



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY N.º 29783 DE
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA
MEJORAR LAS VENTAS EN UNA EMPRESA DE
AEROLÍNEA PERUANA, LIMA 2024”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autores:

Alexander Jonathan Jara Maguiña

Nelson Yoel Cueva Llanos

Asesor:

Ing. Walter Agustín Meza Rímac

<https://orcid.org/0000-0001-8250-4437>

Lima – Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ERICK HUMBERTO RABANAL CHAVEZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	CARLOS MARCELO PEREZ HEREDIA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	WALTER AGUSTIN MEZA RIMAC
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD






18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



DEDICATORIA

A Dios, por guiar cada uno de mis pasos y darme la fortaleza para no rendirme.

A mis padres, por su amor inquebrantable, su sacrificio constante y por ser el pilar de mi formación personal y profesional. Esta meta es fruto de su ejemplo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mi familia, por su apoyo incondicional durante todo este proceso.

A mis docentes y asesores, por su guía y valiosas orientaciones que me hacían traspasar.

Y a quienes colaboraron en el desarrollo de esta investigación, gracias por su disposición y plena confianza depositada.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPITULO I. INTRODUCCION	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Antecedentes	11
1.3. Marco Teórico	21
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Objetivos	27
1.5.1. Objetivo general	27
1.5.2. Objetivos específicos	27
1.6. Hipótesis	27
1.6.1. Hipótesis general	27
1.6.2. Hipótesis específicas	27
1.7. Justificación	28
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	30
2.1. Tipo y diseño de investigación	30
2.2. Población y muestra	31
2.3. Técnicas e instrumentos	32
2.4. Análisis de datos	34
2.5. Aspectos éticos	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52
REFERENCIAS	62
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Validación del instrumento por juicio de expertos</i>	33
Tabla 2 <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento</i>	33
Tabla 3. Frecuencia de la variable Implementación de la Ley N°29783 de seguridad y salud en el trabajo.....	36
Tabla 4. Frecuencia de la dimensión Normativas y política de seguridad y salud en el trabajo	37
Tabla 5. Frecuencia de la dimensión Planeamiento, implementación y control documentaria..	38
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión Medición de accidentes	39
Tabla 7. Frecuencia de la variable Ventas.....	40
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión Responsabilidad de ventas.....	41
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión proceso de ventas.....	42
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión Cierre de ventas	43
Tabla 11. Prueba de normalidad.....	45
Tabla 12. Resumen del Modelo 1.....	45
Tabla 13. Prueba ANOVA - Modelo 1.....	46
Tabla 14. Análisis de los Coeficientes del Modelo 1	46
Tabla 15. Resumen del Modelo 2.....	47
Tabla 16. Prueba ANOVA - Modelo 2.....	47
Tabla 17. Análisis de los Coeficientes del Modelo 2	48
Tabla 18. Resumen del Modelo 3.....	48
Tabla 19. Prueba ANOVA - Modelo 3.....	49
Tabla 20. Análisis de los Coeficientes del Modelo 3	49
Tabla 21. Resumen del Modelo 4.....	50
Tabla 22. Prueba ANOVA - Modelo 4.....	50
Tabla 23. Análisis de los Coeficientes del Modelo 4	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia de la variable Implementación de la Ley N°29783 de seguridad y salud en el trabajo.....	37
Figura 2. Frecuencia de la dimensión Normativas y política de seguridad y salud en el trabajo	38
Figura 3. Frecuencia de la dimensión Planeamiento, implementación y control documentaria	39
Figura 4. Frecuencia de la dimensión Medición de accidentes.....	40
Figura 5. Frecuencia de la variable Ventas	41
Figura 6. Frecuencia de la dimensión Responsabilidad de ventas	42
Figura 7. Frecuencia de la dimensión proceso de ventas	43
Figura 8. Frecuencia de la dimensión Cierre de ventas.....	44

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito establecer la influencia de la implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024. Con respecto a la metodología, se adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de nivel correlacional causal y de diseño no experimental; además se aplicó un cuestionario que fue dirigido a 40 trabajadores de una empresa de aerolínea peruana de pasajeros. Los resultados indicaron que la implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el trabajo demostró una significancia ($\text{sig.} < 0.05$) para influir en las ventas, por lo cual, la implementación de esta ley influye de manera significativa en las ventas. Se concluye que hay una evidencia sólida de que la gestión proactiva de la seguridad y salud laboral, conforme a los lineamientos de la Ley 29783, no solo representa un cumplimiento normativo, sino que influye positivamente en el desempeño comercial de la empresa

Palabras clave: Trabajo clandestino, seguridad en el trabajo, salud

CAPITULO I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional LATAM (2022), la salud en el trabajo y la gestión de seguridad en LATAM impacta directamente a las ventas y la confianza del pasajero, ya que a pesar de haber reportado ingresos operativos de US\$1.995,9 millones en el cuarto trimestre de 2021, esto representa una disminución del 30,5% en comparación con 2019, debido a los costos significativos a la implementación de medidas sanitarias indispensables para salvaguardar tanto al personal como a los viajeros, aunque la aerolínea logró alcanzar el 63,5% de los niveles operativos de 2019, con un aumento del 29,6% en su capacidad, la incertidumbre provocada por nuevas variantes del COVID-19 puede generar interrupciones operativas que afecten la confianza de los pasajeros, quienes podrían optar por aerolíneas competidoras si perciben que no se cumplen adecuadamente las normativas de seguridad, así, la falta de confianza de los consumidores puede resultar en una reducción de las ventas, lo que hace esencial que LATAM priorice la gestión de SST para restaurar la confianza del pasajero y garantizar una recuperación sostenible de sus operaciones.

Asimismo, en Chile del 2022, se iniciaron 39 investigaciones de incidentes y accidentes de aviación, pero solo se finalizaron 12, dejando 27 casos pendientes, lo que sugiere retrasos en la mitigación e identificación de riesgos. Así mismo, de los 3.636 reportes recibidos en el área de Tránsito Aéreo, apenas 14 fueron clasificados como incidentes, de los cuales solo 2 fueron considerados graves, representando solo el 0,4% y 0,06% de los reportes, respectivamente. Esta baja tasa de clasificación puede indicar una subestimación de los riesgos operativos, generando un entorno laboral inseguro que podría afectar la moral del personal y la confianza de los pasajeros, resaltando el

requerimiento de mejorar la gestión de seguridad operacional para asegurar un escenario seguro para todos (MEFT, 2022).

En Perú, la seguridad y salud en el trabajo (SST) cobro relevancia cada vez mayor en los últimos años, esto debido que la prevención de enfermedades y accidentes ocupacional se ha posicionado como una prioridad tanto para el sector empresarial como para el Estado, así mismo, aun con las acciones incorporadas, se reflejan falencias en la salud laboral y la gestión de la seguridad, lo cual representa un incremento de enfermedades y accidentes laborales reportadas, además de ello, coherente con cifras del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), en el año 2022 se registró un incremento del 4 % en los accidentes en el trabajo, ello alcanzando un total de 16,458 casos (Ewes Blas et al., 2023). La empresa de aerolínea peruana en Lima enfrenta varios problemas como consecuencia de la escasez de normativas adecuadas de salud y seguridad laboral ausencia de medidas preventivas ha generado un ambiente de trabajo inseguro, lo que ha resultado en incidentes laborales, afectando la productividad y el clima organizacional. Los empleados se sienten inseguros, lo que ha reducido su motivación y desempeño, impactando negativamente en la satisfacción del usuario y la excelencia de la prestación. En ese sentido, la entidad el riesgo de enfrentar sanciones legales y perder competitividad frente a otras aerolíneas, lo que podría afectar gravemente en sus ventas. Es crucial la importancia porque es clave para prevenir riesgos laborales, mejorar el clima de la organización y aumentar el rendimiento del equipo de trabajo, además de protegerla de sanciones legales, mejora su competitividad y asegura un servicio de calidad que fortalece la confianza de los clientes.

1.2. Antecedentes

Con respecto a los antecedentes internacionales Sotomayor et al. (2021), en su estudio propuso definir las directrices de seguridad y salud en los tiempos de COVID-19 en las

aerolíneas comerciales hacia la prevención de infecciones y de control de enfermedades en el año 2021. La metodología de estudio se realizó de modo cuantitativo, tipo aplicada y de nivel correlacional. La recopilación de datos se aplicó mediante el instrumento de encuesta, el cual fue implementado a un grupo de 205 personas. En los resultados se manifestó que un 75,6% expreso preocupación por contraer enfermedades infecciosas durante su vuelo y, por otro lado, un 9,8% percibe que su aerolínea procura su seguridad y salud. Se concluye que, al priorizar la salud y seguridad, las aerolíneas pueden mejorar la percepción de los consumidores, lo que influye positivamente en las ventas. Esto demuestra que el bienestar del personal y pasajeros es fundamental para la recuperación de la industria.

Adbul et al. (2022) se determina como fin el efecto del desempeño de la seguridad operacional y la competencia del personal aeroportuario de la aviación en el periodo de 2022. Considero la metodología cuantitativa, de tipo aplicada y mediante el nivel correlacional. Para el desarrollo de la información se realizó una encuesta hacia 60 empleados. En los resultados se demostró que el desempeño de la seguridad de vuelo es un 79.8% y la gestión de riesgos en un 98.1% y ambas afectan la seguridad en un 96%. Se concluye que la gestión de riesgo de seguridad como la competencia del personal inciden directa y significativamente en el desempeño de la seguridad de vuelo en los aeropuertos.

Eun Kang et al. (2021) este estudio amplió las dimensiones de seguridad y salud para analizar los protocolos respecto a la RSE de la industria aérea en el comportamiento organizacional durante una pandemia en el año 2021. La metodología de este proyecto fue de enfoque cuantitativa, realizando encuestas mediante Google Forms, el cual fue empleado a 342 auxiliares. En los resultados se verificó que incluye un factor relacionado con la salud y seguridad públicas (PHS), el cual tiene un efecto positivo en la

identificación organizacional (β PHS \rightarrow OI = 0,310, $t = 3,815$, $p < 0,001$). En conclusión, se puede interpretar como un factor clave para fortalecer la identificación organizacional entre los empleados. Para ellos se busca implementar una sólida gestión de salud y seguridad acatando los requerimientos normativos y éticos, además, inciden directamente en la satisfacción de los clientes, promoviendo su venta y confianza dentro de la organización.

Shiwakoti et al. (2022) en este artículo se explica sobre la percepción de seguridad, calidad y la satisfacción cual importantes y esenciales en favor hacia la fidelidad de los usuarios en el sector aeronáutico. La metodología aplicada en este presente artículo fue cuantitativa y mediante el nivel correlacional, así mismo, para recabar información se empleó una encuesta de manera anónima a 436 pasajeros de una aerolínea que volaba de Vietnam a Australia en el año 2017. Los resultados de la encuesta se expresaron que solo el 53.4% se siente seguro durante el vuelo en la aerolínea, un 28.9% se siente neutral y el 17.7% restante se siente inseguro y en términos de satisfacción con la calidad del servicio solo un 43.2% se encontraron satisfechos con el servicio. En síntesis, se ha destacado las variables de seguridad, calidad y satisfacción si vital en la elección y lealtad de los pasajeros en las aerolíneas, es de importancia examinar la percepción de protección y bienestar en la influencia en la decisión de las aerolíneas a favor de sus clientes.

Chung et al. (2022) para esta investigación se ha desarrollado la exploración de la influencia de la RSE en la lealtad de las aerolíneas a través de la mediación de la satisfacción de los pasajeros, la marca de la aerolínea y la confianza en un mercado coreano, por ello se tiene como objetivo obtener conclusiones relevantes que proporcione información en pos de la sostenibilidad empresarial. La metodología de medición fue de enfoque cuantitativa y a través del nivel correlacional, mientras que el recojo de datos se

construyó utilizando encuestas de Google que contenían 21 ítems el cual se integró a una muestra de 312 participantes. Los descubrimientos se demuestran para la validación de la hipótesis, indica que la RSE tiene una influencia limitada en comparación con otros factores, como la satisfacción del pasajero, la marca de la aerolínea y la confianza en la aerolínea. Aunque la confiabilidad compuesta del constructo de RSE fue aceptable ($CR = 0,897$), el valor de varianza media extraída (AVE) fue menor a 0,5, lo que sugiere que la validez convergente de la RSE es limitada. En resumen, aunque la RSE puede tener una influencia en la lealtad hacia las aerolíneas, su impacto es relativamente menor en comparación con otros factores más tradicionales y comprendidos, como la satisfacción del pasajero y la confianza en la aerolínea. Esto se traduce en un servicio más eficiente y de mayor calidad, lo que tiene un efecto favorable en la vivencia del usuario y, en consecuencia, en el incremento de las ventas.

En el ámbito nacional Chávez et al. (2022) planteo como propósito indagar cuál fue el impacto económico que causó la pandemia del coronavirus en las aerolíneas y turismo en la ciudad de Chachapoyas ubicada en el Perú durante el periodo 2021. La metodología desarrollada estuvo bajo un carácter mixto y tipo aplicada. La base de recojo de data fue a través de entrevistas y cuestionarios con una muestra de 31 agencias de viajes y turismo de la ciudad Chachapoyas. En los hallazgos se ha determinado que el 29% del total de agencias cerraron temporalmente y el 19.4% se encontraron operando parcialmente. En conclusión, las directrices de bienestar y de protección dadas por el gobierno a causa del virus ocasionó una incidencia negativa en lo económico en las aerolíneas, debido a la baja demanda por la misma exposición que creó una desconfianza en los clientes.

Franciosi & Vidarte (2021) tuvo como propósito identificar el impacto de la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la

productividad y la accidentabilidad en el rubro arrocero. Tiene un enfoque cuantitativo, ya que la población consistió en todos los incidentes experimentados en la compañía, en el período 2012 – 2014, integrando el 100% de la información. Los hallazgos indicaron que la aplicación del sistema de seguridad y salud, redujo la accidentabilidad e incremento la producción en el rubro arrocero, confirmándose mediante la prueba de Pearson, permitiendo cumplir con el propósito del estudio. En conclusión, la aplicación de un sistema de gestión salud y de seguridad en el trabajo incide en la reducción de la accidentabilidad dentro del rubro arrocero, ya que el coeficiente de correlación $r = -0.604$ indica una relación lineal moderada y de naturaleza inversa entre ambas variables.

Sabastizagal et al. (2020) planteo como propósito evidenciar las condiciones laborales, así como los aspectos laborales vinculados con la salud y la seguridad en el trabajo en la población urbana, ocupada y activa en el Perú. La metodología que se ocupó, es de carácter cuantitativo, ya que se ocupó un estudio transversal utilizando una muestra probabilística por áreas y de tipo multietápico, en el cual integraron 3,122 personas adultas mayores. Los hallazgos evidenciaron una menor exposición al riesgo en correspondencia con la naturaleza de higiene, psicosociales, protección y ergonómicas, así mismo, una amplia cantidad de integrantes afirma que en su lugar de trabajo no cuentan con servicios de salud ocupacional (40,7%), ni con un representante o comité de prevención y bienestar laboral (39,4%). Asimismo, señalan que no se les realizan evaluaciones médico ocupacionales (39,3%) y que no se reconocen ni estudian los factores de riesgo inherentes a sus funciones (35,9%), en ese sentido, la población está expuesta con frecuencia a la radiación solar, ruido, movimientos repetitivos y posturas incómodas. Desempeñan sus funciones con un control limitado y una gestión inadecuada de la salud ocupacional en sus entornos laborales. Estas circunstancias pueden afectar de manera adversa tanto la salud de los empleados como la calidad del trabajo que realizan.

Ewes et al. (2023) tuvo como objetivo analizar la SST durante el 2022 en el Perú y su vínculo con la prevención de enfermedades profesionales y ocupacionales. Utilizándose un carácter cuantitativo. Los hallazgos indican que, aunque las tácticas ejecutadas, perduran limitaciones en la administración de la seguridad y salud laboral en el país. Cohrente con datos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en el año 2022 se registró un incremento del 4% en los accidentes laborales, destacando como sectores más afectados la construcción, la manufactura y la minería. En la nación, la seguridad y salud en el trabajo ha adquirido una relevancia creciente en los últimos años, con énfasis en la prevención de incidentes y enfermedades ocupacionales. No obstante, a pesar de los progresos en la adopción de protocolos de seguridad, aún se observan falencias en su gestión, lo que se refleja en el aumento de los casos reportados, que ascendieron a 16,458 durante ese año.

Miñan et al. (2020), su objetivo implementar un sistema de gestión de salud y de seguridad en el trabajo, siguiendo las directrices establecidas por la Ley N° 29783, en una entidad inclinada a la producción pesquera destinada al consumo humano. Tiene un enfoque cuantitativo y de diseño preexperimental. Como resultado, el procedimiento El proceso comienza con un diagnóstico de la situación actual del sistema de seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de la Ley 29783 en la empresa analizada, así mismo, con base en este diagnóstico, se diseña un sistema de gestión de seguridad y salud laboral adaptado a las exigencias de dicha normativa para la empresa pesquera. En conclusión, la Ley N° 29783 fue promulgada con el fin de fomentar una cultura empresarial orientada a la administración de riesgos laborales en el país, esta normativa establece la obligación de implementar medidas de salud y de seguridad en el trabajo, además de prever indemnizaciones y sanciones en casos de enfermedades y

accidentes profesionales, así mismo, el acatamiento de esta ley refuerza los planes estratégicos de las empresas para garantizar condiciones adecuadas para sus trabajadores.

Por otro lado, se tienen las bases teóricas, como primera variable se tiene implementación de la ley de seguridad y salud en el trabajo, sobre la base de lo aseverado, la primera variable de la actual estudio, “implementación de la ley de seguridad y salud en el trabajo”, se concibe como una serie de tácticas y operaciones diseñadas a prevenir o atenuar la ocurrencia de que se produzcan siniestros laborales, implementándose mediante la aplicación de diversas medidas preventivas que incluyen tanto técnicas activas como reactivas, las técnicas activas buscan anticiparse a los riesgos, mientras que las reactivas actúan en respuesta a eventos ya ocurridos, con el objetivo de minimizar sus consecuencias y prevenir futuros. Un elemento fundamental es la vigilancia de la salud de los trabajadores, la cual se basa en la monitorización constante del estado de salud del personal y de las condiciones laborales, mediante el recojo de información sobre los riesgos existentes, busca identificar de forma temprana problemas de salud y a los trabajadores más vulnerables, permitiendo planificar y evaluar intervenciones preventivas (Arellano & Rodriguez, 2013).

La incorporación de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo implica un proceso integral de evaluación de los posibles peligros existentes en los diversos lugares de labores, con el objetivo de eliminar los riesgos evitables y minimizar aquellos que no puedan ser eliminados, este enfoque busca asegurar un escenario laboral íntegro y conforme, donde los empleados puedan desempeñar sus funciones bajo condiciones de protección y bienestar óptimas; la prevención de peligros laborales, como establece la ley, tiene como finalidad anticipar las amenazas que puedan presentarse en el ambiente de trabajo y adoptar medidas preventivas que eviten accidentes laborales, la responsabilidad de asegurar estas condiciones recae directamente sobre la empresa, la

cual debe desarrollar un sistema eficiente de prevención que, además de proteger al trabajador, permita mejorar la productividad y competitividad de la organización (Muñoz & Salas, 2021).

Clasificación

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2017), explica que la Ley N.º 29783, promulgada en 2011, regula la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en Perú, busca asegurar condiciones laborales seguras y saludables promoviendo la prevención de riesgos y la protección de los trabajadores, establece que las empresas deben implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para evaluar, identificar y controlar peligros en el trabajo, además incentivar la involucración de los colaboradores y sanciona el incumplimiento.

En segundo lugar, la catalogación según las teorías de las causas de los accidentes permite explicar cómo los distintos factores y enfoques contribuyen a la ocurrencia de accidentes. Se reconocen seis teorías principales en circulación constante: la teoría del dominó, que plantea que un accidente es el resultado de una secuencia de hechos en la que la eliminación de uno de los factores puede evitar la consecuencia final; la teoría de la causalidad múltiple, que sugiere que existen múltiples factores y subcausas agrupadas en categorías como comportamiento y ambiente que, combinadas, propician los accidentes; la teoría de la casualidad pura, plantea que todos los colaboradores poseen una probabilidad igual de experimentar un accidente, sin posibilidad en identificar patrones de eventos causales; la teoría de la probabilidad sesgada, que postula que, tras un accidente, la probabilidad de sufrir más accidentes aumenta o disminuye según el historial del trabajador; la teoría de la propensión al accidente, que sugiere que existe un subconjunto de trabajadores con mayor riesgo de padecer accidentes, aunque los estudios

no han logrado probarla de manera concluyente; y la teoría de la transferencia de energía, que argumenta que los accidentes ocurren debido a cambios de energía que superan lo que el receptor puede soportar, siendo útil para identificar causas de lesiones y evaluar riesgos energéticos (Botta, 2010).

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) este compuesto de acuerdo a los siguientes aspectos mencionados a continuación:

Identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) es una herramienta vital en la gestión de la seguridad laboral, diseñada para identificar peligros en el escenario de trabajo y evaluar los incidentes vinculados que debe llevarse a cabo de manera periódica según lo estipulado en el Art. 82 del reglamento y actualizarse al menos una vez al año conforme al Art. 57 de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST), es crucial no solo para prevenir accidentes, sino también para determinar las necesidades de capacitación y los equipos de protección personal (EPP) requeridos (MTPE, 2016).

Estas herramientas permiten identificar y evaluar riesgos, protegiendo a los trabajadores y asegurando la eficiencia operativa que deben ser presentados a la Autoridad Portuaria Nacional (APN) para su revisión y aprobación, para ello se requiere presentar una solicitud dirigida al Gerente General de la APN que incluya la denominación social de la empresa, su RUC, el DNI del representante legal, además de un correo electrónico y un teléfono para contacto (Gobierno del Perú, 2020).

Política de Seguridad y Salud es definido por el Congreso de la República del Perú (2011) como principios orientados a la protección de la salud y la prevención de accidentes de los colaboradores, se establece la formulación y revisión periódica de políticas en colaboración con agrupaciones que representan a los colaboradores y empleadores, así mismo, estas políticas consideran aspectos como la identificación y

control de peligros laborales, la formación del personal y la promoción del dialogo en todos los niveles de la entidad, lo cual se refleja en los artículos:

- Artículo 4: Trata sobre la obligación del Estado de crear una Política Nacional de Seguridad y Salud para prevenir los riesgos en el trabajo.
- Artículo 5: Detalla que esta política debe cubrir todas las áreas de acción, desde el control de los riesgos en su origen hasta la capacitación y rehabilitación del trabajador.
- Artículo 6: Establece que la política debe definir claramente las responsabilidades y funciones de las autoridades, los empresarios y los colaboradores.
- Artículo 7: Se refiere a la necesidad de evaluar periódicamente la situación de la seguridad laboral para examinar la eficacia de la política y definir mejoras.

Capacitación y sensibilización son elementos clave en la anticipación de peligros laborales, mientras que la capacitación proporciona a los colaboradores los conocimientos y habilidades suficientes para concretar sus funciones de modo más seguro, incluyendo el empleo de equipo de protección y la actuación en situaciones de emergencia, por su parte, la sensibilización busca generar conciencia acerca de la relevancia de la protección, promoviendo cambios en las actitudes y conductas para fomentar una cultura de prevención, por ende, ambos procesos, establecidos por la ley, son vitales para asegurar la integridad de los colaboradores y garantizar que las empresas cumplan con las normativas (El Peruano, 2011).

Monitoreo y mejora continua, coherente con la Ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo, el **monitoreo** y la **mejora continua** son elementales para garantizar la eficiencia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y su flexibilidad a las variaciones cambiantes del escenario laboral, definiendo al **monitoreo** como la ejecución de evaluaciones periódicas para comprobar la adherencia a las

normativas y la efectividad en la prevención de peligros, a través de la recopilación de información y la detección de áreas que requieren mejoras y la **mejora continua** como la implementación de cambios que optimicen el sistema a través de acciones correctivas, revisiones de la dirección y la aplicación del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA). Ambos procesos son esenciales para incentivar una cultura orientada a la prevención y proteger a los trabajadores de peligros en el lugar de trabajo (El Peruano, 2011).

El ciclo de PHVA, su relevancia se basa en que es una herramienta de mejora continua cuya importancia reside en su rendimiento y funcionalidad, debido a su naturaleza flexible y en constante evolución, así mismo, se aplica en diferentes servicios o productos que tiene la empresa, este ciclo se basa en reducir costos, al mejoramiento de **los** procesos de la productividad y lograr una alta calidad organizacional en un mercado cada vez más cambiante ya que nos permite a las empresas establecer objetivos claros y asegurar la optimización en la toma de decisiones reduciendo riesgos y mejoras en el desempeño (González & Wanumen, 2014).

1.3. Marco Teórico

Para comprender totalmente la primera variable, se tiene la dimensión “implementación de la ley seguridad y salud en el trabajo” que son un sistema de reglas y procedimientos que buscan prevenir riesgos laborales, los cuales suelen estar respaldados por leyes, reglamentos y estándares específicos de cada empresa, considerando los momentos en que se producen accidentes o enfermedades, clasificando así en técnicas activas y reactivas, donde las normativas representan los marcos legales y técnicos que deben seguirse, mientras que la política es el enfoque particular que adopta una organización para cumplir con estos requisitos y crear un escenario laboral seguro. Además, la salud en el entorno laboral se orienta hacia el propósito de proteger y promover la salud e higiene dentro del entorno laboral (Arellano & Rodriguez, 2013).

De esa manera, también se comprende como un conjunto de deberes empresariales, tanto generales como específicos, que buscan asegurar un entorno laboral seguro que incluye la distribución de responsabilidades en cada nivel de la estructura jerárquica, la organización de las operaciones técnicas y los ejercicios preventivos dentro de la empresa, y la elección de la modalidad de prevención adecuada, para ello, la política preventiva debe definir objetivos claros y los medios indispensables para ejecutar una acción de manera eficaz, su propósito es reunir toda la información necesaria en un documento, de forma detallada y coherente, para prevenir los riesgos laborales (Santiago, 2008).

La segunda dimensión, “planeamiento, implementación y control documentaria” se refiere al proceso organizado y sistemático para gestionar de manera efectiva toda la documentación relacionada con un proyecto, empresa u organización, este proceso garantiza la evaluación del procedimiento para valoración de la participación del trabajador y cumplimiento de las normas generales y establecidas, con el fin de asegurar su control, frecuencia e identificación de los riesgos continuos, esto asegura que la información crítica sea gestionada de forma eficiente y conforme a los objetivos de la organización, ayudando a mantener la calidad, seguridad y cumplimiento en los procesos (Arellano & Rodriguez, 2013).

Asimismo, Muñoz et al. (2021) señala que el planeamiento, implementación y control documentario es un proceso integral que busca administrar óptimamente los documentos dentro de una empresa, esto se inicia con el planeamiento, que consiste en la definición de estrategias y objetivos claros para el manejo documental, considerando las necesidades de la empresa, después, se pasa a la implementación, donde se ponen en práctica las estrategias a través de procedimientos, herramientas y capacitaciones que faciliten la correcta ejecución y finalmente el control documentario implica el monitoreo

continuo para asegurar que los documentos sean gestionados adecuadamente, cumpliendo con las políticas y normas establecidas, lo que permite un óptimo desempeño en el flujo y almacenamiento de la información.

La tercera dimensión, “medición de accidentes”, este se cuantifica y se analiza con diferentes aspectos, los incidentes laborales con el fin de evaluar el rendimiento en conformidad de la bienestar y protección en el lugar de labores, este proceso se basa en varios indicadores que permiten medir la frecuencia, gravedad y tasa general de accidentabilidad, proporcionando datos clave para prevenir futuros accidentes y mejorar las condiciones laborales, la integración de estas las dimensiones ofrece una visión completa del panorama de accidentes en una organización (Arellano & Rodriguez, 2013).

Igualmente Blas et al. (2023) refiere que la medición de accidentes es el proceso sistemático de recolección, análisis y evaluación de datos relacionados con los incidentes laborales, con el fin de determinar la frecuencia, severidad, orígenes y patrones de los incidentes registrados en el entorno de trabajo, esta medición permite a las organizaciones identificar riesgos potenciales, valorar la eficacia de las políticas relacionadas con el clima de seguridad laboral, y adoptar medidas correctivas para prevenir futuros accidentes, la medición de accidentes es fundamental para establecer indicadores de desempeño en seguridad, mejorar las condiciones laborales y asegurar el acatamiento de los reglamentos de prevención de riesgos.

Como segunda variable se tiene ventas, se proyecta como un proceso de analizar las necesidades y deseos de los compradores potenciales, a través de una compra de un producto o servicio, este proceso se puede considerar como un acto de persuasión, esta habilidad es considerada un arte o acto creativo pensado en ayudar en satisfacer las necesidades de los comprados en el contexto del proceso de vender, en relación a esta variable también se menciona la creación demanda, esto implica a ayudar al comprador

identificar sus necesidades y deseos en concreto creando demanda con el producto o servicio buscando la satisfacción del mercado, este poder de adquisición favorece las ventas en una entidad. (Kossen, 1992).

Para García & Terán (2020), consiste en el procedimiento por el cual una empresa proporciona bienes o servicios a los consumidores a cambio de una compensación económica o es fundamental para generar ingresos. Asimismo, Suryani & Syafarudin (2021) alude que esta acción, implica mostrar a los consumidores las ventajas del producto, sus cualidades, beneficios extras o precios competitivos. De igual forma, Llaguno (2023) menciona que es ofrecer un producto o servicio de excelencia, mostrando una experiencia integral al cliente, quiere decir que, si se brinda una experiencia excepcional, aumentara la fidelidad y el consumo de los usuarios, lo que es esencial para el éxito en el proceso de ventas.

Las ventas son importantes en toda empresa, porque es la parte que de forma permanente esta con el cliente y ellos constituye el recurso más valioso de una empresa, a pesar de no reflejarse en su balance contable. Por esta razón, muchos vendedores suelen mostrar escepticismo hacia la contabilidad, ya que las ventas son las que generan ingresos de forma directa, pero para que sean efectivas, es necesario invertir recursos significativos para que la empresa opere a su máximo rendimiento, sino correría el riesgo de quedar obsoleta, entonces se entiende que las ventas son fundamentales en la concreción de los objetivos de la entidad, y a su vez, los clientes son fundamentales para el proceso de ventas (García L. , 2007).

Armando et al. (2020) menciona que el ciclo de ventas consiste en etapas que reflejan el estado de un negocio y están determinadas por la relación entre el cliente y el vendedor, es representado como un embudo que filtra a los clientes interesados, esto

consiste en el entendimiento del cliente para identificar necesidades, validación del negocio para asegurar la solución adecuada y calificación del negocio para determinar posibles soluciones, siendo fundamental para optimizar el proceso de ventas y la efectividad comercial.

A fin de entender totalmente la segunda variable, se constata la primera dimensión, “responsabilidad de ventas”, que es brindar un servicio o un producto que no se puede consumir o realizar, en ese sentido abarca algunos principios, como la sinceridad y honradez, puesto que su función es servir y orientar al cliente, cumpliendo objetivos de la empresa y actuando de acuerdo a su perfil profesional como vendedor (Kossen, 1992).

Asimismo, González (2007) señala que es el deber que tienen los vendedores de conducirse con ética y profesionalismo al comercializar productos, esto implica proporcionar información clara y completa sobre los riesgos y beneficios, asegurando la protección en favor de los usuarios.

La segunda dimensión “proceso de ventas” es un conjunto estructurado de pasos que los vendedores siguen para identificar, abordar y satisfacer las necesidades del cliente, al atraer su atención de forma dinámica, establecemos un contacto positivo que hará que el cliente esté dispuesto a escuchar nuestra propuesta, lo que aumentará la probabilidad de una decisión de compra afirmativa (Kossen, 1992)

Asimismo, Vértice (2008) lo define como la presentación de la oferta al cliente, en la que se deben exponer las ventajas del producto, el lenguaje utilizado debe ser preciso para describir las ventajas y abordar las dudas del cliente, en otras palabras, el proceso de ventas implica convencimiento y persuasión para lograr cerrar una venta.

La tercera dimensión, “cierre de ventas”, es la etapa final del procedimiento comercial en el cual el agente de ventas intenta garantizar la implicación del cliente para realizar la compra mediante la confianza. Se emplea algunas técnicas de persuasión creativa y el sincero deseo de aportar con la necesidad del cliente, esto establece una conexión emocional que facilite la aceptación de la propuesta (Kossen, 1992).

Según Vértice (2008) refiere que es el punto final en la venta, ya que en ese momento el cliente decide si va adquirir el producto o no y por el lado del vendedor es más complicado porque solo puede ser rechazado por diferentes factores como la falta de preparación o una planificación pobre.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la influencia de la implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cuál es la influencia de las normativas y política de seguridad y salud en el trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024?

¿Cuál es la influencia del planeamiento, implementación y control documentario para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024?

¿Cuál es la influencia de la medición de accidentes para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer la influencia de la implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia de las normativas y política de seguridad y salud en el trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

Determinar la influencia del planeamiento, implementación y control documentario para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

Determinar la influencia de la medición de accidentes para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

1.6.2. Hipótesis específicas

Las normativas y política de Seguridad y Salud en el Trabajo tienen influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

El planeamiento, implementación y control documentario tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

La medición de accidentes tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

1.7. Justificación

En el ámbito social, la incorporación de la Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo en el contexto de una empresa de aerolínea peruana tiene una importancia esencial tanto para los empleados como para la entidad y la sociedad en general. La salud y la seguridad laboral son derechos esenciales para los trabajadores, y la normativa vigente establece un marco legal claro para garantizar condiciones laborales dignas, evitando accidentes y patologías que perjudiquen el bienestar de los colaboradores, demostrando que la implementación de la ley no solo mejora la situación interna de la empresa, sino que además genera una influencia positiva en la comunidad, la economía y la reputación de la organización.

En el ámbito técnico, se basa en la necesidad de acatar con las exigencias legales dictaminados por la Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyo objetivo es garantizar ambientes laborales seguros y saludables. La implementación adecuada de esta normativa no solo constituye un deber jurídico, sino que además optimiza los procesos operativos dentro de la empresa, reduciendo la incidencia de enfermedades y accidentes laborales, ya que al mejorar las condiciones de trabajo, se incrementa la productividad de los empleados, lo cual repercute de manera directa en la calidad del servicio brindado a los pasajeros, además que un servicio de alta calidad produce un nivel más alto de satisfacción en el cliente, reflejándose en un incremento de las ventas, lo cual

representa un elemento estratégico en el desempeño financiero y operativo de la organización.

En un ámbito económico, la implementación de la Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo en una aerolínea peruana radica en los beneficios financieros derivados de un entorno de trabajo saludable y seguro. Así mismo, el cumplimiento de la ley disminuye el ausentismo, las enfermedades ocupacionales y los gastos relacionados con accidentes en el trabajo, lo que incrementa la productividad de los empleados. Un personal más saludable y motivado mejora el nivel de excelencia en la atención brindada, lo que puede generar una mayor satisfacción y fidelización de los pasajeros, contribuyendo directamente a un aumento en las ventas. Además, la implementación de la ley mejora la imagen corporativa, posicionando a la empresa como responsable y comprometida con el bienestar de sus empleados, lo que atrae más clientes y potenciales inversores. Así, la inversión en seguridad laboral no solo garantiza el acatamiento regulatorio, también fortalece la competitividad en el mercado y garantiza un retorno positivo al traducirse en mayores ingresos y un posicionamiento más sólido en la industria aérea.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

Acorde a Vargas (2009), por su finalidad el estudio fue de tipo aplicado en la realidad, centrándose en la resolución de problemas prácticos y concretos mediante la aplicación de conocimientos teóricos a situaciones reales, busco generar soluciones útiles mientras se adquirían nuevos conocimientos, al sistematizar la práctica basada en la investigación.

En concordancia con Cauas (2015), el nivel de correlación causal implica exponer el origen de un fenómeno e integrarlo en un marco teórico que posibilite su inclusión dentro de una generalización. Por esta razón, se consideró un enfoque correlacional-causal en la investigación, centrado en analizar las correspondencias entre las variables de interés y en entender las causas que subyacen a ciertos fenómenos, que permitió identificar patrones y conexiones, así como explicar la causa de un fenómeno dentro de un contexto teórico más amplio.

Cauas (2015) menciona que el enfoque cuantitativo se basa en información cuantificable y medible, que incluye diseños tanto experimentales, como no-experimentales y encuestas sociales, siendo estas últimas las más usadas. Por lo cual se optó por un enfoque de investigación cuantitativa, porque implicó el recojo y examinación de carácter numérico, específicamente información cuantificable y también se ocupó una encuesta como técnica en esta investigación, este método se escogió con la finalidad de obtener conclusiones objetivas, reproducibles y cuantificables.

Para Hernández et al. (2014), las variables de estudio de diseño no experimental se realizan ante una posible incidencia, por lo cual la presente investigación aplicara este tipo de diseño para poder comprobarla la hipótesis o objetivo.

2.2. Población y muestra

Coherente con Hernández & Mendoza (2019) una población puede ser definida como el conjunto íntegro de situaciones o casos, elementos que comparten una característica específica, representando la totalidad del objeto de estudio. Para este estudio se consideró a 340 trabajadores de una empresa aerolínea peruana de pasajeros.

Según Hernández & Mendoza (2019), una muestra consiste en la subparte de la población o grupo de interés, del cual se recopilarán información relevante. Se tomó en cuenta que la muestra está compuesta por 40 trabajadores. Asimismo, Casal & Mateu (2003) mencionan que el muestreo por conveniencia, refiere a la elección de una muestra mediante métodos no aleatorios, seleccionando individuos cuyas propiedades se asemejen a las de la población destinataria. Por lo cual, el estudio se usó el muestreo por conveniencia, debido a que se trabajó con los participantes que estaban fácilmente disponible y accesible para la investigación.

Acerca de los criterios de inclusión se tuvo:

- Trabajadores que estén en planilla: Trabajadores que se encuentren laborando más de 1 año de manera formal.
- Trabajadores que tengan diversidad de funciones: Trabajadores de diferentes áreas que sepan un poco de cada función.

Por otro lado, en base a los criterios de exclusión:

- Trabajadores que presten servicios: Trabajadores que vengan ocasionalmente cuando se necesite de más apoyo en la empresa
- Trabajadores con licencias: Son aquellos que estén de licencia por enfermedad.

2.3. Técnicas e instrumentos

La investigación en curso tendrá a la encuesta como técnica de obtención y recopilación de información concierne a cada variable. La encuesta busca cuantificar variables de una realidad específica mediante la formulación de preguntas, empleando tanto formatos en papel como digitales (Hernández et al., 2014).

El instrumento aplicado fue el cuestionario, desarrollándose uno para cada variable, el primero consta de 3 dimensiones y 12 ítems que permitió medir la v1: Implementación de la ley de seguridad y salud en el trabajo, así mismo, la segunda variable denominada ventas se desarrolló en 3 dimensiones con 12 ítems, ambos cuestionarios fueron de escala tipo Likert.

Según Hernández (2010), un instrumento de medición se considera válido cuando tiene la capacidad de evaluar de manera precisa y confiable el aspecto que se desea medir. Para ello la validez implica un elemento de calidad del instrumento, ya que garantiza que un atributo se mide con exactitud.

Siguiendo la premisa anterior, la validez de un instrumento en esta investigación se determina por su capacidad para medir efectivamente las variables presentes en la matriz de operacionalización. Es fundamental que estas variables sean evaluadas por un panel de expertos, quienes, gracias a su experiencia, pueden verificar lo establecido.

Tabla 1*Validación del instrumento por juicio de expertos*

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01			
Experto 02			
Experto 03			

El coeficiente alfa de Cronbach es una de las fórmulas propuestas para medir la consistencia interna de un conjunto de ítems en una prueba o cuestionario (Celina & Campo, 2005).

En relación con la fiabilidad del instrumento, se consideró el coeficiente estadístico conocido como Alfa de Cronbach. Este análisis tuvo en cuenta cada dimensión e indicador para estructurar una matriz acorde con la elaboración de los cuestionarios, obteniendo los siguientes datos estadísticos:

Tabla 2*Estadísticos de fiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cronbach	N. ° de elementos
Implementación de la ley de seguridad y salud en el trabajo	0.802	18
Ventas	0.890	22

Su valor oscila entre 0 y 1, donde un valor más alto indica una mayor consistencia interna entre los ítems, se considera que un alfa de Cronbach superior a 0.70 es aceptable,

mientras que valores por encima de 0.90 sugieren una alta fiabilidad (Celina & Campo, 2005). En ese sentido, se logró evidenciar que ambos instrumentos presentan una alta confiabilidad con coeficientes de 0.802 y 0.888.

2.4. Análisis de datos

Respecto al procedimiento de recojo de información se obtuvo como autorización correspondiente de la administración de la aerolínea, específicamente del jefe del área pertinente, esta autorización permitió llevar a cabo la recolección de datos de manera ordenada, proporcionado a los participantes una explicación detallada sobre el proceso de investigación, enfatizando la importancia del consentimiento informado, este consentimiento garantizó que los trabajadores entendieran su participación voluntaria y el fin del estudio, así como la confidencialidad de la información proporcionada.

Posteriormente, se extrajeron los datos para llevarlos a formato digital y poder analizarlos, en el software SPSS en su versión 26 con el objetivo de concretar evaluaciones estadísticas descriptivas e inferenciales que se emplearon como resultados de la investigación facilitando el desarrollo de las discusiones y conclusiones del estudio.

2.5. Aspectos éticos

Conforme a los aspectos éticos de este estudio, se consideró el consentimiento informado, el cual respalda la confidencialidad de la información recolectada. Además, se informó a los participantes sobre los límites y condiciones en el uso de los datos, los cuales se destinarán exclusivamente a fines científicos para la elaboración de la base de datos de esta investigación.

La prevalente protección predominante del derecho de autor abarca todas las creaciones fruto del ingenio humano, independientemente de su género y/o propósito, fr

acuerdo con lo dictaminado en el artículo N.º 1 del Decreto Legislativo n.º 1076 del año (2008).

Asimismo, se garantizó que la evaluación se llevara a cabo de forma anónima, tal como se mencionó previamente. También se estipuló que cada participante tendría la opción de retirarse y no responder o colaborar con sus respuestas en el momento que consideraran adecuado, sin que esto generara ninguna objeción.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

El objetivo inicial del estudio consistió en establecer la influencia de la implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024, partiendo de una muestra constituida por 40 trabajadores. Seguidamente, se presentarán los resultados descriptivos e inferenciales.

Análisis Descriptivo

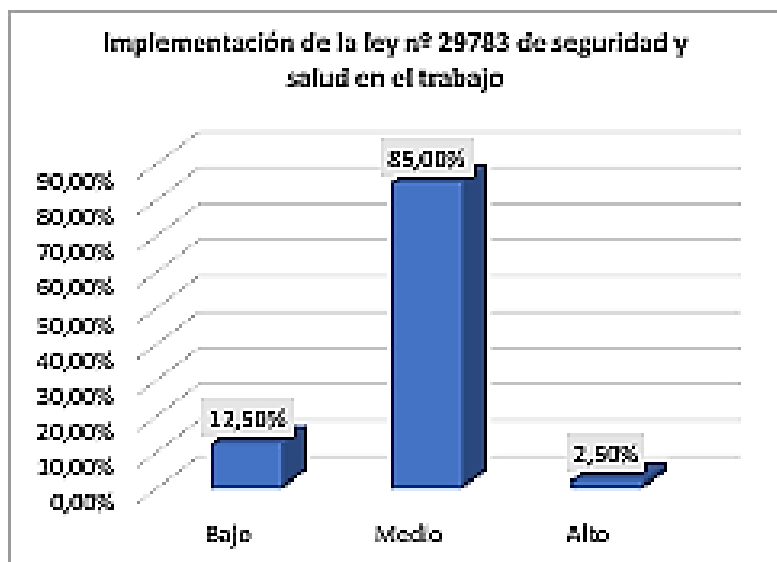
Tabla 3.

Frecuencia de la variable Implementación de la Ley N°29783 de seguridad y salud en el trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	12.50%
Regular	34	85.00%
Alto	1	2.50%
Total	40	100.0%

Figura 1.

Frecuencia de la variable Implementación de la Ley N°29783 de seguridad y salud en el trabajo



La Tabla 3 y Figura 1 presenta la percepción de 40 trabajadores de una empresa de aerolínea de pasajeros, un 12.50% posiciona a la variable Implementación de la Ley N° 29783 de salud y seguridad en el trabajo en un nivel bajo, el 85.00% lo posiciona en un nivel medio y solo el 2.50% lo califica como alto. Por lo tanto, se da a entender que existe una deficiente implementación de dicha ley dentro de la organización.

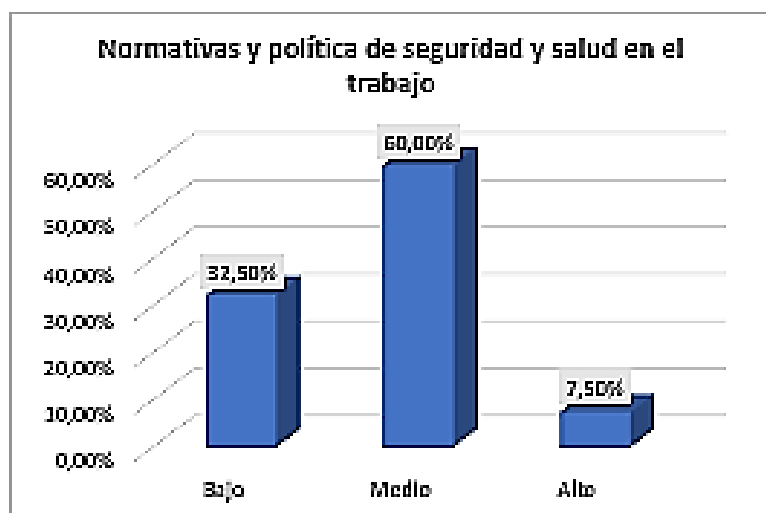
Tabla 4.

Frecuencia de la dimensión Normativas y política de seguridad y salud en el trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	32.50%
Regular	24	60.00%
Alto	3	7.50%
Total	40	100.0%

Figura 2.

Frecuencia de la dimensión Normativas y política de seguridad y salud en el trabajo



La Tabla 4 y Figura 2 presenta la percepción de 40 trabajadores de una empresa de aerolínea de pasajeros, un 32.50% posiciona a la dimensión Normativas y política de seguridad y salud en el trabajo en un nivel bajo, el 60.00% calificándolo en un nivel medio y solo el 7.50% lo posiciona como alto. Se percibe las tendencias en los niveles bajo y medio, lo que evidencia una debilidad en la formulación, difusión y cumplimiento de las normativas internas relacionadas con la protección y bienestar laboral.

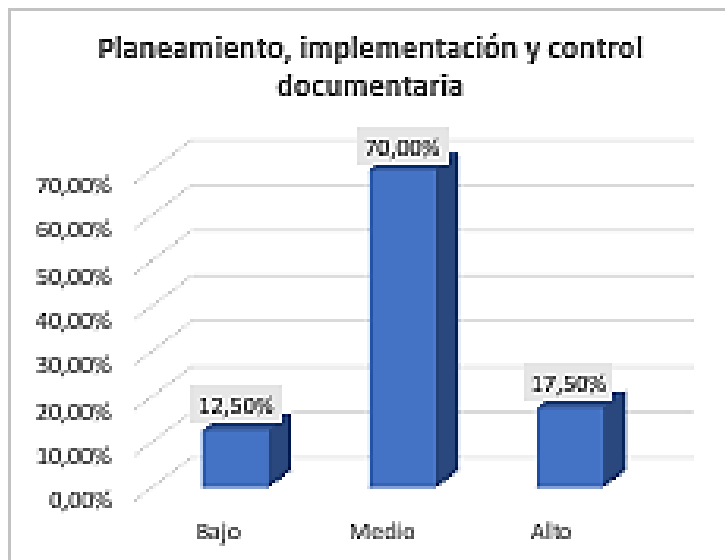
Tabla 5.

Frecuencia de la dimensión Planeamiento, implementación y control documentaria

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	12.50%
Regular	28	70.00%
Alto	7	17.50%
Total	40	100.0%

Figura 3.

Frecuencia de la dimensión Planeamiento, implementación y control documentaria



La Tabla 5 y Figura 3 presenta la percepción de 40 trabajadores de una empresa de aerolínea de pasajeros, un 12.50% posiciona a la dimensión Planeamiento, implementación y control documentaria en un nivel bajo, el 70.00% lo posiciona en un nivel medio y solo el 17.50% lo posiciona como alto. Estos resultados reflejan una deficiente gestión en cuanto a la planificación, ejecución y seguimiento de la documentación relacionada con el bienestar laboral y protección.

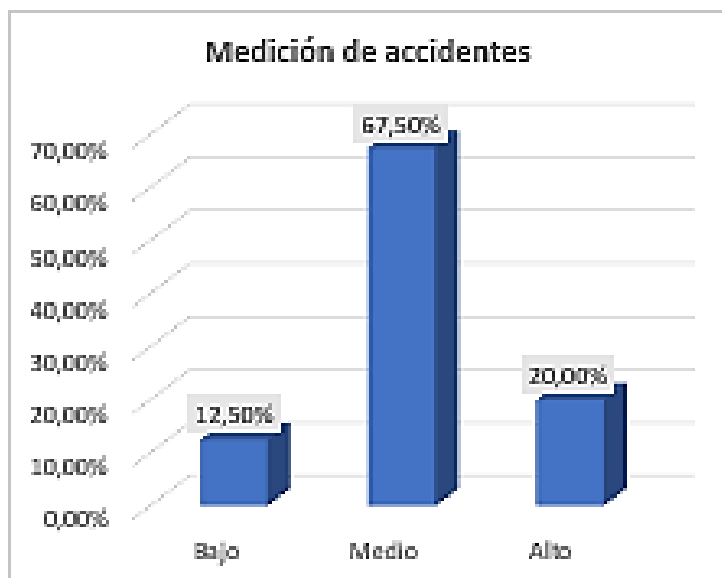
Tabla 6.

Frecuencia de la dimensión Medición de accidentes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	12.50%
Regular	27	67.50%
Alto	8	20.00%
Total	40	100.0%

Figura 4.

Frecuencia de la dimensión Medición de accidentes



La Tabla 6 y Figura 4 presenta la percepción de 40 trabajadores de una empresa de aerolínea de pasajeros, un 12.50% posiciona a la dimensión Medición de accidentes en un nivel bajo, el 67.50% lo posiciona en un rango medio y solo el 20.00% lo califica como alto. Estos resultados muestran una tendencia marcada hacia el nivel medio, lo que indica que el registro, análisis y seguimiento de los incidentes laborales es insuficiente.

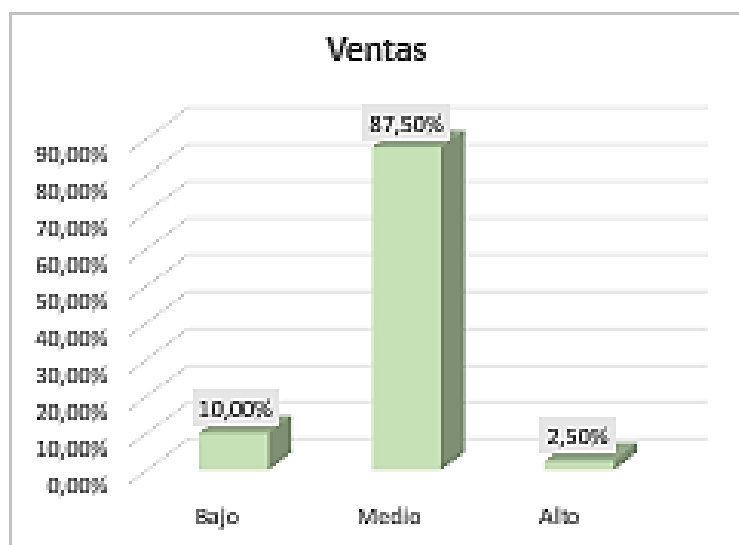
Tabla 7.

Frecuencia de la variable Ventas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	10.00%
Regular	35	87.50%
Alto	1	2.50%
Total	40	100.0%

Figura 5.

Frecuencia de la variable Ventas



La Tabla 7 y Figura 5 presenta la percepción de 40 colaboradores de una empresa de aerolínea de pasajeros, un 10.00% posiciona a la variable ventas en un nivel bajo, el 87.50% lo aprecia en un nivel medio y solo el 2.50% lo aprecia como alto.

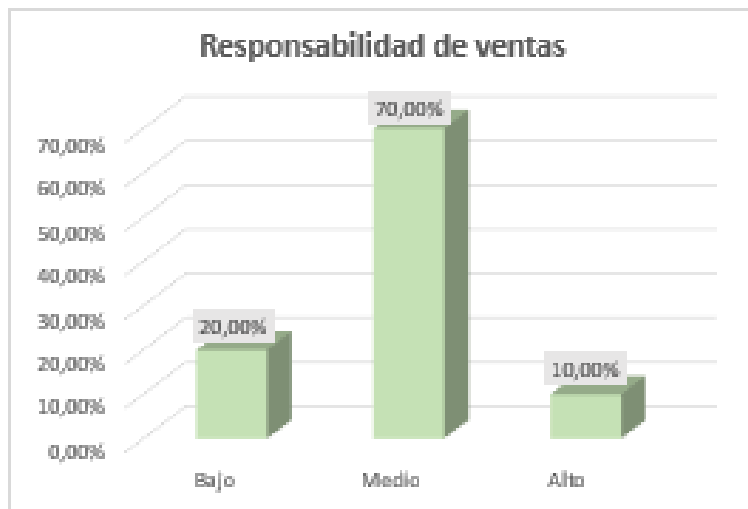
Tabla 8.

Frecuencia de la dimensión Responsabilidad de ventas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	20.00%
Regular	28	70.00%
Alto	4	10.00%
Total	40	100.0%

Figura 6.

Frecuencia de la dimensión Responsabilidad de ventas



La Tabla 8 y Figura 6 presenta la percepción de 40 trabajadores de una empresa de aerolínea de pasajeros, un 20.00% posiciona a la dimensión responsabilidad de ventas en un nivel bajo, el 70.00% lo posiciona en un rango medio y solo el 10.00% lo califica como alto. Estos hallazgos reflejan que, en general, existe una percepción moderada a baja sobre la responsabilidad en las ventas dentro de la organización.

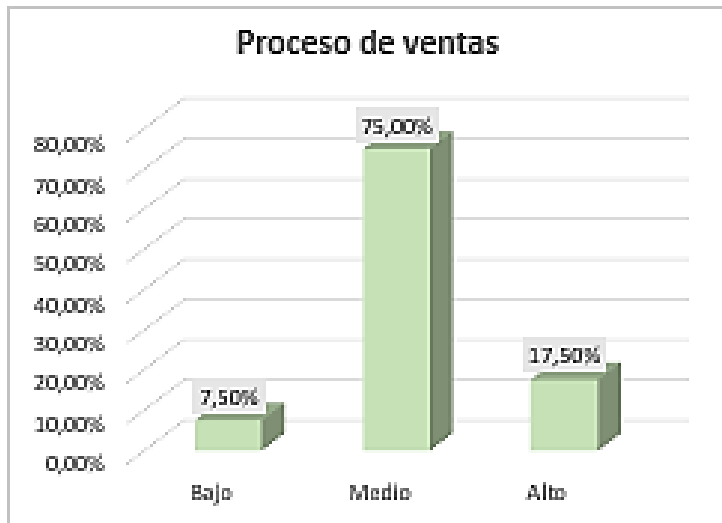
Tabla 9.

Frecuencia de la dimensión proceso de ventas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	7.50%
Regular	30	75.00%
Alto	7	17.50%
Total	40	100.0%

Figura 7.

Frecuencia de la dimensión proceso de ventas



La Tabla 9 y Figura 7 presenta la percepción de 40 trabajadores de una empresa de aerolínea de pasajeros, un 7.50% posiciona a la dimensión proceso de ventas en un nivel bajo, el 75.00% lo aprecia en un nivel medio y solo el 17.50% lo aprecia como alto. Estos resultados reflejan que, en general, existe una percepción moderada sobre el proceso de ventas dentro de la organización.

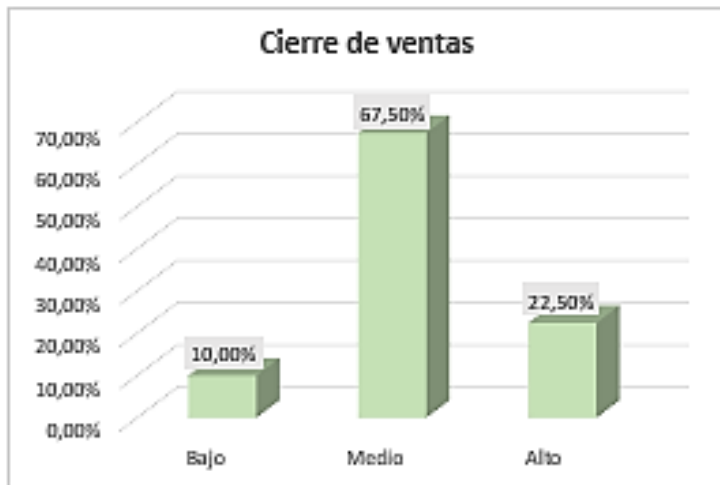
Tabla 10.

Frecuencia de la dimensión Cierre de ventas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	10.00%
Regular	27	67.50%
Alto	9	22.50%
Total	40	100.0%

Figura 8.

Frecuencia de la dimensión Cierre de ventas



La Tabla 10 y Figura 8 presenta la percepción de 40 trabajadores de una empresa de aerolínea de pasajeros, un 10.00% posiciona a la dimensión cierre de ventas en un nivel bajo, el 67.50% lo aprecia en un nivel medio y solo el 22.50% lo aprecia como alto. Estos descubrimientos reflejan que, en general, existe una percepción moderada sobre el cierre de ventas dentro de la organización.

Análisis Inferencial

Análisis de normalidad

Para poder determinar la estadística inferencial se trabajó gracias a lo hallado por la prueba de normalidad, la cual se trató de Shapiro – Wilk, esto por la cantidad analizada fue inferior a 50 encuestados, en donde se pudo determinar si es la distribución normal o anormal en cuanto a la bondad de ajuste.

Tabla 11.*Prueba de normalidad*

		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
La implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo	.958	40	.140
Ventas	.949	40	.069

Hipótesis General

H1: La implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

H0: La implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo no tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

Tabla 12.*Resumen del Modelo 1*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.659	0.435	0.420	7.16528

El resumen del modelo 1 presenta un coeficiente de determinación de 0.435, lo cual señala que aproximadamente un 43.5% de los cambios en las ventas se atribuye a la implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el trabajo.

Tabla 13.*Prueba ANOVA - Modelo 1*

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1501.009	1	1501.009	29.236	,000
	Residuo	1950.966	38	51.341		
	Total	3451.975	39			

La prueba ANOVA muestra una significancia menor a 0.05 ($p = 0.00$), el cual indica que el modelo 1 resulto ser significativo para ser .

Tabla 14.*Análisis de los Coeficientes del Modelo 1*

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	Constante	27.691	7.271		3.809	0.000
	Implementación de la Ley N°29783 de seguridad y salud en el trabajo	.772	.143	.659	5.407	0.000

El análisis de coeficientes sobre el modelo 1 muestra que la implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el trabajo demostró una significancia ($\text{sig.} < 0.05$) para influir en las ventas. Por lo cual concluyeron que, la implementación de esta ley influye de manera significativa en las ventas.

Hipótesis específica 1:

H1: Las normativas y política de Seguridad y Salud en el Trabajo tienen influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

Ho: Las normativas y política de Seguridad y Salud en el Trabajo no tienen influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

Tabla 15.

Resumen del Modelo 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
2	0.347	0.121	0.098	8.93735

El resumen del modelo 2 presenta un coeficiente de determinación de 0.121, lo cual señala un aproximado de 12.1% de las ventas se atribuye a las normativas y políticas de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 16.

Prueba ANOVA - Modelo 2

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
2	Regresión	416.677	1	416.677	5.217	,028
	Residuo	3035.298	38	79.876		
	Total	3451.975	39			

La prueba ANOVA muestra una significancia menor a 0.05 ($p = 0.00$), el cual indica que el modelo 2 resultó ser significativo para ser explicado por las normativas y políticas de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 17.*Análisis de los Coeficientes del Modelo 2*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
Constante	53.995	5.665		9.531	0.000
2 Las normativas y política de Seguridad y Salud en el Trabajo	.805	.352	.347	2.284	0.028

El análisis de coeficientes sobre el modelo 2 muestra que las normativas y políticas de seguridad y salud en el trabajo resulto ser significativo (sig. < 0.05) para explicar las ventas. De esa forma, se determina que, las normativas y política de Seguridad y Salud en el Trabajo tienen influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

Hipótesis específica 2:

H1: El planeamiento, implementación y control documentario tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

Ho: El planeamiento, implementación y control documentario no tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

Tabla 18.*Resumen del Modelo 3*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
3	0.453	0.205	0.184	8.49650

El resumen del modelo 3 presenta un coeficiente de determinación de 0.205, lo cual señala un aproximado de 20.5% de las ventas se atribuye al planeamiento, implementación y control documentario.

Tabla 19.

Prueba ANOVA - Modelo 3

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
3	Regresión	708.734	1	708.734	9.818	,003
	Residuo	2743.241	38	72.191		
	Total	3451.975	39			

La prueba ANOVA muestra una significancia menor a 0.05 ($p = 0.00$), el cual indica que el modelo 3 resultó ser significativo para ser explicado por el planeamiento, implementación y control documentario.

Tabla 20.

Análisis de los Coeficientes del Modelo 3

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Desv. Error	Beta			
3	Constante	53.995	5.665	9.531	0.000	
	Planeamiento, implementación y control documentaria	.805	.352	.347	2.284	0.028

El análisis de coeficientes sobre el modelo 3 muestra que el planeamiento, implementación y control documentaria resulto ser significativo ($sig. < 0.05$) para explicar las ventas. De esa forma, se determina que, el planeamiento, implementación y control documentaria tienen influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

Hipótesis específica 3:

H1: La medición de accidentes tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

Ho: La medición de accidentes no tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

Tabla 21.

Resumen del Modelo 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
4	0.521	0.272	0.253	8.13302

El resumen del modelo 4 presenta un coeficiente de determinación de 0.272, lo cual señala un aproximado de 27.2% de las ventas se atribuye a la medición de accidentes.

Tabla 22.

Prueba ANOVA - Modelo 4

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
4	Regresión	938.425	1	938.425	14.187	,001
	Residuo	2513.550	38	66.146		
	Total	3451.975	39			

La prueba ANOVA muestra una significancia menor a 0.05 ($p = 0.00$), el cual indica que el modelo 4 resultó ser significativo para ser explicado por la medición de accidentes.

Tabla 23.*Análisis de los Coeficientes del Modelo 4*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
Constante	53.995	5.665		9.531	0.000
4 Medición de accidentes	.805	.352	.347	2.284	0.028

El análisis de coeficientes sobre el modelo 3 muestra que la medición de accidentes resulto ser significativo (sig. < 0.05) para explicar las ventas. De esa forma, se determina la medición de accidentes influye de manera significativa las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

De acuerdo con el objetivo principal, de establecer la influencia de la implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024. Los resultados del modelo de regresión reflejan que dicha implementación explica un 43.5% de la variabilidad en las ventas ($R^2 = 0.435$), con una relación estadísticamente significativa ($\text{sig.} < 0.05$). Este resultado constituye una evidencia sólida de que la gestión proactiva de la seguridad y salud laboral, conforme a los lineamientos de la Ley 29783, no solo representa un cumplimiento normativo, sino que influye positivamente en el desempeño comercial de la empresa, así mismo, las acciones, políticas y cultura organizacional asociadas tienen un impacto tangible en la capacidad de la aerolínea para generar ingresos.

Este hallazgo es consistente con investigaciones previas que, aunque con enfoques distintos, apuntan en una dirección similar. Sotomayor et al. (2021), en sus resultados se evidencio que un considerable 75.6% de los pasajeros encuestados expresó preocupación por contraer enfermedades infecciosas durante su vuelo, aunque solo un 9.8% percibía que su aerolínea procuraba activamente su seguridad y salud, el estudio concluyó que al priorizar estos aspectos, las aerolíneas pueden mejorar la percepción de los consumidores, lo que influye positivamente en las ventas y es fundamental para la recuperación de la industria.

En esa misma línea, existe relación con los hallazgos recabados en el estudio debido a que la percepción y la realidad de la seguridad y salud son factores cruciales para los consumidores del sector aéreo, impactando su comportamiento de compra. Si bien el estudio citado se centró en un contexto de crisis sanitaria, la preocupación subyacente por la seguridad y el bienestar es extrapolable a la gestión general de SST que

promueve la Ley 29783. Por lo tanto, una implementación efectiva de esta ley, que abarca la prevención de todo tipo de peligros en las labores, lo cual es una mayor sensación de bienestar y seguridad por parte de los pasajeros, lo cual, como sugiere el antecedente, puede derivar en una mejora de las ventas.

Como implicaciones teóricas de este hallazgo refuerzan la visión de la Ley N.º 29783 no solo como un marco legal de protección al trabajador, sino como una herramienta estratégica que puede generar ventajas competitivas, tal como lo sugiere el MTPE (2017) al definir sus objetivos. Desde la óptica de las ventas, los resultados se alinean con los postulados de Llaguno (2023), quien concibe a las ventas como un proceso de satisfacción de necesidades y creación de una experiencia integral para el cliente; una operación segura y saludable es un componente intrínseco de dicha experiencia en la aviación. Por lo tanto, en la práctica, este resultado insta a la gerencia de la aerolínea a considerar la inversión en SST no como un gasto, sino como una inversión con retorno tangible, sugiriendo que la comunicación transparente de sus esfuerzos y logros en SST podría consolidar la identidad de la marca y captar a un mayor número de clientes.

De acuerdo con el primer objetivo específico, que buscó determinar la influencia de las normativas y política de seguridad y salud en el trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024. Los resultados estadísticos evidenciaron una influencia significativa ($\text{sig.} < 0.05$), explicando el 12.1% de la variabilidad en las ventas ($R^2 = 0.121$). Aunque este porcentaje es el más bajo entre los factores analizados, se concluye que la formalización y comunicación de un marco normativo y una política clara de SST constituyen un primer paso fundamental, por lo tanto, estas acciones fortalecen la percepción del cliente, generan confianza y contribuyen positivamente al

desempeño comercial, al reflejar un compromiso inicial con la seguridad, aspecto clave en el sector aéreo.

Estos resultados se pueden contrastar con el estudio de Eun Kang et al. (2021), quienes evidenciaron que la salud y la seguridad públicas están intrínsecamente ligadas a las políticas de SST, tuvo un efecto positivo en la identificación organizacional (β PHS→OI = 0.310, $t = 3.815$, $p < 0.001$). Concluyeron que este factor es clave para fortalecer la identificación organizacional entre los empleados y, por extensión, impacta la satisfacción del cliente y promueve la confianza y las ventas.

En ese sentido, los resultados guarda relación con los obtenidos en este estudio, puesto que guarda una relación directa, debido a que una política de SST sólida, como la que se deriva de la Ley 29783, es un componente fundamental de la salud y seguridad pública que una empresa puede ofrecer, así mismo, el hecho de que este factor (PHS) tenga un efecto positivo en la identificación organizacional y la confianza, según el antecedente citado, apoya la idea de que la existencia de normativas y una política clara de SST en la aerolínea estudiada, aunque con un R^2 menor, contribuye a construir una imagen de empresa responsable, lo cual es un precursor de la confianza del consumidor y, en consecuencia, impacta en el nivel de ventas.

Como implicaciones teóricas, este resultado es consistente con la definición de la política de SST dictaminada por la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N.º 29783) como principios orientados a la prevención y protección. Desde la perspectiva de las ventas, como argumenta Kossen (1992), la "sinceridad y honradez" son principios de la responsabilidad en ventas, y una política de SST visible puede ser una manifestación de estos valores. Como implicaciones prácticas, los hallazgos sugieren que, si bien la política por sí sola tiene un impacto limitado, es un cimiento indispensable sobre el cual

se construyen acciones más tangibles. Las empresas deben asegurar que sus políticas de SST no solo existan, sino que sean comunicadas efectivamente y percibidas como un compromiso genuino.

Respecto al segundo objetivo específico, orientado a determinar la influencia del planeamiento, implementación y control documentario para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024. Los resultados fueron estadísticamente significativos ($\text{sig.} < 0.05$), este conjunto de procesos explicó el 20.5% de la variabilidad en las ventas, con un coeficiente de determinación de 0.205. Se infiere, por tanto, que una gestión de la seguridad y salud en el trabajo que sea sistemática, organizada y adecuadamente documentada tiene un impacto importante en el desempeño comercial, por lo tanto, la planificación rigurosa de actividades preventivas, su correcta ejecución y el registro ordenado de la información no solo aseguran el cumplimiento normativo, sino que también contribuyen a una operación más eficiente y confiable, percibida positivamente por los clientes.

Este resultado se guarda relación con los estudios de Franciosi & Vidarte (2021), quienes, aunque en el sector arrocero, investigaron la influencia de la implementación de un SG-SST en la accidentabilidad y la productividad en la cual reflejaron que dicha implementación redujo la accidentabilidad (con una correlación de $r = -0.604$ entre la implementación del sistema y la accidentabilidad) y aumentó la productividad, así mismo, esta mejora en la productividad es un indicador del impacto positivo de una gestión planificada y sistemática de la SST.

Con lo anterior, el estudio citado presenta similitudes debido a que la mejora de la productividad, derivada de una implementación planificada y controlada de un SG-SST, es un factor que, indirectamente puede conducir a una mejora en las ventas, por lo

que una mayor eficiencia operativa, menores interrupciones por incidentes y una mejor utilización de los recursos, aspectos que se logran con un buen planeamiento e implementación, permitirán a la aerolínea ofrecer un servicio más consistente y de mayor calidad, lo que a su vez puede atraer y retener clientes, impactando positivamente las ventas.

Como implicaciones teóricas, se cuenta con lo planteado por Muñoz et al. (2021) y Arellano & Rodríguez (2013) el planeamiento, la implementación y control documentario se representa como un proceso integral para administrar óptimamente los documentos y asegurar el cumplimiento y la identificación continua de riesgos. La aplicación del ciclo PHVA, mencionado por González & Wanumen (2014), como una herramienta de mejora continua, es fundamental en este proceso. Como implicaciones prácticas, esto implica que las aerolíneas deben invertir en la estructuración robusta de su SG-SST, asegurando que la identificación de peligros (IPER), la planificación de capacitaciones y el control de la documentación no sean tareas aisladas, sino parte de un sistema integrado que contribuye a la eficiencia y a la percepción de fiabilidad, elementos clave para el proceso de ventas (Vértice, 2008).

Respecto al tercer objetivo específico, enfocado en determinar la influencia de la medición de accidentes para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024. Los resultados evidenciaron una influencia significativa ($\text{sig.} < 0.05$), este fue el componente con mayor capacidad explicativa, ya que la medición de accidentes explicó un 27.2% de la variabilidad en las ventas, con un coeficiente de determinación de 0.272., por lo tanto, esta cifra representa una indicación clara de que los hallazgos concretos en materia de seguridad, reflejados en el monitoreo y control de la accidentabilidad, constituyen un factor altamente valorado por los clientes, impactando de manera directa

y relevante en sus decisiones de compra y, en consecuencia, en el desempeño comercial de la aerolínea.

Este descubrimiento se alinea fuertemente con las indagaciones de Shiwakoti et al., (2022), quienes examinaron la percepción de seguridad, satisfacción y calidad en relación con la fidelidad de los usuarios consumidores en el sector de las aerolíneas, donde solo el 53.4% de los pasajeros se sentía seguro durante el vuelo en la aerolínea analizada, un 28.9% se sentía neutral y un preocupante 17.7% se sentía inseguro, por lo que las variables de seguridad, calidad y satisfacción son vitales en la elección y lealtad de los pasajeros.

El estudio citado tiene concordancia con la presente investigación, debido a que, si la percepción de seguridad es tan crucial para la lealtad del cliente, entonces la medición efectiva de accidentes es un indicador primordial que alimenta directamente esa percepción, así mismo, una aerolínea que puede demostrar, a través de sus mediciones, un alto nivel de seguridad y un bajo índice de incidentes, está abordando una de las principales preocupaciones de los pasajeros. Este resultado también contrasta positivamente con los hallazgos de Chávez et al., (2022), quienes mostraron cómo la percepción de riesgo generó desconfianza y afectó negativamente las ventas.

Respecto a las implicancias teóricas, los resultados se sustentan por Blas et al., (2023) la medición de accidentes es aquel proceso sistemático para determinar la frecuencia y severidad de los incidentes, permitiendo identificar riesgos y evaluar la efectividad de las políticas. Por otro lado, la importancia de la seguridad para el cliente resuena con la idea de que los usuarios son el principal activo de una empresa y su confianza, ganada a través de la demostración de un entorno seguro, es fundamental para el proceso de ventas (García L. , 2007). En términos prácticos, las aerolíneas no solo

deben esforzarse por minimizar los accidentes, sino también por medir y, cuando sea apropiado y estratégico, comunicar sus buenos resultados en seguridad como un diferenciador clave. Este es el componente del SG-SST que parece tener la conexión más directa y perceptible con la decisión final del consumidor en un sector donde la seguridad es un factor no negociable.

Esta investigación presenta limitaciones porque se realizó en una sola aerolínea peruana, lo cual complica la extrapolación de los resultados a diferentes contextos, además, al ser un estudio correlacional no permite establecer causalidad definitiva ya que factores externos no controlados pueden influir en las ventas, igualmente, aspectos como la economía, la competencia o la estacionalidad no fueron aislados en el análisis, así mismo, la baja influencia de algunos factores sugiere que los clientes valoran más los resultados concretos en seguridad que la mera existencia de políticas formales y es posible que la relación entre la gestión y las ventas esté mediada por variables como la eficacia operativa, la excelencia de la prestación o la reputación, las cuales no fueron consideradas en este estudio.

CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, que fue establecer la influencia de la implementación de la Ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024, los hallazgos del análisis de regresión revelaron que dicha implementación explica un 43.5% de la variabilidad en las ventas ($R^2 = 0.435$), demostrando una relación estadísticamente significativa ($\text{sig.} < 0.05$). Esto se interpreta como una influencia positiva y considerable de la gestión integral de la SST sobre el desempeño comercial, por lo tanto, se ha demostrado que la adopción sistemática de las directrices de la Ley 29783 no solo cumple con un requisito legal, sino

que también se constituye como un factor estratégico que contribuye tangiblemente a la mejora de las ventas en la aerolínea estudiada

Conforme al primer objetivo específico, que buscó determinar la influencia de las normativas y política de seguridad y salud en el trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024, los hallazgos indicaron que este componente explica el 12.1% de la variabilidad en las ventas ($R^2 = 0.121$), con una influencia estadísticamente significativa ($\text{sig.} < 0.05$). Esta cifra se interpreta como una contribución fundamental, aunque más modesta en comparación con otros factores, de las normativas y políticas de SST al desempeño comercial, en ese sentido, se ha demostrado que la formalización y comunicación efectiva de un marco normativo y una política clara de SST sientan una base de confianza y compromiso percibido por el cliente, influyendo positivamente en las ventas de la aerolínea.

Seguidamente, el segundo objetivo específico, orientado a determinar la influencia del planeamiento, implementación y control documentario para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024, los resultados mostraron que estos procesos explican el 20.5% de la variabilidad en las ventas ($R^2 = 0.205$), con una relación estadísticamente significativa ($\text{sig.} < 0.05$). Este resultado se interpreta como un impacto importante de la gestión sistemática y organizada del Sistema de Gestión de SST en los resultados comerciales, por lo que se ha demostrado que la planificación rigurosa, la correcta ejecución de las medidas preventivas y un control documentario adecuado contribuyen a la eficiencia operativa y a una percepción de fiabilidad, factores que favorecen la mejora de las ventas en la empresa analizada.

Finalmente, en lo concerniente al tercer objetivo específico, que se enfocó en determinar la influencia de la medición de accidentes para mejorar las ventas en una

empresa de aerolínea peruana, Lima 2024, los análisis revelaron que este factor explica un significativo 27.2% de la variabilidad en las ventas ($R^2 = 0.272$), siendo el componente individual con mayor capacidad explicativa y con una influencia estadísticamente significativa ($\text{sig.} < 0.05$). Esto se entiende como una demostración evidente de que los resultados tangibles en seguridad, reflejados en el monitoreo y control de la accidentabilidad, son altamente valorados por los clientes, por lo tanto, se ha demostrado que una baja incidencia de accidentes, evidenciada a través de su medición, tiene un impacto directo y considerable en la decisión de compra del cliente, mejorando así las ventas de la aerolínea.

RECOMENDACIONES

Se recomienda, para futuras investigaciones, realizar estudios comparativos con muestras más amplias y diversas de aerolíneas, tanto nacionales como internacionales, para validar la generalización de la influencia de la Ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo en las ventas. A la empresa estudiada, se le sugiere utilizar estos hallazgos como una valiosa referencia interna, monitorear continuamente la correspondencia entre la Seguridad y Salud en el Trabajo y sus ventas, y atender a benchmarks sectoriales para contextualizar su desempeño y adoptar mejores prácticas.

Se recomienda, para futuras investigaciones, complementar estudios correlacionales como el presente con diseños longitudinales. Estos permitirían analizar la evolución de las ventas en relación con la implementación o mejoras significativas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a lo largo del tiempo, aportando una perspectiva más dinámica sobre la influencia observada. Asimismo, la exploración de diseños cuasi-experimentales podría ofrecer información adicional valiosa.

Se recomienda, para futuras investigaciones, incorporar variables de control que representen factores externos (como el entorno económico, las estrategias de marketing de la competencia o la estacionalidad) en los modelos analíticos, con el fin de aislar con mayor precisión el efecto específico de la Seguridad y Salud en el Trabajo en las ventas. A la empresa estudiada, se le aconseja integrar su táctica de Seguridad y Salud en el Trabajo con las demás estrategias comerciales, realizar análisis de sensibilidad internos y explorar otros posibles determinantes de las ventas que podrían complementar el impacto positivo de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se recomienda, a la empresa estudiada, reforzar la comunicación de sus resultados tangibles en seguridad, como bajas tasas de accidentabilidad, y asegurar que las políticas se traduzcan en acciones concretas y percibidas por los empleados y clientes, considerando que la medición de accidentes demostró una influencia destacada en las ventas, mientras que las normativas y políticas, aunque significativas, tuvieron una influencia comparativamente menor. Para futuras investigaciones, se sugiere realizar estudios de seguimiento a largo plazo sobre la maduración del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y su impacto sostenido en los indicadores comerciales.

Se recomienda, a la empresa estudiada, diseñar y aplicar mecanismos de seguimiento para indicadores intermedios tales como la eficiencia operativa, la excelencia del servicio o la reputación corporativa. Esto permitiría comprender mejor la cadena de valor mediante la cual las iniciativas de Seguridad y Salud en el Trabajo se traducen en mejoras comerciales y, de esta forma, optimizar la asignación de recursos y la toma de decisiones estratégicas.

REFERENCIAS

- Adbul, S., Nugraha, A., Sulistiyono, B., Suryaningsih, L., Widodo, S., Ibnu, A., Desty, W., Wahdiniawati, S., Marlita, D., Wiwah, A., & Endri, E. (2022). The effect of safety risk management and airport personnel competency on aviation safety performance. *Growing Science*, 10(4), 1509-1522. <https://m.growingscience.com/beta/uscm/5647-the-effect-of-safety-risk-management-and-airport-personnel-competency-on-aviation-safety-performance.html>
- Arellano, J., & Rodriguez, R. (2013). *Salud en el trabajo y seguridad industrial* (primera ed.). Mexico: Alpha Editorial. https://www.google.com/books?hl=es&lr=&id=D4RzEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Seguridad+industrial+y+salud.+4%C2%AA+Ed.+M%C3%A9xico:&ots=jEO7UwYK19&sig=thb9x_Llx1GU-L0YQ8X1d-X_NAY
- Armando, D., Tarazona, G., & Rodríguez, L. (2020). Mejora de la toma de decisiones en ciclo de ventas del subsistema comercial de servicios en una empresa de IT. *Revista Científica*, 38(2), 174-183. <https://doi.org/10.14483/23448350.15241>
- Botta, N. (2010). *Teorias y Modelizacion de los Accidentes* (tercera ed.). Argentina: Red Proteger. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38004812/17_Teoria_Modelos_Accidentes_3a_edicion_Marzo2010-libre.pdf?1435259571=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMODULO_IV_4_Teorias_y_Modelizacion_de_lo.pdf&Expires=1729038386&Signature=DQY0LUY0VE1z
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev*, 1(1), 3-7. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55524032/TiposMuestreo1->

libre.pdf?1515813042=&response-content-
disposition=inline%3B+filename%3DTIPOS_DE_MUESTREO.pdf&Expires=1
730738110&Signature=gJwSq11RoTixSZ90tjNYueSuGaJTaIGI4mfztTGR7Dm
pooKCRM8JAO~w0wsnp1UORHQDuJ

Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach.
Revista colombiana de psiquiatria, 34(4), 572-580.
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0034-
74502005000400009&script=sci_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0034-74502005000400009&script=sci_arttext)

Chávez Arroyo, F., Hinojosa Salazar, C., Cueva Vega, E., & Morante Dávila, M. (2022).
Economic Impact of Covid 19 on Travel and Tourism Agencies in the City of
Chachapoyas, Peru. *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes*,
12(1), 95-122.
[http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion_y_saberes/a
rticle/view/134](http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion_y_saberes/article/view/134)

Chung, S., Jin-Woo, P., & Lee, S. (2022). The Influence of CSR on Airline Loyalty
through the Mediations of Passenger Satisfaction, Airline Brand, and Airline
Trust: Korean Market Focused. *MDPI*, 14(8), 4548.
<https://doi.org/10.3390/su14084548>

Congreso de la República del Perú. (2011). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley
N.º 29783)*. [https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-
legales/462576-29783](https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/462576-29783)

El Peruano. (2011). *Ley de seguridad y salud en el trabajo*. Editora Perú.
<https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=38>

- Eun Kang, S., Choong, L., Joo, Y., Yae, P., & Sues, C. (2021). The Impact of CSR on Organizational Behavior During a Pandemic: A Focus on Public Health and Safety in the Airline Industry. *MDPI*, *13*(17), 1-17. <https://doi.org/10.3390/su13179704>
- Ewes Blas, L., Llallihuaman Charqui, B., & Bojorquez Huerta, G. (2023). Seguridad y Salud en el trabajo: prevención de accidente y enfermedad ocupacional en Perú (2022). *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, *3*(1), 199-216. <https://doi.org/10.32911/llalliq.2023.v3.n1.1046>
- Ewes Blas, L., Llallihuaman Charqui, B., & Bojorquez Huerta, G. (2023). Seguridad y salud en el trabajo: prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales en Perú (2022). *3*(1), 199-216. <https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/1046/1121>
- Franciosi, J. J., & Vidarte, A. (2021). Implementación de un sistema de seguridad y salud en el trabajo y la accidentabilidad y productividad en una industria arrocera. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación.*, *8*(1), 85-93. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1548/2232>
- García, L. (2007). *Ventas*. ESIC. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=p-4owDnjUawC&oi=fnd&pg=PA71&dq=IMPORTANCIA+DE+LAS+VENTAS+%20DE+LAS+VENTAS&ots=KBe_INLZNq&sig=z8uaVjePR0iaMy4r0pvOKNGw7tM#v=onepage&q=IMPORTANCIA%20DE%20LAS%20VENTAS&f=false
- García, N., & Terán, F. (2020). Estrategias para el incremento de ventas: caso de estudio microempresa Mundo de Ensueños. *Revista Enfoques*, *4*(16), 248–260. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.97>

- Gobierno del Perú. (2008). *Decreto Legislativo que aprueba la modificación del Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor*.
https://www.indecopi.gob.pe/documents/20787/369802/7DL_1076ModDA.pdf/b2916981-9eae-a371-aedf-9c00401ba37f
- Gobierno del Perú. (2020). *Obtener aprobación del Reglamento Interno de Seguridad y Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos*.
<https://www.gob.pe/10159-obtener-aprobacion-del-reglamento-interno-de-seguridad-y-matriz-de-identificacion-de-peligros-y-evaluacion-de-riesgos-iper>
- González, J. (2007). La responsabilidad en la venta de derivados. *Estudios Socio-Jurídicos*, 9(2), 142-178.
https://doi.org/http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-057920070002000006&script=sci_arttext
- González, R., & Wanumen, L. (2014). LA VISUALIZACIÓN COMO APOYO AL PROCESO DE ATENCIÓN DE CRISIS.
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/vinculos/article/download/8010/9794?inline=1?inline=1>
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
<http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Celaya: McGraw Hill.
<https://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc1/1385>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Kossen, S. (1992). La venta creativa. *Ediciones Díaz de Santos*, 2(2).

https://www.google.com/books?hl=es&lr=&id=3qPlpko1hQQC&oi=fnd&pg=PA11&dq=ventas,+responsabilidades+de+ventas,+proceso+de+ventas,+cierre+de+ventas&ots=vEcC1n-JmF&sig=wqa0qmWZMdn1VCA_XVx5zBMoPOk

LATAM. (2022, marzo 09). *LATAM AIRLINES*. LATAM AIRLINES:

<https://latamairlines.com/co/es/prensa/comunicados/latam-cierra-2021-con-mejoras-continuas-ingresos-reduccion-costos-unitarios-importantes-avances-proceso-capitulo-11>

Llaguno, A. (2023). Estrategias de ventas en la era digital: adaptación y maximización de

oportunidades. *Revista Científica FIPCAEC*, 8(3), 438-448.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v8i3>

MEFT. (2022). *cuenta pública 2022 dirección general de aeronáutica civil*. Ministerio

de Economía, Fomento y Turismo. <https://www.dgac.gob.cl/wp-content/uploads/2023/05/CUENTA-PUBLICA-2022.pdf>

Miñan Olivos, G. S., Monja Palomo, J. O., Gonzales Pacheco, O., Simpalo Lopez, W. D.,

& Castillo Martínez, W. E. (2020). Gestión de riesgos implementando la ley peruana 29783 en una empresa pesquera. *Ingeniería Industrial*, 41(3).
<https://www.redalyc.org/journal/3604/360465197002/html/>

MTPE. (2016). *Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Ministerio de Trabajo y

Promoción del Empleo.
<https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/file/talleres/tema4.pdf>

- MTPE. (2017). *Ley de seguridad y salud en el trabajo, su reglamento y modificatorias*.
Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349382/LEY_DE_SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_EL_TRABAJO.pdf
- Muñoz López, J. O., Escudero Vilchez, F. E., & Salazar Llerena, S. L. (2021). Revisión documentaria del planeamiento estratégico dentro de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1460
- Muñoz, E., & Salas, V. (2021). Sistema de seguridad y salud en el trabajo y la reducción del índice de riesgos laborales. *Lamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 2(2), 88-97. <https://doi.org/10.47797/lamkasun.v2i2.43>
- Sabastizagal, I., Astete, J., & Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Peru Med Exp Salud Publica*, 37(1), 32-41.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Santiago, L. (2008). PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: PRINCIPIOS Y MARCO NORMATIVO. *Revista de dirección y administración de empresas*.(15), 91-117. <https://ojs.ehu.eus/index.php/rdae/article/view/11447>
- Shiwakoti, N., Hongwei, J., & Duong Nguyen, U. (2022). Passenger safety perception and its relationship with demographics, service quality, satisfaction and loyalty in the airline industry: a case study of the Vietnam-Australia route. *Transport Policy*, 124, 194-202. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.04.029>
- Sotomayor, C., Radford, K., Li, C., Nahidi, S., & Shaban, R. (2021). Air Travel in a COVID-19 World: Commercial Airline Passengers' Health Concerns and

Attitudes toward Infection Prevention and Disease Control Measures. *Infection, disease & health*, 26(2), 110-117. <https://doi.org/10.1016/j.idh.2020.11.002>

Suryani, I., & Syafarudin, A. (2021). Effect of Sales Promotion on Purchasing Decisions. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 2(2), 122-133. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v2i2.216>

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educacion*, 33(1), 155-165. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

Vértice. (2008). *El proceso de venta*. Vértice. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=519Cz_7fM2MC&oi=fnd&pg=PA1&dq=proceso+de+ventas+&ots=AoAXfwiauq&sig=ZDuqFrFV_x3iDj9ToNgXGtJtook#v=onepage&q=proceso%20de%20ventas&f=false

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia interna

Autores: ALEXANDER JARA y NELSON CUEVA				
TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY N.º 29783 DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA MEJORAR LAS VENTAS EN UNA EMPRESA DE AEROLÍNEA PERUANA, LIMA 2024.				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	
¿Cuál es la influencia de la implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024?	Establecer la influencia de la implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.	La implementación de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.	VARIABLE 1: IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY N.º 29783 DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
			DIMENSIONES	INDICADORES
			Normativas y política de seguridad y salud en el trabajo	Nivel de compromiso de directivos y trabajadores
				Cumplimiento de lo estipulado legalmente en la Ley 29783
				Cumplimiento del Reglamento de SST
			Planeamiento, implementación y control documentaria	Nivel de grado de planeación e implementación del SG SST
				Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – SG SST
				Auditoría y control de documentos
			Medición de accidentes	Índice de frecuencia de accidentes de trabajo
				Índice de severidad de accidentes de trabajo
Índice de accidentabilidad				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: VENTAS	
¿Cuál es la influencia de las normativas y política de seguridad y salud en el trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana,	Determinar la influencia de las normativas y política de seguridad y salud en el trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana,	Las normativas y política de Seguridad y Salud en el Trabajo tienen influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una	DIMENSIONES	INDICADORES
			Responsabilidades de ventas	Prospección
				Administración del conocimiento y base de datos
			Autoadministración	

Lima 2024?	Lima 2024.	empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.		Administración de relaciones	
¿Cuál es la influencia del planeamiento, implementación y control documentario para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024?	Determinar la influencia del planeamiento, implementación y control documentario para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.	El planeamiento, implementación y control documentario tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.	Proceso de ventas	La apertura	
				Identificación de la necesidad y el problema	
				Presentación y demostración	
				Manejo de objeciones	
¿Cuál es la influencia de la medición de accidentes para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024?	Determinar la influencia de la medición de accidentes para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024	La medición de accidentes tiene influencia de forma significativa para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024.	Cierre de ventas	Negociación	
				Cierre de ventas	
				Seguimiento	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
Tipo de investigación: Aplicada en la realidad Nivel: Correlacional - causal Enfoque: Cuantitativo. Diseño: No experimental – de corte transversal		Población: 340 trabajadores de una empresa de aerolínea peruana de pasajeros Muestra: 40 trabajadores de una empresa de aerolínea de pasajeros Muestreo: por conveniencia		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario (s)	Software por utilizar: SPSS versión 26

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO 1: Implementación de la Ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo

Implementación de la Ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024

Estimado/a participante, este cuestionario se utiliza con fines de investigación académica y será administrado de manera anónima, asegurando la confidencialidad de sus respuestas. Le solicitamos que responda con la mayor sinceridad posible y que lea cuidadosamente las instrucciones antes de comenzar.

Agradecemos su colaboración para con esta investigación.

INSTRUCCIONES: Utilice un lapicero y marque con una cruz la opción que mejor refleje su opinión entre las cinco alternativas proporcionadas.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA					
		1	2	3	4	5	
Normativas y política de seguridad y salud en el trabajo	Nivel de compromiso de directivos y trabajadores						
	1	Los directivos de su empresa muestran un compromiso efectivo con la seguridad y salud en el trabajo.					
	2	Los trabajadores están comprometidos con las políticas de seguridad y salud en el trabajo de la empresa.					
	Cumplimiento de lo estipulado legalmente en la Ley 29783						
	3	La empresa cumple adecuadamente con los requisitos establecidos por la Ley 29783.					
	4	La implementación de la Ley 29783 ha mejorado las condiciones de seguridad en su lugar de trabajo.					
	Cumplimiento del Reglamento de SST						
	5	Se sigue el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo en su totalidad.					
	6	El Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo está adaptado a las necesidades específicas de la empresa.					
Planeamiento, implementación y control documentaria	Nivel de grado de planeación e implementación del SG SST						
	7	La empresa realiza un planeamiento adecuado en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST).					
	8	La implementación del SG SST en su empresa es efectiva.					
	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – SG SST						
	9	El SG SST se revisa y ajusta regularmente para mejorar su efectividad.					

	10	El sistema documentario de seguridad y salud en el trabajo es claro y accesible para todos los empleados.					
	Auditoría y control de documentos						
	11	Las auditorías de seguridad y salud en el trabajo se realizan de forma rigurosa.					
	12	Se lleva un adecuado control de la documentación relacionada con la seguridad y salud en el trabajo.					
Medición de accidentes	Índice de frecuencia de accidentes de trabajo						
	13	La empresa lleva un adecuado registro de la frecuencia de accidentes de trabajo.					
	14	El índice de frecuencia de accidentes se revisa para mejorar las políticas de seguridad.					
	Índice de severidad de accidentes de trabajo						
	15	La empresa monitorea el índice de severidad de los accidentes laborales.					
	16	La gravedad de los accidentes se tiene en cuenta al implementar mejoras en seguridad.					
	Índice de accidentabilidad						
	17	La empresa evalúa adecuadamente el índice de accidentabilidad.					
	18	La empresa implementa cambios significativos basados en el índice de accidentabilidad					

CUESTIONARIO 2: Ventas

Implementación de la Ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar las ventas en una empresa de aerolínea peruana, Lima 2024

Estimado/a participante, este cuestionario se utiliza con fines de investigación académica y será administrado de manera anónima, asegurando la confidencialidad de sus respuestas. Le solicitamos que responda con la mayor sinceridad posible y que lea cuidadosamente las instrucciones antes de comenzar.

Agradecemos su colaboración para con esta investigación.

INSTRUCCIONES: Utilice un lapicero y marque con una cruz la opción que mejor refleje su opinión entre las cinco alternativas proporcionadas.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	INDICADORES		VALORES DE LA ESCALA				
			1	2	3	4	5
Responsabilidades de ventas	Prospección						
	1	La empresa le proporciona las herramientas necesarias para realizar una adecuada prospección de clientes.					
	2	Tiene acceso suficiente a información actualizada para identificar oportunidades de ventas.					
	Administración del conocimiento y base de datos						
	3	La administración del conocimiento y la base de datos es eficiente en su empresa.					
	4	Puede acceder fácilmente a la información que necesita para cumplir con sus objetivos de ventas.					
	Autoadministración						
	5	Considera que su autoadministración contribuye a lograr los objetivos de ventas de la empresa.					
	6	La empresa fomenta la autoadministración en su equipo de ventas.					
	Administración de relaciones						
	7	La empresa facilita la administración de relaciones con los clientes.					
8	La gestión de relaciones con clientes en la empresa es efectiva y contribuye al éxito de las ventas.						
Proceso de ventas	La apertura						
	9	Se cuenta con las habilidades necesarias para abrir conversaciones efectivas con nuevos clientes.					
	10	La empresa le proporciona estrategias para mejorar el proceso de apertura con los clientes.					
	Identificación de la necesidad y el problema						

	11	La identificación de necesidades del cliente es una prioridad en sus actividades de ventas.					
	12	Tiene las herramientas necesarias para entender los problemas específicos de cada cliente.					
	Presentación y demostración						
	13	La presentación de productos o servicios se realiza de manera clara y efectiva.					
	14	La empresa le proporciona el apoyo necesario para realizar demostraciones de productos o servicios.					
	Manejo de objeciones						
	15	Se cuenta con habilidades suficientes para manejar objeciones de clientes.					
	16	La empresa le brinda estrategias para superar las objeciones que plantean los clientes.					
Cierre de ventas	Negociación						
	17	Tiene las habilidades necesarias para negociar exitosamente con los clientes.		■	■	■	
	18	La empresa le brinda el apoyo necesario para llevar a cabo una negociación efectiva.		■	■	■	
	Cierre de ventas						
	19	Cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo un cierre exitoso de ventas.		■	■		
	20	Tiene el entrenamiento necesario para realizar cierres de ventas efectivos.		■	■		
	Seguimiento						
	21	El seguimiento de clientes después de una venta es adecuado en la empresa.		■	■		
22	La empresa fomenta un seguimiento adecuado para maximizar la satisfacción del cliente.		■	■			