



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Plan de Seguridad y Salud Laboral en la Mejora del Desempeño de
los Colaboradores de la Empresa Catherine Service S.A.C

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(ES):

Adrianzen Huancas, Ellisanyela Solansh (ORCID: 0000-0002-9301-5337)

Panaque Togas, Cristian Joel (ORCID: 0000-0002-4558-6514)

ASESOR(A):

Mgtr, Chávez Rivas Patricia Ivonne (ORCID: 0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO — PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, quien me dio sabiduría y perseverancia para poder alcanzar mis metas y poner en mi corazón el grande amor que tengo para ofrecer como persona.

A mi Madre María Letty Huancas Bazán que, con su grande apoyo, esfuerzo y su infinito amor pude hacer esto posible.

A mi Padre Carlos Adrianzén Morales quien siempre me dio su apoyo y me brindo los mejores consejos para salir delante.

A mi esposo Tomás Elki Fiestas que estuvo conmigo en todo este proceso siempre apoyándome

Adrianzén Huancas Ellisanyela

DEDICATORIA

A mis padres por su paciencia y amor que me brindaron para lograr mis objetivos trazados, a mis familiares que creyeron en mí.

Panaque Togas Cristian

AGRADECIMIENTO

A la universidad Cesar Vallejo por formar en mí una excelente profesional.

A mis familiares que siempre creyeron en mí y me brindaron el impulso necesario para lograr lo propuesto.

A la empresa Catherine Service, quien con gusto nos recibió para hacer posible nuestra investigación

Adrianzén Huancas Ellisanyela

AGRADECIMIENTO

A la universidad Cesar Vallejo por brindarme los mejores conocimientos a lo largo de mi carrera.

Agradezco a la vida por permitirme poder llegar hasta aquí, agradezco a mi familia y amigos por ser el motor de apoyo.

A mis padres porque esto no hubiera sido posible sin ellos y de los grandes maestros que tuve en este proceso.

Panaque Togas Cristian

Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGIA.....	14
3.1.- Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2.-variables y operacionalización	16
3.3.- población, muestra y muestreo	18
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5.- Procedimientos	22
3.6.- Método de análisis de datos.....	22
3.7.- Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
VIII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1:	Matriz de operacionalización de variables: Operacionalización de la variable	55
Tabla2:	Validación de expertos	22
Tabla3:	Escala de Alfa de Cronbach	22
Tabla4:	Alfa de Cronbach de la variable Desempeño laboral	23
Tabla5:	Plan de acción de la propuesta	25
Tabla6:	Financiamiento de la propuesta	26
Tabla7:	Cronograma	42
Tabla 8:	Matriz de consistencia	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título proponer un Plan de seguridad y salud laboral para la mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa Catherine servicie S.A.C. Como principal objetivo se planteó Proponer un Plan de Seguridad y Salud laboral para la mejora el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Catherine Servicie S.A.C, Chiclayo 2020, para ello se utilizó una metodología con un enfoque mixto de tipo aplicada con diseño no experimental -transaccional con una muestra de 10 colaboradores como instrumentos se utilizó un cuestionario y una guía de entrevista obteniendo como principales resultados que el 30% de los encuestados presento un bajo desempeño laboral, el 20 % manifestó un medio desempeño laboral y el 50 % respondió que existe un alto desempeño laboral. obteniendo como conclusiones que, Se propuso un plan de seguridad y salud con tal propósito de poder mejorar el desempeño de los colaboradores de la organización. Dado que según el autor López al implementar esta propuesta de un plan de seguridad y salud pudo reducir notoriamente los incidentes laborales, asimismo influye en el incremento del desempeño laboral.

Palabras clave: desempeño, seguridad, salud.

ABSTRACT

This research work aims to propose an occupational health and safety Plan to improve the performance of company employees Catherine servicie SAC The main objective was to propose a Lubural Health and Safety Plan to improve Labural Performance of the collaborators of the company Catherine Servicie SA.C, Chiclayo 2020 for this a methodology was used with a mixed approach of type applied with a non-experimental-transactional design on a sample of 10 coluburators as Instruments. A questionnaire and a guideline of the interview obtained as the main results that 30% of those surveyed presented a low two-year work period, 20% maintained an average late-hour performance and 50% responded that there is high work performance. obtaining as conclusions that, A health and safety plan was proposed in order to improve the performance of the organization's employees. Given that, according to the author López, by implementing this proposal for a health and safety plan, he was able to significantly reduce work incidents, it also influences the increase in work performance.

Keywords: performance, safety, health.

I. INTRODUCCIÓN

Es importante recalcar que las variables estudiadas son con el único propósito de dar a conocer que el desempeño laboral en el Perú es muy importante para que los colaboradores se sientan más motivados y por ende las empresas puedan tener mejores resultados de producción cabe recalcar que según estadísticas el 76% de peruanos no es feliz en su centro de trabajo, esto conlleva a que no están dando su 100% a momento de realizar sus labores dentro de la organización, según el Diario El Peruano, *Las evaluaciones del DL*. Tuvo como objetivo de investigación detallar y explicar los resultados obtenidos por el trabajador, reconocer las fortalezas o brindar las oportunidades de mejora, y permitir que los trabajadores se expresen, resuelvan sus dudas y entiendan. Los resultados principales fueron que el (D.L) puede transportar al colaborador a tomar ciertas soluciones. Si es que tienen un resultado positivo (dentro o sobre lo esperado), puede ser factible que le puedan otorgar aumentos en sus pagos, motivándolos realizando grados o promociones, o asignando nuevos desafíos y compromisos. Se concluyó que es significativo acordarse que la insuficiencia del colaborador es medida en concordancia con su volumen característico y con el rendimiento promedio de otros colaboradores que ejecutan tareas similares en idénticas circunstancias; además, que la medida de destitución debe ajustarse y emplearse según cada proceso y de manera aceptada y simétrica (2020).

Cabe destacar que la importancia que tiene el desempeño laboral dentro de una organización es a consecuencia de cómo evalúa el departamento de recursos humanos para que mediante ello se pueda conocer las distintas habilidades como por ejemplo la comunicación que obtuvo un 51.8% del total de los colaboradores encuestados y así de esa manera poder establecer nuevas oportunidades dentro de la organización, Por su parte Calle, Ponte & Alza, en su artículo científico de investigación titulado *DL y CS del consumidor familiar en una compañía de transportes*. Su finalidad fue Establecer la relación entre DLy la CS del cliente interno. Fue un artículo de paradigma descriptivo-correlacional no experimental, la muestra fue de 11 colaboradores; los instrumentos empleados fueron una encuesta. Los resultados obtenidos, Se determinó que el grado de percepción del (D.L) en la compañía de transportes fue malo puesto que alcanzó un 54.6 %, mientras que la

calidad de servicio interno obtuvo un grado de percepción de 54,5% de un nivel regular. Se llegó a la conclusión que preexiste analogía entre el D.L y la eficacia de servicio al usuario interno en una organización de transportes (2019).

La seguridad es algo que el empresario debe brindarles como una medida de protección hacia su salud, con el único fin de que ellos se puedan sentirse seguros en el ambiente que están laborando asimismo puede ocasionar que el colaborador tenga un mejor desempeño y poder reducir significativamente su ausencia al trabajo y así evitar gastos extras en motivación o para contratar nuevo personal, según el artículo científico de investigación titulado *Evaluation of safety and health performance in a printing Zambaye*. Tuvo como objetivo de investigación analizar el impacto que tienen los sistemas de gestión de seguridad y salud en la accidentalidad laboral. Fue descriptiva con enfoque cuantitativo y cualitativo, la población de estudio fue una organización ubicada en Lambayeque la cual se encarga de elaborar material de publicidad, empaques y embalajes, con una muestra de ochenta trabajadores, teniendo como resultados que una hubo una baja en el muestrario de insistencia de los sucesos entre los años 2014 al 2018, y a su vez se aumentó la lista de peligro entre el periodo 2014 – 2015. Se concluyó que al analizar el desempeño del sistema permite conocer las piezas primordiales del SG en cada una de los encargos: funcionaria, Técnica, para definir y complementar las estrategias que están en mejoramiento Obando, Otorongo & villa (2019)

Ante los constantes accidente que se han venido suscitando hace bastantes años atrás y con empresas que no toman las medidas necesarias ni respetan las leyes que brindan las entidades públicas encargadas de hacerlas cumplir, cabe destacar que hoy en día en el siglo XXI muchas empresas sobre todo de rubro de grifos cuentan con un plan de SST pero muchas de ellas también no cuentan con estas medidas necesarias, que son de suma importancia para poder salvaguardar la salud de cada uno de los colaboradores dentro de la organización, según la revista fortalecimiento del sistema de gestión y salud en el trabajo en el ámbito psicosocial la cual tuvo como objetivo de investigación evaluar los componentes psicosociales intralaborales, extralaborales y estrés en los empleados de las IPS, por lo cual dicha investigación fue de estudio tipo descriptivo, cuya población fueron los funcionarios de las IPS Colombia; teniendo como principales resultados que la organización tiene

acreditado el SGSST, pero no específicamente evalúa con prioridad las conductas humanas, a su vez concluyo que de acuerdo con el diagnóstico inicial realizado en el decreto 1072 del año 2015 y la resolución de 2646 del año 2008, se evidencio que la IPS cuenta con un SGSST debidamente documentado , pero no se prioriza el riesgo psicosocial. Publicado por la revista espacios (2018).

En la actualidad las empresas están sometidas a cambios inesperados que les permite a estas mantener un nivel competitivo mayor, es por ello que el desempeño está relacionado directamente, puesto que depende de los comportamientos que presenten los colaboradores si es que son sobresalientes para poder alcanzar los objetivos propuestos a medida que si se tiene un seguimiento y se alcanza un buen desempeño puede ser una mayor virtud para la organización, es por ello que el artículo científico de investigación titulado *el DL: una dificultad general de la ciencia*. Muestra el objetivo de apreciar el desempeño de la capacidad humana manejando el diseño de lineamientos de los métodos de evaluación como estrategias los cuales favorezcan al personal administrativo e interrelacionar, y a la a toda la sociedad, teniendo, así como resultados que los métodos y modelos de extracción, en las distintas universidades públicas no contribuyen a un liderazgo dentro de sus empresas. Se concluyó que evidentemente la eficacia de la valoración del Talento Humano requiere de una combinación correcta de entendimiento y capacidades para el buen desempeño del personal. Álvarez, Porraspita & Indacochea (2018).

La gran parte de las organizaciones no llega a lograr los resultados esperados del desempeño laboral, es por ende que no pueden alinear su talento de los colaboradores a las estrategias planeadas dada la circunstancia que no le toman ciertos intereses a aquel problema en las reuniones de dirección cabe destacar que, el diario Dinero, en su investigación titulada *La gestión del desempeño, está enferma*. Tuvo como objetivo de investigación detectar que las evaluaciones de desempeño encargadas de las áreas de mejora y planes de acción enfocados a rellenar “gaps” hacen que se pierda talento por el camino. Los principales resultados fueron que la mayor parte de las organizaciones no es eficiente al momento de requerir los resultados para reflejarlos en su de desempeño para así poder enderezar su capacidad a sus tácticas, es más, no ayudan al momento de poder tomar cualquier decisión sobre los colaboradores dentro de la organización de forma lógica y analítica.

Se pudo concluir que una organización debe proteger a los individuos, de su capacidad e inquietar a incrementar el desempeño, transformarse en una organización con un fuerte conocimiento de progreso. Enfocarse en el desarrollo propio, puesto que como sabemos esto tiene un gran impacto en los resultados y del mismo modo es un facilitador de la obtención de las tácticas de la organización (2017).

La seguridad y salud y desempeño laboral son dos variables que van relacionadas directamente puesto que el colaborar requiere todas las medidas que sean necesarias para poder tener un estado emocional positivo, si bien es cierto hay resultados que muestran que el 50% de la evaluación de su desempeño laboral es injusta, un 28% cree que los de más altos niveles jerárquicos solo llenan los formularios por cumplir, lo que significa que tenemos que tratar de darle mayor importancia a nuestro colaborador, Según el diario, El Comercio en su investigación titulada *“Evaluaciones de desempeño”*, por David Fischman. Tuvo como objetivo de investigación determinar porque La evaluación de desempeño es percibida como inútil e improductiva por el trabajador. Los principales resultados fueron que existía mucho debate al momento de evaluar el desempeño, como se pudo visualizar en las investigaciones de individuos que consideran que su estimación de desempeño es totalmente indebida. Además, uno de cada cuatro empleados detesta las apreciaciones de desempeño más que cualquier cosa en su existencia profesional. Los gerentes de recursos humanos opinan que los jefes y gerentes solo se encargan de rellenar los formularios de evaluación de desempeño solamente por cumplir. Se pudo concluir que la valoración de desempeño queda solo como un espacio para que el colaborador pueda conocer de qué maneja es percibido su desempeño en el lugar que se encuentra laborando (2017).

La empresa Catherine servicie s.a.c dedicada a la adquisición y comercialización de GLP (gas licuado de petróleo) del rubro grifos ubicada en la ciudad de Chiclayo departamento Lambayeque es una organización que no cuenta con políticas de designación de algún monto de inversión directamente a la evaluación de las distintas irregularidades de desempeños que tienen los colaboradores dentro, esto debido a que tienen una mala administración de la gestión del talento humano por lo que se ve irradiado en el operar de cada uno de

sus colaboradores, todo a causa de que no cuentan con la información suficiente, no cuentan con un seguro ante cualquier accidentes además de no contar con implementos adecuados que los proteja ante cualquier siniestro ni con la capacitación necesaria lo que provoca que no estén lo suficientemente preparados ante cualquier eventualidad que se pueda suscitar dentro de la organización en conclusión todo esto provoca que los colaboradores con contribuyan de una manera idónea a las metas.

Asimismo, se muestra la formulación del problema el cual ayuda a revelar si el proyecto es viable o no; ¿De qué manera el plan de seguridad y salud mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Catherine servicie s.a.c, Chiclayo 2020?

Por tanto, se detalla la justificación de la presente investigación enfocándose en la importancia y la necesidad de realizar dicho proyecto, utilizando criterios para poder detallar porque es conveniente y cuáles son los beneficios que se esperan obtener con la misma, la presente investigación ayudará a la organización a definir políticas para mejorar la responsabilidad de los colaboradores de la asociación e incrementar el compromiso por parte de cada uno de ellos para lograr una buena (GSS) lo cual lograría impactar a la sociedad de manera positiva ya que repetirán esto en su entorno, a su vez dicha investigación contribuir a futuras indagaciones profesionales dando un aporte teórico a la población, sirviendo como una investigación científica la cual va a tener resultados con fundamentos específicos.

El desarrollo del trabajo presenta un importante aporte practico de la empresa Catherine Service S.A.C, ya que al ocurrir algún tipo de accidente o incidentes dentro de la organización demandaría gastos impensados los cuales se verían manifestados en el rendimiento de la misma, es por ello que se busca prevenirlos capacitando e informando a todos los colaboradores de la organización.

La elaboración del plan de SST en la organización Catherine Service S.A.C tendría un significativo aporte, ya que se estaría salvaguardando la integridad tanto física como psicológica de los colaboradores, siendo ellos el mejor recurso de la organización para lograr sus metas trazadas, esto llevara a los colaboradores a

tomar conciencia y las medidas necesarias dentro de sus labores diarias, lo cual lograría impactar en la sociedad de manera positiva ya que repetirán esto en su entorno.

Por consiguiente, se proyecta como objetivo general Proponer un PSS para la mejora el DL de los colaboradores de la empresa Catherine Service S.A.C, Chiclayo 2020. Y como objetivos específicos: (i) Analizar el nivel de DL de la empresa Catherine Service S.A.C, Chiclayo 2020, (ii) Identificar las fases del PSS de la empresa Catherine Service S.A.C, Chiclayo 2020, (iii) Diseñar el PSS de la empresa Catherine Service S.A.C, Chiclayo 2020. La investigación tiene como hipótesis, PSSL en la mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa Catherine servicie s.a.c. La cual puede ser probada y que va derivada del problema de la investigación.

II. MARCO TEÓRICO

Chuquiya (2018), en su investigación titulada *“Percepción de seguridad, salud ocupacional y desempeño Laboral en la empresa sergicon S.A.C., san martin de Tambay, 2018”* tuvo como objetivo determinar la correlación entre la Percepción de Seguridad, Salud Ocupacional y el DL de la empresa SERGICON S.A.C, siendo un estudio aplicado de un nivel descriptivo, con una población de 40 empleados, siendo la muestra censal ya que la población es pequeña, la herramienta utilizada en la actual indagación fue una encuesta elaborada por 30 preguntas cerradas, teniendo como resultados que el para ambas variables prexiste una correlación efectiva alta o formidable, concluyendo que la Percepción de SSO tiene una gran analogía con el DL.

Chacón (2018), en su investigación titulada *“Influencia de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto: mejoramiento y sustitución de la infraestructura de la institución educativa Gómez arías Dávila- Tingo maría”* tuvo como objetivo general establecer la influencia de la SS ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto, dicha investigación fue aplicada, correlacional , la población fue de 309 personales que trabajan en el plan siendo la misma que la muestra y como instrumentos se aplicaron 2 cuestionarios de encuesta para cada variable, obteniendo como resultado que se contradijo la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternante podemos especificar que concurre analogía ya que la correlación terminante fue directa, con valoraciones de bueno.

Roa (2017), en su indagación titulada *“Management systems in safety anda health at Tamb Manizales – Colombia”* el cual tuvo como objetivo general el instaurar el grado de desempeño en la ejecución del sistema de gestión en SST en su mecanismo de seguridad industrial de las compañías de sección de la edificación de la ciudad de Manizales. Esta investigación fue estudio de tipo aplicativo, en la cual su población de estudio fueron las organizaciones de cimentación de la ciudad de Manizales, utilizándose una muestra de 42 asociaciones de edificación de inmuebles, los instrumentos que se utilizaron fueron encuestas con 105 ítems de escala verbal, los principales resultados fueron que las organizaciones de construcción inmuebles deberían de cumplir la normativa vigente y dicho sector no

se debería de excluir a las exigencias y por ultimo como conclusión se tiene los riesgos que existan dentro de la empresa hacia un trabajador aumentan dependiendo el tamaño de la misma.

Así mismo León (2017), en su investigación titulada “*Word Safety and Job Performance – QUETZALTENANGO*” teniendo como objetivo general establecer la correlación entre la variable ST y el DL de los trabajadores, esta investigación fue de estudio cuantitativo con un diseño descriptivo, cuya población fueron los participantes de compañía la rotonda S.A de Quetzaltenango obteniendo una muestra de 50, y como instrumentos se aplicaron encuestas con la escala de Likert y la escala de grafica de calificaciones con el fin de obtener resultados favorables para las variables estudiadas, teniendo así como resultados obtenidos que si hay relación entre la variables estudiadas, se concluyó que la ST y el DL consiente que los contribuyentes efectúen su labor de una carácter mejor al implantar medidas de seguridad, logrando que todos los colaboradores de la organización se puedan sentir seguros y se disminuyan los accidentes laborales.

De la misma forma Medina & Chávarry (2017), en su tesis titulada “DL del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017” tuvo como objetivo general determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017, siendo una investigación de tipo descriptivo simple, teniendo como población 211 colaboradores, la muestra fue de 66 colaboradores obtenidos atreves de una formula aplicada y como instrumentos se utilizó la ficha de observación, obteniendo como resultado el 71% de los trabajadores pudo evidenciar un bajo (DL) en la dimensión Eficiencia, el 26% consta un mediano desempeño y solamente el 3% obtuvo un alto desempeño, concluyendo que para el 82% justifico un desempeño muy inferior, el 17%un mediano y solamente 2% llego a mostrar un alto DL.

Por lo cual Carrascal (2017), en su investigación titulada “*Plan de gestión de seguridad y salud en el trabajo para reducir riesgos laborales, en la empresa latercer s.a.c – callanca, 2017*”. Tuvo como objetivo general elaborar el Plan de gestión de seguridad y Salud en el trabajo (PG-SST), para reducir riesgos laborales en la empresa LATERCER S.A.C. Callanca – 2017 fue de tipo no experimental con

una población de 134 individuos envolviendo personal de asociaciones contratistas (externamente), aplicando la formula finita se tomó una muestra de 100 trabajadores, el instrumento que se utilizó fue la guía de entrevista, guía de indagación y cuestionarios, los principales resultados fueron que incumplen con la legislación el 89% es por ello que requiere de culminaciones en planta, 11% si cumple, en el año 2017 se llegaron a presentar 10 accidentes en esta área quema, se concluyó que la organización no cumple con la norma vigente en SST, por ende, es ineludible la fabricación de un Plan de GSST.

Par ello Villalobos (2017), en su investigación titulada “Plan de seguridad y salud ocupacional para minimizar los riesgos laborales en la empresa Kuri néctar SAC Lambayeque – 2017”, tuvo como objetivo Fabricar un Plan de SSO para disminuir los peligros profesionales en la organización KURI NÉCTAR SAC Lambayeque – 2017, fue un estudio de tipo descriptivo – explicativo, teniendo como población a doce trabajadores de la empresa, misma que se utiliza como muestra por ser una población reducida, los instrumentos que utilizaron fueron observación, cuestionario y entrevista, los principales resultados que tienen noción de sucesos acontecidos el 50%, declara que no sucedieron un 25% y omite de lo ocurrido el 25%, se concluyó, que en la empresa no cumplen con la ley impuesta ya que no se evidencia ni registros ni personal que se encargue de la supervisión de la misma.

A su vez Fuentes (2016), en su investigación titulada *“diseño de un plan de seguridad y salud en el trabajador en las áreas de conservas de pimientos, almacén general y mantenimiento, en la empresa agroindustrial AIB S.A- Lambayeque.”* Tuvo como objetivo general diseñar un plan de seguridad y salud en el trabajador en las áreas de conservas de pimientos, almacén general y mantenimiento, para reducir los costos de personas accidentadas en la empresa agroindustrial AIB S.A, fue un estudio de tipo propositivo ,teniendo como muestra un total de 26671 trabajadores de la empresa, con una muestra de los colaboradores de las espacios de latas de pimientos, depósito general y manutención de la organización Agroindustrias AIB S.A y utilizando los instrumentos la observación para una entrevista realizada a la empresa, los principales resultados fueron agradables puesto que en el lapso que se desplegaron se pudo evidenciar un desnivel en los sucesos e incidentes ya que se vino desplegando el plan de SST en las disparejas

áreas, se concluyó que el proyecto de este plan que se desplegó complacidamente vale para que se logre implementar en el SGSST en cualquier organización agroindustrial la cual se corroboró en las áreas estudiadas.

De la misma forma López (2014), en su investigación titulada *“Propuesta de un diseño de plan de seguridad y salud ocupacional en la fábrica ladrillosa S.A en la ciudad de azogues – cuenca”*. Tuvo como objetivo general proponer un modelo de plan de (S.S.O) en la organización ladrillosa con el fin, mejorar el ambiente laboral y reducir los riesgos de la misma, esta investigación fue de estudio evaluativa, a su vez descriptiva, su población concurren 18 individuos que laboran en los espacios que existen de la industria, como instrumentos aplicaron entrevistas, observación directa y test con la finalidad de recaudar información necesaria, teniendo como resultados obtenidos que según la importancia de labor que pueda existir alcanza generarse un componente que perturbe la analogía que tienen con sus colaboradores, ya que se sienten presionados, frustrado o desmotivado el cual se puede presentar emociones no favorables, se concluyó que la fábrica ladrillosa no tiene un plan de emergencia ni mapas de alarmas por consiguiente hace que la empresa sea de factor riesgo y exista mucha más posibilidad de incidencias y accidentes ya que existe escasa información.

La ley 29783 menciona que “la Ley de SST posee un objetivo muy específico de suscitar una ilustración donde previenen las inseguridades laborales en la nación”, es decir que fiscaliza el deber de velar por los empleadores, organizaciones fiscalizadoras, control absoluto del estado y el apoyo constante de los colaboradores de la organización para lograr que se cumpla la normativa. Decreto supremo N° 005-2012-TR (2016, p.3).

A su vez el SGSST es de total responsabilidad del empleador, ya que es el que asume el total compromiso y liderazgo de las acciones, actividades de la organización es por ello que el empleador debe delegar tareas y la necesaria autoridad a cada uno de los colaboradores que puedan asumir el cargo del perfeccionamiento, diligencia y resultados del SGSST, quien rendirán informe de sus obligaciones al empresario. Decreto supremo N° 005-2012-TR (2016).

Así mismo el decreto supremo N° 005-2012-TR de la ley 29783 esta ley incorpora variedad de diversas formalidades y obligaciones que los empleadores deben cumplir para poder prevenir daños físicos y psicológicos, accidentes o en los peores casos fallecimiento de colaboradores por ello destacan sus principales principios: el principio de prevención donde por parte del empleador se garantiza las mejores condiciones de trabajo que protege el bienestar y vida del colaborador, así mismo muestra el principio de protección donde los colaboradores tienen derechos a recibir condiciones de trabajo dignas y se brinde esta situación de manera constante (2016, p. 2).

La Seguridad en el trabajo es un conjunto de métodos y procesos que elabora una organización con el fin de excluir o reducir los riesgos que posiblemente existan dentro de la empresa al momento de que los colaboradores desarrollen sus actividades diarias, es decir que estos no estén tan expuestos a los riesgos laborales y puedan cumplir con protocolos o pasos a seguir aseguando así un mejor desenvolvimiento de sus labores con probabilidades de riesgos mínimas, es por ello que se requiere de especialistas encargados de la seguridad para promover coordinar y controlar acciones en este campo (Bestraten, Guardino, Iranzo, Piqué, Solorsano, Tamborero, Turmo & Valera., 2011).

Por otro lado, el (PSS) se viene presentando en los últimos tiempos a fin de prevenir los riesgos laborales que puedan subsistir dentro de en una organización, los cuales se van a ir disminuyendo con un control más riguroso, llegando así al punto de la disminución de accidentes o incidentes que se presente en el entorno de trabajo.

Por ello Bestraten et ál. Muestra en su libro la teoría de accidentes de trabajo en la cual detalla que “en un estudio realizado en los estados unidos por Brind establecía en su pirámide que por cada accidente con lesión grave se producía 10 incidencias con contusiones leves, 30 peripecias con perjuicios a la propiedad y 600 sucesos sin daños ni perdidas visibles”, es decir que esta teoría se busca ser aplicada con el fin de prevenir los accidentes laborales llegando así a

estableces una estabilidad tanto como económica como física en la organización y lograr así obtener mucha más rentabilidad (2011, p.19).

Por su parte Dessler, define al DL como el transcurso que junta el establecimiento de fines, cuyo único objetivo es asegurar que el desempeño de los colaboradores apoye las metas importantes de la organización. “La principal peculiaridad del desempeño es que esta directamente involucrada en medir la capacitación de los colaboradores, la retroalimentación además del establecimiento de estándares de calidad con respecto a cuáles deben ser sus desempeños con el fin de puedan contribuir con los objetivos planteados de la organización” (2009, p.336).

Según el autor Alles planteo su teoría de la evaluación de los 360° o 360° feedback en la cual menciona que “es la representación más novedosa de desarrollar la evaluación del DL, ya que gestiona el agrado de las necesidades y perspectivas de las personas”. Fue creada con el propósito de poder evaluar competencias de los ejecutivos de alto nivel jerárquico, básicamente es aplicada con fines de desarrollo, pero a medida que ha pasado el tiempo actualmente se utiliza para poder medir el desempeño, es así que contribuye en la toma de medidas generales en el área de recursos humanos edificando ciertas dificultades que puedan presentarse, así como también a conocer sus habilidades de los colaboradores. Por otro lado, ayuda a retroalimentar a los colaboradores en sus funciones que desarrollan dentro de la organización. Sus principales ventajas, trata de reducir sesgos y prejuicios puesto que la información que se procesa es recolectada de grupos grandes de personas y no de una sola, especifica políticas claras acerca del reclutamiento interno las cuales se basan en resultados de evaluación con el fin de poder elegir al personal idóneo (2005, p.145).

Según Newtron, el desempeño laboral es el escalón de sacrificio que tiene el colaborador para poder contribuir con el resultado de la obtención de los fines de la empresa en un lapso determinado. Por lo cual, este “desempeño está organizado por tareas concretas, observables, asimismo medibles y además de algunas que pueden provenir del comportamiento de los colaboradores y de la organización”. Por esta razón las labores o comportamientos estudiados en los colaboradores son de mucha relevancia para poder obtener mejores resultados con el propósito de

conseguir los objetivos de la organización, de modo que si el resultado es auténtico se logrará un mejor desempeño laboral por consiguiente el resultado será el más esperado para la organización (2001, p.56).

Davis & Newstrom, determinaron los principales factores del desempeño laboral, en primer lugar, la satisfacción del trabajo la cual engloba desde la perspectiva del colaborador mediante sanciones que pueden ser tanto positivas como negativas que el colaborador puede percibir en su centro laboral. Por otro lado, la autoestima como bien se sabe es un sentimiento de mucha importancia dentro de la organización puesto que los colaboradores requieren de una buena comunicación afín de poder sentirse parte del equipo de trabajo. Por último, el trabajo en equipo es algo primordial en el cual se deben enfocar las organizaciones en tener líderes que hagan que todos sus colaboradores se involucren al grupo y así conjuntamente se apoyen con el fin de poder conseguir los mejores objetivos (1999, p.135).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Enfoque:

El enfoque de esta investigación fue mixto por qué se combinará los dos enfoques tanto cualitativo como cuantitativo ayudando a profundizar al investigador con diversidad distintas para estudiar el problema, es por ello que “la meta de la investigación mixta no es sustituir a la investigación de ambos tipos sino encontrar sus fortalezas y reducir sus debilidades de cada una de ellas” Sampieri Fernández & Baptista (2016, p.70).

3.1.2.- Tipo

Esta investigación fue de tipo descriptivo puesto que se considera un método científico que se basa en la observación ya que busca reconocer ciertas características y comportamientos, situaciones, costumbres o actitudes más importantes en un determinado objeto de estudio sin influir sobre el mismo. “Esta investigación fue de tipo descriptiva debido a que tiene como fin resolver el problema del desempeño laboral dentro de un periodo determinado, la cual se lleva a cabo mediante acciones concretas para afrontar un problema. Hernández. R, Fernández. C. & Baptista. P (2010, p.145).

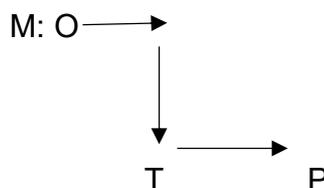
3.1.3.- Alcance

El alcance de esta investigación se consideró explicativo puesto que va más allá de la representación de conceptos, se concentrará en manifestar por qué ocurren ciertos fenómenos asimismo identificar en qué condiciones se está dando este Hernández. R, et al (2013, p.108). Además, es de alcance descriptivo propositivo, puesto que se realizará una propuesta de un PSS la cual aprobará investigar los factores que fuerzan para que los colaboradores puedan tener un mejor desempeño laboral, es decir que “las investigaciones descriptivas admiten especificar eventos y situaciones, asimismo buscan especificar grupos significativos de individuos u otro anómalo que sea sujeto a estudios” Sampieri Fernández & Baptista (2016, p.60).

3.1.4.- Diseño

Asu ves fue de diseño no experimental ya que es una investigación que se ejecutará con tal certeza de no manipular la información de ambas variables, puesto que “son investigaciones donde no van a modificar intencionalmente las variables autónomas para obtener resultados con respecto a la otra variable de investigación”, por lo tanto, lo que se logra hacer en esta indagación es no perder de vista a los fenómenos que se pueden presentar desde un contenido original, para luego poder ser analizadas. Sampieri, Fernández & Baptista (2016)

Por otro lado, Sampieri, Fernández & Baptista (2016), menciona que “los diseños transaccionales descriptivos sostendrán como objetivo investigar los sucesos de las propiedades o niveles de diferentes variables en una población”, es por ello que el táctico reside en encontrarse en una o desemejantes variables a un conjunto de individuos u otros seres vivos.



Dónde:

M: Muestra, la muestra del estudio está conformada por todos los colaboradores de la empresa Catherine service S.A.C – Chiclayo, la cual estuvo conformada por 8 trabajadores.

O: Observación de la variable independiente Plan de seguridad y salud laboral
Observación de la variable dependiente Desempeño laboral

T: Presentación de teorías para dar respaldo a la infomación.

P: Propuesta, que está conformada por Proponer un plan de seguridad y salud
Laboral en la mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa
Catherine Service S.A.C.

3.2.-variables y operacionalización

Es semejante a su definición operacional. Para manejar el concepto o nivel empírico, encontrando los concretos elementos, indicadores o las operaciones que logren medir el concepto en cuestión. Se detallará la conceptualización de la variable independiente la cual es (PSSL) y a su vez la variable dependiente la cual es desempeño laboral para así poder dimensionarlas. Grajales Guerra (1996). Dicha información mejor detallada se encontrará en la tabla N°1.

3.2.1.- Variable Independiente cualitativa

Definición conceptual: Sunafil en su manual para la consumación del SGSST define “al plan seguridad y salud como un instrumento de mandato, mediante el cual el empresario de una organización puede desarrollar la implementación del SGSS”, es decir se basará en los resultados obtenidos al principio y al finalizar, de diferentes antecedentes servibles con la intervención de los colaboradores, empleador y organización sindical (p.30).

Es por ello que Sunafil en su manual ya mencionado detallo de acuerdo a la ley N°29783 las etapas del SGSST las cuales son: política, organización, planificación y aplicación, evaluación y acción para la mejora continua, mismas que servirán para dimensionar la variable de estudio.

Definición operacional: El PSST ayuda a prevenir trances, identificar peligros que existen dentro del área de trabajo, el cual direcciona a la organización a implementar acciones necesarias con el fin de reducir los peligros que están presentes, este plan también servirá como una herramienta para tener a los colaboradores mucho más motivados dentro de su área, brindándoles más seguridad para sus gestiones, el cual es obligación del empleador brindar todo lo expuesto en su organización.

3.2.2.- Variable dependiente cuantitativa: desempeño laboral

Definición Conceptual: El modelo de Viswesvaran y Ones (2000), Viswesvaran (2005), mencionan que el “DL es la ventaja, lo que sabe hacer el trabajador y lo que manifiesta al momento de realizar sus funciones o tareas las cuales pueda exigir dicho cargo”. Es decir que existe una mejor manera para narrar el constructo del desempeño a través del estudio de las formas diferentes de medir y de la manera que estas se ordenan con el desempeño general o final, para ello se propone una estructura jerárquica basándose en diez dimensiones las cuales se detallan: desempeño laboral general, desempeño laboral o productividad, esfuerzo, conocimiento del trabajo, competencia interpersonal, competencia administrativa, calidad, competencia comunicacional, liderazgo y cumplimiento de las normas (p.151).

Definición Operacional: El desempeño laboral es algo vital para cualquier organización puesto que ayudara a evaluar si es que los colaboradores cumplen o no los objetivos establecidos, es por ello que se consideró medir la variable desempeño mediante la productividad, el esfuerzo, la calidad y el liderazgo con el fin de poder tomar mejores decisiones que puedan contribuir con las metas propuestas de la organización.

3.2.3.- Indicadores: los indicadores se pueden definir según Saavedra como las subdimensiones de ambas variables para posteriormente convertirse en operaciones del test, es así que se los estructura en un determinado instrumento de medición, la cual ayudara a las variables trabajadas a direccionarse hacia un solo fin (2001, p.26).

3.2.4.- Escala de Medición

“La medición ordinal es posible cuando el postulado de transitividad se justifica entonces este postulado establece que si a es mayor que b y b es mayor que c entonces a es mayor que c ”, es decir que esta investigación fue de escala ordinal ya que nos permitirá evaluar las actitudes de los encuestados utilizando un conjunto de respuestas ordenadas no numéricas, midiéndolo a través de la escala de Likert con cinco puntuaciones. (Namakforoosh, 2005, p. 223).

3.3 población, muestra y muestreo

3.3.1.- Población: Según Sampieri menciona que es el conjunto de cosas que conciertan o tienen tipologías en común, en la totalidad del mismo tema de investigación, poseen características comunes la cual será estudiada y por ende dará origen a los datos investigados, es decir es la integridad de mecanismos de observaciones que conforman un fenómeno y el cual debe cuantificarse para un determinado estudio de investigación (2010, p.320). Es por ello que la población que se tomó en cuenta para esta investigación fueron todos los colaboradores de la organización Catherine servicie S.A.C – Chiclayo, la cual estuvo conformada por 8 trabajadores.

3.3.2.- Muestra: La muestra según Sampieri et al, menciona que es un grupo de la población que pertenece a un ligado preciso en sus peculiaridades que llamamos población, es por ello que se puede decir que es una parte extraída de cierta población que es seleccionada mediante alguna técnica o particularidad significativas convenientes y válidas (2010, p.175). Es así que la muestra de este estudio estuvo conformada por 8 colaboradores de la organización Catherine servicie S.A.C – Chiclayo.

3.3.3.- Muestreo: El muestreo no probabilístico según Bisquerra, son aquellas selecciones de los individuos en donde la muestra no llega a depender de la probabilidad sino que va ajustada a otros criterios con las características de dicha investigación o de quien elabore la muestra (2009, p.175). Por ende la investigación realizó este tipo de muestreo intencional puesto que Ávila menciona que reside en tomar casos hasta que se cumple el número de unidad de análisis que refiere el tamaño de la muestra deseada para la investigación, se suele utilizar en poblaciones muy viables y sobre todo cuando las muestra son muy pequeñas (2006, p.87).

3.3.4.- Unidad de Análisis: cabe mencionar que, según Rojas, la unidad de análisis son aquellas unidades de investigación que son seleccionadas de antemano y que posteriormente son reconocidas por los observadores durante el lapso de indagación, es decir que son los elementos que contribuyen a la población estudiada en este caso los trabajadores de la organización (2002, p.180)

Es decir que estuvo conformada por todos los colaboradores de la organización Catherine Service S.A.C, que se encuentran actualmente laborando.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1.- Técnicas

Para la recolección de información se implementó dos técnicas para poder medir cada variable, tuvimos en cuenta el uso de la encuesta y la entrevista para así poder recoger información necesaria para dicho estudio.

La encuesta es una técnica cuya intención es recolectar datos, pero que debido a su elasticidad permitirá recabar información más profunda y mejor detallada, en cual incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada debido que se adecua a ciertos contextos y a las particularidades que presente el entrevistado, es decir que la encuesta ayudo a profundizar más sobre el tema investigado ayudando así a tener una recolección de datos no tan limitada. Mohammad (2005, p.140.)

Para Denzin & Lincoln (2005) “la entrevista es una conversación, la habilidad de realizar una serie de interrogantes y a la vez escuchar ciertas respuestas” es decir que esta ayudo a recolectar una amplia información del tema investigado para así poder ser interpretado de la mejor manera por el investigador ya que generalmente se dan atreves de preguntas abiertas.

3.4.2.- Instrumentos

Guía de entrevista es un instrumento el cual nos va a permitir recolectar información para poder estructurar un buen marco teórico con el fin que pueda tener una cierta coherencia con la realidad que se está estudiando, esencialmente es aplicada a informantes claves puesto que ellos ostentan conocimientos y experiencias principales sobre el tema que se estudia, Rojas (2006, p.217.)

Como principales instrumentos para la recolección de datos se utilizó la guía de entrevista para que la información recolectada no sea tan escasa la cual será aplicada para la variable independiente misma que se le aplicara al gerente de la empresa estudiada.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010) señala al cuestionario como “un medio de comunicación básica y escrita por el cual el encuestado facilita información concisa a través de una serie de preguntas previamente preparadas”, es decir que ayudo a recolectar información mucho más específica para la investigación, haciendo conocer así de más cerca la realidad que muestra la población estudiada. (p. 237.)

Por lo cual se aplicó un cuestionario con 15 ítems los cuales nos ayudaran a medir la variable dependiente permitiéndonos recolectar informaciones precisas, con preguntas previamente estructuradas que aportan a nuestra investigación datos de suma relevancia para que así se vea reflejada la realidad en la cual se encuentra la organización

3.4.3.-Validez

La validez hará referencia a la verdad y corrección de un planteamiento, asimismo refleja el grado de exactitud con el que va a medir el constructo teórico y si es factible utilizarlo con el fin pronosticado, es decir, que los instrumentos que se emplearon en la investigación logren medir lo que se requiere, demostrando la efectividad del mismo al momento de mostrar los resultados. Díaz (2009, p.529).

La guía de entrevista y el cuestionario fueron elaboradas de una manera muy estricta teniendo en cuenta el marco teórico asimismo los objetivos de esta investigación, lo que le da una validez interna puesto que ayudara en el momento de la aprobación de la hipótesis y comprensión de la investigación

La validez del constructo de los instrumentos para ambas variables tanto como para la variable PSS y DS fueron sometidas a juicios por profesionales expertos con el fin de poder corroborar la validez de dichos instrumentos, las mismas que tendrán una calificación para poder saber si los instrumentos son viables y poder ser aplicados, las cuales se verán reflejadas en la tabla N° 2

Tabla N° 2 VALIDACIÓN DE EXPERTOS

N°	Experto	Calificación del instrumento	del Especialidad
Experto 1	Luis Santiago García Merino	Bueno	Magister en administración
Experto 2	Erick Alfredo Gamarra vera	Muy buena	Magister en administración
Experto 3	Fanny Dilan Verde Luján	Muy buena	Magister

Fuente: elaboración propia

Para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores de la empresa Katherine Servicie S.a.c. Para interpretar los resultados del alfa de Cronbach se tienen los siguientes valores:

Tabla 3: Escala de Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Ortiz (2014) detalla que” el coeficiente de alfa de Cronbach requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce un coeficiente mayor en calores que asilaran entre 0 y 1, es decir que permitió medir el grado de consistencia de la investigación, obteniendo así resultados coherentes, es por ello que se determinó que la confiabilidad del coeficiente alfa es > 0.7 lo cual el instrumento es aceptable (p.456.). El resultado obtenido de la variable dependiente se podrá observar detallado en la tabla N° 4

Tabla4: Alfa de Cronbach de la variable Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	15

3.5.- Procedimientos

Para el procedimiento primero se presentó una carta solicitando el permiso a la organización para que se nos pueda facilitar información requerida.

Luego se realizaron los instrumentos para ser validados por expertos y por consiguiente aplicarlos a la muestra estudiada, teniendo en cuenta que se aplicara a su vez una encuesta al líder de la organización.

Posteriormente la información recolectada se procesó a través de un sistema de procesamiento de datos conocido también como SPSS, analizando así los resultados y obteniendo conclusiones específicas, mismo que nos dio la confiabilidad y validez de la investigación.

3.6 . Método De Análisis de Datos:

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva a través de un programa SPSS 23, procesando los resultados de la variable dependiente, es decir que proporciono datos confiables y precisos en base a una investigación, por lo

cual, “el Sistema de análisis estadísticos con el software statical packet for social science, realiza un método de investigación cuantitativo, suministra a las instituciones mucha información valiosa basados en datos confiables” Pedroza (2006, p.532.)

3.7.- Aspectos Éticos

Paramo (2017) “La ética en la investigación se rige por el consentimiento informado o en pocas palabras la aceptación del participante en el estudio, el derecho a la reserva o amparo de su identidad y la protección por cualquier posible daño existente”, para ello este proyecto de investigación se tomó en cuenta los principales aspectos éticos. (p. 25.).

Confidencialidad en la cual se toma en cuenta que los investigadores al momento de obtener información proporcionada por la organización estudiada se mantengan en absoluta discreción.

También se tuvo en cuenta el consentimiento de participación de los colaboradores al momento de aplicar el cuestionario de recolección de datos.

Y por último el anonimato en el cual se tiene mucho cuidado para no divulgar informar obtenida por partes de los participantes y puedan explayarse al momento de responder a nuestras preguntas

IV. RESULTADOS

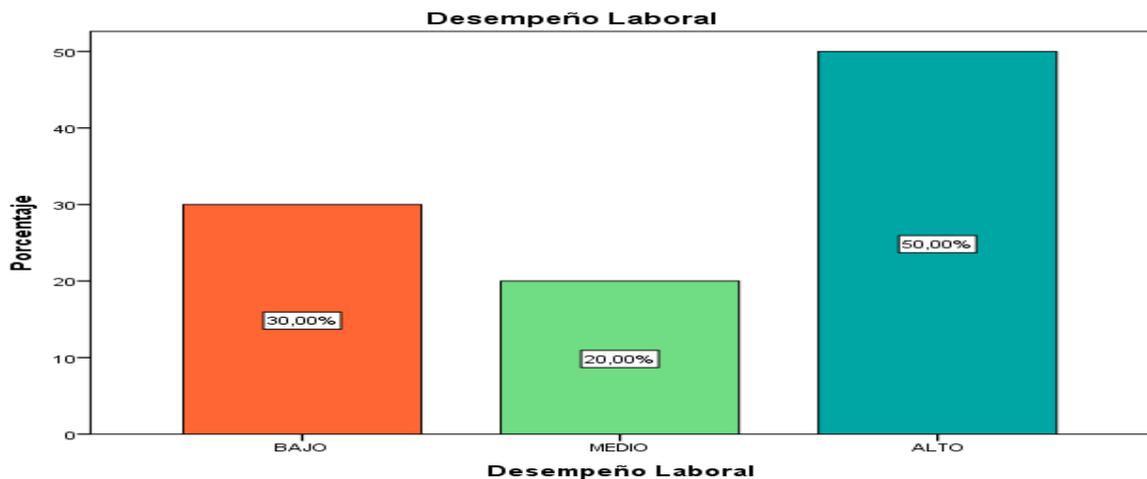
4.1 Objetivo1: Analizar el nivel de DL de la empresa Catherine Service S.A.C

Tabla N°1

Desempeño Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	BAJO	3	30,0	30,0	30,0
	MEDI O	2	20,0	20,0	50,0
	ALTO	5	50,0	50,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Figura N° 1



Fuente: Propia

Interpretación: En los siguientes resultados el 30% de los encuestados presento un bajo desempeño laboral, el 20 % manifestó un medio desempeño laboral y el 50 % respondió que existe un alto desempeño laboral.

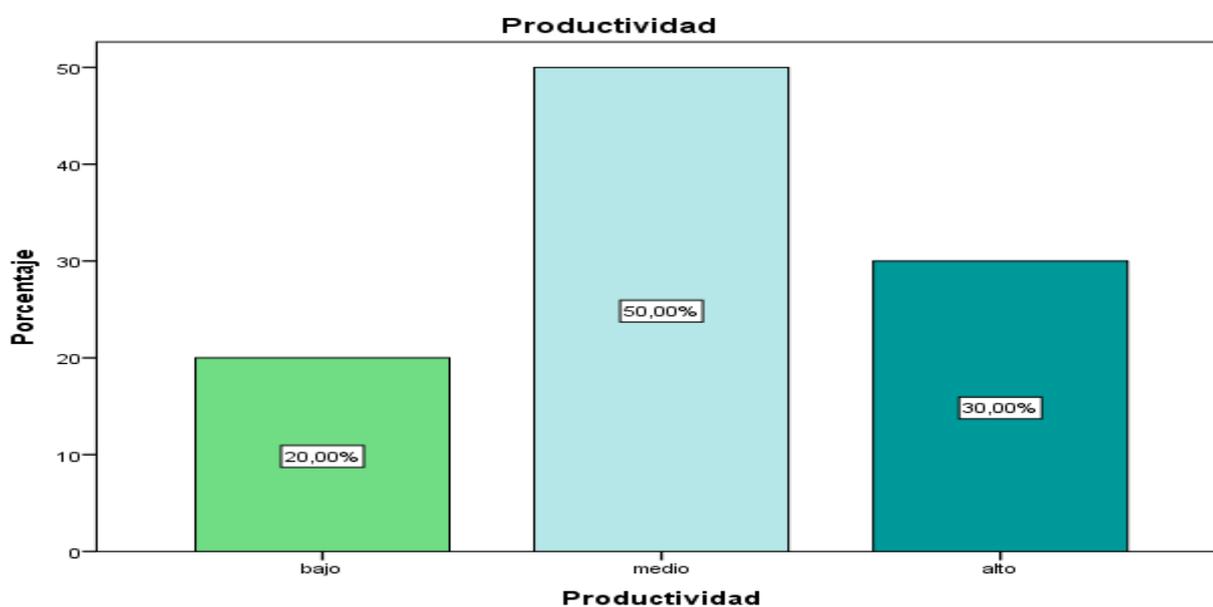
..

Tabla N°2 Dimensión productividad

		Productividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válid o	bajo	2	20,0	20,0	20,0
	medio	5	50,0	50,0	70,0
	alto	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario desempeño laboral

Figura N°2



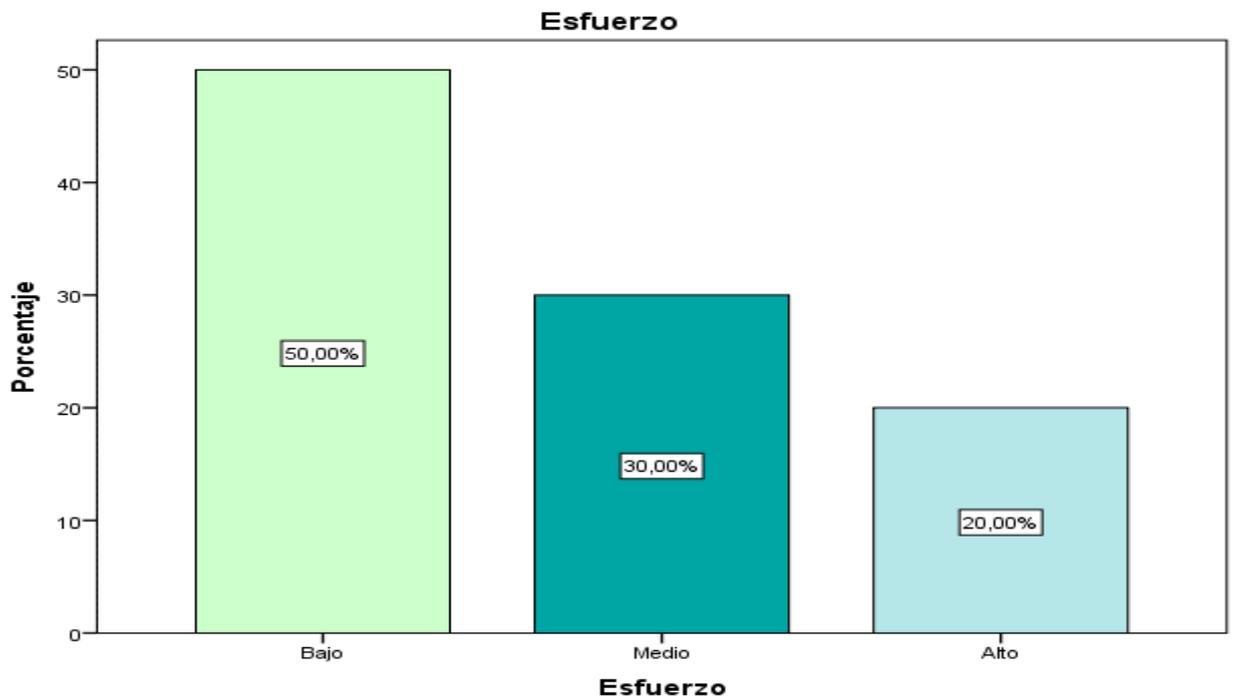
Fuente: Propia

Interpretación: En los siguientes resultados el 20% presentaron una baja productividad, el 50% medio y el 30 % de los encuestados un alto porcentaje de productividad.

Tabla N°3 Dimensión Esfuerzo
Fuente: cuestionario desempeño laboral

		Esfuerzo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Bajo	5	50,0	50,0	50,0
	Medio	3	30,0	30,0	80,0
	Alto	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Figura N°3



Fuente: Propia

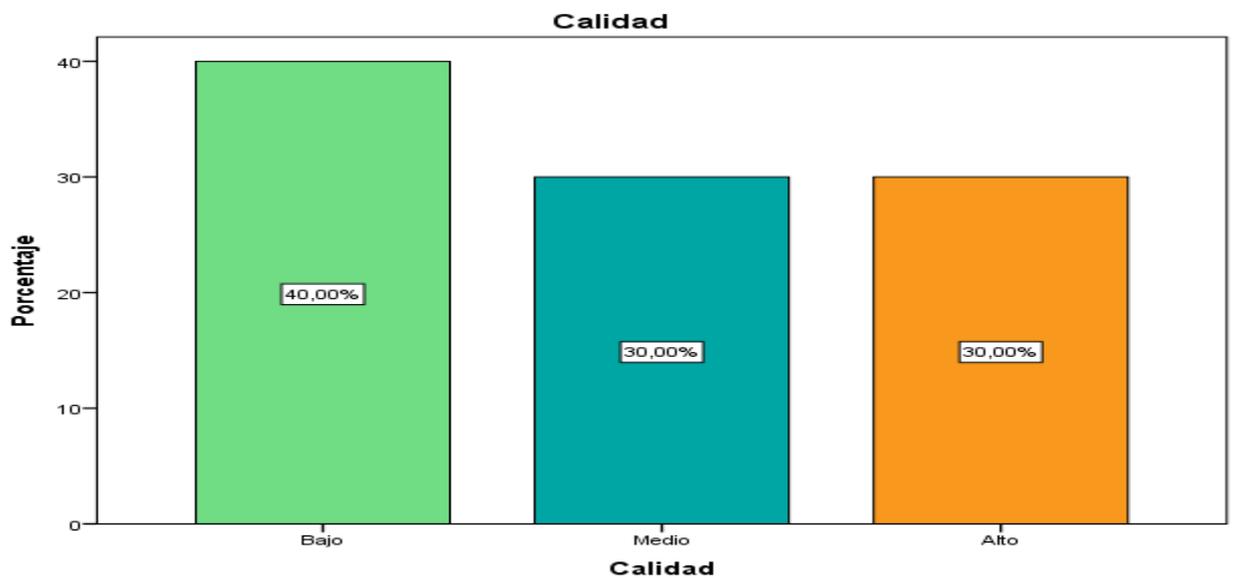
Interpretación: En los siguientes resultados el 50% mostro un bajo esfuerzo en las horas trabajadas, un 30% mostro un medio porcentaje de identificación por el trabajo y el 20% un alto compromiso laboral.

Tabla N°4 Dimensión calidad

		Calidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	40,0	40,0	40,0
	Medio	3	30,0	30,0	70,0
	Alto	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario desempeño

Figura N° 4



Fuente: Propia

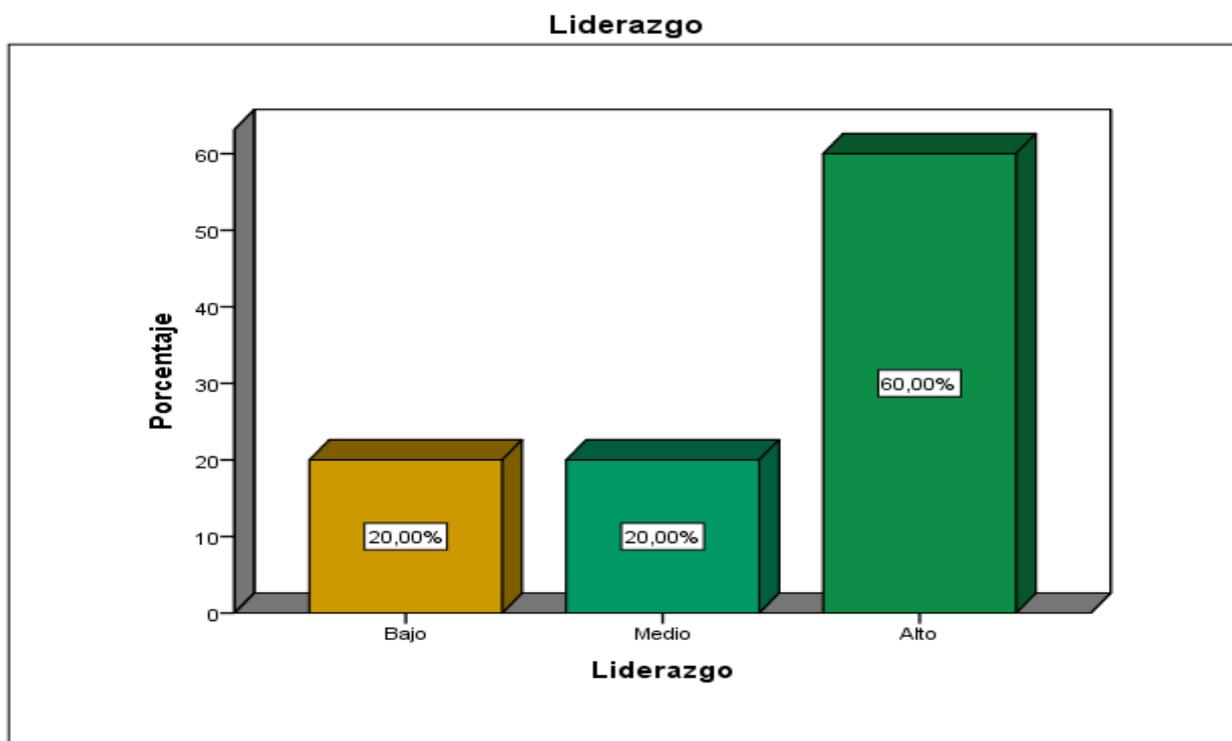
Interpretación: En los siguientes resultados 40% mostro una baja calidad con los implementos adecuados, el 30% un término medio según recursos asignados y otro 30% una alta calidad.

		Liderazgo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	20,0	20,0	20,0
	Medio	2	20,0	20,0	40,0
	Alto	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Tabla N° 5 Dimensión liderazgo

Fuente: Propia

Figura N° 5



Fuente:

Interpretación: En los siguientes resultados el 20 % manifiesta que existe un bajo liderazgo y un 20% que existe un medio, y el 60 % manifiesta que existe un alto desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como objetivo general Proponer un Plan de SSL para la mejora el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Catherine Servicie S.A.C, Chiclayo 2020, para ello se ha planteado un plan de seguridad y salud laboral la cual se verá respaldada por las teorías y la problemática de la empresa. Debido que, existe una clara evidencia científica al momento de la aplicación de este plan en distintas empresas objetos de estudio, en opinión de dicho autor López (2014) en su investigación aplicada a 18 individuos de un estudio evaluativo a la vez descriptivo nos puede mencionar que un PSSL ayuda a mejorar el desempeño laboral puesto que en el estudio que realizo se pudo evidenciar que la empresa no contaba con un plan de seguridad, lo cual hace que la organización se convierta en un factor de riesgo y que pueda existir mayor posibilidad de accidentes y por ende no pueda existir un buen ambiente laboral. Por su parte fuentes (2016) en la aplicación de su propuesta para reducir costos de incidentes laborales se pudo reflejar resultados agradables puesto que en el lapso que se fue aplicando se notó un claro desnivel de accidentes laborales a medida que se fue desplegando por las diferentes áreas, lo cual pudo concluir que la implementación de un PSS ayuda a mejorar notoriamente los incidentes laborales puesto que fue corroborado por dicho autor.

Finalmente, en opinión de dicho autor Carrascal (2017) un 89% de los colaboradores incumplen las normas planteadas, asimismo concluye que la organización no cumple con la normativa vigente de contar con un plan sistema de seguridad y salud laboral es por ende que según los 100 colaboradores encuestados en un solo año han ocurrido 11 accidentes laborales en el área quema. Por consiguiente, se acepta la hipótesis general haciendo referencia que un plan de seguridad ayuda en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores dentro de las organizaciones.

Dentro de este marco, en cuanto al objetivo específico 1. Se estimó analizar el nivel de desempeño laboral de la empresa Catherine servicie S.A.C, Chiclayo 2020. Para ello se realizó un estudio de tipo aplicado con un alcance descriptivo propositivo con una muestra de 10 colaboradores a las cuales se les aplico un cuestionario

conformado por 15 ítems para posteriormente poder conocer el nivel de desempeño que tienen ellos dentro de su centro de trabajo. Cabe precisar que en opinión de dichos autores Medina & Chávarry (2017) en su investigación la cual tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017 se pudo concluir que del total de la muestra la cual fue 66 colaboradores el 71% mostro un bajo desempeño laboral y solo un 3% del total de los encuestados mostros un alto desempeño laboral lo cual quiere decir que no son felices y mucho menos productivos en el área en el que laboran. En consecuencia, respecto al estudio que se aplicó en la empresa Catherine servicie S.A.C se logra evidenciar que del 100% de los encuestados un 50% respondió que existe un buen desempeño laboral dentro de su centro laboral y solamente un 20% del total refleja que no se da un buen desempeño laboral en la organización esto debido a la falta de implementos de seguridad que no son otorgados para poder laborar de una forma segura. De manera semejante en el estudio de Roa (2017), el cual fue aplicado a 42 asociaciones utilizando una encuesta con el fin de instaurar el grado de desempeño en la ejecución del sistema de seguridad y salud, obteniendo como conclusión que las organizaciones no cumplen con las normativas vigentes es por ello que los riesgos aumentan dependiendo del tamaño de cada organización provocando un desnivel en el desempeño de sus colaboradores.

En referencia al objetivo específico 2. Se consideró identificar las fases del plan de seguridad y salud de la empresa Catherine servicie S.A.C, Chiclayo 2020. Para ello se planteó una guía de entrevista respaldada por teorías de la investigación la cual estuvo conformada por 15 ítems y fue aplicada al gerente de esta organización. En cuanto a ello podemos precisar que según Sunafil mediante la ley N° 29783 señala que las etapas de un sistema de seguridad y salud en el trabajo sirven con tal propósito para poder tener una constante mejora continua en el trance de poder identificar peligros y riesgos que puedan existir dentro del área de trabajo (pag.30). asimismo, Bestratenes et al (2011), añade que la seguridad es un conjunto de procesos con el único fin de poder reducir los riesgos laborales que puedan existir dentro de la empresa. Es así que, mediante la recopilación de información del gerente Víctor Hugo menciona que. Para poder saber en qué situación estamos ya sea a nivel interno o externo en primer lugar es necesario realizar una auditoría

interna la cual te va a permitir encontrar desvíos a poder ver si es que tienes opciones de mejora y a lo mejor poder identificar si quizás no están siendo lo 100% efectivas, en segundo lugar te va ayudar a proponer nuevas mejoras, posteriormente a ello se tiene que revisar el reporte de incidentes puesto que es de vital importancia para saber si es que verdaderamente va hacer efectiva la implementación de un PSSL. Por consiguiente, añade que las fases de un plan ayudan a la organización a poder identificar y prevenir ciertos peligros y riesgos que puedan poner en trance la salud y bienestar de cada uno de los colaboradores, asimismo ayudan a aplicar ciertas medidas correctivas y mantenerse siempre en una constante mejora continua, estos procesos de implementación del plan comienzan desde un ciclo donde planificas verificas haces y ejecutas lo cual va permitir que el administrador en el lapso del tiempo puedas hacer ciertos reajustes, lo cual la norma te lo permite cambiar el plan si mucho menos es con el bien y mejoramiento del mismo y que sea en beneficio de la organización y en el bienestar de sus colaboradores

Finalmente, como objetivo específico 3. Se planteo Diseñar el PSS de la empresa Catherine Servicie S.A.C, Chiclayo 2020. La finalidad de elaborar el plan en dicha empresa es con tal propósito de poder mejorar el desempeño laboral con acciones de prevención, evitando incidentes o accidentes al momento del despacho de combustible, Asumiendo el compromiso de aceptar los dispositivos legales, normativas y procedimientos del estado peruano, estableciendo roles y responsabilidades para cada puesto de trabajo. Para ello se establecido 6 estrategias las cuales ayudaran al desarrollo de este plan proponiendo ciertas metas que a la larga generen satisfactoriamente un beneficio tanto como a la organización y a su personal. Caba destacar que Carrascal (2017), evidencia que el diseño de un plan es de gran ayuda puesto que contribuye a prevenir accidentes, a no infringir las normativas que están establecidas ya que según su investigación la cual fue aplicada a 100 colaboradores utilizando como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista, se pudo conocer que un 89% del total de los encuestados no cumplen con las normativas ello se ha visto reflejado que en tan solo un año se han registrado 10 accidentes en una sola área. En cuanto a Villalobos (2017), en su estudio de tipo descriptivo- explicativo con una población de 12 trabajadores obteniendo como resultados que un 50% tiene noción de los

incidentes ocurridos un 25% declaro que no sucedieron y un 25% omite lo ocurrido concluyendo que la empresa no cumple con la ley impuesta, puesto que no se encontró ningún registro de algún personal que se encargue de supervisión de dicho plan de seguridad .Lo cual hace indicar que una gran parte de las empresas no toman en consideración ni importancia a un plan de seguridad y salud a pesar que está demostrado que es de mucha ayuda para la prevención solamente lo toman como algo opcional sin importar lo que les pueda suceder a su personal de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

1.-Se propuso un PSS con tal propósito de poder mejorar el desempeño de los colaboradores de la organización. Dado que según el autor López al implementar esta propuesta de un PSS pudo reducir notoriamente los incidentes laborales, asimismo influye en el incremento del desempeño laboral.

2.-Se analizo el DL de los colaboradores dentro de la organización obteniendo como resultados que un 50% mencionan que existe un buen desempeño laboral y un 20% un bajo desempeño, pudiendo evidenciar que los colaboradores requieren del total de sus implementos de seguridad para poder laborar tranquilos y poder dar lo mejor de ellos en cada una de las áreas en que se desenvuelven.

3.-Se identificaron las 5 fases del PSS, política, organización, planificación y aplicación, evaluación y acción para la mejora continua. Llegando a una conclusión que básicamente cada una de estas son de vital importancia para poder evitar ciertos trances que puedan poner en riesgo la salud y la vida de los colaboradores en cada una de su área de trabajo en que se encuentren laborando.

4.-Se concluyo que el diseño de un PSS es de gran beneficio para las organizaciones debido a que está regulado por leyes y entidades que lo obligan a no tener margen de error, esto ayuda a reducir radicalmente los incidentes laborales ayudando a que estos puedan tener un mejor desempeño dentro de su área de trabajo y por ende la empresa tener mucha mayor rentabilidad.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gerencia de la empresa Catherine servicie S.A.C considerar la implementación de la propuesta planteada para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores puesto que servirá de mucho énfasis en la reducción de los incidentes que puedan suscitar dentro de la organización.

Programar auditorías internas con fechas respectivas para el respectivo análisis situacional en el que la empresa se encuentra y así lograr que la organización tome medidas de prevención, mas no medidas correctivas y a su vez actualizar el plan de manera anual para lograr una mayor efectividad del mismo.

Se recomienda a la empresa contar con un área y un jefe de SST el cual pueda inducir o capacitar al personal acerca de los riesgos laborales y como usar correctamente sus implementos para así poder evitar daños irreparables, gastos por multas de Sunafil o diferentes entes reguladores, o por algún accidente que se pueda provocar dentro de su área de trabajo.

Se recomienda crear una cultura de prevención de riesgos, en el cual cada una de las actividades que tiene la empresa sean analizadas, por lo cual se identifiquen los peligros y riesgos laborales para luego determinar controles de inducción o de capacitación, fomentando así la cultura que se busca lograr.

Es recomendable realizar un análisis documental el cual pueda ayudar a enriquecer mucho más lo recopilado por los instrumentos que fueron aplicados.

VIII. POPUESTA

Plan de seguridad y salud laboral para la mejora del desempeño laboral de la empresa Catherine service S.A.C

I. Presentación

En el siguiente proyecto se presenta una propuesta de elaboración del PSSL para la mejora del DL de todos los colaboradores de la empresa Catherine servicie s.a.c, previamente creando los formatos necesarios para la elaboración de dicho plan.

II. Generalidades de la empresa

2.1 Breve reseña histórica

La empresa fue fundada el dieciocho de octubre del año dos mil seis por los socios Víctor Hugo Ponce herrera y Carlos Ponce Melosevich, siendo el gerente general el señor Víctor Hugo y por medio de una junta se acordó que esta empresa no tendría directorio, en sus inicios esta empresa solo se encontraba ubicada en la ciudad de lima en pasaje Bayóvar N° 140 urbanización German Astete san Miguel y ejercía el objeto de importación y exportación de maquinarias, equipos, repuestos, servicio de calibración para maquinas abastecedoras de combustible entre otros, acabo de 2 años la empresa se fue posicionando más en el mercado y ya tenía una cartera extensa de clientes, en el año 2010 la empresa quiso abrir una estación de servicios en la ciudad de lima pero fue una inversión mal planificada la cual se perdió, para el año 2019 del mes de abril la empresa inicia sus actividades en la ciudad de Chiclayo en s u estación que se encuentra ubicada en la avenida Salaverry N° 840, dedicándose a la compra y venta de combustible (GLP).

2.2 Descripción

Catherine servicie s.a.c es una empresa que se dedica a la venta de combustible GLP con mayor relevancia en la zona estratégica donde se encuentra ubicada, por dicho motivo la empresa favorece a muchos de sus clientes brindándoles un excelente producto y servicio de calidad, cumpliendo con sus expectativas de cada uno de ellos, por ende la empresa para llevar a cabo todas sus actividades cuenta con 10 colaboradores quienes son encargados de brindarles una buena atención, a su vez cuenta con diversos proveedores de prestigio asegurando que el producto que entrega a sus clientes sea de buena procedencia.

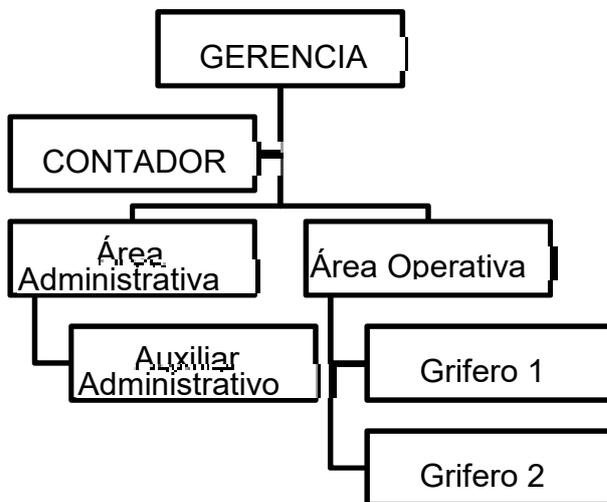
2.3 Misión

Catherine service S.A.C es una empresa dedicada a la comercialización de combustibles, cuyo pilar principal es satisfacer las necesidades de sus clientes, ofreciendo producto y servicios de excelente calidad, para esto contamos con personal calificado, valores éticos, herramientas optimas, para seguir posicionándonos en dentro del mercado regional.

2.4 Visión

Para el 2025 ser una empresa líder en el mercado objetivo, autónoma e íntegra en la venta de combustible, reconocida por la calidad de sus productos y servicios, manteniendo el liderazgo en el sector donde corresponde, para ello contamos con un plan solido a medio y a largo plazo aportando las soluciones logísticas y óptimas para nuestros clientes. Estaremos a la vanguardia de la tecnología, realizando alianzas estratégicas con la finalidad de brindar servicios y productos de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes.

2.5 Organigrama



III. Justificación

La empresa Catherine Service S.A.C de la ciudad de Chiclayo es una de las principales abastecedoras de combustible de la región, la cual se encuentra operando ya aproximadamente 10 años en el rubro la misma que por su actividad y tiempo de servicio ha reducido su vida útil lo cual hace que provoque una disminución en las garantías técnicas lo que puede significar mayores riesgos operativos para sus colaboradores lo cual genera una gran inquietud y conlleva a concebir propuestas de innovación para la organización. Por consiguiente, se hace indispensable que la empresa Catherine Service S.A.C cuente con un PSSL para poder brindar las más integrales condiciones a cada uno de los colaboradores que este laborando dentro de la organización, puesto que esto contribuirá a que pueda existir un mejor ambiente de trabajo. Es por ello en vista que la empresa no cuenta con tal plan se ha visto la necesidad de proponer la elaboración de un PSSL con tal propósito de que pueda contribuir con la reducción de incidentes y gastos que se puedan suscitar por incumplimientos de ciertas normativas impuestas por entes supervisores, asimismo contribuirá a mejorar el DL de los colaboradores puesto que van a sentir mayor confianza al momento de realizar sus actividades diarias.

IV. Objetivos

4.1 Objetivo general

- Establecer un Plan de Seguridad y Salud laboral, para mejorar el desempeño laboral con acciones de prevención, evitando incidentes o accidentes al momento del despacho de combustible, Asumiendo el compromiso de aceptar los dispositivos legales, normativas y procedimientos del estado peruano, estableciendo roles y responsabilidades para cada puesto de trabajo.

4.2 Objetivos específicos

- Minimizar el impacto de sucesos que puedan atentar contra la salud de los colaboradores al momento del despacho de combustible.
- Evitar o reducir pérdidas económicas por incidentes que puedan suceder dentro de nuestro establecimiento por incumplimiento de normativas.
- Evaluar, examinar y poder prevenir los riesgos que infieran en el desempeño laboral
- Elaborar los formatos técnicos del plan de seguridad y salud laboral

V. Meta

- Reducir en un 80% la probabilidad de accidentes en los próximos meses
- Aumentar en un 90% la seguridad y salud de cada colaborador de la organización
- Aumentar en un 30% el compromiso de la empresa Catherine Service S.A.C por salvaguardar su integridad física.
- Reducir en un 20% la probabilidad de multas por entidades reguladoras.

VI. Acciones a desarrollar

Tabla 5

Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<i>Estrategia 1:</i> Identificar los riesgos y peligros laborales	Identificar de forma oportuna los peligros existentes que se generan en isla de abastecimiento, garantizando además que, en las áreas de trabajo, en los equipos, herramientas y materiales no se encuentre defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear formato de inspección de área de trabajo • Crear formato de entrega de EPP • Capacitar a los colaboradores para que aprendan a identificar riesgos y peligros • Capacitar a los colaboradores para que tengan conocimiento sobre el mapa de riesgos de la estación • Crear formato de registro de capacitación • Crear formato de reporte de incidentes/ accidentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Afiches • Computadora • Hojas • USB 	<i>solansh</i>

<i>Estrategia 2: Auditorías de la gestión de seguridad y salud</i>	Efectuar auditorías internas y externas que permitan controlar la ejecución del plan actual, así como los compromisos aceptados por la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de capacitación de cursos • Realizar exámenes a los colaboradores • Fijar número de auditorías internas necesarias para recolectar información precisa. 	Professional assignado
<i>Estrategia 3: Actuación en caso de emergencia</i>	Determinar los procedimientos precisos para fiscalizar situaciones de emergencias que puedan afectar a los colaboradores o a la propiedad.	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar funciones y fijar responsabilidades a cada área de trabajo • Capacitar • Crear protocolos para actuar durante Emergencias 	Gerencia
<i>Estrategia 4: realización de simulacros anti sismos</i>	Mantener a los colaboradores a la vanguardia ante cualquier eventualidad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un sistema de evacuación • Registro de inducción, capacitación y entrenamiento de simulacros de emergencia 	crithian

<p><i>Estrategia 5:</i> Establecer derechos y responsabilidades</p>	<p>Brindar al personal ingresante una mejor facilidad de integrarse fácilmente a su puesto de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un formato de inducción al puesto del trabajo de abastecimiento en isla. • Capacitándolo previamente al inicio de sus actividades 	<p>• Gerencia</p>
<p>Estrategia 6: control y sanción del incumpliendo laboral</p>	<p>Evaluar el compromiso del personal con su puesto de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear formato de sanciones • Crear protocolos de control y sanciones 	<p>• Supervisor asignado</p>

Fuente: Elaboración propia

VII. Financiamiento

Tabla 6

Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Afiches	30	300
2	Hojas	500	90
3	Profesional asignado	1	3000
4	Exámenes	10	1800
5	Auditorias	4	2800
6	Refrigero	10	100
7	Cuadernillos	10	40
8	Proyector	1	50
9	Supervisor asignado	1	1200
10	Impresiones	50	5
			Total
(S/) 9385			

Fuente: Elaboración propia

VIII. Cronograma

Tabla 7

Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 1: Identificar los riesgos y peligros laborales</i>	5/01/2021	Estación de servicios	Solash	2050
<i>Estrategia 2: Auditorias de la gestión de seguridad y salud</i>	15/01/2021	Oficinas Estación de servicio	Profesional asignado	1500
<i>Estrategia 3: Actuación en caso de emergencia</i>	25/01/2021	Isla de abastecimiento	Gerencia	1650

<i>Estrategia 4:</i> realización de simulacros anti sismos	10/01/2021	Cristhian	2000
<i>Estrategia 5:</i> Establecer derechos y responsabilidades	30/01/2021	Gerencia	935
<i>Estrategia 6:</i> control y sanción del incumpliendo laboral	10/02/2021	Supervisor asignado	1250

Fuente: Elaboración propia

PLAN ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL 2021

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

INTRODUCCION

En la actualidad todas las organizaciones deben tener como prioridad salvaguardar la integridad física y psicología de todos sus colaboradores, debe incluirse en sus tareas diarias la protección de sus trabajadores antes posibles riesgos que se encuentren dentro de desarrollo de sus actividades, por la razón que los colaborados son pieza fundamental dentro de la organización.

En el actual PS tiene como objetivo primordial mejorar el DL tomando acciones de prevención, evitando riesgos al momento del despacho de combustible, aceptando las disposiciones legales, normativas y procedimientos del estado peruano.

Entre las acciones que están proyectadas a realizar, se creara un comité para el área de seguridad, a su vez ejecutar operaciones de prevención enfocando la salud y otros temas, charlas para vigorizar los cuidados necesarios ante una peripecia laboral logrando así que el desempeño del trabajador sea más óptimo.

Para realizar dichas acciones el Comité de SST, cuenta con el apoyo de Gerencia, de la Oficina de Administración y Finanzas y definitivamente con la cooperación de todos los participantes de la empresa Catherine service S.A.C.

ALCANCE

El Programa Anual de SST es adaptable, a todos los colaboradores de la empresa Catherine service S.A.C, que en cumplimiento de sus funciones trabajen dentro de la estación de servicio. También, incluye a las personas que le dan servicios extras en la organización.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST.

El Servicio de SST es el responsable verificar el análisis de la Lista de justificación de lineamientos del Método de Gestión de SST para la mejora continua del Sistema y mejora del bienestar de los trabajadores.

3. OBJETIVO GENERAL

Originar y fortificar la cultura de prevención de riesgos , garantizando las condiciones de la SST para alcanzar un mejor DL.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar el SGSST, Prevenir y vigilar los riesgos laborales que causen accidentes e incidentes en la empresa Catherine service S.A.C.
- Realizar la prolijidad de la SST para la mejora del DL.
- Propiciar la mejora continua de las condiciones de seguridad, salud en el trabajo.

5. LAS POLÍTICA DE SST:

La empresa Catherine resalta la importancia que tiene dentro de la empresa su capital humano. Asimismo, da prioridad a la SST es por ello que opta por respaldar los siguientes lineamientos:

Catherine service S.A.C vela por la seguridad de sus colaboradores que los cuales se desplazan por todas las instalaciones de la organización.

Cumplir con la normativa legal vigente, a su vez con los compromisos y directivas asumidas por la entidad en SST.

Generar la participación activa de los participantes y la de sus representantes, en SST, así como la comunicación y la capacitación lo dictamina la ley.

Fomentar una cultura organizacional que le trasmite al colaborador una responsabilidad en la SST

Expandir sus reglamentos internos, sus políticas de SST

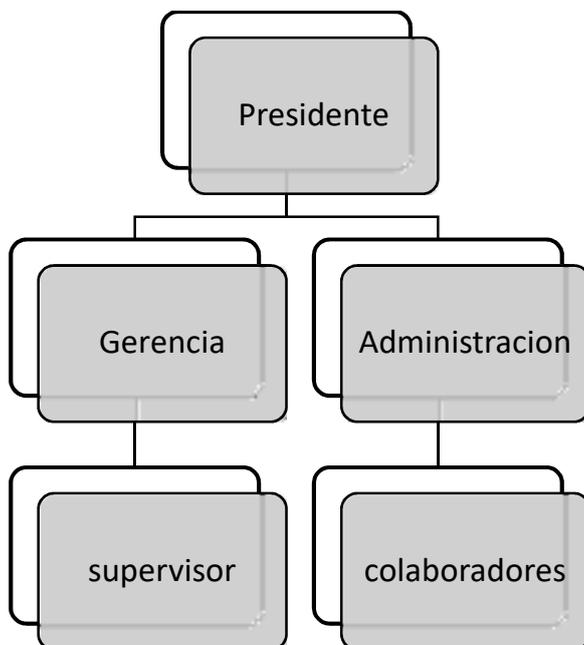
6. METAS

Los objetivos y metas establecidos son:

1. Cumplimiento de la legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo, como se puede evidenciar en la tabla N° 8
2. Prevención de Incidentes y Accidentes en el trabajo, tabla N°9
3. Plan y respuestas a emergencias y urgencias, tabla N° 10

7. COMITÉ DE SST

La empresa Catherine service s.a.c cuenta con su comité:



8. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Se hizo un análisis en la organización evaluando cada área donde los colaboradores se desempeñan de manera diaria en sus actividades, separando las funciones de alto riesgo con las de menos riesgos, detallados a través de perfiles de puestos laborales.

09. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

La Entidad es responsable de fundar, efectuar y conservar el Sistema de GSST, para mantener un buen DL.

El Comité de SST es responsable de vigilar el acatamiento de lo determinado en el Reglamento Interno de SST y de las actividades del Programa Anual de SST.

El personal debe acatar las normas contenidas en el Reglamento Interno de SST.

10. CAPACITACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Lo que se busca con estas capacitaciones es lograr concientizar a los colaboradores a todos los múltiples riesgos a lo que están expuestos al momento de realizar sus funciones diarias, por lo tanto, se busca brindar herramientas necesarias para poder hacer frente de manera correcta a estos imprevistos.

Cumplir con la Ley N O 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo, y su Reglamento D.S NO 005-2012-TR y demás modificatorias, tabla N°11

11. INSPECCIONES INTERNAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Las inspecciones pueden ser de manera imprevistas o planificadas en un determinado tiempo, pueden ser destinadas para detectar todas las condiciones inseguras que tenga el establecimiento, o actos que les genere inseguridad a los colaboradores.

La realización de las inspecciones planificadas realiza según el Programa Anual de SST por el CSST, con las participaciones de todos los miembros del CSST.

Se crearán formatos precisos para detallar la información recolectada de las inspecciones, adecuados a la organización

12. SALUD OCUPACIONAL

La empresa Catherine service tiene que asumir el compromiso de monitorear a sus colaboradores casa cierto tiempo, realizándole los exámenes médicos correspondientes y a su vez contabilizar y registrar todos los accidentes que se

susciten en la organización, haciendo así que el ambiente laboral sea el optimo para sus participantes

13. PLAN DE CONTINGENCIA

La empresa Catherine service realizara un plan de contingencia detallado en el programa anual de SST del siguiente año, con el fin de actuar de manera eficiente ante situaciones con urgencias, o daños imprevistos, desperfectos y desastres naturales, detallando en este plan las mejores decisiones a tomar antes estas situaciones.

14. AUDITORIAS

El objetivo de las auditorias es verificar el grado de cumplimiento del sistema de GSST.

Se realizará la evaluación y cumplimiento de los requisitos legales Ley N O 29783, 012-TR y demás modificatorias, a su vez se realizarán auditorías internas y externas programadas según el comité de seguridad y salud laboral.

REFERENCIAS

- Álvarez- Indacochea, B., Alfonso –Porraspita, D., Indacochea- Ganchozo, B. (2018, 3 de mayo). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia.[file:///C:/Users/P.S%20DORADO/Downloads/Dialnet-EIDesempenoLaboral-6596591%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/P.S%20DORADO/Downloads/Dialnet-EIDesempenoLaboral-6596591%20(3).pdf)
- Bestraten, B. M. Guardino, S. X. Iranzo, G. Y. Piqué, A. T. Solorsano, F. M. Tamborero, P. J. Turmo, S. E. Y Valera, I. I. (2011). Seguridad en el trabajo (ed.). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo <file:///C:/Users/HP/Desktop/SOL/Seguridad%20en%20el%20trabajo-%20libro.pdf>
- Bisquerra, R, (2009). Metodología de la Investigación Educativa (2.^a ed). La Muralla,S,A.https://www.academia.edu/38170554/metodolog%c3%8dae_la_investigaci%c3%93n_educativa_rafael_bisquerra.pdf
- Calle-Lingan, J. P., Ponte-Gómez, N. Y., Alza Salvatierra, S. P. (2019, 7 de febrero). Desempeño laboral y calidad de servicio del cliente interno en una empresadetransportes.<https://emprendeupd.com/ojs30/index.php/science/article/view/87/38>
- Chacon, L. V. (2018) influencia de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto: mejoramiento y sustitución de la infraestructura de la institución educativa 49ambay arias 49ambay [tesis de titulación, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. RepositorioInstitucional<file:///C:/Users/HP/Desktop/SOL/tesis%20tingo%20maria.pdf>
- Chuquija, G. J. & ARCE, A. E (2018) “percepción de seguridad, salud ocupacional y desempeño ilaboral en la empresa sergicon s.a.c., san martinide 49ambay, 2018” [tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. RepositorioInstitucional<file:///C:/Users/HP/Desktop/SOL/tesis%20macion%20al.pdf>

- Congreso de la republica del Perú (2016, 27 de octubre 9). Ley de seguridad y salud en el trabajo n° 29783. Diario el peruano n.° 448694.
<http://www.29783.com.pe/LEY%2029783%20PDF/Legislaci%C3%B3n%20Per%C3%BA/Ley%2029783%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf>
- Davis, K. y Newtron, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mac Graw – Hill Interamericana S.A.
- Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación.
- Diaz, L. M. (2017) Word Safety and Job Performance [tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional <file:///C:/Users/HP/Desktop/SOL/seguridad%20y%20desempleo%20internacional.pdf>
- Dinero. (2017, 24 de marzo). La gestión del desempeño, está enferma. <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/la-gestion-del-desempeno-esta-enferma-jaime-barceñas/243217>
- Denzin, M. Lincoln, Y, (2005). The sage handbook of qualitative research (3.^a ed).[https://books.google.com.pe/books?id=X85J8ipMpZEC&printsec=frontcover&dq=Denzin+%26+Lincoln+\(2005\)+%E2%80%99Cla+entrevista&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiih4nMo6bqAhXrIbkGHWeDvMQ6AewA3oEC AUQAq#v=onepage&q=Denzin%20%26%20Lincoln%20\(2005\)%20%E2%80%99Cla%20entrevista&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=X85J8ipMpZEC&printsec=frontcover&dq=Denzin+%26+Lincoln+(2005)+%E2%80%99Cla+entrevista&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiih4nMo6bqAhXrIbkGHWeDvMQ6AewA3oEC AUQAq#v=onepage&q=Denzin%20%26%20Lincoln%20(2005)%20%E2%80%99Cla%20entrevista&f=false)
- El comercio. (2017, 6 de abril). Evaluaciones de desempeño”, por David Fischman.<https://elcomercio.pe/50ambayeq/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/>
- El peruano. (2020, 20 de febrero). Las evaluaciones del desempeño laboral. <https://www.elperuano.pe/noticia-las-evaluaciones-del-desempeno-laboral-90074.aspx>
- Fuentes, M. C. (2016) “diseño de un plan de seguridad y salud en el trabajador en las áreas de conservas de pimientos, almacén general y mantenimiento, en la empresa agroindustrial aib s.a.” [tesis de titulación,

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional
<file:///C:/Users/HP/Desktop/SOL/BC-TES-5645.pdf>

Hernandez- Sampieri, R., Fernandez – Callado, C., Baptista- Lucio, P. (2016, 22 de febrero). Metodología de la investigación (5.^a ed). McGraw-hill / interamericana editores, s.a. dec.v. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernandez- Sampieri, R., Fernandez – Callado, C., Baptista- Lucio, P. (2010, 22 de febrero). Metodología de la investigación (5.^a ed). https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Medina, S. S (2017). Desempeño Laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017 [tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional [file:///C:/Users/HP/Desktop/SOL/medina_cs%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Desktop/SOL/medina_cs%20(1).pdf)

Mohammad- Naghi, N (2005, 27 de junio) Metodología de la investigación (2.^a ed.). Mexico <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA226&dq=escala+de+medicion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjVocqbi6PqAhU6LkGHeX6ApgQ6AEwAXoECAMQA#v=onepage&q=escala%20de%20medicion&f=false>

Morales, C. J. & VINTIMILLA, U. M. (2014) propuesta de un diseño de plan de seguridad y salud ocupacional en la fábrica “ladrillosa s.a.c” En la ciudad de azogues- via biblian sector panamericana [tesis de titulación, Universidad Politécnica salesiana sede cuenca]. Repositorio Institucional <file:///C:/Users/HP/Desktop/SOL/seguridad%20-%20cuenca.pdf>

Newtron, (2001). “Desempeño Laboral”. Madrid. Civitas. Obando-Montenegro, J. E., Sotolongo-Sanche, M., Villa-González del Pino, E. M. (2019, 1 de agosto). Titulado Evaluation of safety and health performance in a printing 51 ambaye. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000200136&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Paramo – Bernal, P. (2017, 22 de junio). La investigación en ciencias sociales (1.^a ed). <https://books.google.com.pe/books?id=9VB1DwAAQBAJ&pg=PT34&>

[dq=que+son+los+aspectos+eticos+en+una+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiqldScr6zqAhWmlAKHRIZBEEQ6wEwBnoECAkQAQ#v=onepage&q=que%20son%20los%20aspectos%20eticos%20en%20una%20investigacion&f=false](https://www.google.com/search?q=que+son+los+aspectos+eticos+en+una+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiqldScr6zqAhWmlAKHRIZBEEQ6wEwBnoECAkQAQ#v=onepage&q=que%20son%20los%20aspectos%20eticos%20en%20una%20investigacion&f=false)

Rinza, B. L. (2017) “Plan de gestión de seguridad y salud en el trabajo para reducir riesgos laborales, en la empresa latercer s.a.c – callanca, 2017” [tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <https://docplayer.es/126027926-Facultad-de-ingenieria.html>

Rivera –Porras, D. A., Carrillo –Sierra, S. M., Forgiony –Santos, J. O., Bonilla-Cruz, N. J., Hernández –Peña, Y., Silva- Monsalve, G. I. (2018, 1 de marzo). Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Ámbito Psicosocial desde la Perspectiva del Marco Lógico. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/18392831.html>

Rojas, R, (2006). Guía para realizar investigaciones sociales (33.ª ed). Plaza y valdés. <https://books.google.com.pe/books?id=pG8gzQEACAAJ&dq=rojas+2006+guia+de+entrevista&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiErbzZoabqAhWCK7kGHS3rBQQQ6AEwBnoECAcQAQ>

Roa, Q. D. (2017) Occupational Health and Safety Management Systems (OHS-MS) [tesis de magistrado, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional <file:///C:/Users/HP/Desktop/SOL/seguridad%20-%20colombia.pdf>

Superintendencia nacional de fiscalización laboral. Manual para la implementación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Consultado el 19 de mayo del 2020. <https://drive.google.com/file/d/0B0Sq5H7U7kO2d1pwVEtOaHdpQ1E/view>

Saavedra, M, (2001). Elaboración de tesis profesionales (1,ª ed). Pax México, lib.carlosCésrman,s.a. <https://books.google.com.pe/books?id=ENIzmQ7hOxoC&printsec=frontcover&dq=saavedra+2001+indicadores+elaboracion+de+tesis&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiRv6LSp6bqAhWVHLkGHVJICtcQ6wEwBXoECAYQAQ#v=onepage&q&f=false>

Villalobos, C. T. (2017) plan de seguridad y salud ocupacional para minimizar los riesgos laborales en la empresa 53amb néctar sac 53ambayeque – 2017 [tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <file:///C:/Users/HP/Desktop/SOL/villalobos-%20lambayequew.pdf>

Viswesvaran, C. y Ones, D.S. (2005). Job performance: evaluation problems in personnel selection. En A. Evers, N.Anderson y O. Voskuijl (Eds.). los Manual de personal de Blackwell Selección (354-375). Londres: Blackwell.

ANEXO 1: TABLA N° 1 MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Plan de seguridad y salud	Sunafil en su manual para la consumación del SGSST define “al plan seguridad y salud como un instrumento de mandato, mediante el cual el empresario de una organización puede desarrollar la implementación del SGSS”, es decir se basara en los resultados obtenidos al principio y al finalizar, de diferentes antecedentes servibles	El plan de seguridad y salud en el trabajo ayuda a prevenir riesgos, identificar peligros que existen dentro del área de trabajo, el cual direcciona a la organización a implementar acciones necesarias con el fin de reducir los peligros que están presentes, este plan también sirve como una herramienta para tener a los colaboradores mucho más motivados dentro de	Política	Participación de los colaboradores	Escala de Likert
				Prevención	
				Política en materia de SST	
			Organización	Compromiso	
				Comunicación	
				Funciones y responsabilidades	
	Planificación y aplicación	Evaluación inicial			
		Planificación, desarrollo y aplicación del sistema			
		Identificar peligros y evaluar riesgos			

	con la intervención de los colaboradores, empleador y organización sindical (p.30).	su área, brindándoles más seguridad para sus gestiones, el cual es obligación del empleador brindar todo lo expuesto en su organización.	Evaluación Acción para la mejora continua	Supervisar y medir resultados Accidentes, incidentes y enfermedades Auditorias y exámenes Acción preventiva y correctiva Mejoramiento constante Revisiones	
Desempeño laboral	El modelo de Viswesvaran y Ones (2000), Viswesvaran (2005), mencionan que el "DL es la ventaja, lo que sabe hacer el trabajador y lo que manifiesta al momento de realizar sus funciones o tareas las	El desempeño laboral es algo vital para cualquier organización puesto que ayuda a evaluar si es que los colaboradores cumplen o no los objetivos establecidos, es por ello que se ha considerado medir la	Productividad Esfuerzo Calidad	Eficiente Eficaz Gestión del tiempo Horas trabajadas Identificación Compromiso Implementos adecuados Recursos asignados	Escala de Likert

cuales pueda exigir dicho cargo". (p.151).

variable desempeño mediante la productividad, el esfuerzo, la calidad y el liderazgo con el fin de poder tomar mejores decisiones que puedan contribuir con las metas propuestas de la organización.

Liderazgo

Conocimiento del trabajo

Capacitación

Trabajo en equipo

Motivación

Comunicación

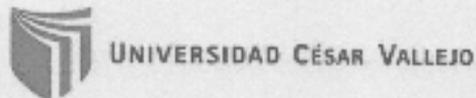
Habilidades

Rapidez

Reducir costos

Fuentes: Elaboración Propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



Guía de entrevista de la variable plan de seguridad y salud en el trabajo

Fecha: 12/06/2020

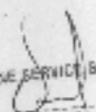
Nombre del entrevistado: Víctor Hugo Poire Herrera

Empresa: Catherine Service sociedad Anónima cerrada

Objetivo: Conocer la percepción que tiene el líder de la organización sobre algunas dimensiones del plan de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Catherine Service S.A.C.

Plan de Seguridad y salud en el trabajo

1. ¿Cuál cree usted que sea la importancia que tenga la Participación de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de las políticas del plan de seguridad y salud?
2. ¿Qué importancia tendría la prevención de riesgos dentro de la implementación del plan de seguridad y salud?
3. ¿Cree usted que es necesario el cumplimiento de los requisitos legales pertinentes en materia de SST? ¿Por qué?
4. ¿Para usted que es y en que ayuda el compromiso de un el plan de seguridad y salud en el trabajo?
5. ¿Usted cree que exista una buena comunicación al momento de aplicar un plan de seguridad y salud en el trabajo?
6. ¿Suele usted delegar funciones y responsabilidades a cada uno de sus colaboradores?
7. ¿Cree usted poder hacerse cargo de las primeras evaluaciones que se tengan que hacer en la implementación de la seguridad y salud en el trabajo?
8. ¿Qué cree usted que se tiene en cuenta en la planificación, desarrollo y aplicación del sistema De seguridad y salud en el trabajo?

CATHERINE SERVICE S.A.C.

Víctor Hugo Poire Herrera
GERENTE GENERAL

9. ¿Qué cree usted que se debe tomar en cuenta al momento de supervisar y medir resultados del proceso del plan de seguridad y salud en el trabajo?
10. ¿Porque cree usted que es importante identificar los accidentes, incidentes y enfermedades en el transcurso de la implementación del plan de seguridad y salud en el trabajo?
11. ¿Para usted cual es el fin que la organización realice auditorías y exámenes en el proceso de la implementación del plan de SST?
12. ¿Qué tan importante cree usted que es la acción preventiva y correctiva en el proceso del plan de seguridad y salud en el trabajo?
13. ¿Usted cree que el mejoramiento constante es de suma importancia en este proceso ya mencionado antes?
14. ¿Usted cree que el mejoramiento constante es de suma importancia en este proceso ya mencionado antes?
15. ¿Qué tan a menudo cree usted que se deben hacer revisiones o supervisiones en el plan una vez ya ejecutado?

Gracias por su participación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario de la variable desempeño laboral

Objetivo: Conocer la percepción de los colaboradores sobre algunas dimensiones del desempeño laboral en la empresa Catherine servicie S.A.C.

Instrucción: Marque con una (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni en acuerdo/ni en desacuerdo
- 4. En acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

CATHERINE SERVICIOS S.A.C.
Rigo Poloza Huamani
COMITÉ GENERAL

Desempeño laboral	1	2	3	4	5
1. ¿Cuenta usted con los recursos necesarios para lograr los resultados esperados?					
2. ¿Considera usted que cumple con las metas diarias y objetivos mensuales dentro de su área?					
3. ¿controla su jefe el tiempo de ejecución en el área de despacho?					
4. ¿Usted cree que las horas asignadas dentro de su centro de trabajo son las adecuadas?					
5. ¿se siente usted identificado y satisfecho con la empresa?					
6. ¿Usted se siente comprometido con su trabajo?					
7. ¿Cuenta con los implementos necesarios usted al momento de realizar sus actividades?					
8. ¿Considera usted que los recursos asignados son los necesarios para desarrollar su trabajo de manera correcta?					
9. ¿La empresa capacita continuamente a su personal?					
10. ¿Cree usted que existe una buena coordinación en su equipo de trabajo?					
11. ¿usted cuenta con el apoyo de parte de su líder?					

12. ¿Considera usted que existen diferentes vías de comunicación en la empresa?					
13. ¿Considera usted que existe algún tipo de demora en la atención a un cliente?					
14. ¿La empresa cuenta con tecnología adecuada para poder reducir algún costo?					
15. ¿Emplea usted diferentes habilidades al momento de cumplir con sus labores diarias para lograr un buen desempeño laboral?					

Gracias por su participación

Anexo: 3 transcripción de la guía de entrevista

Guía de entrevista

Entrevistador: Buenas tardes señor Víctor Hugo Ponce herrera siendo las dos de la tarde con 25 minutos eh daremos inicio a la aplicación de la entrevista de la tesis titulada plan de seguridad laboral para la mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa Catherine servicie s.a.c en cuanto a la primera pregunta es cuál cree usted que sea la importancia que tenga la participación de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de las políticas de un plan de seguridad y salud en el trabajo, **entrevistado:** ya haber esteee definitivamente existe mucha importancia de bastante relevancia que laa, los participantes o la participación de los colaboradores ehh sea de manera muy activa en la, no solo en el cumplimiento sino desde la fase de la elaboración de las políticas o planes de seguridad no y justamente el nexa de un trabajador y la empresa es el comité paritario de seguridad no atreves de ellos es que ellos ehh entran desde la fase de elaboración y planificación en la generación de las políticas y del plan, entonces ehh yo considero que la participación es muy importante no porque como te dije el nexa que es un comité están activamente participando mensualmente, trimestralmente en la elaboración o actualización de estas políticas o de estos programas de seguridad. **Entrevistador:** ya ¿qué importancia tendría la prevención de riesgos dentro de la implementación de este plan?, **entrevistado:** la prevención de riesgos es uno de los pilares mas importantes de un plan o de la política de seguridad de una empresa¿ no atreves de los lineamientos, de todos los controles que uno puede ir implementando en función de la prevención de riesgos es que se van a identificando los peligros, los riegos de todas las actividades de una empresa y así poder determinar los controles que van a permitir disminuir ehh los accidentes ehh laborales no, **entrevistador:** ehh en pocas palabras es dee digamos de una importancia muy relevante dentro de este plan verdad, **entrevistado:** si la prevención de riesgos como te dije este aterrizando es la identificación de peligros y riesgos no, ósea una empresa que tiene ciertas cantidad de actividades o todas sus actividades es necesaria ponderarlas o identificarlas todos los riesgos y peligros para luego trabajarlas y por ultimo determinar controles, esos controles que pueden ser controles operacionales, controles este de inducción, controles de capacitación,

uniendo todo esto vamos a tener una cultura de prevención de riesgos noo y eso a la larga va ayudar a la disminución de accidentes no. **entrevistador:** Ya porque crees tú que es necesario el cumplimiento de los requisitos legales pertinentes en materia prima de la seguridad y salud en el trabajo?, **entrevistado:** ehh ya uno de las cosas más importantes es formar una cultura de prevención no , ya insertarles en el chip de todos los trabajadores que debemos trabajar de esta manera no para evitar que nuestros compañeros o que uno mismo se accidente o sufra alguna lesión o tengamos algún daño material pero aparte también tenemos la legislación nacional no, esta toda la normativa que el estado últimamente o en estos últimos años ha puesto bastante énfasis en la seguridad y salud en el trabajo, ahora con la coyuntura actual de la pandemia la normalización de algunos aspectos se ha fortalecido, entonces la seguridad y salud en el trabajo está cogiendo mucha fuerza en estos últimos años y obviamente como te dije, toda empresa va a querer que sea sancionada por la Sunafil, por el ministerio del trabajo por incumplir las políticas o los lineamientos de seguridad de la normativa vigente no , pero como te comente al principio de que estaba respondiendo esta pregunta de todas formas no hay que ir por lo que me van a sancionar sino es formar una cultura de prevención desde un inicio no, y ya eso viene por añadidura viene lo que no te van a sancionar no o no puedes salir observado en una auditoria o en unas inspección de Sunafil o del ministerio. **Entrevistador:** ya ¿para usted desde tu punto de vista ehh en que crees que ayuda el compromiso que pongan todos los colaboradores dentro de un plan de seguridad y salud en el trabajo? **Entrevistado:** ya hablar de compromiso es todo el empuje todo el empeño que le vamos a meter durante un periodo todo el año 2020 que le pongan todos los trabajadores para cumplir las metas al final de año no, metas como que, en un plan tenemos inspecciones, en un plan tenemos capacitaciones no, de nada sirve que el supervisor se dedique a programar a comprar los recursos necesarios para cumplir el plan si alas finales este el compromiso de los trabajadores no está acorde a lo que un supervisor quiere no o no llegan a las capacitaciones, este pro ahí tratan de de modificar no o engañar en una inspección entonces si los trabajadores los colaboradores no tiene ese compromiso con la seguridad y salud en el trabajo pues el plan que se elaboró en inicios de año este puede ser un saludo a la bandera simplemente no porque alas finales pueden haber muchas

observaciones pueden haber accidentes, puede haber incidentes en un número muy significativo entonces desde el vendedor de pista hasta el gerente tiene que estar el compromiso firme en la seguridad y salud del trabajo.

Entrevistador ya respecto a la pregunta número 5 usted cree que exista una buena comunicación al momento de aplicar un plan de seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta que la organización en la estamos dirigiendo no tiene este una alta jerarquía solamente nos enfocamos en una comunicación directa entre los colaboradores y administración en este caso administración notifica a gerencia y ahí queda, como crees tu que exista una buena comunicación al momento de aplicar un plan para la empresa. **Entrevistado:** la empresa

mantiene un organigrama corto no debería de estar encaminado porque al ser un organigrama directo muy pequeño no entre la administración, los colaboradores y el administrador con la gerencia, debería existir muy buenos canales de comunicación para la elaboración e aplicación de dicho plan mencionado. Obviamente tienes que transmitir todo lo del plan todo lo que planificaste desde un inicio. **Entrevistado:** ¿respecto a la pregunta que le acabo

de hacer suele usted delegar funciones o responsabilidades a cada uno de sus colaboradores? **Entrevistado:** ¿en qué sentido? **Entrevistador:** si nos

enfocamos al cumplimiento de un plan de seguridad entrevistado: si obviamente si tengo a cargo un equipo de trabajo de hecho voy a delegar funciones y responsabilidades a los colaboradores, ya que los colabores ya con las capacitaciones del caso con la supervisión con la cultura preventiva que puedan tener este laa al finalizar la jornada de trabajo no, así como llegas al trabajo te vas, sin ninguna lesión sin haber cometido ninguna falta. **Entrevistador:** ya eh

cree usted poderse hacer cargo de las primeras evaluaciones que se tenga que hacer en la implementación del plan de seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta el plan no ya que para elaborar un plan en seguridad tiene como que etapas para poderse llevar acabo en su primera instancia no cree usted poderse hacer cargo. **Entrevistado:** si claro que si digamos que para poder determinar

en qué situación estamos una de las herramientas más eficientes es realizar una auditoría interna no antes de pedir una auditoría externa o pedir una certificación a futuro si implementaría un programa de auditorías internas estableciendo tal vez cronogramas no en el primer trimestre nos concentramos en la gestión de seguridad políticas y planes, en el segundo trimestre en todo lo concerniente a

higiene o salud ocupacional no, en el tercer trimestre nos podemos concentrar en el medio ambiente , depende a lo que la empresa demande. **Entrevistador:** cree usted que se tiene en cuenta en la planificación desarrollo y aplicación del sistema de seguridad y salud en el trabajo que es lo que se debe de tener en cuenta al momento de que planificas o desarrollas este plan no. **Entrevistado:** claro haber cuando tú vas a elaborar o formular un plan tu empíricamente vas a decir yo voy a capacitar a mis colaboradores en esto porque se me da la gana o voy a inspeccionar al equipo de trabajo pro que sí , tú tienes que formularte no si tu empresa tiene algunos años y en el año 3 se decidió implementar este plan o contratar a un supervisor de seguridad tienes que basarte en algún sustento para poder programar algo, coges tu reporte de accidentes o eventos negativos ya con toda esa data ya se puede formular tu programa de capacitaciones , dependiendo en que equipo de trabajo te estas enfocando, o si tienes un trabajador que presenta los mismos erros de manera constante puedes traer a alguien que lo capacite para evitar eso, es por ello que la planificación es muy importante teniendo en cuenta la realidad de la empresa. **Entrevistador:** porque cree usted que es importante identificar los accidentes, incidentes y enfermedades en el trascurso de la implementación de este plan. **Entrevistado:** ehh está muy ligada a lo que te respondí como te dije después de analizar la empresa, verificando los planes de acción que vas a tener en cuenta es de vital importancia identificarlos para ver si tus planes de acción son lo suficientemente importantes para que no existan accidentes en el proceso de la implementación del plan, para saber si necesitas un capacitador externo o un supervisor. **Entrevistador:** para usted cual es el fin que la organización realice auditorias o exámenes en el proceso de la implementación del plan de seguridad y salud en el trabajo. **Entrevistado:** el fin de una auditoria es tener un termómetro de la situación real de la empresa o de los que estas auditando o unas de las herramientas del plan, entonces la auditoria te va a permitir eso no encontrar desvíos encontrar si tú por ahí tienes opciones de mejora y a lo mejor no están siendo los 100% efectivas te va ayudar a proponer nuevas mejoras. **Entrevistador:** Que tan importante crees que es la acción preventiva y correctiva en el proceso de este plan de seguridad. **Entrevistado** la acción preventiva es toda una fase que tu tienes que ejecutar para que evitar que sucedan cosas capacitas a tu gente, instruyes a tu gente, armas un plan, tienes controles

operacionales para que justamente no te encuentres con las acciones correctivas, cuando ya te encuentras con una acción correctiva es porque ya paso algo no y necesitas subsanarlo no entonces si a lo mejor un trabajador no cambia de actitud pues tendrás que aplicar una sanción administrativa que es una acción correctiva. **Entrevistador** usted cree que el mejoramiento constante es de suma importancia en este proceso ya mencionado. **Entrevistado:** entiendo que mejoramiento constante está muy ligado a la mejora continua entonces estos procesos de implementación del plan comienzan desde un ciclo no donde planificas verificas haces y ejecutas no , entonces definitivamente el mejoramiento constante o la mejora continua va a permitir que en el transcurso del año si tu verificaste que tu plan por ahí necesita un ajuste a medio año pues la norma te permite cambiar el plan y si aplicas ese mejoramiento no vas a tener problemas porque es de suma importancia. **Entrevistador:** que tan a menudo cree usted que se tiene que hacer revisiones o supervisiones en este plan cuando ya sea ejecutado. **Entrevistado:** las veces que sean necesarias dependiendo si la gerencia o el directorio solicita o cree que es conveniente es más los mismos trabajadores pueden solicitarlo porque a lo mejor necesita una capacitación que no se le ha dado y se le encomendó una tarea así en el aire no entonces puede solicitar una reunión que se revise el plan acorde a la realidad y la ley permite modificarlo en el camino y lo informas y ya será regularizado por este ente regulador. **Entrevistador:** esto sería todo muchas gracias señor Víctor Hugo **Entrevistado:** ok muchas gracias

Anexo 4: TABLA N° 12 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo N° 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: Plan de seguridad y salud laboral en la mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa Catherine service s.a.c

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión de Organizaciones

AUTOR(ES): Adrianzen Huancas, Ellisanyela Solansh
Panaque Togas, Cristian Joel

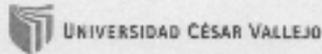
PROBLEMA

	OBJETIVOS		VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	METODOLOGÍA
	Objetivo general	Objetivos específicos					
¿De qué manera el plan de seguridad y salud mejora el desempeño laboral de los	Proponer un plan de seguridad y salud para la mejora el	(i) Analizar el nivel de desempeño laboral de la empresa Catherine Service S.A.C,	Plan de seguridad y salud	Política Organización Planificación y aplicación	La población que se tomara en cuenta para esta investigación son todos los colaboradores de la	-Entrevista - Encuesta	Enfoque: cuantitativo Tipo: Aplicada Alcance:

colaboradores de la empresa Catherine service sac, Chiclayo 2020?	desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Catherine Service S.A.C, Chiclayo 2020.	Chiclayo 2020, (ii) Identificar las fases del plan de seguridad laboral de la empresa Catherine Service S.A.C, Chiclayo 2020, (iii) Diseñar el plan de seguridad laboral de la empresa Catherine Service S.A.C, Chiclayo 2020.	Evaluación Acción para la mejora continua	organización Catherine service S.A.C – Chiclayo, la cual estuvo conformada por 8 trabajadores.	Explicativo-descriptivo propositivo Diseño: no experimental-transaccional es		
			Desempeño laboral	Productividad Esfuerzo Calidad Liderazgo Conocimiento del trabajo	MUESTRA La muestra de este estudio está conformada por 8 colaboradores de la organización Catherine service S.A.C – Chiclayo.	INSTRUMENTOS -Guía de entrevista - Cuestionario	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS Microsoft Excel Spss

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5: Consentimiento informado



CARTA DE PRESENTACIÓN

Pimentel, 10 de mayo de 2020.

OFICIO N° 015 -2020-UCV-VA-P01-P02/CPE

Señor

Victor Hugo Ponce Herrera
Gerente - Catherine Service SAC
Chiclayo.

Presente

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y deseándole todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

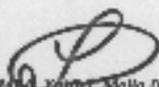
La carrera de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de sus proyectos de investigación.

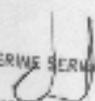
Por esta razón, es nuestro interés solicitarle la brinde facilidades al estudiante **Adrianzen Huancas Ellisayela Solansh**, cédula IX, código de estudiante **7000930542**, con DNI N° 74777449, pueda desarrollar su investigación titulada: **"Plan de Seguridad y Salud Laboral en la Mejora del Desempeño de los colaboradores de la Empresa Catherine Service SAC"** en el tiempo que crea conveniente, y que busca solución en el área que guarda relación directa con la especialidad de Administración, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación de su formación profesional.

En el caso de ser aceptada el desarrollo de la su investigación, sírvase indicar en el documento pertinente la autorización para el desarrollo de la investigación señalada.

Seguros de contar con su apoyo, nos suscribimos de Usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad estudiantil.

Atentamente


MSc. Yvonne Mejía Díaz
Coordinadora Escuela de Administración
Sede Chiclayo


Catherine Service
Victor Hugo Ponce Herrera
Gerente - Catherine Service
ACCEPTO

Anexos 6: Validación de los instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (Cuestionario)

Experto: Dr. (Mg) Luis García Merino

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Asesor independiente en Administración de Empresas

Dirección: Calle M-15 – Urbanización: Los Sauces – Pimentel – CHICLAYO

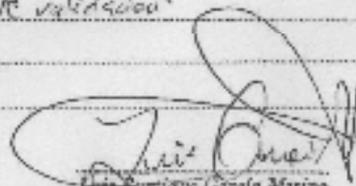
e-mail: jose_ramirez_99@yahoo.com

Teléfono: 024603880

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			53	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?		45		
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?		32		
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			64	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?		27		
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?		48		
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?		44		
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				76
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			74	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			55	

Opinión de Aprobabilidad:

Validaron correcto, si existe validación



Luis García Merino
Maestro en Administración de Negocios
Reg. CIP. 57010

Nombre: Luis García Merino

DNI N° 36799025

Fecha: 11/06/2020

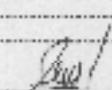
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

Experto: Dr. (Mg) Erick Alfredo Gamarra Vera
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Universitario Tiempo Parcial UCV
 Dirección: La Plata 127 Urb. San Eduardo Chiclayo
 e-mail: egamarrov@ucv.pe Teléfono: 979547780

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		0-25	26-50	51-75	76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				85
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				90
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				95
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				90
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				85
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				80
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				95
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				96
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				98
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				80

Opinión de Aplicabilidad:

.....


 Erick Alfredo Gamarra Vera
 DNI Nº 42539900
 Fecha: 10/06/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

(Guía de entrevista)

Experto: Dr. (Mg) Erick Alfredo Gamarra Vera

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Universitario Tiempo Parcial UCV

Dirección: La Plata 127 Urb. San Eduardo Chiclayo

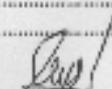
e-mail: egamarrav@puccp.pe

Teléfono: 979547780

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				90
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				90
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				95
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				95
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				95
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				95
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				95
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				96
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				96
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				85

Opinión de Aplicabilidad:

.....


 Erick Alfredo Gamarra Vera

DNI N° 42539900

Fecha: 10/06/2020

ANEXO Nº

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Guía de Entrevista)

Experto: Dr. (Mg) Fany Dilan Verde Luján

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Universidad Santo Toribio de Mogrovejo

Dirección: Residencial el Jockey Block R Dpto. N° 302

e-mail: fannyverde@gmail.com

Teléfono: 948039138

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				85
01	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				90
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				85
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				80
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				95
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				80
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				85
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				90
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				85
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				80

Opinión de Aplicabilidad:

.....

.....



Fany Dilan Verde Luján

DNI Nº 18138807

Fecha: 18/06/2020

ANEXO N°

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

(Cuestionario)

Experto: Dr. (Mg) Fany Dilan Verde Luján

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Universidad Santo Toribio de Mogrovejo

Dirección: Residencial el Jockey Block R Dpto. N° 302

e-mail: Fannyverde@gmail.com

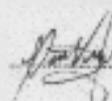
Teléfono: 948039138

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				85
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				90
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				85
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				80
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				95
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				80
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				85
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				90
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				85
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				80

Opinión de Aplicabilidad:

.....

.....



Fany Dilan Verde Luján

DNI N° 18188807

Fecha: 18/06/2020

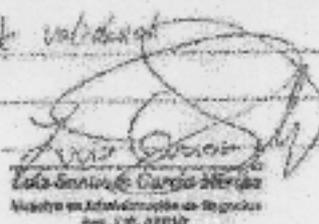
FICHA DE VALUACIÓN DE INSTRUMENTO
(Guía de entrevista de la escala independiente)

Experto: Dr. (Mag) Luis Gerardo Marino
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Asesor Independiente en Administración de Empresas
 Dirección: Calle M-13 - Urbanización: Los Sauces - Pinar del Río - CMCCLAYO
 e-mail: jose_marino_99@yahoo.com Teléfono: 924683830

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		0-25	26-50	51-75	76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?		20		
02	¿El instrumento responde los objetivos de investigación?			52	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la medición del instrumento?		35		
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?		38		
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			54	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				78
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?		28		
08	¿Existe coherencia entre variables e ítem?			66	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			75	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se requiere?				82

Opinión de aplicabilidad:

Validez correcta, es exacta y válida



Luis Gerardo Marino
 Asesor en Administración de Empresas
 Reg. C.R. 07010

Nombre: Luis Gerardo Marino
 DNI Nº: 16796225
 Fecha: 11/04/2020

Anexo: 7

Tabla N° 2 VALIDACIÓN DE EXPERTOS

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Luis Santiago García Merino	Bueno	Magister en administración
Experto 2	Erick Alfredo Gamarra vera	Muy buena	Magister en administración
Experto 3	Fanny Dilan Verde Luján	Muy buena	Magister

Fuente: elaboración propia

Anexo 8: TABLA N° 4 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido a	0	,0
Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	15

Anexo 9: FORMATO DE INSPECCIÓN DE ÁREAS DE TRABAJO

		FORMATO DE INSPECCIÓN DE ÁREAS DE TRABAJO		CODIGO	CATHGAS-001	
				FECHA DE EMISION	1/10/2020	
				PAGINAS	1 DE 1	
UNIDAD:			PROYECTO:			
UBICACIÓN DEL AREA DE TRABAJO :			TRABAJO QUE SE REALIZA :			
INSPECCIONADO POR :		CARGO:		FIRMA:		FECHA DE INSPECCION
SUPERVISOR DEL AREA:		CAPATAZ:		FIRMA:		DIA: MES: AÑO:
INSPECCION NO PROFESIONAL		INSPECCION PROFESIONAL		INSPECCION INTERNA		INSPECCION EXTERNA
N°	PUNTO A VERIFICAR	CONFORME	DEFICIENTE	COMANDO POLICIA DE SEGURIDAD	RE DE COMANDO SUBCOMANDO	CONSEJEROS
1	LIMPIEZA Y ORDEN					
2	AREA DE ALMACENAMIENTO					
3	SEÑALES					
4	OPORTUNAS					
5	ADVERTENCIAS					
6	AGUA PARA BEBER					
7	VENTILACION					
8	AREAS DE ALMACENAMIENTO					
9	ESQUEMAS					
10	ZONA DE ALERGO					
11	PERIODO DE TRABAJO					
12	ZONA DE ESTACIONAMIENTO					
13	ESTACIONAMIENTO EN TRABAJOS					
14	RESERVA DE TRABAJO					
15	OTROS					
OBSERVACIONES			GRANDEZA DEL PERIODO		RESULTADOS	
1- ZONA DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCION			HAY MUCHA MONTURA DE		TERMINO	
2- ZONA DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCION			ZONA DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCION		MATERIA	
3- ZONA DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCION			ZONA DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCION		MATERIA	
			ZONA DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCION		MATERIA	

Fuente: elaboración propia

Anexo 10: FORMATO DE REGISTRO DE CAPACITACIÓN

	REGISTRO DE CAPACITACIÓN		CODIGO CATHGAS-001
			FECHA DE EMISIÓN 1/10/2020
capacitación de 5 minutos <input type="checkbox"/> capacitación de 30 minutos <input type="checkbox"/> capacitación Quincenal <input type="checkbox"/> capacitación Mensual <input type="checkbox"/>			PAGINAS 3 DE

Unidad: _____ Proyecto: _____

Expositor: _____ Tema: _____

Fecha: _____ Hora de Inicio: _____ Hora de Término: _____

Nº	Apellido y Nombres	Categoría	Especialidad	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Observaciones usar hoja adicional si es necesario

Fuente: elaboración propia

Anexo 11: FORMATO DE ENTREGA DE EPP

	FORMATO DE ENTREGA DE EPP	CODIGO	CATHGAS-001
		FECHA DE EMISION	1/10/2020
		PAGINAS	1 DE 1

RESPONSABLE DE LA ENTREGA : _____ : _____ FIRMA: _____

N°	APPELLADO Y NOMBRE	ESTADO	COPIAS	IMPRESION	PARQUEO CHIL.	RECEPCION	FECHA	FIRMA
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

Fuente: elaboración propia

Anexo 13: Mapa de Riesgos



Fuente: empresa Catherine servicie

Anexo 14: Protocolo durante una Emergencia

	PROTOCOLO PARA ACTUAR	CÓDIGO	CATHGASO 1
	DURANTE UNA EMERGENCIA	FECHA	15/10/2020
		PAGINAS	1 DE 1

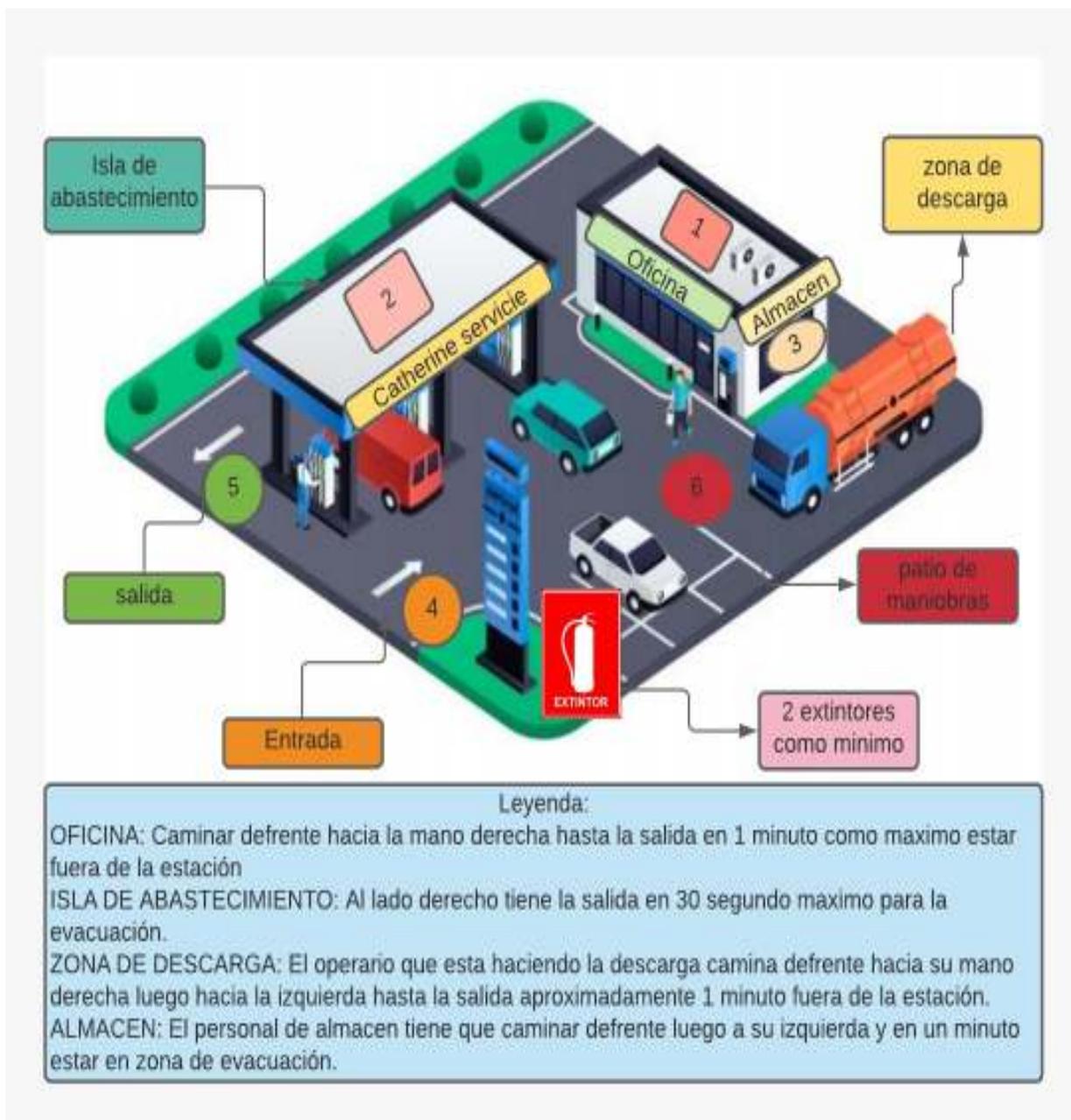
MEDIDAS DE PRIMEROS AUXILIOS

CONTACTO CON EL PRODUCTO POR INHALACIÓN	CONTACTO POR QUEMADURA LEVE
PASO N° 1	PASO N° 1
RETIRAR A LA PERSONA DEL LUGAR	EVACUAR A LA PERSONA DEL LUGAR
PASO N° 2	PASO N° 2
BRINDARLE RESPIRACIÓN DE MANERA INMEDIATA	LA ZONA AFECTADA NO CURBIRLA
PASO N° 3	PASO N° 3
DESPRENDER UN POCO SUS PRENDAS	LAVADO CORRECTO DE LA ZONA
PASO N° 4	PASO N° 4
SI ES NECESARIO BRINDAR RESPIRACIÓN ARTIFICIAL	APLICAR POMADA DE QUEMADURA
PASO N° 5	PASO N° 5
ATENCIÓN MEDICA DE INMEDIATA	NO EXPONER LA ZONA AFECTADA

NOTA: EL GAS LICUADO DE PETROLEO ES UN ASFIXIANTE SIEMPLE Y PUEDE CAUSAR QUEMADURAS POR LO FRIO QUE ES EL PRODUCTO

Fuente: elaboración propia

Anexo 15: Sistema de evacuación



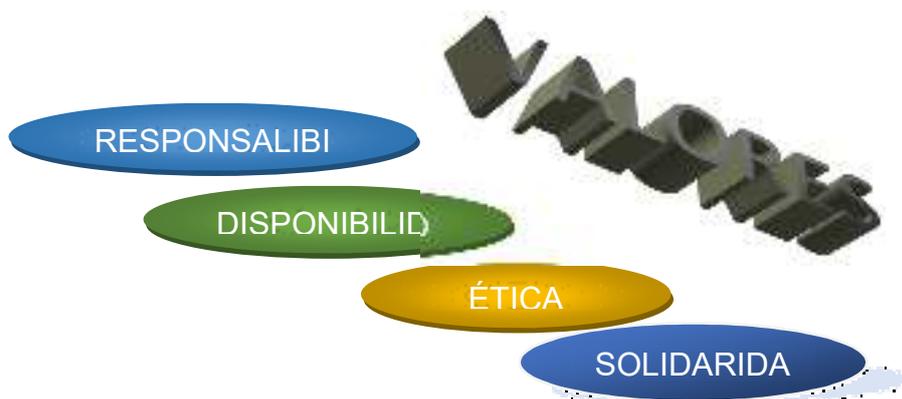
Fuente: elaboración propia

Anexo 16: Inducción al puesto de trabajo

INTRODUCCIÓN GENERAL

II.- DESCRIPCIÓN:

Somos una empresa innovadora dedicada a la compra y venta de combustibles Gas licuado de petróleo, Así mismo contamos con personal calificado, y con proveedores muy bien posicionados en el mercado lo cual nos respaldan y dan a nuestros clientes la confianza necesaria en el producto y servicios que brindamos. Entidad comprometida, responsable y con miras a seguir creciendo. Ideamos e interactuamos nuevas formas de llegar al consumidor, para así apoderarnos de la mente de nuestros usuarios. Es por ello que, mediante la atención personalizada, la capacitación constante de nuestros colaboradores, valor agregado, servicios y producto de calidad; se consigue superar sus expectativas e incentivarlos.



1. PRINCIPIOS Y VALORES

•**Responsabilidad:** Cumplimos puntual, eficaz y eficientemente las tareas y obligaciones que se nos asignan respondiendo por nuestras acciones y asumiendo las consecuencias de éstas.

•**Disponibilidad:** Somos personas con espíritu de servicio hacia nuestros clientes, proveedores y compañeros de trabajo

•**Ética:** Cumplimos con congruencia nuestro conjunto de valores.

•**Solidaridad:** colaboración mutua entre compañeros y clientes, respaldándonos en todo momento y resistiendo a las adversidades que se presentan.

1. MISIÓN

CATH GAS S.A.C es una empresa dedicada a la comercialización de combustibles, cuyo pilar principal es satisfacer las necesidades de sus clientes, ofreciendo producto y servicios de excelente calidad, para esto contamos con personal calificado, valores éticos, herramientas óptimas, para seguir posicionándonos en dentro del mercado regional.

2. VISIÓN

Para el 2025 ser una empresa líder en el mercado objetivo, autónoma e íntegra en la venta de combustible, reconocida por la calidad de sus productos y servicios, manteniendo el liderazgo en el sector donde corresponde, para ello contamos con un plan sólido a medio y a largo plazo aportando las soluciones logísticas y óptimas para nuestros clientes. Estaremos a la vanguardia de la tecnología, realizando alianzas estratégicas con la finalidad de brindar servicios y productos de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes.

ANÁLISIS DEL PUESTO: VENTAS- ENCARGA DE ISLA

PERFIL DE PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL

Denominación	:	Encargada de isla
Área	:	VENTAS

II. DIMENSIONES DEL PUESTO

1. Nivel de Reporte		
· Reporta a	:	Administración y Gerencia
· Puestos que le reportan	:	Auxiliares de ventas
2. Responsabilidad		
· Decisiones Autónomas	:	Ninguno
· Decisiones Consultadas	:	Si
· Nivel de Decisiones	:	Consultadas con Administración y Gerencia
3. Nivel de Relación		
· Interna	:	Toda la organización
· Externa	:	clientes

III. MISIÓN DEL PUESTO:

**Proyección de una excelente imagen de la empresa a través del servicio brindado.
Cuadre de caja y persona de confianza.**

IV. FUNCIONES:

Vendedor principal

Encargada de caja y realizar cuadre al final del turno

Brindar una excelente atención al cliente y emitir los comprobantes de venta

Proporcionar información concisa y clara al cliente referente al producto que se ofrece en la empresa y contar con capacidad de persuasión.

Limpieza de su zona de trabajo, ayuda a sus compañeros y encargada de toda la isla durante su turno.

Cuidar de todas las pertenencias del grifo durante el periodo de trabajo y relevarse todo tipo de objetos de valor que tenga la empresa

Ayudar a sus compañeros en la limpieza de la instalación.

Fuente: elaboración propia

Anexo 17: Formato de inducción, capacitación y entrenamiento de simulacros

N° DE REGISTRO					Registro de inducción, capacitación y entrenamiento de simulacros de emergencia				
DATOS DEL EMPLEADOR									
RAZON SOCIAL		RUC	DOMICILIO	ACTIVIDAD ECONOMICA	N° DE TRABAJADORES				
MARCAR CON UNA X									
INDUCCIÓN		CAPACITACIÓN	ENTRENAMIENTO	SIMULACROS DE EMERGENCIA					
TEMA:									
FECHA:									
NOMBRE DEL ENTRENADOR:									
N° DE HORAS									
APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS CAPACITADOS		N° DNI	ÁREA	FIRMA	OBSERVACIONES				
RESPONSABLE DEL REGISTRO									
NOMBRE:									
CARGO:									
FECHA:									
FIRMA:									

Fuente: elaboración propia

Anexo 18: Protocolo de control y sanciones

TIPOS DE FALTAS	SERAN SANCIONADAS CON
LEVES	<ul style="list-style-type: none">➤ REPRESIÓN VERBAL➤ REPRESIÓN ESCRITA➤ SUSPENSIÓN DEL EMPLEADOR Y UN DESCUENTO EN SU SUELDO HASTA DE 3 DÍAS
GRAVES	<ul style="list-style-type: none">➤ SUSPENSIÓN DEL EMPLEADO Y DESCUENTO EN SU SUELDO DE HASTA 10 DIAS➤ ELIMINACIÓN DE LAS FACILIDADES DE ASCENDER POR 2 AÑOS
MUY GRAVES	<ul style="list-style-type: none">➤ SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL EMPLEADO➤ PERDIDA TEMPORAL DE LA CATEGORIA LABORAL➤ DESPIDO INDICIPLINARIO SIN INDEMNIZACIÓN.

Fuente: elaboración propia

Anexo 19: Cumplimiento de la legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla N°8

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	META	INDICADORES	RESPONSABLE
Cumplimiento de la legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo	Implementación de la documentación del sistema de Gestión de SST	100%	Aprobación del Documento (N ^o de eventos de difusión realizados / N ^o Total, de eventos de difusión programados) x 100 (N ^o Total de documentos entregados / N ^o Total de Trabajadores) x 100 (Verificación de Publicación de IPERC / N ^o total de IPERC elaborado) x 100 (Verificación de Publicación de Mapa de Riesgo / N ^o Total de Mapa de Riesgos elaborado) x 100	CSST CSST ADMINISTRACIÓN CSST CSST
	Capacitación en forma continua al CSST	100%	(N ^o de Capacitaciones realizadas / N ^o Total de Capacitaciones programadas) x 100 (N ^o de Trabajadores inducidos / N ^o Total de Trabajadores ingresantes) x 100	ADMINISTRACIÓN ADMINISTRACIÓN / cSST

Cumplimiento de Normas Legales y mejora continua de los documentos	100%	Lista de Verificando de Requisitos legales (N ^o de Revisiones mensuales del IPER / N ^o Total, de revisiones programadas del IPER) x 100 (N ^o de Revisiones mensuales del Mapa de riesgos / N ^o Total de revisiones programadas) x 100 Verificación de Informe elaborado (N ^o Control del Sistema de Gestión realizado / N ^o Control del sistema de Gestión programada) x 100 Verificación de Auditoría Intema realizada	CSST CSST CSST CSST CSST
Cumplimiento de las actividades del CSST	100%	Verificación de Informe elaborado (N ^o de Reportes estadísticos entregados / N ^o de Reportes estadísticos programados) x 100 Verificación del N ^o de Reporte(s) elaborado (N ^o de Reportes de Actividades realizadas / N ^o de Reportes de Actividades programadas (N ^o de Reuniones realizadas / N ^o de Reuniones programadas) x 100	CSST

Fuente: elaboración propia

Anexo 20: Prevención de Incidentes y Accidentes en el trabajo
 Tabla N° 9

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	META	INDICADORES	RESPONSABLE
Prevención de Incidentes y Accidentes en el trabajo	Crear las medidas preventivas en seguridad y salud	100%	Verificación del cumplimiento de la Capacitación (N ° de Charlas realizadas / N ° de charlas programadas) x 100 N ° de Inspecciones realizadas [N ° Total de Inspecciones programadas) x 100	ADMINISTRACIÓN / CSST CSST ADMINISTRACIÓN/ CSST
	Cumplir con la mejora continua y medidas	100%	N ° de Investigaciones realizadas / N ° Total, de casos de Incidentes y Accidentes reportados) x 100	CSST

Fuente: elaboración propia

Anexo 21 Plan y respuestas a emergencias y urgencia

Tabla N°10

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	META	INDICADORES	RESPONSABLE
Plan y Respuestas a emergencias y urgencia	Elaboración del sistema de respuesta preventivo para emergencias	100%	Verificación de Informe elaborado	INDECI CSST
			Revisión de documento programado	INDECI CSST
			Verificación de Listado y publicación	INDECI

Realizar las medidas preventivas en seguridad y salud	100%	Verificación del cumplimiento de la Capacitación (N ^o de Inspecciones realizadas / N ^o de Inspecciones programadas) x 100	INDECI CSST
Participación en simulacros de emergencias y desastres naturales	100%	(N^o de Simulacros realizados / N^o de Simulacros programados) x 100	INDECI

Fuente: elaboración propia

Anexo 22: Capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo

Tabla N° 11

	Actividades	Objetivo	Dirigida	FECHA DE EJECUCIÓN
1	Inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo	Concienciar al trabajador ingresante sobre la prevención de riesgos laborales.	A todo el personal ingresante	Mensual
2	Capacitación General Prevención de Seguridad y Salud Laboral	Brindar a los participantes las medidas preventivas en Seguridad y Salud en el Trabajo en riesgos comunes.	A todo el personal	2^o Trimestre
3	Capacitación General: PRIMEROS AUXILIOS			2^o trimestre
4	Capacitación: INCENDIOS			2^o trimestre
5	Capacitación: SISMOS Etapas: Prevención (antes) En la Emergencia (durante) Acciones inmediatas después	Brindar Capacitación a los colaboradores para adoptar medidas que nos ayuden a afrontar de manera adecuada este incidente natural.	A todo el personal	3^o Trimestre

Fuente: elaboración propia