de evitar un malestar visual en los trabajadores y así puedan realizar sus actividades de la mejor manera.
- La luz deben estar ubicadas en los lugares más adecuados, sobre todo en donde no deslumbre ni fatiguen los ojos del trabajador, porque en muchos casos las luces son muy claras que ocasionan problemas para la vista y en otros casos son muy oscuras que también imposibilitan el desarrollo del trabajo (p.483).

b) Ruido

Es la magnitud de ruido que existe dentro de una organización, que muchas veces afecta el desempeño del trabajo puesto que un ambiente donde exista elevado ruido genera algunas enfermedades sobre todo en cuanto a la audición, que incluso estas personas quienes trabajan en este tipo de ambiente y por el tiempo que permanecen pierden la audición a temprana edad. Entonces los efectos negativos que genera el ruido generalmente son:

- El intenso sonido en el ambiente de trabajo.
- Los tonos de los ruidos.
- Las vibraciones de las maquinarias que operan en la empresa (p. 484)

c) Temperatura

La temperatura del ambiente de trabajo debe ser lo mas adecuado posible para el buen rendimiento de las labores realizadas por parte de los trabajadores que en muchos casos estos varían de acuerdo al tipo de actividad que realiza la empresa, ya que existen cargos donde hay una alta temperatura como en el caso de los hornos; por otro lado también existen cargos con bajas temperaturas frigoríficos, que para todo ello el empresario debe de brindar los equipamiento necesario a los trabajadores de acuerdo a la temperatura que tiene el ambiente de trabajo, pudiéndose de esta manera prevenir algunas enfermedades que se puedan contraer.

Según la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 30222, el empleador es la persona responsable sobre los diferentes accidentes o enfermedades que se puedan generar en la empresa, ya que es quien debe velar por el bienestar y la salubridad de los trabajadores, en vista que él empleador, es quien delega las funciones que deben realizar durante la jornada laboral.

Según la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 (2011) considera que los accidentes en los puestos de trabajo son sucesos que se presentan en el tiempo menos esperado, puesto que ningún trabajador se va sentir seguro, sino existe un programa o un plan de seguridad y salud dentro del trabajo mucho menos si es que no se les ha dado ningún tipo de capacitación en relación la seguridad y salud en el trabajo; debido a que la existencia de un accidente hacen que el trabajador quien haya sufrido dicho accidente deje de laborar por un tiempo determinado, inclusive para toda la vida si es que haya sido de mayor gravedad.

En ese contexto la definición de las dimensiones y los indicadores de la variable de estudio como es la Seguridad y Salud laboral, se establecieron en el marco del reglamento de la Ley N° 29783 (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo) Ley

modificada por la Ley N° 30222 y con el apoyo del reglamento de seguridad y salud en el trabajo de las actividades Electricas, obtenidos acorde como se detalla a continuacion:

a) Conocimiento de los riesgos y las medidas preventivas de los directivos:

Consiste en la identificación de las posibles causas que ocasionan accidentes o enfermedades durante el desarrollo de las diferentes actividades en el horario de la jornada laboral, para ello los directivos tienen que tener la conciencia y compromiso de tomar las acciones necesarias en prevención de los riesgos existentes dentro de la entidad, ello con la finalidad de velar la salubridad de los trabajadores. En ese sentido se definen los siguientes indicadores con el fin de cuantificar esta dimensión:

- **Participación en capacitación sobre la seguridad y salud laboral:** es la actividad que permite participar y asimilar los conocimientos teórico y práctico para fomentar la seguridad y salud del personal quienes forman parte de la entidad.
- **Plan de prevención en manejo de riesgos:** es el proceso mediante el cual se establece un plan de prevención que permita manejar los riesgos que existen en la empresa, ello con la única intención de minimizar las incidencias y las enfermedades de los trabajadores.
- **Desarrollo de capacitación a sus trabajadores:** consiste en desarrollar la capacitación a los trabajadores, con el objeto de mejorar los conocimientos con respecto a los riesgos que existen, para que a través de ello puedan establecer los mecanismos y las formas de prevenir dichos riesgos.

b) Conocimiento de los riesgos y las medidas preventivas de los trabajadores.

Es la identificación de los posibles riesgos que ocasionan accidentes o enfermedades durante el desarrollo del trabajo y en base a ese conocimiento tomar las medidas preventivas, para así cumplir las diferentes funciones de manera efectiva en bien de la empresa como también de ellos mismo como trabajadores. Los indicadores son los siguientes:

- **Conocimiento sobre las funciones de los equipos, herramientas y útiles de trabajo:** consiste en conocer las diferentes funciones que cumplen cada uno de los equipos, las herramientas y los útiles de trabajo, que muchas veces por falta de estos conocimientos los mismos trabajadores fomentan o generan los accidentes y las enfermedades que están en contra de la salubridad de ellos mismos.
 - **Conocimiento del Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo:** consiste en que todo el personal quienes forman parte de la empresa tiene el deber de cumplir el Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 30222, los reglamentos establecidas por la propia empresa, puesto que de esa manera se podrá erradicar los accidentes y enfermedades y por ende desarrollar el trabajo con efectividad.
 - **Conocimiento sobre los primeros auxilios:** consiste en conocer a aquellas herramientas y equipos de primeros auxilios que existen, sobre todo las funciones que cumple cada uno de ellos para ser usadas en casos que sucedieran algún accidente o enfermedad dentro de la entidad.
- c) **Conocimiento sobre acciones a tomar en cuenta en caso de ocurrir una emergencia.** Esta dimensión consiste en conocer las acciones que se deben tomar cuando ocurre alguna acción emergente durante el desarrollo de las actividades; para ello también es importante conocer y preparar muestras o modelos para ser utilizados en el momento oportuno y así no esperar la participación de alguna autoridad competente al tema. En ese contexto se determina los siguientes indicadores:
- **Conocimiento de las zonas de evacuación:** consiste en que el personal quienes laboran en la organización, debe conocer las zonas de evacuación en casos de ocurrir situaciones emergentes generadas por los mismos trabajadores o por la naturaleza, de tal manera que se pueda evitar cualquier tipo de accidente y/o enfermedad.
 - **Conocimiento a que autoridad solicitar apoyo:** consiste en conocer a las autoridades competentes para acudir a solicitar apoyo cuando se genere algún accidente o enfermedad, ello sin importar la magnitud de la

gravedad ocurrido durante la jornada laboral, porque muchas veces los trabajadores al no conocer no saben a dónde acudir ni por quien preguntar.

d) Conocimiento sobre las condiciones de seguridad: consiste en conocer a aquellas condiciones que se debe tener en cuenta respecto a la seguridad y la salud del personal de la organización, eso precisamente con la finalidad de poder prevenir los accidentes y las enfermedades a las cuales el personal está dispuesto a contraer o sufrir durante el desarrollo de sus actividades encomendadas. En ese sentido se determina los siguientes indicadores:

- **Conocimiento para establecer las señalizaciones:** radica en conocer dónde y cómo establecer las señalizaciones en la organización ya que las señalizaciones son de mucha importancia sobre todo para poder identificar las zonas de riesgos y las vías seguras en caso de suceder alguna situación emergente, por tal caso estas deben ser establecidas en zonas o puntos estratégicos para que sean visibles por cualquier personas o trabajadores que ingrese a la empresa.
- **Conocimiento sobre el uso de los equipos de protección:** radica en conocer las funciones que cumple cada uno de los equipos de protección y sobre ello dar el uso adecuado frente a las diferentes actividades que se desarrolla, para así poder de una manera reducir los accidentes, lesiones y/o enfermedades.
- **Conocimiento sobre los niveles de Iluminación:** consiste en conocer el nivel de iluminación que debe tener la organización en los diferentes establecimientos sobre todo en aquellos lugares donde los trabajadores realizan sus labores, ello básicamente con la finalidad de que no estén haciendo esfuerzos para poder visualizar porque a la larga ello trae consigo una serie de enfermedades.

2.2.3. Micro y Pequeñas empresas

Definición

Según la Ley N° 28015 las micro y pequeñas empresas son considerados como aquella unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, donde se tiene como objetivo desarrollar actividades basadas a las extracciones, transformaciones, producciones y comercializaciones de bienes y las prestaciones de los servicios (El peruano, 2003).

Según la Ley N° 30056 las micro y pequeñas empresas es la unidad orgánica formada por una persona natural o jurídica, lo cual este tiene como objetivo establecer la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo correspondiente de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de trascendencia general y la respetiva creación de los instrumentos las cuales sirvan de apoyo para la promoción y como un incentivo para las inversiones privadas, las producciones, los accesos a los mercados internos y externos y así otras políticas las cuales impulsen el emprendimiento y el desarrollo de la mejora en las organizaciones empresariales (El peruano, 2013).

Características

Según informe del Ministerio de Producción (2012) las micro y pequeñas empresas deben reunir ciertas categorías empresariales para ser consideradas como MYPES.

- **Según las ventas:**

Se consideran microempresas a aquellas unidades económicas cuyas ventas anuales son hasta 150 UIT (Unidades Impositivas Tributarias), así mismo se consideran como pequeñas empresas a aquellas empresas cuyas ventas anuales son mayores a 150 UIT, hasta los 1700 UIT. En ese sentido del total de las ventas que realizan estas empresas, se menciona que el 72.7% de las

MYPES sus ventas alcanzados al año son hasta 13 UIT, el 18.4% sus ventas alcanzadas están entre 13 a 75 UIT al año y el 3.5% sus ventas alcanzadas están entre 75 a 150 UIT.

Con respecto a las pequeñas empresas se observa que el 4.7% son formales de los cuales el 4.1% sus ventas anuales alcanzadas están entre 150 a 850 UIT y el 0.6% sus ventas alcanzadas están entre 850 a 1700 UIT.

Importancia

Barraza (2006) considera que las micro y pequeñas empresas en el Perú son muy importantes sobre todo para la economía del país y no solo del Perú sino también es de suma importancia en los demás países, en ese sentido el 80% de la Población Económicamente Activa se encuentran trabajando y que además el 45% contribuyen con el Producto Bruto Interno (PBI); así mismo, este tipo de empresas son las que generan gran nivel empleo, aunque muchas veces estas no están en las mejores condiciones para realizar sus actividades, pero de igual forma hacen que se disminuya la tasa de desempleo, la pobreza, incentivan el espíritu empresarial, contribuyen con el ingreso de la nación y así muchos criterios más que posibilitan el desarrollo de nuestro país como es el Perú.

2.2.4. Rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados

Definición

Quito (2010) menciona que las empresa del rubro ventas al por menor de articulos de ferreteria, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados son aquellos establecimientos comerciales dedicadas a la venta al por menor de artículos nesarias para la construcción de hogares, colegios, edificios, municipalidades, hospitales y muchos mas, expuestos para el servicio de la gente en general quienes requieren materiales para mejorar o contruir sus hogares.

Por lo tanto, estas empresas son un campo laboral en donde se encuentran un conjunto de trabajadores, que dentro de ello existe la posibilidad de que se genere un accidente puesto que ninguno de los trabajadores están ajenos a sufrirla, es por ello que los directivos deben de capacitar a su personal, con la única intención de que tengan conocimientos sobre las principales riesgos que existen dentro de la empresa; así mismo, se debe de tener conocimiento sobre las distintas medidas que se pueden optar frente a cualquier acontecimiento que pueda suceder en el transcurso del día o en el transcurso del desarrollo de las actividades.

Porto (2017) considera que es un establecimiento que se dedica a la venta de productos de metal, variedad de herramientas que requieren las personas para realizar las diferentes actividades de trabajo, así mismo es aquel establecimiento en la cual se brinda productos relacionados a la construcción, reparación de un edificio, vivienda, etc.

Valls (2017) considera que los directivos o los representantes de las ferreterías deben considerar con mayor importancia algunos puntos clave para el surgimiento de la empresa, lo cual estos son:

- **El producto:** consiste en ofrecer productos de mayor calidad, cubriendo las diferentes necesidades que tienen los clientes tanto en la prestación del servicio, así como también en el precio, permitiendo diferenciarse de los demás.
- **El personal:** las personas quienes laboran en la empresa deben estar integrados con la empresa, la actitud debe ser positiva frente a los clientes sobre todo al momento de atender.
- **Comunicación:** las empresas ferreteras al igual que toda empresa comunican al cliente lo que se está ofreciendo, porque solo mediante la comunicación se puede realizar las ventas de la variedad de productos que ofrece.
- **Presentación:** es uno de los pilares que permite realizar las ventas de la mejor manera porque muchas veces el producto pueda ser de calidad, pero sino tienen una buena presentación no se va poder comercializar.

- **Los horarios:** los establecimientos deben permanecer abierto, esto es precisamente con la finalidad de que los clientes conozcan la empresa. Para ello es importante que los directivos analicen bien el horario de funcionamiento.
- **El establecimiento:** consiste en dar un cuidado exclusivo a las instalaciones de la empresa, sobre todo porque se ofrece productos de metal, tóxicos, líquidos, etc.

Características

Mendoza (2012) menciona que las empresas ferreteras deben reunir las siguientes características:

- Deben de tener un establecimiento amplio, sobre todo por el tipo de materiales que ofrecen estas empresas.
- Los materiales deben estar en un ambiente adecuado puesto que algunas están expuestas generalmente al sol que ello se tiende a malograr, generalmente aquellos productos tóxicos.
- Deben contar con personal capacitado
- Los directivos deben facilitar los equipamientos necesarios para los trabajadores para que así cumplan sus funciones sin ningún problema

Importancia

Flores (2016) indica que este tipo de empresas por la propia naturaleza que tienen, son importantes debido a que permite ofrecer una variedad de materiales para la construcción, es así que, si no existiera las empresas de dicho rubro no se realizarían las construcciones de manera eficiente, es por ello que estas son importantes sobre todo porque sirven en las diferentes regiones o provincias como intermediarios o como soportes para las construcciones.

2.3. Marco conceptual de la investigación

Actitud:

Es el comportamiento que muestran las personas frente a las diferentes actividades o circunstancias en la que se encuentran ya sea en la vida diaria o en el ámbito laboral (Lindo, 2004)

Calidad:

Carbellido (2005) considera que la calidad es un conjunto de cualidades lo cual representa a una persona, a un producto, un servicio en el mercado; así mismo es la capacidad que tienen los objetos por lo que estas aluden a la satisfacción de las necesidades que tienen los clientes y/o consumidores.

Cliente

Es uno de los elementos muy importante para el desarrollo de las empresas porque la participación que tienen hace que las empresas surjan de manera eficiente en el mercado; así mismo, el cliente son aquellas personas que adquieren determinados productos que muchas veces no lo consume porque si lo consumiera se convertirían en consumidor más ya no serían clientes (Boubeta, 2006).

Competitividad:

Es la capacidad que tienen las diferentes organizaciones para ofrecer ya sea productos y prestar servicios, lo cual estos deben estar de acuerdo a las necesidades, expectativas que tienen los clientes o consumidores de tal manera que puedan lograr una ventaja competitiva (Martínez, 2007).

Eficiencia:

Consiste es realizar las actividades en el menor tiempo posible y producir algún bien con menos recursos, es decir que la eficiencia alude a la optimización de los recursos lo cual conlleva al logro de los objetivos, es decir, lo que busca es reducir al mínimo posible los costos que tienen los recursos (Robbins y Decenzo, 2002).

Eficacia:

Consiste en el cumplimiento de los objetivos al cual una determinada empresa se haya propuesto cumplir a un determinado tiempo, es decir se refiere al desarrollo correcto de las diferentes actividades planificadas o programadas, ello con el fin de alcanzar las metas (Robbins y Decenzo, 2002).

Seguridad:

Chiavenato (2009) consiste en realizar una serie de actividades con certeza, con un alto nivel de confianza, sin el riesgo, temor, peligro que se pueda tener al inicio, durante y después del desarrollo de la actividad.

Salud:

Consiste en el bienestar y la salubridad de las personas, lo cual también alude a la ausencia de enfermedades lesiones que pueda tener una persona por cualquier situación o circunstancia en la que se encuentre (Chiavenato 2009).

III. Metodología

3.1. Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental transversal, en vista que se observó el desarrollo de la capacitación tal como se dan en las micro y pequeñas empresas en el rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados, recolectando los datos en un único tiempo, ya que el objetivo es describir la variable para sus respectivos análisis.

De igual modo la investigación fue de nivel descriptivo, puesto que se describieron los hechos que se van suscitando en las micro y pequeñas empresas en relación a la capacitación en seguridad y salud laboral en el rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

Así mismo, la investigación fue de tipo cuantitativo, ya que la recolección de los datos se realizó basado a la medición de la variable de estudio, donde estos datos fueron representados en números a través del uso de las TICS las que fueron analizadas en base al programa estadístico SPSS 23.

En ese sentido la aplicación o el desarrollo de la capacitación en seguridad y salud laboral, se determinó mediante las dimensiones y los indicadores las cuales fueron adaptados al cuestionario, constituidos por 5 alternativas para las respectivas respuestas que para ello se consideró a la escala de Likert; tal como es: (1) Nunca, (2) Muy pocas veces, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

3.2. Población y muestra

La determinación de la población de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en

comercios especializados, fue mediante la información brindada por la SUNAT, meza de parte – 2017, de los cuales se consideró a los dueños o gerentes, por lo que se cuenta con un total de 190 empresas con características de micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de defiería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados, cabe precisar que se tuvo la necesidad de calcular la muestra, puesto que la población no fue muy pequeña, para lo cual se utilizó la fórmula de población finita, tendiéndose como resultado 128 MYPES a quienes se les aplicó la encuesta debidamente estructurado.

Formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Remplazando:

$$N = \frac{190 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (190 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = 128$$

Población: 190

Confianza: .95

Margen: 0.05

Probabilidad: 0.50

El tamaño de la muestra: 128

3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Capacitación	Chiavenato (2009) es un proceso que implica un cambio sobre las habilidades, conocimientos, actitudes, destrezas en relación a la forma y la actitud de trabajo.	Diagnóstico de la necesidad de la capacitación	Consiste en identificar las necesidades de la capacitación que requiere la empresa	Identificación de las necesidades de capacitación	Likert
				Nivel de establecimiento de los objetivos organizacional	
		El diseño de la capacitación	Consiste en realizar la planificación y programación de la capacitación	Nivel de planificación sobre la capacitación	
				Programa de la capacitación	
		Ejecución del programa de capacitación	Consiste en el desarrollo y cumplimiento del programa de capacitación	Nivel de desarrollo de la capacitación	
		Evaluación de la capacitación	Consiste en realizar la revisión de los resultados logrados con la capacitación	Monitoreo durante el proceso de capacitación	
				Evaluación de los resultados	
				Comparación de los resultados actuales con los anteriores	

Seguridad y Salud Laboral	Según la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (2011), es un conjunto de medidas y técnicas que permite prevenir los accidentes y enfermedades a las cuales los trabajadores están expuestos durante el desarrollo de la jornada laboral	Conocimiento de los riesgos y las medidas preventivas de los directivos	Consiste en identificar las posibles causas que ocasionan accidentes o enfermedades durante la jornada laboral y sobre ello tomar conciencia y comprometerse en tomar las acciones necesarias.	Participación en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral
				Plan de prevención en manejo de riesgos
				Desarrollo de capacitación a sus trabajadores
		Conocimiento de los riesgos y las medidas preventivas de los trabajadores	Consiste en identificar los posibles riesgos que ocasionan accidentes o enfermedades durante el desarrollo del trabajo y tomar medidas preventivas sobre esos riesgos	Conocimiento sobre las funciones de los equipos, herramientas y útiles de trabajo
				Conocimiento del reglamento de seguridad y salud en el trabajo
				Conocimiento sobre los primeros auxilios
		Conocimiento sobre acciones a tomar en cuenta en caso de ocurrir una emergencia	Consiste en conocer las acciones que se deben tomar en cuenta cuando ocurre un acto emergente en la organización.	Conocimiento de las zonas de evacuación
				Conocimiento a que autoridad solicitar apoyo
		Conocimiento sobre las condiciones de seguridad	Consiste en conocer a aquellos factores o condiciones en relación a la seguridad del personal en la organización.	Conocimiento para establecer las señalizaciones
				Conocimiento sobre uso de los equipos de protección
				Conocimiento sobre los niveles de iluminación

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar la información sobre la variable en estudio se empleó como técnica a la encuesta debidamente estructurada con un instrumento que fue constituida por un cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados.

El nivel de la capacitación en seguridad y salud laboral en el rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados en el distrito de Huaraz 2017, se midió a través de 30 preguntas, el cual consta de 5 alternativas como respuesta (escala de Likert): Nunca (1), Muy pocas veces (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

3.5. Plan de análisis

Los datos de la presente investigación fueron logrados mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, los cuales, estos datos se ingresaron al programa estadísticos SPSS 23 sobre todo para el procesamiento y la presentación de las tablas y figuras para el desarrollo de sus respectivos análisis.

3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnica e Instrumento
<p>¿Cuáles son las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferreterías, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferreterías, pinturas, productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeña empresa del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017. - Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017. - Determinar las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017 - Determinar las principales características de la seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017 	Seguridad y Salud Laboral	<p>POBLACIÓN: Estuvo conformada por 190 micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas, productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.</p> <p>FUENTE: SUNAT Huaraz / Mesa de partes 2017.</p> <p>MUESTRA: Debido a que la población no es muy pequeña se tuvo la necesidad de calcular la muestra mediante la formula de la poblacion finita, resultando 128 micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferreterías, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.</p>	<p>TIPO: Cuantitativo porque se realizó la recolección de datos fundamentadas en la medición de la variable capacitación en seguridad y salud laboral</p> <p>NIVEL: Descriptivo porque se buscó determinar las principales características que se predomina en la capacitación en Seguridad y Salud Laboral.</p> <p>DISEÑO: No experimental transversal, puesto que se realizó la recolección de datos en un tiempo unico.</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario

3.7. Principios éticos

Para la presente investigación se ha tomado en consideración los principios éticos de confidencialidad sobre todo en base a las informaciones que se requieren para el buen desarrollo de la investigación significando que la información recolectada fue usada exclusivamente con fines académicos, básicamente respetando la prioridad intelectual y la dignidad tanto de los directivos como también de las personas y autores siendo uno de los aspectos más valiosos del ser humano. En ese sentido la confidencialidad permitió a que, la investigación se pueda tomar como referencia para las sucesivas investigaciones.

IV. Resultados

4.1. Resultados

En relación a las características de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías, Huaraz 2018

Tabla 1. *Edad de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
18 - 30 años	30	23,4	23,4
31 - 50 años	67	52,3	75,8
50 años a más	31	24,2	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

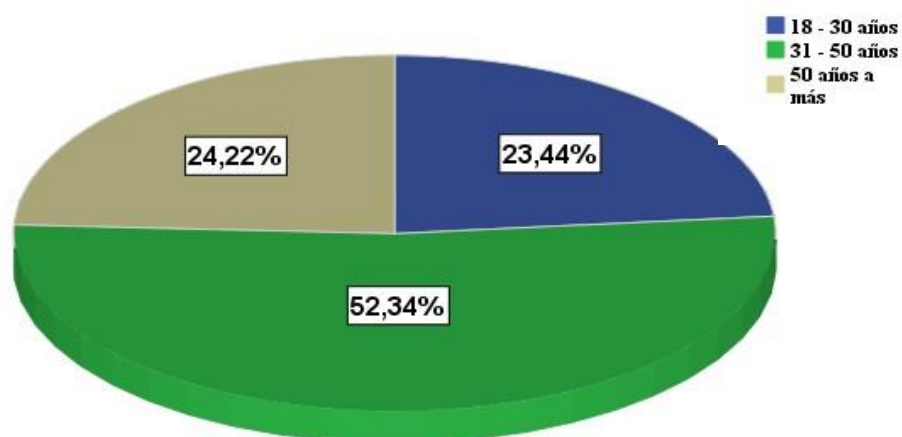


Figura 1. *Edad de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.*

Fuente. Tabla 1.

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas a los representantes de las MYPES, el 52,34% manifestaron que sus edades están de 31 a 50 años.

Tabla 2. Género de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Masculino	88	68,8	68,8
Femenino	40	31,3	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

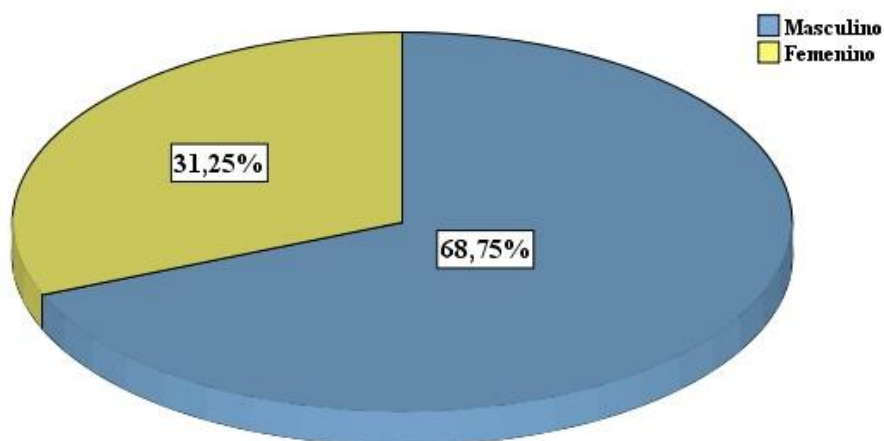


Figura 2. Género de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.

Fuente. Tabla 2.

Interpretación: De acuerdo al procesamiento de la información recolectada mediante la aplicación de la técnica e instrumento, el 68.8% de los encuestados son de género masculino.

Tabla 3. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa
	Absoluta	Porcentual	Porcentual Acumulado
Sin Instrucción	28	21,9	21,9
Primaria	26	20,3	42,2
Secundaria	42	32,8	75,0
Superior no Universitario	24	18,8	93,8
Superior Universitario	8	6,3	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

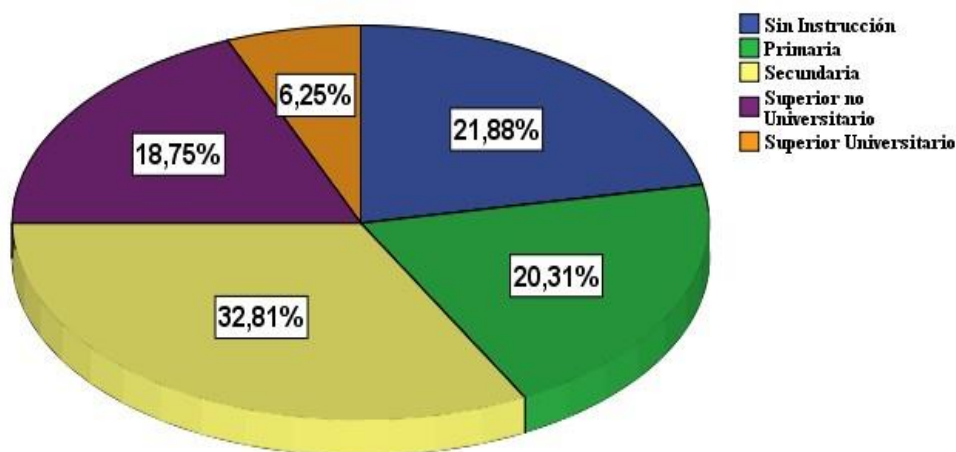


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.

Fuente. Tabla 3.

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas a los representantes se observó que el 32,81% tienen como grado de instrucción de nivel secundaria.

Tabla 4. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Dueño	95	74,2	74,2
Administrador	33	25,8	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

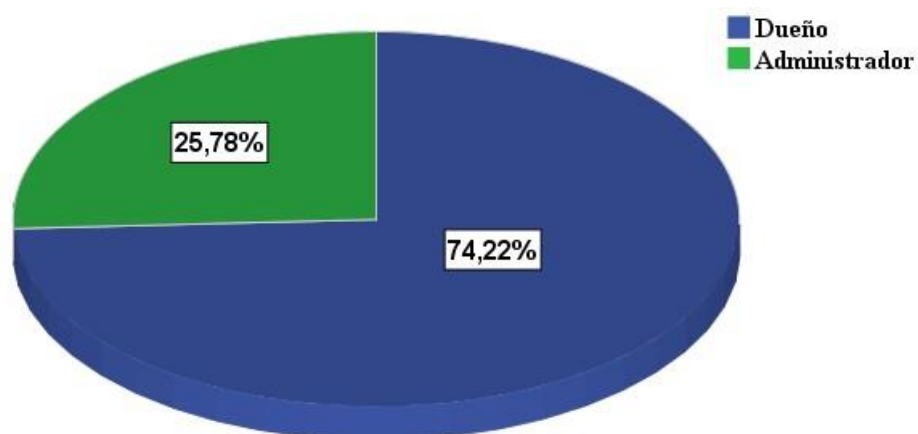


Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.

Fuente. Tabla 4.

Interpretación: De acuerdo a las encuestas aplicadas a los representantes de las MYPES se observó que el 74,22% indican ser dueño de la empresa en la cual se encuentran laborando.

Tabla 5. *Tiempo que desempeñan en el cargo los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
0 a 3 años	35	27,3	27,3
4 a 6 años	49	38,3	65,6
7 años a más	44	34,4	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

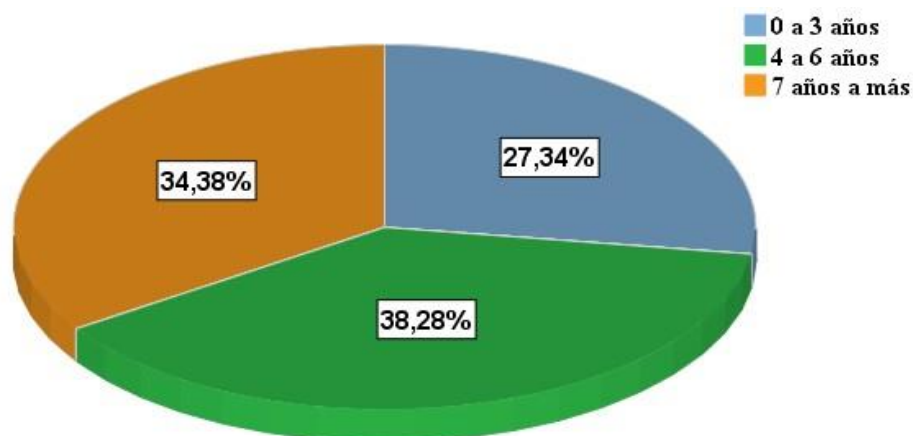


Figura 5. *Tiempo que desempeñan en el cargo los representantes de las MYPES del rubro ferreterías.*

Fuente. Tabla 5.

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas a los representantes se pudo obtener que el 38,28% manifiesta que de 4 a 6 años ya vienen desempeñándose en el cargo.

En relación a las características de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

Tabla 6. *Tipo de constitución de las MYPES.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Persona Natural	74	57,8	57,8
E.I.R.L.	32	25,0	82,8
S.R.L.	5	3,9	86,7
S.A.C.	11	8,6	95,3
S.A.A.	6	4,7	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

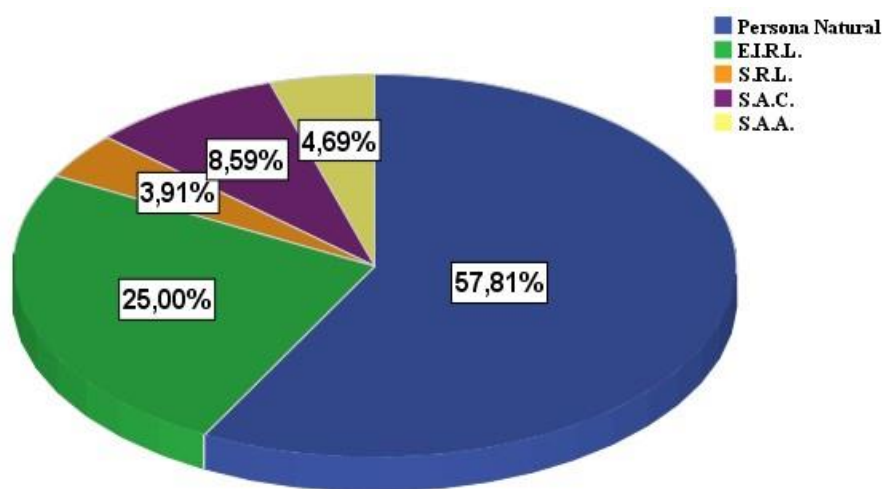


Figura 6. Tipo de constitución de las MYPES.

Fuente. Tabla 6.

Interpretación: De acuerdo a las encuestas aplicadas a los representantes, el 57,81% manifiesta estar constituido como persona natural.

Tabla 7. *Tiempo de permanencia de las MYPES en el mercado.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
0 a 3 años	15	11,7	11,7
4 a 6 años	27	21,1	32,8
7 años a más	86	67,2	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

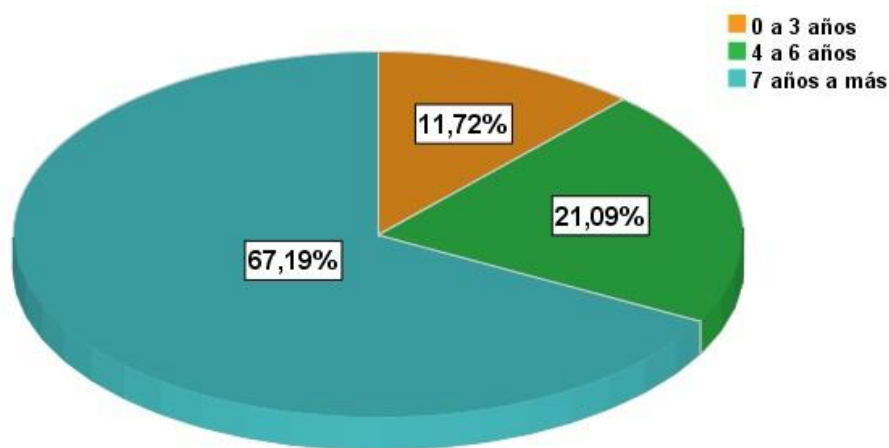


Figura 7. *Tiempo de permanencia de las MYPES en el mercado.*

Fuente. Tabla 7.

Interpretación: De acuerdo a las encuestas aplicadas a los representantes, se determinó que el 67,19% de la MYPE permanece en el mercado por 7 años a más.

Tabla 8. Nivel de ingreso promedio mensual de las MYPES.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
De 1 hasta S/. 51,875.00	101	78,9	78,9
De S/. 51,875.00 hasta S/. 587,916.00	27	21,1	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

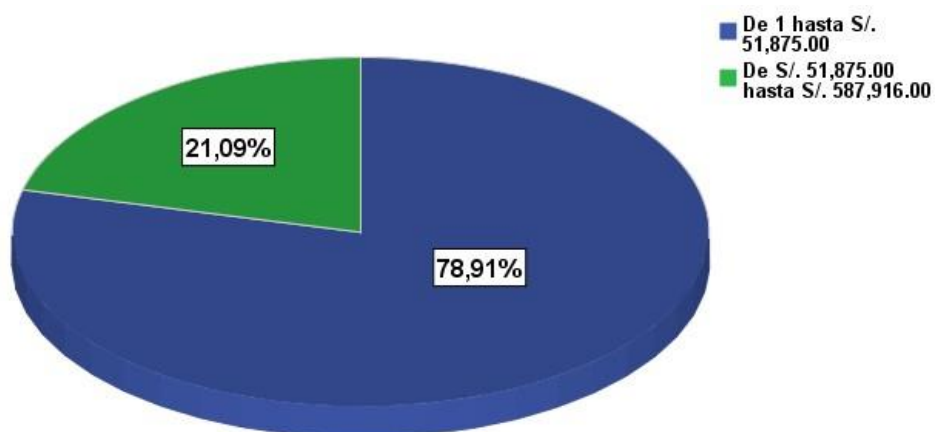


Figura 8. Nivel de ingreso promedio mensual de las MYPES.

Fuente. Tabla 8.

Interpretación: De acuerdo al total de las encuestas procesadas, el 78,91% manifiesta tener un ingreso mensual en promedio de S/. 1 hasta S/. 51,875.00.

Tabla 9. Número de trabajadores que tienen las MYPES.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
1 a 5 trabajadores	103	80,5	80,5
6 a 10 trabajadores	25	19,5	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

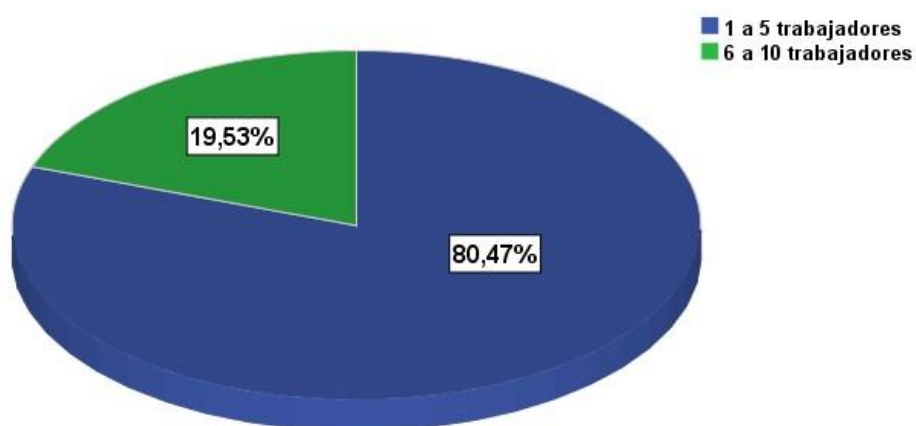


Figura 9. Número de trabajadores que tienen las MYPES.

Fuente. Tabla 9.

Interpretación: De acuerdo al total de las encuestas aplicadas a los representantes de las MYPES se obtuvo que el 80,47% tienen de 1 a 5 trabajadores dentro de su empresa.

Tabla 10. *Personas que trabajan en las MYPES.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Familiares	88	68,8	68,8
Personas no familiares	40	31,3	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

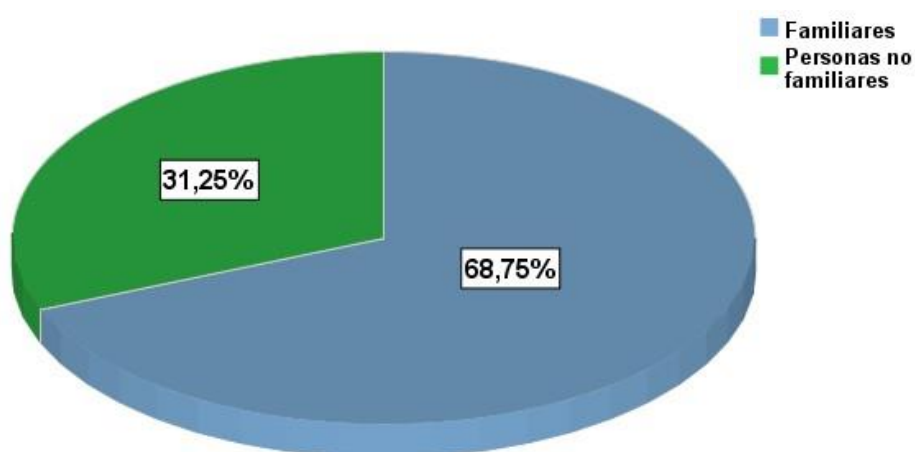


Figura 10. *Personas que trabajan en las MYPES.*

Fuente. Tabla 10.

Interpretación: Según la técnica e instrumento de la recolección de la información aplicado a los representantes, el 68,75% indica que, dentro de su empresa, las personas quienes trabajan son familiares.

En relación a la capacitación

Tabla 11. Participación en temas relacionado a los procesos de capacitación.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	28	21,9	21,9
Muy pocas veces	27	21,1	43,0
Algunas veces	37	28,9	71,9
Casi siempre	15	11,7	83,6
Siempre	21	16,4	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

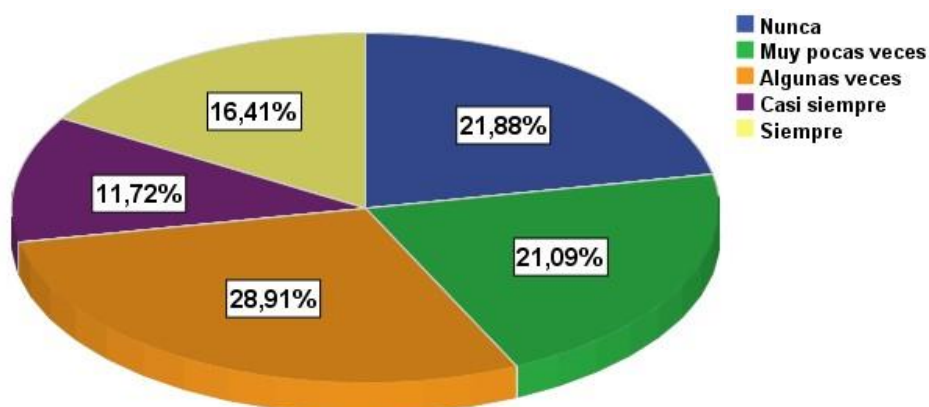


Figura 11. Participación en temas relacionado a los procesos de capacitación.

Fuente. Tabla 11.

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas a los representantes de las MYPES el 28,91% solo algunas veces participa en temas relacionados a los procesos de capacitación las cuales serían aplicables dentro de su empresa.

Tabla 12. Identificación de las necesidades de capacitación en la empresa.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	20	15,6	15,6
Muy pocas veces	23	18,0	33,6
Algunas veces	29	22,7	56,3
Casi siempre	20	15,6	71,9
Siempre	36	28,1	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

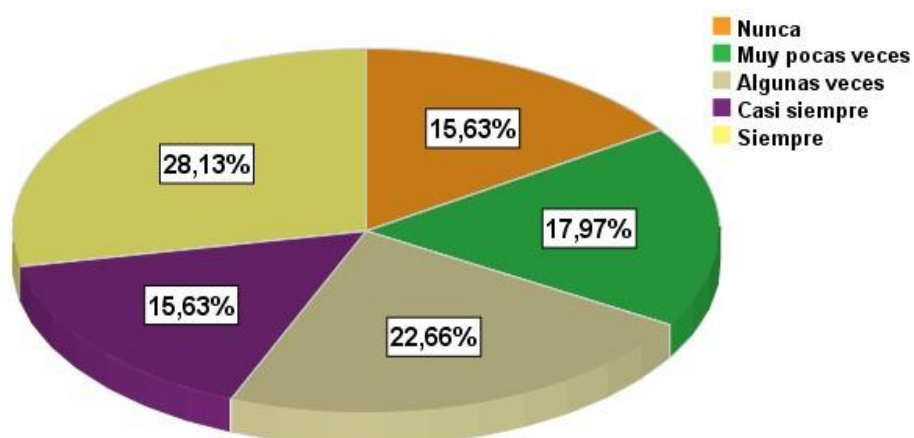


Figura 12. Identificación de las necesidades de capacitación en la empresa.

Fuente. Tabla 12.

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas a las micro y pequeñas empresas se observó que el 28,13% siempre identifica las necesidades de capacitación dentro de su empresa.

Tabla 13. Establecen claramente los objetivos organizacionales.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	15	11,7	11,7
Muy pocas veces	19	14,8	26,6
Algunas veces	27	21,1	47,7
Casi siempre	20	15,6	63,3
Siempre	47	36,7	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

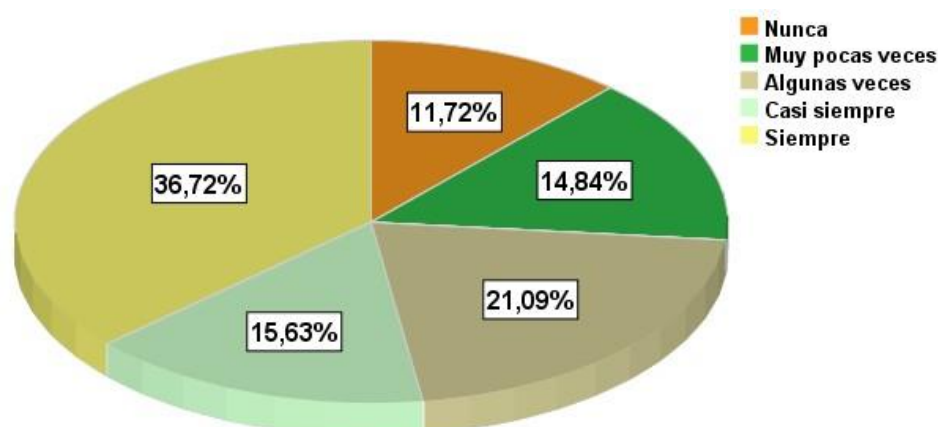


Figura 13. Establecen claramente los objetivos organizacionales.

Fuente. Tabla 13.

Interpretación: De acuerdo al total de las encuestas aplicadas a los representantes se tuvo como resultado que el 36,72% siempre establece los objetivos organizacionales de manera clara dentro de la organización, ello con el objeto que tengan un rumbo por donde direccionarse.

Tabla 14. *Elaboración de planes con respecto a la capacitación.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	21	16,4	16,4
Muy pocas veces	33	25,8	42,2
Algunas veces	45	35,2	77,3
Casi siempre	20	15,6	93,0
Siempre	9	7,0	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

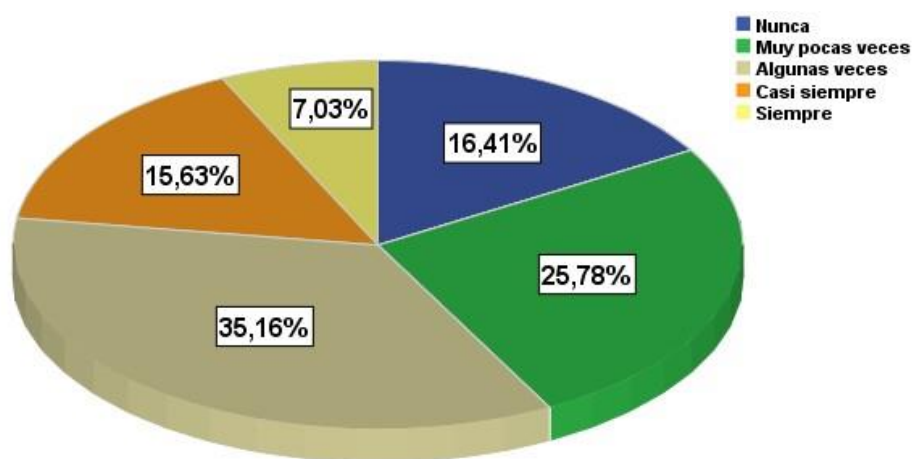


Figura 14. *Elaboración de planes con respecto a la capacitación.*

Fuente. Tabla 14.

Interpretación: De acuerdo a las encuestas aplicadas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, el 35,16% muy pocas veces realizan planes con respecto a la capacitación.

Tabla 15. *Establecimiento de programas de capacitación.*

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa
	Absoluta	Porcentual	Porcentual Acumulada
Nunca	32	25,0	25,0
Muy pocas veces	45	35,2	60,2
Algunas veces	25	19,5	79,7
Casi siempre	17	13,3	93,0
Siempre	9	7,0	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

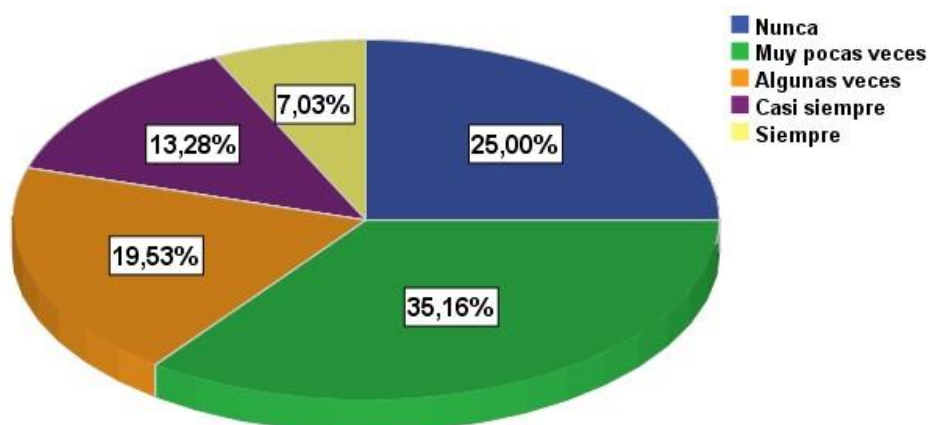


Figura 15. Establecimiento de programas de capacitación.

Fuente. Tabla 15.

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas a los representantes de las MYPES, se obtuvo que el 35,16% muy pocas veces establecen programas de capacitación las cuales les permita tener una mejor gestión en su empresa.

Tabla 16. *Desarrollan algún programa de capacitación.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	59	46,1	46,1
Muy pocas veces	35	27,3	73,4
Algunas veces	17	13,3	86,7
Casi siempre	9	7,0	93,8
Siempre	8	6,3	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

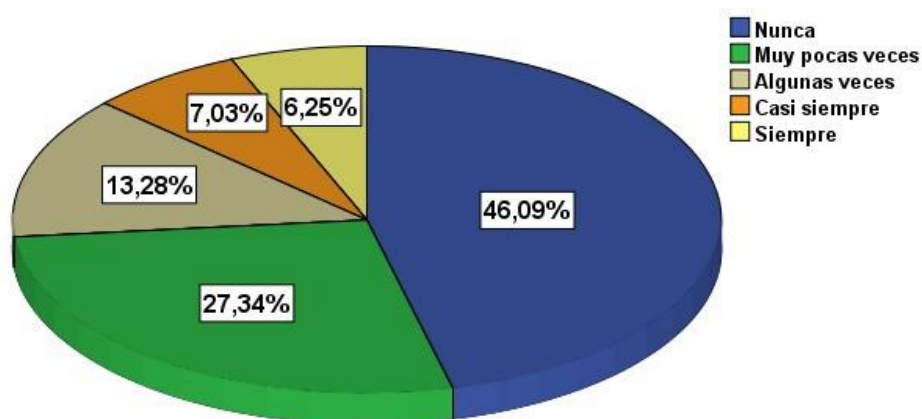


Figura 16. *Desarrollan algún programa de capacitación.*

Fuente. Tabla 16

Interpretación: A consideración del total de las encuestas aplicadas y procesadas, el 46,09% nunca desarrollan ningún programa de capacitación dentro de la empresa.

Tabla 17. Realizan monitoreo durante el proceso de capacitación.

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa
	Absoluta	Porcentual	Porcentual Acumulada
Nunca	25	19,5	19,5
Muy pocas veces	19	14,8	34,4
Algunas veces	20	15,6	50,0
Casi siempre	24	18,8	68,8
Siempre	40	31,3	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

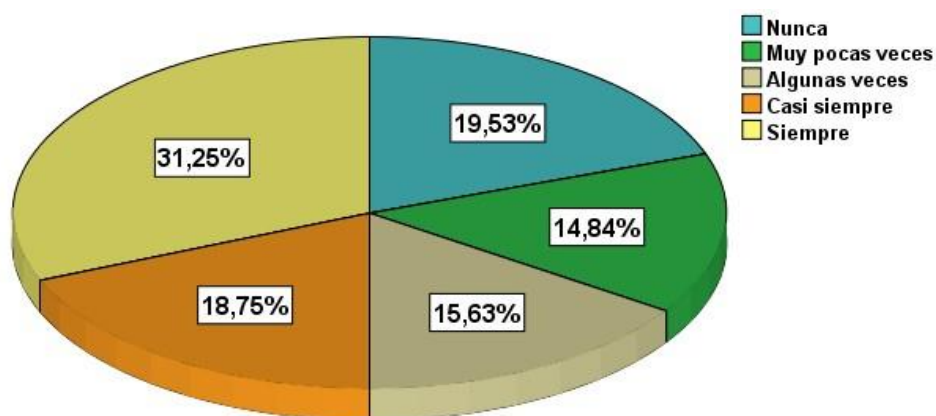


Figura 17. Realizan monitoreo durante el proceso de capacitación.

Fuente. Tabla 17

Interpretación: Según las encuestas aplicadas a los representantes de las MYPES, se obtuvo como resultado que el 31,25% siempre realizan actividades de monitoreo durante el proceso de capacitación dentro de la organización.

Tabla 18. *Evalúan los resultados logrados durante el proceso de capacitación.*

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa
	Absoluta	Porcentual	Porcentual Acumulada
Nunca	29	22,7	22,7
Muy pocas veces	34	26,6	49,2
Algunas veces	26	20,3	69,5
Casi siempre	24	18,8	88,3
Siempre	15	11,7	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

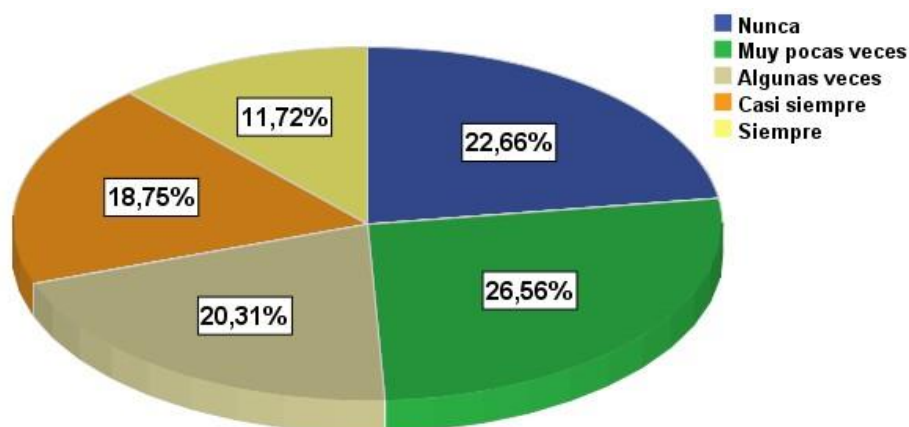


Figura 18. *Evalúan los resultados logrados durante el proceso de capacitación.*

Fuente. Tabla 18.

Interpretación: De acuerdo al procesamiento de la información recolectada, el 26,56% muy pocas veces evalúa los resultados logrados u obtenidos durante el proceso de capacitación.

Tabla 19. *Comparan resultados actuales y pasados con respecto a la capacitación.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	35	27,3	27,3
Muy pocas veces	35	27,3	54,7
Algunas veces	21	16,4	71,1
Casi siempre	16	12,5	83,6
Siempre	21	16,4	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

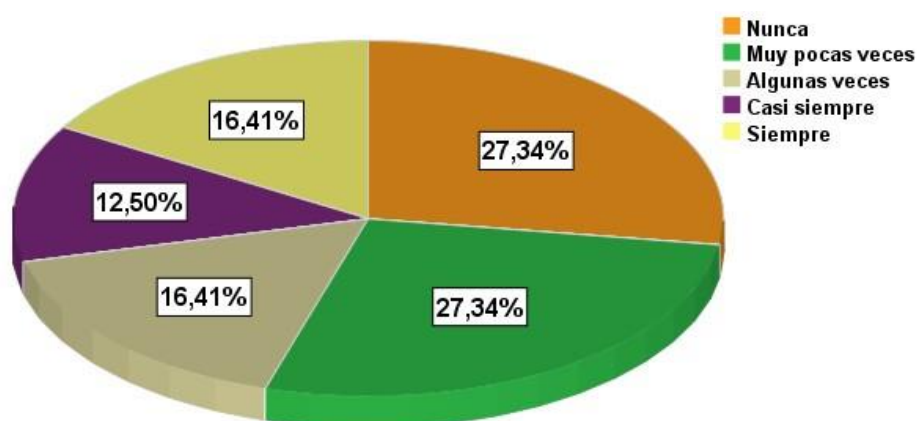


Figura 19. *Comparan resultados actuales y pasados con respecto a la capacitación.*

Fuente. Tabla 19

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, el 27,34% nunca o muy pocas veces compara los resultados actuales y pasados con respecto a la capacitación.

En relación a la seguridad y salud laboral

Tabla 20. Participación en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	30	23,4	23,4
Muy pocas veces	36	28,1	51,6
Algunas veces	26	20,3	71,9
Casi siempre	24	18,8	90,6
Siempre	12	9,4	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

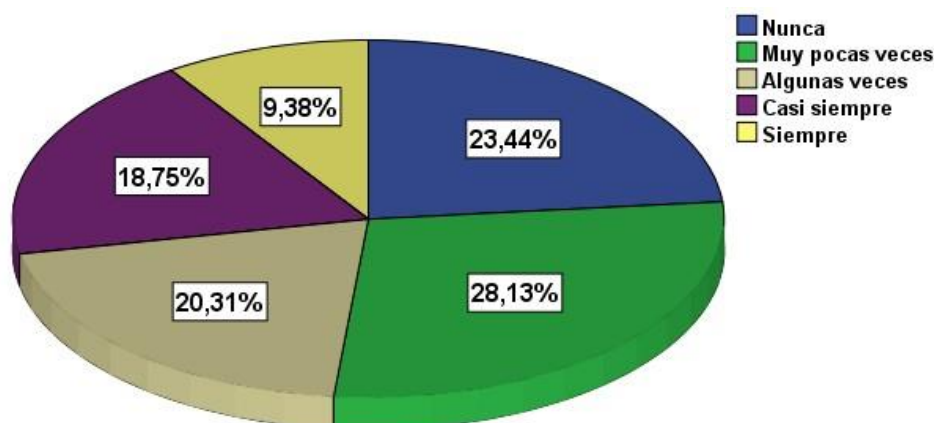


Figura 20. Participación en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral.

Fuente. Tabla 20.

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas a los representantes de las MYPES, el 28,13% muy pocas veces participa en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral, ello básicamente porque no se toma interés sobre la salubridad y bienestar de los trabajadores quienes laboran dentro de le empresa.

Tabla 21. *Ha recibido capacitación para formular un plan de prevención de riesgos.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	36	28,1	28,1
Muy pocas veces	34	26,6	54,7
Algunas veces	21	16,4	71,1
Casi siempre	17	13,3	84,4
Siempre	20	15,6	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

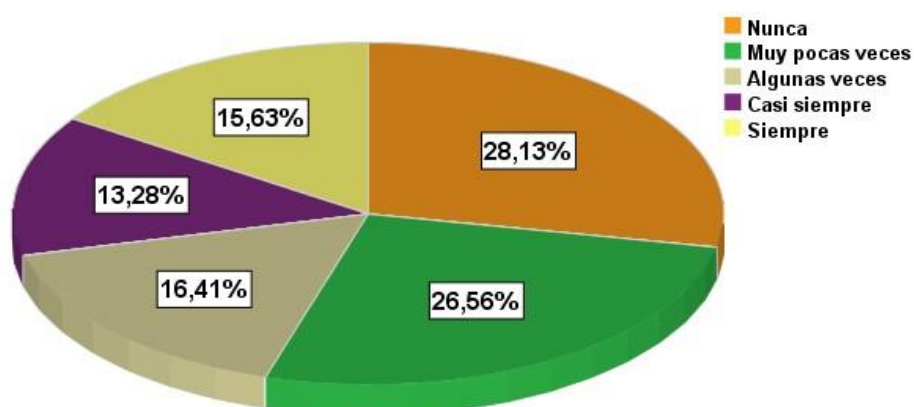


Figura 21. *Ha recibido capacitación para formular un plan de prevención de riesgos.*

Fuente. Tabla 21.

Interpretación: De acuerdo al procesamiento de la información recolectada a través de la encuesta aplicada a los representantes, el 28,13% nunca han recibido capacitación para que formulen un plan de prevención de riesgos dentro de la empresa.

Tabla 22. *Ejecutan charlas, seminarios o capacitaciones para sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral.*

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa
	Absoluta	Porcentual	Porcentual Acumulada
Nunca	41	32,0	32,0
Muy pocas veces	39	30,5	62,5
Algunas veces	22	17,2	79,7
Casi siempre	13	10,2	89,8
Siempre	13	10,2	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

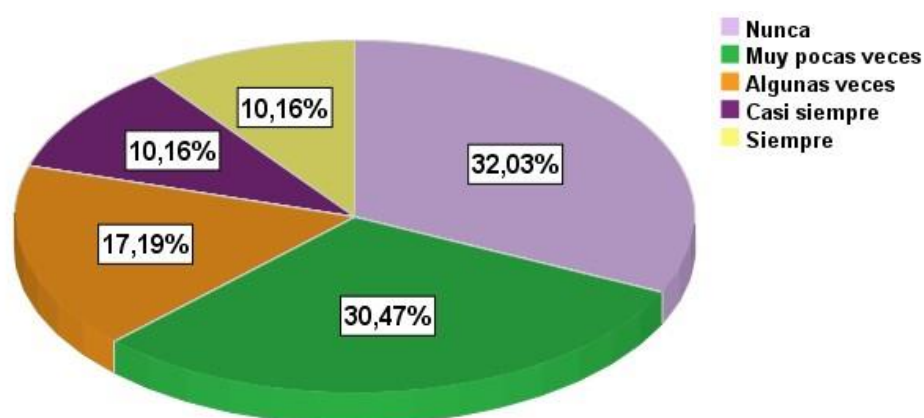


Figura 22. *Ejecutan charlas, seminarios o capacitaciones para sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral.*

Fuente. Tabla 22.

Interpretación: Según las encuestas aplicadas a los representantes de las MYPES, el 32,03% nunca realizan charlas, seminarios o capacitaciones para sus trabajadores principalmente sobre la seguridad y salud laboral.

Tabla 23. *Capacita a su personal sobre las funciones de los equipos, herramientas y útiles de trabajo.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	17	13,3	13,3
Muy pocas veces	16	12,5	25,8
Algunas veces	26	20,3	46,1
Casi siempre	43	33,6	79,7
Siempre	26	20,3	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

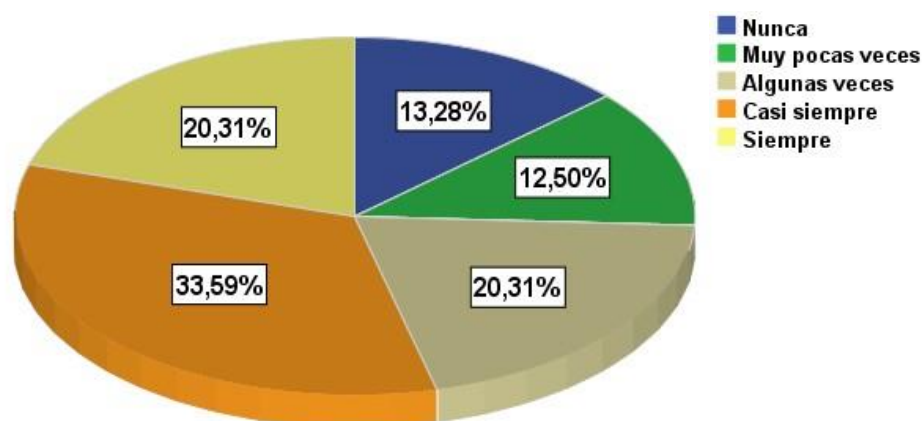


Figura 23. *Capacita a su personal sobre las funciones de los equipos, herramientas y útiles de trabajo.*

Fuente. Tabla 23.

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas a los representantes, el 33,59% manifiesta de que casi siempre ha capacitado a su personal sobre las funciones de los equipos, herramientas y útiles de trabajo.

Tabla 24. *Cumplimiento con la aplicación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	6	4,7	4,7
Muy pocas veces	18	14,1	18,8
Algunas veces	17	13,3	32,0
Casi siempre	25	19,5	51,6
Siempre	62	48,4	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

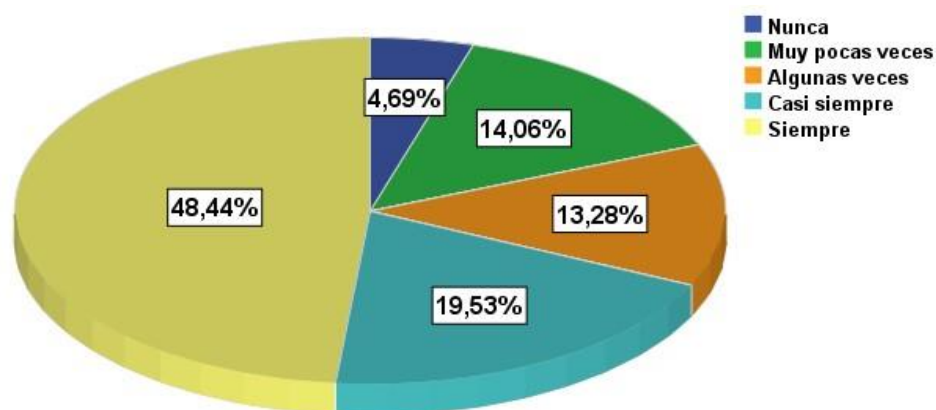


Figura 24. *Cumplimiento con la aplicación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo.*

Fuente. Tabla 24.

Interpretación: De acuerdo a la encuesta aplicada se pudo obtener como resultado que el 48,44% siempre cumple con la aplicación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 25. *Ejecutan alguna capacitación dirigido a los trabajadores sobre los primeros auxilios.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	10	7,8	7,8
Muy pocas veces	28	21,9	29,7
Algunas veces	41	32,0	61,7
Casi siempre	32	25,0	86,7
Siempre	17	13,3	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

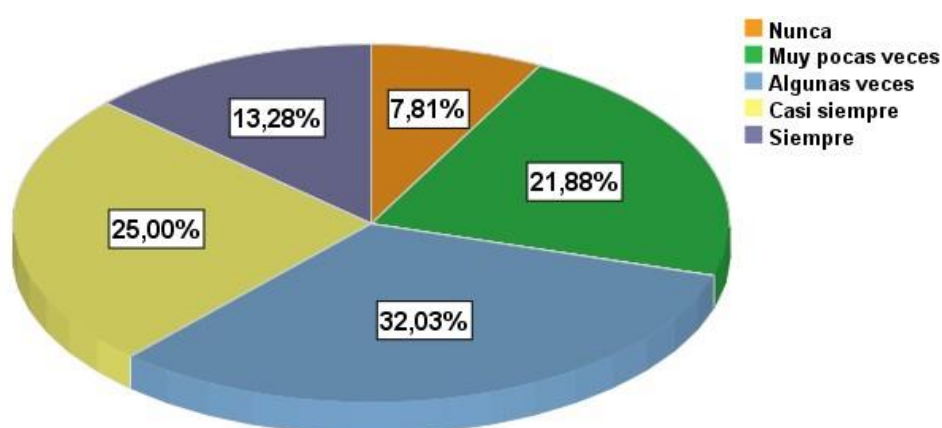


Figura 25. *Ejecutan alguna capacitación dirigido a los trabajadores sobre los primeros auxilios.*

Fuente. Tabla 25.

Interpretación: Según el procesamiento de la información recolectada, el 32,03% de las MYPES encuestadas solo algunas veces realizan capacitación dirigida a sus trabajadores sobre los primeros auxilios.

Tabla 26. *Desarrollo de la capacitación dirigido a sus trabajadores sobre las zonas de evacuación para casos de emergencia.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	15	11,7	11,7
Muy pocas veces	27	21,1	32,8
Algunas veces	30	23,4	56,3
Casi siempre	32	25,0	81,3
Siempre	24	18,8	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

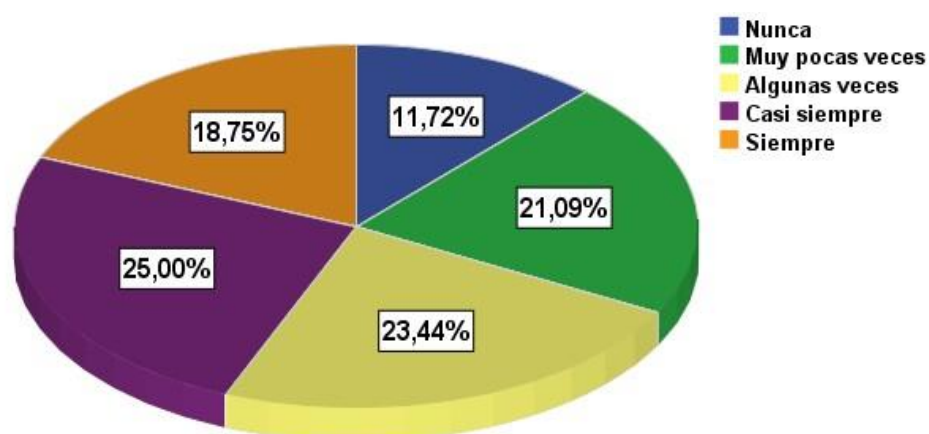


Figura 26. *Desarrollo de capacitación dirigido a sus trabajadores sobre las zonas de evacuación para casos de emergencia.*

Fuente. Tabla 26.

Interpretación: Según el total de las encuestas aplicadas y procesadas se obtuvo que el 25,00% de las MYPES casi siempre realizan capacitación dirigida a sus trabajadores sobre las zonas de evacuación principalmente para casos de emergencia.

Tabla 27. Realizan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre las autoridades a quienes solicitar apoyo para casos de emergencia.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	12	9,4	9,4
Muy pocas veces	21	16,4	25,8
Algunas veces	20	15,6	41,4
Casi siempre	38	29,7	71,1
Siempre	37	28,9	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

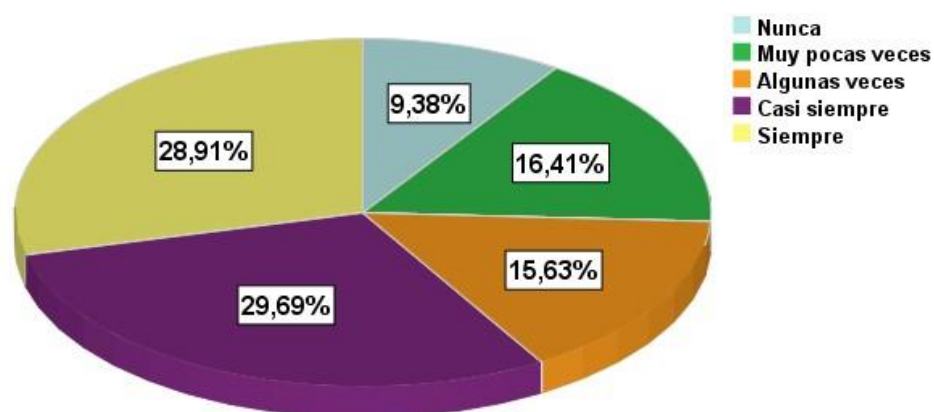


Figura 27. Realizan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre las autoridades a quienes solicitar apoyo para casos de emergencia.

Fuente. Tabla 27.

Interpretación: De acuerdo a la aplicación de las encuestas a las micro y pequeñas empresas se obtuvo como resultado que el 29,69% manifiesta que casi siempre capacita a sus trabajadores sobre las autoridades a quienes solicitar apoyo para casos de emergencia de tal manera que se pueda ayudar o salvar mucho más antes cuando algún trabajador haya sufrido algún accidente.

Tabla 28. *Desarrollan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre las señalizaciones que existe en la empresa.*

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa
	Absoluta	Porcentual	Porcentual Acumulada
Nunca	26	20,3	20,3
Muy pocas veces	33	25,8	46,1
Algunas veces	29	22,7	68,8
Casi siempre	26	20,3	89,1
Siempre	14	10,9	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

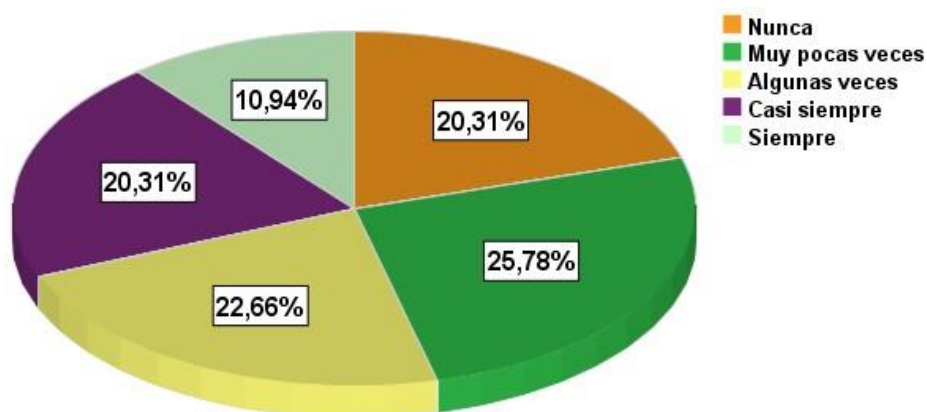


Figura 28. *Desarrollan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre las señalizaciones que existe en la empresa.*

Fuente. Tabla 28.

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas, el 25,78% menciona que muy pocas veces realizan capacitaciones sobre las señalizaciones que existe dentro de la empresa.

Tabla 29. Ejecutan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre el uso adecuado de los equipos de protección.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	15	11,7	11,7
Muy pocas veces	23	18,0	29,7
Algunas veces	26	20,3	50,0
Casi siempre	24	18,8	68,8
Siempre	40	31,3	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

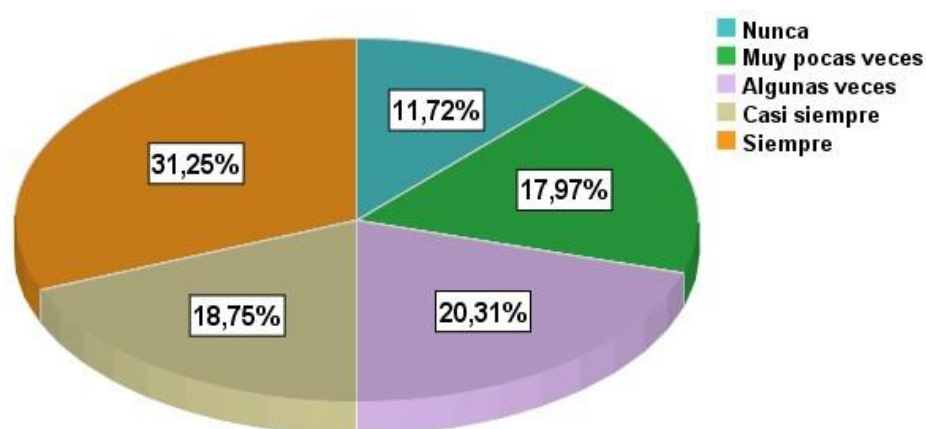


Figura 29. Ejecutan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre el uso adecuado de los equipos de protección.

Fuente. Tabla 29.

Interpretación: Según el procesamiento de las encuestas aplicadas a los representantes de las MYPES, el 31,25% siempre capacitan a sus trabajadores sobre el uso adecuado de los equipos de protección, sobre todo cuando realizan actividades mucho más peligrosas.

Tabla 30. Realizan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre el nivel de iluminación dentro de la empresa.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Nunca	28	21,9	21,9
Muy pocas veces	39	30,5	52,3
Algunas veces	34	26,6	78,9
Casi siempre	15	11,7	90,6
Siempre	12	9,4	100,0
Total	128	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.

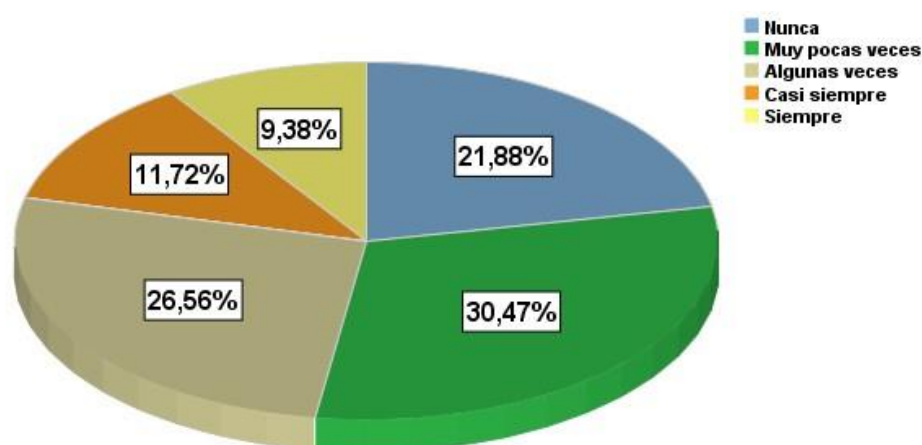


Figura 30. Realizan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre el nivel de iluminación dentro de la empresa.

Fuente. Tabla 30.

Interpretación: Considerando al procesamiento de la información recolecta mediante la encuesta, se obtuvo que el 30,47% afirma que muy pocas veces capacita a sus trabajadores sobre el nivel de iluminación que debe existir dentro de empresa.

4.2. Análisis de resultados

Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pintura y productos de vidrio en comercios especializados.

Con respecto a la edad de los representantes, el 52,34% de los representantes indicaron que sus edades están entre 31 a 50 años (tabla 1), este resultado coincide con el resultado hallado por Herrera (2016) donde el 70% de los representantes sus edades están entre 31 – 50 años; así mismo, coincide con el resultado obtenido por Tello (2016) donde el 50% sus edades están entre 30 a 40 años, también coincide con el resultado de Velásquez (2018) en la cual obtuvo que el 70% de los encuestados sus edades se encuentran entre 39 – 40 años, además coincide con Castillo (2016) donde el 65% tienen edades entre 36 – 50 años, del mismo modo coincide con Huayapa (2018) donde obtuvo que la mayoría de los encuestados indica ser persona adulta donde sus edades se encuentran entre los 26 a 50 años.

Estos datos demuestran que la gran parte de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017 se encuentran en la dirección de personas adultas, lo cual posibilita que estas administren de una manera adecuada los recursos de la empresa y conlleven al logro de los objetivos.

En relación al género de los representantes, el 68,8% de los representantes son de género masculino (tabla 2), este resultado coincide por Herrera (2016) donde obtuvo que el 76% son de género masculino, también coincide con Tello (2016) en la que obtuvo que el 67% son de sexo masculino; así mismo, coincide por Huayapa (2018) donde hallo que el 35% son de género masculino, del mismo modo coincide con el resultado de Velásquez (2018) donde también obtuvo que el 90% son de sexo masculino, finalmente también coincide con Castillo (2016) en la que menciona que el 75% son de sexo masculino, estos resultados reflejan que las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017, son dirigidos por

personas de género masculino quienes contemplan sus características para la mejor gestión de sus negocios sobre todo porque los productos que brinda este tipo de empresas son pesados para las mujeres.

En relación al grado de instrucción de los representantes, el 32,82% manifestaron tener grado de instrucción de nivel secundaria (tabla 3), este resultado hallado básicamente coincide con el resultado obtenido por Tello (2016) en la que también obtuvo que el 42% de los encuestados tienen un grado de instrucción de nivel secundaria, también coincide con Huayapa (2018) donde el 40% de los encuestados tienen la secundaria completa. Pero contrastan con los resultados encontrados por Herrera (2016) en la que el 47% de los encuestados tenían el grado de instrucción de superior no Universitario, también contrasta con el resultado de Velásquez (2018) donde el 50% de los encuestados tienen grado de instrucción superior universitaria incompleta; así mismo contrasta con el resultado de Castillo (2016) donde obtuvo como resultado que el 45% tienen un grado de instrucción superior no universitaria, del mismo modo contrasta con el resultado de Quintero (2017) donde el 73,81% de los encuestados mencionaron ser profesional técnico.

Estos resultados hallados por los diferentes autores demuestran que las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz 2017, son dirigidos por personas adultas quienes tienen un grado de instrucción de nivel secundaria, que con el transcurso del tiempo (experiencia) han ido fortaleciendo sus conocimientos, lo cual les ha permitido tener una buena gestión en su empresa.

En relación al cargo que desempeñan los representantes, el 74,22% de los encuestados manifestaron que son dueños de las MYPES (tabla 4), este resultado coincide con el resultado hallado por Castillo (2016) donde también obtuvo como resultado que el 50% son dueños.

Estos datos significan que las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz 2017, son los mismos dueños quienes están en la dirección de la empresa, eso hace que como dueños realicen todo lo posible en sobre salir o

desarrollarse mucho mejor frente a la competencia, estos sobre todo porque es muy diferente que la empresa este en la dirección de otras personas que en este caso es por un administrador.

En relación al tiempo que desempeñan los representantes en el cargo, en la investigación se observó que el 38,28% manifestó que de 4 a 6 años ya vienen desempeñándose en el cargo (tabla 5). Esto significa que ya tienen el tiempo suficiente como para poder conocer el movimiento o el comportamiento de la empresa en el ámbito social.

Respecto a las características de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz 2017

En relación al tipo de constitución de las MYPES, el 57,81% manifestaron estar constituido como persona natural (tabla 6).

En relación al tiempo que permanece la empresa en el mercado, el 67,19% de los encuestados manifestaron que la MYPE permanece en el mercado de 7 años a más (tabla 7), este resultado contrasta con el resultado obtenido por Herrera (2016) donde el 53% indicaron que de 1 a 5 años ya venían realizando sus actividades en el mercado, también contrasta con Tello (2016) donde el 43% se encuentran en el rubro por 3 años; así mismo contrasta por Huayapa (2018) porque obtuvo como resultado que la mayoría de las micro y pequeñas empresas permanecen en el mercado por más de 3 años, del mismo modo contrasta por el resultado de Velásquez (2018) donde el 80% de los encuestados indicaron que más de 4 años permanecen en el rubro, del mismo modo contrasta por Castillo (2016) por lo que obtuvo que el 70% de los encuestados de 3 a 5 años ya se encuentran en el mercado. Estos datos significan que ya tienen un mercado ganado dentro del mundo empresarial, lo cual les permite realizar sus ventas con mayor facilidad, aunque no en su totalidad, de tal manera que ya es parte del compromiso de los representantes de las MYPES en tener una participación por mas años en el mercado e ir ganado más clientes.

En relación al nivel de ingreso promedio mensual de las MYPES, el 78,91% de los encuestados manifestaron tener ingresos mensuales de S/. 1 hasta S/. 51,875.00 (tabla 8), este resultado coincide con el resultado obtenido por Quintero (2017) donde el 69,05% de los encuestados indicaron ser micro empresa.

Esto datos demuestran que la gran mayoría de las MYPES son micro empresas porque los ingresos están dentro de la categoría que se caracteriza como micro empresa.

En relación al número de trabajadores que tienen las MYPES, el 84,47% de los encuestados manifestaron tener de 1 a 5 trabajadores (tabla 9), este resultado coincide con el resultado de Tello (2016) en la que obtuvo en su investigación que el 42% de los encuestados cuentan de 1 a 5 trabajadores, también coincide con Huayapa (2018) que en su investigación tuvo como resultado que el 40% de los encuestados cuenta con un trabajador, del mismo modo coincide con Velásquez (2018) que en su investigación el 80% de las MYPES cuentan de 1 a 3 trabajadores, igualmente coincide con Castillo (2016) donde el 45% de los encuestados solo tienen un trabajador, pero estos resultados encontrados por los autores ya antes mencionados contrasta con el resultado de Herrera (2016) donde el 65% tienen de 5 a 10 trabajadores.

Esto demuestra que las MYPES no tienen muchos trabajadores, esto sobre todo porque este rubro se abastece con dicha cantidad de trabajadores.

En relación a las personas que trabajan en las MYPES, el 68,75% de los encuestados manifestaron que las personas quienes laboran dentro de las micro y pequeñas empresas son familiares (tabla 10). Esto demuestra que la gran mayoría de las personas quienes trabajan en las MYPES en rubro estudiado son personas familiares, las cuales hacen todo lo posible en sobre sacar el negocio.

Respecto la línea de investigación Capacitación

En relación a la participación en temas relacionado a los procesos de capacitación, el 28,91% de los encuestados solo algunas veces participan en temas relacionado a los procesos de capacitación (tabla 11), este resultado coincide con el resultado de Castillo (2016) en la que, el 45% solo algunas veces participan en cursos de capacitación, pero

contrastan con el resultado de Velásquez (2018) donde obtuvo que la mayoría de los encuestados (90%) nunca ha participado en ningún tipo de capacitación mucho menos sobre los procesos que tiene la capacitación.

Esto demuestra que los representantes tienen poco interés en participar en temas de los procesos de capacitación ya que solo con el transcurso del tiempo y las experiencias que han ido teniendo año tras año les hace que no tengan el interés.

En relación a la identificación de las necesidades de la capacitación en la empresa, el 28,13% indico que siempre identifica las necesidades de capacitación en la empresa (tabla12), este resultado coincide con el resultado obtenido por Huayapa (2018) donde la gran mayoría de los representantes (100%) considero que la capacitación es muy importante para su empresa, de tal manera que siempre ha identificado la necesidad de la aplicación de la capacitación en su empresa, también coincide con Velásquez (2018) donde el 80% consideraron que la capacitación es muy importante dentro de una empresa de tal manera que consideran que siempre existe la necesidad de la capacitación; del mismo modo coincide con el resultado de Castillo (2016) donde el 65% menciono que siempre identifica las necesidades de la capacitación, considerando muy relevante para la empresa, pero estos resultados contrastan con Mina y Morales (2013) donde el 50% de las empresas encuestadas casi siempre identifican las necesidades de la capacitación para su empresa.

Esto significa que las micro y pequeñas empresas tienen la necesidad de la aplicación de la capacitación, ello básicamente con el objetivo de incrementar las capacidades del personal quienes laboran, de modo que se logren resultados mucho más favorables, esto básicamente porque los representantes consideran de mucha importancia para la consecución de los objetivos.

En relación al establecimiento de los objetivos organizacionales, el 36,72% manifestaron que siempre establecen los objetivos organizacionales de manera clara (tabla 13), este resultado contrasta con el resultado de Huayapa (2018) donde el 67% de los encuestados casi siempre establecen objetivos claros en relación a la capacitación; así mismo, contrasta con el resultado de Quiñonez (2015) donde el 7% de los encuestados nunca establecen objetivos de manera definida.

Esto demuestra que la gran mayoría de las MYPES de dicho rubro establecen objetivos las cuales les permite tener un rumbo o dirección de que es lo que realmente se pretende lograr en un determinado periodo de tiempo.

En relación a la elaboración de planes con respecto a la capacitación, el 35,16% de los representantes de las micro y pequeñas empresas muy pocas veces realizan planes con respecto a la capacitación (tabla 14), este resultado contrasta con el resultado obtenido por Quiñonez (2015) donde el 25% siempre establecen y cumplen con los planes de capacitación, del mismo modo contrasta con Quintero (2017) donde el 66,67% siempre establecen y aplican planes de capacitación, contrasta también con el resultado de Castillo (2016) donde el 65% de los encuestados nunca realizan planes de capacitación. Estos datos demuestran que el no tener el interés de participar en temas de capacitación hace que no se tengan planes de capacitación para su empresa, cosa que es muy importante para el fortalecimiento sobre todo de sus trabajadores.

En relación al establecimiento de programas de capacitación, el 35,16% de los encuestados muy pocas veces establecen programas de capacitación (tabla 15), este resultado contrasta con el resultado de Tello (2016) donde el 67% de los encuestados casi siempre establecen programas de capacitación dentro de la empresa, también contrasta con el resultado de Castillo (2016) donde el 57% nunca establecen programas de capacitación dentro de su empresa.

Esto significa que la gran mayoría de las empresas no establecen programas de capacitación dirigido a sus trabajadores, a pesar que esto es uno de las herramientas muy importantes dentro de a gestión de las empresas.

En relación al desarrollo de algún programa de capacitación, el 46,09% nunca desarrolla ningún programa de capacitación dentro de la empresa (tabla 16), este resultado contrasta con el resultado de Tello (2016) en la que el 83% de los encuestados casi siempre desarrollan programas de capacitación sobre todo porque entienden que la rentabilidad de su negocio solo mejoraría a través de la capacitación recibida y brindada a sus trabajadores, del mismo modo contrasta con el resultado de Quiñonez

(2015) donde el 7.7% solo algunas veces desarrolla los programas de capacitación dirigido a sus trabajadores; así mismo, contrasta con López (2018) donde el 68% solo algunas veces desarrollan programas de capacitación dirigido a todo el personal quienes laboran en la empresa, también contrasta con Mina y Morales (2013) donde mencionan que el 74% de las empresas encuestadas casi siempre desarrollan capacitaciones a sus trabajadores.

Estos resultados demuestran que la gran parte de las empresas desarrollan programas de capacitación a un qué no como se pide en la Ley de Seguridad y Salud Laboral, en la cual alude que el desarrollo de los programas de capacitación se debería de realizar constantemente sobre todo porque solo así se podrá tener actividades mucho más beneficiosas.

En relación al desarrollo de monitoreo durante el proceso de capacitación, del total de los representantes encuestados el 31,25% siempre realizan monitoreo durante el proceso de capacitación (tabla 17), este resultado contrasta con el resultado de Quiñonez (2015) donde el 6% de las empresas encuestadas nunca monitorean los procesos de capacitación al momento de desarrollar los programas.

Estos demuestran que al no desarrollar siempre las capacitaciones hacen que no se monitoree por parte de los representantes las diferentes actividades u operaciones realizados dentro de la empresa por parte de todo el personal, pese a que el monitoreo conlleva a tener resultados de acuerdo a lo planificado.

En relación a la evaluación de los resultados logrados durante el proceso de capacitación, en la investigación se pudo obtener que el 26,56% muy pocas veces evalúan los resultados logrados durante el proceso de capacitación (tabla 18).

Estos demuestran que los representantes no tienen bien en claro el análisis de los resultados obtenidos durante un periodo de tiempo, cosa que no debería de pasar en las empresas de dicho rubro sobre todo porque Chiavenato (2009) dice que la evaluación de los resultados es muy importante para ir mejorando o proponiendo alternativas que puedan mejorar el desempeño de la empresa.

En relación a la comparación de los resultados actuales y pasados con respecto a la capacitación, el 27,34% de los representantes encuestados nunca o muy pocas veces comparan los resultados actuales y pasados con respecto a la capacitación (tabla 19). Frente a esto Chiavenato (2009) alude que las empresas deben de comparar los resultados para que en base a ello se analice y se identifique las causas y los efectos de los resultados obtenidos en los diferentes periodos de tiempo.

Respecto a la variable en estudio Seguridad y Salud Laboral

En relación a la participación en capacitación sobre la seguridad y salud laboral, en la investigación se obtuvo que el 28,13% de los encuestados muy pocas veces participa en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral (tabla 20), este resultado contrasta con el resultado hallado por Altamirano (2017) donde el 78,95% siempre participa en capacitaciones de tal manera que conoce sobre la seguridad y salud laboral, del mismo modo contrasta con Mina y Morales (2013) donde el 67% de los encuestados nunca han participado en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral, pero si saben que existe una Ley de prevención de los riesgos, que ello lo conocen o se dieron cuenta a raíz de la televisión.

Esto demuestra que los presentantes en su mayoría no participan en capacitación sobre todo en Seguridad y Salud laboral pese a que este es un tema de mucha relevancia porque al participar hace que se tenga conocimiento de cómo debe ser las condiciones de trabajo para sus colaboradores.

En relación a los representantes que han recibido capacitaciones para formular un plan de prevención de riesgos, el 28,13% de los encuestados mencionaron que nunca han recibido capacitaciones para formular un plan de prevención de riesgos (tabla 21), este resultado coincide con el resultado de López (2018) donde el 76% de los encuestados nunca han recibido ningún tipo de capacitación en cuanto a la prevención de los riesgos de tal manera que no cuenta con el plan de prevención, del mismo modo coincide con Mina y Morales (2013) donde el 18% de los encuestados nunca han recibido capacitación para formular un plan de prevención de los riesgos que podría existir dentro de la empresa; pero estos resultados contrasta con Altamirano (2017) en la que,

el 5,26% de los encuestados siempre reciben capacitaciones sobre la prevención de los riesgos y enfermedades en el ámbito laboral, lo cual ello les permite realizar planes de prevención.

Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería no planifican planes de prevención de los riesgos para minimizar los accidentes en el establecimiento durante la jornada laboral.

En relación a la ejecución de charlas, seminarios o capacitaciones para sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral, que de acuerdo al procesamiento de la información en la investigación, el 32,03% nunca realizan charlas seminarios o capacitaciones para sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral (tabla 22), este resultado contrasta con los resultados de Toribio y Santiago (2017) en la que obtuvieron que el 60% de los encuestados casi siempre realizan capacitaciones sobre la seguridad y salud en el trabajo siendo estas debidamente implementados dentro de la empresa; así mismo, contrasta con Quiñonez (2015) donde el 33,3% realizan solo algunas veces capacitaciones y charlas sobre la seguridad y salud en el trabajo, sobre todo relacionado al proceso de avance de las actividades diarias, del mismo modo contrasta con el resultado de López (2018) donde el 50% de los encuestados muy pocas veces capacitan a sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral, también contrasta con el resultado de Quintero (2017) donde el 87.50% de los encuestados siempre capacitan a sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral de tal manera que se pueda evitar los accidentes y las enfermedades en el ámbito laboral.

Esto demuestra que dentro de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio los representantes desarrollan charlas seminarios sobre las seguridad y salud laboral, cosa que hace que de una manera se pueda minimizar los altos porcentajes de accidentes y enfermedades que se generan en las diferentes empresas.

En relación a la capacitación sobre las funciones de los equipos herramientas y útiles de trabajo, el 33,59% del total de los encuestados manifestaron que casi siempre a capacitado a su personal sobre las funciones de los equipos, herramientas y útiles de trabajo (tabla 23), este resultado coincide con el resultado de Moriconi (2012) donde el 58% de los encuestados mencionaron que sus trabajadores si tienen conocimiento

sobre las funciones de los equipos de protección, esto sobre todo porque casi siempre van capacitándoles sobre ello.

Esto significa que los representantes de las micro y pequeñas empresas si capacitan sobre las funciones que tienen cada uno de los equipos de protección, ello sobre todo porque no quieren que sus trabajadores se ausenten temporalmente o de manera definitiva de su empresa sobre todo porque la mayoría de sus trabajadores son sus propios familiares.

En relación al cumplimiento con la aplicación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo, que según a la recolección de la información en la investigación, el 48,44% de los encuestados siempre cumplen con la aplicación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo (tabla 24), este resultado coincide con Toribio y Santiago (2017) en la que, el 80% de los encuestados no requieren acciones puesto que siempre cumplen con la aplicación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo, pero contrasta con el resultado de López (2018) en la que, el 58% de los encuestados si conocen las normas de seguridad e higiene en el trabajo pero nunca cumplen con la aplicación de dicha norma, del mismo modo contrasta con Quinteros (2017) donde alude que el 43% de las empresas encuestadas muy pocas veces dan cumplimiento a la norma de seguridad y salud en el trabajo.

Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas si cumplen con los estándares de la seguridad y salud laboral, aunque no al 100%, acto que es muy importante para combatir o erradicar los índices de accidentes y enfermedades suscitadas dentro de las empresas.

En relación a la ejecución de la capacitación dirigido a los trabajadores sobre los primeros auxilios, en la investigación se encontró que el 32,03% de los encuestados solo algunas veces realizan capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre los primeros auxilios (tabla 25), este resultado coincide con López (2018) donde el 30% de los encuestados solo algunas veces capacitan a sus trabajadores sobre los primeros auxilios en caso de ocurrir cualquier tipo de lesiones o enfermedades, del mismo modo coincide con el resultado de Mina y Morales (2013) donde el 74% de los encuestados solo algunas veces se reúnen con sus trabajadores para capacitarles sobre los primeros

auxilios frente a cualquier riesgos que exista dentro de la empresa, del mismo modo coincide con el resultado de Moriconi (2012) donde el 17% de los encuestados solo algunas veces capacita a sus trabajadores sobre los riesgos que tiene el área de trabajo y sobre los primeros auxilios.

Esto significa que los representantes hacen que sus trabajadores conozcan sobre los primeros auxilios que utilizarían para casos de emergencia.

En relación al desarrollo de capacitación dirigido a sus trabajadores sobre las zonas de evacuación para casos de emergencia, según la investigación el 25,00% manifestó que casi siempre realiza capacitaciones dirigido a sus trabajadores sobre las zonas de evacuación para casos de emergencia (tabla 26), este resultado contrasta con el resultado de Quiñonez (2015) donde la gran mayoría de los encuestados nunca investigan los incidentes generado dentro de la empresa para que en base a ello puedan capacitar sobre las acciones correctivas y preventivas como es las zonas de evacuación para evitar los accidentes graves o fatales frente a una emergencia; así mismo, contrasta con el resultado de Mina y Morales (2013) en la que, el 79% de los encuestados nunca han desarrollado ninguna capacitación dirigido a sus trabajadores sobre las zonas de evacuación para casos de emergencia.

Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas no capacitan sobre las zonas de evacuación que existe dentro de la empresa.

En relación al desarrollo de las capacitaciones dirigido a sus trabadores sobre las autoridades a quienes solicitar apoyo para casos de emergencia, el 29,69% de los representantes encuestados mencionaron que casi siempre capacitan a sus trabajadores sobre las autoridades a quienes solicitar apoyo para casos de emergencia (tabla 27), este resultado contrasta con el resultado de Quiñonez (2015) en la que el 14,3% de los representantes siempre hacen que sus trabajadores conozcan las funciones, responsabilidades y a las autoridades a quienes pedir ayuda cuando ocurre algún riesgo dentro de la empresa. Esto demuestra que los trabajadores conocen a las autoridades a quienes solicitar apoyo en casos de emergencia, para que de esa manera se pueda dar una pronta solución o salvar a aquellos trabajadores quienes han tenido un accidente o una enfermedad.

En relación al desarrollo de la capacitación dirigido a sus trabajadores sobre las señalizaciones que existen en la empresa, el 25,78% de los representantes mencionaron que muy pocas veces realizan capacitaciones sobre las señalizaciones que existen en la empresa (tabla 28), este resultado coincide con lo de López (2018) donde el 96% de los encuestados muy pocas veces capacita a su personal sobre las señalizaciones sobre todo porque no cuenta con las señalizaciones necesarias para la prevención de los accidentes, pero contrasta con el resultado de Moriconi (2012) donde el 88% de los encuestados nunca capacitan a sus trabajadores sobre las señalizaciones ya sea de prevención, precaución y prohibición sobre la seguridad en el trabajo, ello en vista que dentro de la empresa no existe ningún tipo de señalización, del mismo modo contrasta con Quintero (2017) en la que el 82,74% de las empresas encuestadas casi siempre capacitan a sus trabajadores sobre las señalizaciones que existe dentro de la empresa, también contrasta con el resultado de Mina y Morales (2013) donde el 63% de las empresas encuestadas no implementan ningún tipo de señalizaciones de tal manera que nunca capacita a sus trabajadores sobre ellas.

Esto significa que las micro y pequeñas empresas en su mayoría capacitan a sus trabajadores sobre las señalizaciones que hay en la empresa sobre todo cuando ocurre una emergencia, puesto que muchas veces el no tener las señalizaciones hace que los trabajadores estén confundidos al momento y dirigirse a una zona segura.

En relación a la ejecución de la capacitación dirigido a sus trabajadores sobre el uso adecuado de los equipos de protección, del total de los encuestados el 31,25% siempre capacita a sus trabajadores sobre el uso adecuado de los equipos de protección (tabla 29), ello coincide con el resultado de Quintero (2017) donde el 83,33% siempre capacita a sus trabajadores sobre el uso de los equipos de protección personal ello de acuerdo al cargo y peligro a las el trabajador está expuesto, del mismo modo coincide con el resultado de Mina y Morales (2013) donde el 80% de las empresas siempre proporcionan los equipos de protección que al mismo tiempo capacitan sobre el uso de las funciones que tienen cada una de ellas; pero estos resultados contrasta con el resultado de López (2018) donde el 86% solo algunas veces capacitan a sus trabajadores sobre los equipos de protección al cual deben de usar al momento de realizar sus actividades.

Esto demuestra que los trabajadores quienes laboran dentro de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, están capacitados sobre el uso de los equipos de protección.

En relación al desarrollo de la capacitación dirigido a sus trabajadores sobre el nivel de iluminación dentro de la empresa, el 30,47% muy pocas veces capacita a sus trabajadores sobre el nivel de iluminación que debe existir dentro de la empresa (tabla 30), ello contrasta con el resultado de Quintero (2017) donde el 61,01% de los encuestados siempre capacita a sus trabajadores sobre la higiene, orden, limpieza e iluminación de los puestos de trabajo.

Esto demuestra que los presentantes tienen establecimientos adecuados sobre todo en cuanto a la iluminación que existe en la empresa.

V. Conclusiones

5.1. Conclusiones

- Los representantes de las MYPES del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados, en su gran mayoría son administrados por los mismos propietarios (dueños) y que además de ello la mayoría de las MYPES están en la dirección de personas mayores de género masculino con un grado de instrucción de nivel secundaria y con una experiencia en el cargo de 5 años a más.
- Las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería y productos de vidrio en comercios especializados en su gran mayoría están constituidos como personas naturales, tienen una participación en el mercado de 3 a 5 años, con la participación de 1 a 5 trabajadores donde estas personas en su mayoría son familiares y que además el 78.9% son micro empresas.
- En cuanto a la capacitación es que en su gran mayoría de los representantes de las MYPES solamente algunas veces han participado en cuanto los proceso de la capacitación, a pesar de que en su mayoría siempre han identificado que si realmente estas empresa tiene la necesidades de la capacitación, de tal manera que muy pocas veces han establecido programas de capacitación los cuales le ayudaría a tener una gestión mucho más eficiente y puedan de esa manera evaluar los resultados periodo tras periodo.
- En relación a la seguridad y salud laboral es que los representantes de las MYPES muy pocas veces participan en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral, de tal manera que no conocen o no están preparados para formular un plan de prevención de los riesgos; así mismo, estos representantes nunca ejecutan charlas, seminarios capacitaciones sobre la seguridad y la salud laboral, pero que siempre cumplen con la aplicación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo.

5.2. Recomendaciones

- Para que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados tengan una mejor gestión en sus negocio, deben aprovechar la experiencia que tienen cada uno de ellos en el cargo que ocupa, sobre todo porque ya son personas mayores quienes han podido ver la realidad del comportamiento tanto de los competidores como también de los consumidores y sobre ello poder también fortalecer los conocimientos y las habilidades de su potencia humano.
- Además, si bien es cierto que las micro y pequeñas empresas en su mayoría tienen muy poco tiempo en el mercado como es de 3 a 5 años, tienen que hacer que continúen por más tiempo, obviamente que ello solo podrá lograr cumpliendo con la satisfacción de sus trabajadores dentro del ámbito laboral, ya sea en cuanto a las condiciones de trabajo, la seguridad y salud laboral, las capacitaciones, entre otros aspectos más, en vista que el talento humano es el factor clave para el desarrollo de las empresa. Por otro lado, también la cantidad de los trabajadores que tiene este tipo de rubro es lo suficiente como para realizar trabajos eficientes.
- También, los representantes deben de participar en capacitaciones de diferentes temas, aunque en nuestros medios como es la ciudad de Huaraz no hay lo suficientemente instituciones o programas de capacitación, pero el participar hace que conozcan y estén en las condiciones de poder plantear planes, programas de capacitación y como no desarrollarlos dentro de su empresa, de tal manera que contribuya y fortalezca las capacidades de sus trabajadores, para que también ellos aporten o expongan toda sus fortalezas y logren objetivos tanto personales como organizacionales.
- Finalmente, de acuerdo a los resultados hallados los representantes de las micro y pequeñas empresas al cual se ha estudiado, no conocen, no desarrollan mucho menos capacitan a sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral, por lo

cual, el participar y desarrollar en capacitaciones no lo temen como un costo o un gasto sino más bien como una inversión porque a la larga les beneficiara. Además, que por lo más mínimo que exista riesgos dentro de su empresa haga conocer a sus trabajadores, de los equipos de protección, tenga un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de las actividades, que solo así contribuirá también como empresa la seguridad, salubridad y el bienestar de los trabajadores, las cuales serán reflejados en los resultados hallados.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, A. S. (2006). *Capacitación y desarrollo personal*. México: Limusa.
- Altamirano, A. A. (2017). *Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en un empresa de servicios, La Molina, 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener. Recuperado el 15 de Setiembre de 2018, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1445/TITULO%20%20Gonzales%20Altamirano%2c%20Axel%20Albino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- America Latina. (08 de Septiembre de 2015). *Las micro y pequeñas empresas generan gran parte del empleo en Latinoamérica*. Recuperado el 16 de Mayo de 2018, de <https://www.elnuevoherald.com/noticias/mundo/america-latina/article34381194.html>
- Barraza, B. S. (2006). *Las mypes en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. Recuperado el 13 de Julio de 2018, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Boubeta, A. I. (2006). *Fidelización del Cliente*. España: Ideaspropias.
- Carbellido, V. M. (2005). *¿que es la calidad*). Mexico: Limusa.
- Castillo, A. A. (2016). *Caracterizacion del funaciamiento y capacitacion en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterias - Huarmey, 2015*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado el 13 de Setiembre de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1283/FINANCIAMIENTO_CASIMIRO_CASTILLO_ADALHIT_ARACELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- El Comercio. (03 de Setiembre de 2013). *¿Que tan dificil es para las mypes aplicar la ley de seguridad y salud?* Recuperado el 30 de Abril de 2018, de

http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/que-tan-dificil-mypes-aplicar-ley-seguridad-salud_1-noticia-1626192

El Comercio. (28 de Abril de 2016). *Ranking sector por sector: ¿donde jay mas accidentes laborales?* Recuperado el 30 de Abril de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/peru/ranking-sector-sector-hay-accidentes-laborales-215939>

El Comercio. (08 de Agosto de 2017). *Mypes siguen aumentando pero la formalizacion no avanza.* Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/informalidad-micro-pequenos-negocios-peru-noticia-noticia-448518>

El peruano. (03 de Julio de 2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa N° 28015.* Recuperado el 20 de Setiembre de 2017, de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

El peruano. (02 de Julio de 2013). *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras nromas para las micro y pequeñas empresas.* Recuperado el 14 de Mayo de 2018, de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Flores, P. W. (2016). *Importancia de las Ferreterias.* Lima: Editores Torres.

Gestión. (14 de Octubre de 2014). *Menos del 20% de las MYPES acceden a Capacitación, según Cofide.* Recuperado el 12 de Junio de 2018, de <https://gestion.pe/economia/empresas/20-mypes-acceden-capacitacion-cofide-76649>

Gestión. (15 de Mayo de 2014). *Participación de las mypes en el PBI sigue en descenso.* Recuperado el 30 de Abril de 2018, de <https://gestion.pe/economia/participacion-mypes-pbi-sigue-descenso-alerto-sni-60147>

Herrera, A. K. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitacion y rentabilidad de las micro y peueñas empresas del sector construccion rubro venta materiales de construccion del distrito de Laredo año 2015.* Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado el 20 de Setiembre de 2018, de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/570/BRACAMONTE_HERRERA_ANAISS_KIMBERLY_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_MYPE_MATERIALES_CONSTRUCCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Huayapa, E. C. (2018). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de San Miguel - San Román - Puno, periodo 2017*. Juliaca - Puno: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado el 20 de Setiembre de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2623/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_MYPES%20_CHALLCO_HUAYAPA_ELOY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Juárez, R. A., & Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Lindo, A. P. (2004). *Creatividad, actitudes y educación*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- López, K. A. (2018). *Análisis de la seguridad e higiene industrial de la ferretería SS, ubicada en el municipio de el progreso, Jutiapa*. Jutiapa: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 06 de Agosto de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Contreras-Karla.pdf>
- Martínez, E. R. (2007). *Competitividad, crecimiento y capitalización de las relaciones españolas*. San Nicolás: Atlántida Grupo Editor.
- Mendoza, W. B. (2012). *Empresas Ferreteras*. México: PILMERT S.A.
- Mina, R. C., & Morales, J. A. (2013). *Plan de higiene y seguridad ocupacional para fomentar la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en las pequeñas empresas del sector ferretero del municipio de Cojutepeque, departamento de Cuscatlán*. El Salvador: Universidad de el Salvador. Recuperado el 20 de Agosto de 2018, de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9125/1/T658%20B328pl.pdf>
- Mondy, J. B. (2012). *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimer ed.). México: Pearsón Educación.

- Moriconi, A. (2012). *La Seguridad Laboral en el ambiente de trabajo de la ferretería Gómez, en la ciudad de alta gracia, provincia de Córdoba*. Córdoba: Universidad Empresarial siglo 21. Recuperado el 03 de Octubre de 2018, de https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/11332/TFG-_Moriconi_Agustina.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Porto, J. P. (02 de Junio de 2017). *Definición de ferretería*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2017, de <https://definicion.de/ferreteria/>
- Quintero, D. M. (2017). *Sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el 20 de Setiembre de 2018, de <http://bdigital.unal.edu.co/60900/1/30395186.2017.pdf>
- Quiñonez, K. C. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo de la constructora Mega Inversiones S.R.L. bajo la norma OHSAS 18001: 2007 en el año 2014*. Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Recuperado el 23 de Agosto de 2018, de <file:///C:/Users/LAD01-ALUMNO/Downloads/TII%2000079%20C98.pdf>
- Robbins, S. P., & Decenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de la Administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Pearson Educación.
- Tello, R. d. (2016). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES en el sector comercio rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado - Tingo Maria, periodo 2015 - 2016*. Tingo Maria: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado el 20 de Agosto de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2523/RENTABILIDAD_FINANCIAMIENTO_MORI_TELLO_ROSIO_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Toribio, C. H., & Santiago, G. A. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según la Ley N° 29873 para la empresa ferretera Inversiones Grupo VEA S.A.C., Trujillo - 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 20 de Setiembre de 2018, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3377/1/RE_ING.IND_CARLOS.CUMPA_GIANCARLO.VILLARREAL_GESTION.DE.SEGURIDAD_DATOS.PDF

- Valls, A. (21 de Julio de 2017). *Los 10 puntos mas importantes para una ferreteria*. Recuperado el 21 de Octubre de 2017, de <https://ferreteria-y-bricolaje.cdecomunicacion.es/reportajes/22968/los-10-puntos-mas-importantes-para-una-ferreteria>
- Velasquez, P. D. (2018). *Caracterizacion del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro compra/venta de articulos de ferreteria - Sihuas, 2015*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado el 20 de Octubre de 2017, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2549/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_LOPEZ_VELASQUEZ_PEDRO_DEYVIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos* (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como fin recolectar información sobre las micro y pequeñas empresas, para el buen desarrollo del trabajo de investigación que se titula: **Capacitación en Seguridad y Salud Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz 2017**. Para optar el título de Licenciado en administración.

Por lo tanto, se le agradece anticipadamente por la información brindada.

Instrucciones: por consiguiente, le presentamos los 30 enunciados, lo cual seleccione mediante un aspa (X) considerando lo siguiente:

1. Nunca	2. Muy pocas veces	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre
-----------------	---------------------------	-------------------------	------------------------	-------------------

I. EN RELACIÓN A LOS REPRESENTANTES	
1. EDAD: a) 18 – 30 años b) 31 – 50 años c) 50 años a mas	d) Superior no Universitario e) Superior Universitario
2. GENERO: a) Masculino b) Femenino	4. El cargo que desempeña a) Dueño b) Administrador
3. GRADO DE INSTRUCCIÓN a) Sin Instrucción b) Primaria c) Secundaria	5. El tiempo desempeña en el cargo a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 años a mas
II. EN RELACIÓN A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES	

6. El tipo de constitución de la empresa. a) Persona Natural b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL) c) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (SRL) d) Sociedad Anónima Cerrada (SAC) e) Sociedad Anónima Abierta (SAA)		8. El nivel de ingreso promedio mensual de la empresa a) De 1 hasta s/. 51,875.00 b) De s/. 51,875.00 hasta S/. 587, 916.00 c) De S/. 587, 916.00 a más					
7. El tiempo que permanece la empresa en el mercado a) 0 – 3 años b) 4 – 6 años c) 7 años a más		9. El número de trabajadores que tiene la empresa a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores					
10. Las personas que trabajan en su empresa a) Familiares b) Personas no familiares							
III. EN RELACIÓN A LA CAPACITACIÓN			PUNTUACIÓN				
11	Ha participado en temas relacionados a los procesos de capacitación	1	2	3	4	5	
12	Identifica las necesidades de capacitación en la empresa	1	2	3	4	5	
13	Establece los objetivos organizacionales de manera clara	1	2	3	4	5	
14	Realiza planes con respeto a la capacitación	1	2	3	4	5	
15	En la empresa se establecen programas de capacitación	1	2	3	4	5	
16	En la empresa se desarrolla algún programa de capacitación	1	2	3	4	5	
17	Realiza monitoreo durante el proceso de capacitación	1	2	3	4	5	
18	Evalúa los resultados logrados durante el proceso de capacitación	1	2	3	4	5	
19	Compara los resultados actuales y pasados con respecto a la capacitación	1	2	3	4	5	
IV. EN RELACIÓN A LA VARIABLE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL							
20	Ha participado en capacitaciones sobre la seguridad y salud laboral	1	2	3	4	5	
21	Ha recibido capacitación para formular un plan de prevención de riesgos	1	2	3	4	5	
22	Realiza charlas, seminarios o capacitaciones para sus trabajadores sobre la seguridad y salud laboral	1	2	3	4	5	
23	Durante su gestión usted ha capacitado a su personal sobre las funciones de los equipos, herramientas y útiles de trabajo	1	2	3	4	5	
24	Cumple con la aplicación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo	1	2	3	4	5	
25	Ha realizado capacitación dirigido a los trabajadores sobre primeros auxilios	1	2	3	4	5	
26	Ha realizado capacitación dirigido a sus trabajadores sobre las zonas de evacuación para casos de emergencia	1	2	3	4	5	
27	Capacita a sus trabajadores sobre las autoridades a quienes solicitar apoyo para casos de emergencia	1	2	3	4	5	

28	Ha realizado capacitación dirigido a sus trabajadores sobre las señalizaciones que existe en la empresa	1	2	3	4	5
29	Ha realizado capacitación dirigido a sus trabajadores sobre el uso adecuado de los equipos de protección	1	2	3	4	5
30	Ha realizado capacitación dirigido a sus trabajadores sobre el nivel de iluminación dentro de la empresa	1	2	3	4	5

Anexo 02: Población

N°	NOMBRE COMERCIAL	RUC	DIRECCIÓN
1	Ferretería Horizonte	10441547256	Raimondi
2	Ferretería Comerc. Lizz Rosita	10316022338	Sur de rio Quillcay
3	Multiservicios Rodrich	10442196180	Mariscal Cáceres
4	Multiservicios Magno	10400159039	Agustín Larrea y Laredo
5	Comercial JJII	10316251981	Raymondi
6	Ferretería Andina	20542002698	Antonio Raimondi
7	Casa de los Perfiles	10316481189	Sur rio Quillcay
8	Inversiones Lincol	10316581655	Manuel Villarán y Loli
9	Ferretería Milagritos	10436108279	
10	Ferretería Diego	10445129262	Prol. Antonio Raimondi
11	Ferretería Imperial	10404664668	Huascarán
12	Ferretería Armas	10320313398	Fitzcarrald
13	Ferretería Bodega Barreto	10316257734	Sur rio Quillcay
14	Multiservicios Cesar	10417150183	Manuel Villarán y Loli
15	Multiservicios Ferretería Dia	10424955537	Raimondi
16	Ferretería Comercial Victoria	10316207672	Antonio Raimondi
17	Ferretería Pachas	10316764024	Fitzcarrald
18	Vidriería Camones	10316136295	Comercio
19	Vidriería Master Glass	10328640550	Comercio
20	Inversiones Belén	10435909693	PJ. Belenita
21	Multiservicios Yaset	10316666448	Confraternidad Oeste
22	Ferretería Comercial Casti.	17172269915	Raimondi
23	Multiservicios CC	10316655985	Augusto Soriano Infante
24	Multiservicios Flores	10400300891	Confrat. Inter. Oeste
25	Ferretería El Acero		Cajamarca
26	El centro de la Limpieza	10316517248	Juan de la Cruz Romero
27	Electro Ferretero JR	10316531330	Villon Alto
28	Servicios Múltiples A & M	10415158403	José de Sucre

29	Ferretería El Sol	10316294311	Simón Bolívar
30	Ferretería Checa	10316297418	San Martin
31	Ferretería Chinchay	10316218186	Cajamarca
32	Ferretería Fraciro	10316045281	JR. Huascarán
33	La casa de la Construcción	20530758941	Antonio Raimondi
34	Ferretería rio Nilo	10316522454	Antonio Raimondi
35	Multimaquinarias Ancash	10326464509	JR. Francisco Bolognesi
36	Negociaciones Placida	10456804204	Simón Bolívar
37	Ferrilumi La avenida	10316646218	AV. Raimondi
38	Ferretería Alex	10316148897	Raimondi
39	Ferretería Miky	10094478729	Julián de Morales
40	Comercial Ferretero Yucrim	10316825589	AV. Raimondi
41	Multiservicios Huascarán	10801221721	Car. Antigua Tacllan
42	Art. Limpieza Econolimpio	10076445163	JR. José Mercedes Villanueva
43	El Albañil Constructores S.A.C.	20530747311	Raimondi
44	Ferretería Nueva Solución	10316330580	Chorrillos
45	Ferricentro	20530981003	San Martin
46	Sercom – F&M	10079847378	Los Olivos
47	Inversores E Ingenieros S.R.L.	20408133140	28 de Julio
48	Jaimes Ortiz Rosa Santa María	10316746638	Av. Tarapacá
49	Jiraldo Ramírez Hilda Consuelo	10316160099	Eduardo Lucar y Torre
50	Mejía Jamanca Eugenia Lucia	10316809982	Av. Raymondí
51	Molina Paucar Walter	10316411954	JR. Hortensio Santa Gadea
52	Multiservicios Señor De Pomallucay E.I.R.L.	20533961275	JR. Diego Ferre
53	Osorio Antúnez Gucepe Agustín	10316545012	Antonio Raymondí
54	Servicios Múltiples San Cayetano EIRL	20530959091	Barrio Pedregal Alto
55	Ferretería William	10435664992	Sur Este Rio Quillcay

56	Multiservicio Alexandra	10464679991	JR. Bello Horizonte
57	Vidrios JGC	10407329886	Tarapacá
58	Ferretería Yamilet	10449780561	Jr. Diego Ferrer
59	G & S Importaciones	10441390705	Av. Raimondi
60	Ferretería e Invers. Yúnior	10316583534	Francisco Bolognesi
61	Vidriería Alpamayo	10420139000	Jr. Eduardo Lucar y Torre
62	Ferretería Henostroza	10316506700	Confrat. Inter. Oeste
63	Ferretería Alpamayo	10316807262	Las Perlas
64	Ferretería Huerta	10316228190	Fitzcarrald
65	Multiservicios Huerta	10404491739	Pj. Progreso
66	Móviles H & H Comunicación	10404700982	Juan de la Cruz Romero
67	Ferretería Tais	10418707343	Av. Conf. Inter. Este
68	Ferretería El Huaprino	10320315901	Antonio Raimondi
69	Multiservicios Luisa e Hijos	10425352844	Jr. Ricardo Palma
70	Ferretería Niceth	10414353296	Av. Raimondi
71	Vidriería Proletario	10316329107	José de la Mar
72	Restaurant Pedrito	10316216604	Av. Antonio Raimondi
73	Ferretería "Huerta"	10107149550	Prolongación Raimondi
74	Servi Cosma	10318839901	Av. Confrat. Inter. Oeste
75	Consorcio Los Halcones S.A.C.	20534136928	Raymondi
76	Zegarra Ángeles Godofredo	10316235064	Amadeo Figueroa
77	Comercializadora López	10048272351	Pj. Yarcash
78	Ferretería Santa Cruz	10316323320	Av. Antonio Raimondi
79	Ferretería Miriam	10316584468	Raimondi
80	Mega construcciones	20530910912	Agustín Gamarra
81	Ferretería El Trébol	10316516306	Francisco Bolognesi
82	Comercio e Inversiones R & B	10418769047	Jr. Francisco Bolognesi
83	Comercial Méndez	10801928451	Av. Fitzcarrald
84	Ferretería Cristian	10316606232	Raimondi
85	Multiservicios Rince	10427639083	Av. Raimondi

86	Ferretería La Solución	10408919717	Prolongación Tarapacá
87	Ferretería Viky	10316188341	Raimondi
88	Ferret e Iluminaciones Raimondi	10316519593	Raimondi
89	Multiservicios Puchka	10456119102	Jr. Las Magnolias
90	La esquina de la Limpieza	10316557061	Tarapacá
91	Ferretería e Inver. Vima EIRL	20530956408	Av. Confrat. Inter. Oeste
92	Ferroandina E.I.R.L.	20542190249	Simón Bolívar
93	Ficromin S.R.LTDA.	20140118461	Calle. Tajamar
94	H & C Electrotécnica Comercial Sociedad Anónima Cerrada	20533904395	Huascarán
95	Huamán Depaz Héctor Rubén	10316805499	Calle Principal
96	Inversiones Novaglass E.I.R.L.	20408145580	Av. Antonio Raimondi
97	Inversiones y Servicios Generales Sofía S.R.L.	20445781232	PJ. Jesús Morales
98	Ferretería Luis Ángel	10405069925	Av. Raimondi
99	Ferretería El Progreso	10326577397	Av. Antonio Raimondi
100	Ferretería Rosales	10316072025	Av. Antonio Raimondi
101	Multiservicios Alfredo	10316622254	Jr. Huascarán
102	Ferretería Ferrenor	10316182394	Jr. Caraz
103	Ferretería Rondanel	10316321505	Antonio Raimondi
104	Vidr. e Ilumin El Proletario	10316501988	Comercio
105	Ferretería Los Andes	10316183081	Raimondi
106	Representaciones ANESA	103167796760	Av. Conf. Inter. Este
107	Koko San Importaciones	10294378800	Av. Raimondi
108	Ferretería Saveco Constructor	10230171632	Av. Agustín Gamarra
109	Ferretería Luchito	10326437382	Av. 27 de noviembre
110	Amanecer Ancashino	19316330113	Diego Ferrer
111	Ferretería Nacional	10316309548	José de la Mar
112	Comercial Tacllan	10316147831	Prolong. Tarapacá
113	Contrucrana Const, y Multtiser	10101994941	31 de mayo
114	Ferretería Solís e iluminación	10440350670	Comercio

115	Ferretería Linsay	10425232822	Huascarán
116	Mellizo	10316494698	Prol. Luzuriaga
117	Multiservicios Virgen del Rosa	10316764172	San Martin
118	Vidriería Milla	10435161460	Jr. 13 de diciembre
119	Ferretería Morales	10316208679	Juan de la Cruz Romero
120	Empresa Ferretera y Multiservicios D' LISBE S.R.L.	20533917373	PSJ. Asunción S.N Huaraz
121	Ferretería Const. San Juan S.R.L.	20533903151	San Martin
122	Ferretería Distrib. Arenales SAC	20530956319	Av. Antonio Raymondi
123	Lliuya Bueno Justina Maura	10316491311	Juan de la Cruz Romero
124	Jiraldo Ramírez Hilda Consuelo	10316160099	Eduardo Lucar Y Torre
125	Ferretería E Iluminaciones Raimondi E.I.R.L.	20542055627	Av. Antonio Raymondi
126	Ferret. e Inver. Ancash S.A.C.	20530800653	Av. Raymondi
127	Ferret. Virg. Asunción de Huata	10316775174	Jr. Huascarán
128	Servicios Múltiples Kevin	10101159201	Av. Raimondi
129	Ferretería la Unión	10316559765	Simón Bolívar
130	Comercializadora S \$ S	10452705228	B.A. Progreso
131	Minaya Aguilar Cirilo Eleuterio	10316011000	Caraz
132	Molina Paucar Walter	10316411954	Hortensio Santa Gadea
133	Diaz Manrique Pilar Lupe	10316593696	Juan de la Cruz Romero
134	Ferretería El Mantaro	10316213150	San Martin
135	Inversiones ferretera El AN	10316309092	José Carlos Mariátegui
136	Multiservicios Virgen del Carmen	10411641932	José de San Martin
137	Multiservicios Moraymita	10461089181	José Carlos Mariátegui
138	Ferretería Mia Isabel	10436762866	Confrat. Inter. Oeste
139	Ferretería Virgen del Rosario	10400756266	Cal. Los turistas
140	Multiservicios Milady	10274155782	Pj. Ucanan
141	Servicios múltiples Scistmetal	10316085062	Prolog. Cajamarca
142	Ferretería Viery	10806541198	Comercio
143	Multis. y Ferret. Yastrig	10445023600	Prolong. Cajamarca

144	Ferret. y Serv. Mult. Marck	10448778270	San Martin de Porras
145	Toledo Sánchez Shirley Angelica	10424468636	JR. Rauca Rocadio
146	Pomiano Virhuez Zulma Adela	10316587904	Rosas Pampa
146	Ramírez Albornoz Yon Dioser	10417128137	JR. Ricardo Palma
147	Ramírez Marcos Sofia Juana	10415238296	Av. Progreso
148	Ramírez Torres Magaly Del Pilar	10457778932	PJ. Quipucamayoc
149	Ramos Aquino Raúl Fernando	10316788021	Caraz
150	Sotelo Cárdenas Julio Leónidas	10200531901	Raymondi
151	Rosario Guerrero Dora Eugenia	10316761921	Av. Confrat. Inter. Este
152	Rondan Duran Edgar Simeón	10316644614	Prlg. Belén
153	Ferretería Yomar	10316218801	Raimondi
154	Ferretería Miguel Ángel	10316801426	Raimondi
155	Ferret y Const. Columba	10075149081	Alejandro Maguiña
156	Multiservicios Rimce	10427639083	Av. Raimondi
157	Ferretería La Solución	10408919717	Prolong. Tarapacá
158	Ferretería Viky	10316188341	Raimondi
159	Bayona Oncoy Bertha Gladys	10316519739	Av. Raymondi
160	Cano Cordero Ilda Aurora	10316082462	27 de noviembre
161	Cacha Maguiña Marilyn Irene	10445856938	Av. Antonio Raymondi
162	Ferret. e Iluminación Raimondi	10316519593	Raymondi
163	Comst. Multiser.	10101994941	31 de mayo
164	Ferretería Solís e Iluminación	10440350670	Comercio
165	Ferretería Lisay	10425230822	Huascarán
166	Barreto Rosales Isidro Gregorio	10316806312	Av. Raymondi
167	Ferretería San Carlos	10316776880	Prolon. Belén
168	Serv. Mult. Tejada	10419760051	Yurcash
169	Multiservicios Omar	10316544954	Raymondi
170	Cerna Nieves Cesar Augusto	10316685051	Prlg. Belén
171	Colonia Méndez Pelayo Dimas	10316343487	Confrat. Internac.
172	Consorcio Los Halcones S.A.C.	20534136928	Raymondi

173	Construcción y Geotecnia Soluciones E.I.R.L.	20542027411	Antonio Alva Barrenechea
174	Constructora y Servicios Generales Anavesa S.R.L.	20534098651	Av. Villon Alto
175	Corporación de Servicios Generales Idea E.I.R.L.	20408124744	Prol. Simón Bolívar
176	El Ferretero S.A.C.	20534061651	PJ. Zarumilla
177	Multiservicios Tolentino	10316610612	Antonio Raymondi
178	Camones Gamarra Norma Pastora	10316526123	José Olaya
179	Cano Cordero Ilda Aurora	10316082462	27 de noviembre
180	Ferretería Javier	10316774160	Confrat. Inter. Oeste
181	Anaya Verde Ciro Aristóteles	10418931375	Guatemala
182	Vidriería Iluminación Trejo	10422987369	Caraz
183	Ferretería JY	10316744520	Pedro Villon
184	Ferretería El Gran Maestro	10436734188	Confrat. Inter. Este
185	Multiservicios Vergara	10332494061	Simón Bolívar
186	Servicios Generales Shesdiel	10400505271	Confrat. Inter. Este
187	Maquinarias Huascarán	10316040409	Raymondi
188	F. Andina Representaciones	10422861713	José de San Martín
189	Bazar Inca	10316235064	Amadeo Figueroa
190	Cacha Maguiña Marilyn Irene	10445856938	Av. Antonio Raymondi

Fuente: SUNAT /Área Tramifácil - 2017.

La población muestral estuvo constituida por 190 micros y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2017.