



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“FACTORES DE MAYOR INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL RUBRO DE RESTAURANTES”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autores:**

Edver Valencia Anchivilca

Frank Junior Perez Almonacid

**Asesor:**

Mg. Ing. Mario Antonio Anaya Raymundo

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo, a mis docentes por la asesoría brindada para llegar con éxito a su culminación.

A mi familia, por su valioso apoyo motivacional a lo largo de mi camino profesional.

A dios por ser fuente de inspiración y soporte ante las dificultades.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mis asesores, por las enseñanzas brindadas a lo largo de esta investigación.

A mis Padres por inyectarme apoyo emocional en todo momento.

A mi familia, por los valores que me brindan cada día.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>32</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Hallazgos en relación a la pregunta.....	19
Tabla 2. Hallazgos en relación al objetivo.....	20
Tabla 3. Características de la unidad de análisis Revista Redalyc.....	21
Tabla 4. Características de la unidad de análisis Revista Scielo.....	23
Tabla 5. Características de la unidad de análisis de Google Académico.....	25
Tabla 6. Hallazgos en relación a los métodos empleados.....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimiento del proceso de análisis.....	15
Figura 2. Fuentes consultadas durante la investigación.....	16
Figura 3. Fuentes consultadas durante la investigación.....	17
Figura 4. Involucramiento de los países.....	19

## RESUMEN

La seguridad y salud en el trabajo cumple las normas establecidas por el estado, la empresa debe cumplir las normas para salvaguardar la salud físico y emocional de sus trabajadores, buscando alternativas para su evolución como capacitaciones, mejorar su plan de trabajo, innovar procedimientos, en el uso adecuado de sus herramientas de protección en seguridad laboral, con el propósito de prevenir fenómenos ambientales que puedan perjudicar la salubridad de sus trabajadores y clientes. El objetivo, determinar los factores que influyen en la gestión de seguridad y salud ocupacional en el servicio de atención al cliente para el rubro de restaurantes en los 10 últimos años. Hemos analizado revistas científicas Redalyc, Scielo, y Google académico donde los criterios de elegibilidad deben ser fuentes originales, con relación a las variables estudiadas, "gestión de seguridad y salud ocupacional", publicadas desde 2009 a 2019, en países latinoamericanos. Del análisis se observa que son estudios empíricos, de diseño no probabilístico y exploratorio, el método un 80% es investigación empírica, basado en análisis de fuentes teóricas, aplicando un marco normativo de seguridad y salud ocupacional, aplicando el instrumento de encuesta y cuestionario, como resultado la prevención de los riesgos, mayor capacitación de sus empleadores y la toma de conciencia de cada empresa SSOT, las limitaciones es el factor tiempo y presupuesto, la conclusión es que vivimos tiempos de contaminación, la invasión de virus y bacterias han perjudicado nuestras labores por eso es importante lograr una conciencia sobre gestión de seguridad y salud ocupacional en el trabajo, y lograr la atención de calidad para los clientes.

**Palabras clave:** gestión, salud ocupacional, trabajo.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Desde tiempos remotos el ámbito empresarial está obligado a cumplir normas basados en seguridad y salud ocupacional para la atención al cliente, ya que la humanidad ha venido atravesando crisis de insostenibilidad que afectan a la humanidad, estos fenómenos se debieron a factores de cambios climáticos, la destrucción de recursos naturales, el alto índice de pobreza, y la inequidad bajo un concepto de responsabilidad social convirtiéndose en un paradigma desde la década del 90, obligando asumir el compromiso a las empresas de diferentes rubros industriales, debiendo aportar el desarrollo económico sostenible, en asocio a sus empleadores, familias, comunidad local y sociedad en general, buscando alcanzar mejores niveles de vida. (Molano, 2013)

Para resalta la responsabilidad social como estrategia de gerencia ética e inteligente, de los impactos que genera una empresa en relación a su entorno humano, social y natural, involucrando a su vez al impacto laboral y ambiental, de esta manera la sociedad busca fomentar el desarrollo humano de sostenibilidad, basado en seguridad, y salud ocupacional bajo sus dimensiones de diversidad, integridad y transparencia, para lograr un servicio basado en ética social, y el cumplimiento de la bioseguridad integral para la sociedad. De esto nace el análisis de la situación global que se vive en la actualidad, donde obliga a las empresas evaluar, analizar, y establecer nuevos métodos y técnicas para mejorar la bioseguridad de sus empleadores, ya que la crisis de insostenibilidad en salubridad e higiene va generando innumerables pérdidas para la sociedad involucrando a sus diversos factores ambientales y sociales. Para lograr el cumplimiento de una buena atención al servicio del cliente se debe establecer una prevención, identificando, evaluando y controlando los peligros, esto obliga a los trabajadores asumir las buenas prácticas en sus procesos, procedimientos de su cultura organizacional usando los recursos humanos y

Valencia Anchivilca, E.; Perez Almonacid, F. pág. 8

económicos de toda empresa con el objetivo de cumplir las normas legales vigentes sobre seguridad y salud ocupacional, un plan de bioseguridad, asumiendo los peligros al cual están expuestos los trabajadores como clientes. (Flores, Capa, & Capa, 2018)

De esta manera Arévalo (2013) explica que: “un estudio de gestión de salud y seguridad se basa en componentes fundamentales de su nueva gestión en organizaciones u empresas este enfoque se sustenta en el desarrollo de su mejoramiento continuo de la tecnología disponible, en los ambientes de trabajo seguros y saludables, el control del impacto ambiental y en la innovación en el mercado” (p.7).

Así mismo se afirma que en el trabajo existen dos procesos concernientes en la valorización para que una organización funcione que va desde la valorización económica y la valorización de las personas trabajando su interrelación en la salud ocupacional, de este término nace un conflicto que se reflejó entre los años 80 a 90 entre las ciencias del trabajo y las ciencias de gestión lo cual se basó en el desarrollo de diversas actividades de prevención en riesgos laborales, en esos tiempos el panorama de la salud ocupacional y su argumentación medica se focalizo en el puesto de trabajo obteniendo un limitado alcance por lo contrario la gestión de la seguridad y salud en el trabajo(GSST) desarrollo un espacio más apropiado ya que se interesó en resolver diferentes problemas de prevención dentro del parámetro socioeconómico y organizacional del trabajo. (Céspedes, 2016)

Bajo este contexto de análisis, para este trabajo de investigación se formula la pregunta general: ¿Cuáles son los factores de mayor influencia en la gestión de seguridad y salud ocupacional en el servicio de atención al cliente para el rubro de restaurantes en los 10 últimos años?. Ante la ambigua información recopilada se planteó como objetivo: determinar los factores que influyen en la gestión de seguridad y salud ocupacional en el servicio de atención al cliente para el rubro de restaurantes en los 10 últimos años. Para el

cumplimiento del objetivo se ha planteado las siguientes preguntas específicas: ¿Cuáles son los hallazgos más importantes en relación a gestión de seguridad y salud ocupacional en el servicio de atención al cliente para el rubro de restaurantes en los 10 últimos años? ¿Cuáles son los beneficios en relación gestión de seguridad y salud ocupacional en el servicio de atención al cliente para el rubro de restaurantes en los 10 últimos años? ¿Cuáles son los impactos ambientales en relación gestión de seguridad y salud ocupacional en el servicio de atención al cliente para el rubro de restaurantes en los 10 últimos años? ¿Cuáles han sido los instrumentos más utilizados en relación gestión de seguridad y salud ocupacional en el servicio de atención al cliente para el rubro de restaurantes en los 10 últimos años?, el objetivo de esta investigación teórica responde básicamente determinar los factores que influyen en la gestión de seguridad y salud ocupacional en el servicio de atención al cliente para el rubro de restaurantes en los 10 últimos años.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para esta investigación se llevó a cabo una revisión de la literatura científica. Como lo afirma, que las investigaciones científicas investiga el criterio social, mostrando características descriptivas con el objetivo de conocer las situaciones exactas de los procesos con la participación de personas.

### 2.1 Criterios de elegibilidad

Se basó en la recopilación de información de datos para el estudio de investigación, está comprendida entre los años 2009 y 2019, cuyas características se enfocan en las variables, gestión de seguridad, salud ocupacional, riesgo laboral, seguridad industrial, impacto social. De esta manera se consideró plantear la pregunta de investigación siguiente: ¿Cuáles son los factores de mayor influencia en la gestión de seguridad y salud ocupacional en el servicio de atención al cliente para el rubro de restaurantes en los 10 últimos años?. Para esto se consideró ciertos criterios de selección en relación a nuestra búsqueda para la recopilación de publicaciones científicas, los detalles se basó en clasificar nuestra búsqueda, utilizando la variable principal de esta investigación: "gestión de seguridad y salud ocupacional", a su vez se consideró fuentes que legibles en el idioma español, y el estado se relaciona a países pertenecientes a toda Latinoamérica.

### 2.2 Recursos de información

Los recursos empleados para recopilar la información fueron fuentes pertenecientes a las Revistas Redalyc, Revistas Scielo, Ebsco y Google académico.

### **2.3 Búsqueda**

Para la búsqueda se categorizo en estrategias distintas como son:

Paso 1. Selección de palabras clave: se escogió palabras clave extraídas de la variable principal, “gestión de seguridad y salud ocupacional”, que fueron gestión de seguridad, salud ocupacional, riesgo laboral, seguridad industrial, impacto social.

Paso 2. Los resultados encontrados de la revisión literaria, se filtró la cadena de búsqueda considerando los títulos, palabras claves y bibliografía que dio a conocer el primer pasó de búsqueda.

Paso 3. Se categorizo en una tabla en Excel, la selección por año de antigüedad, autor, fecha, periodo y tipo de estudio.

Paso 4. Se seleccionó 30 artículos que van directamente enfocados a la variable de investigación, resaltando 5 que se relacionan al cumplimiento de nuestro objetivo de investigación.

### **2.4 Selección de estudios**

Para la selección de fuentes de tomo ciertos criterios:

1. El criterio de inclusión, obedece a los estudios que guarden relación directa a la variable “gestión de seguridad y salud ocupacional”, se seleccionó 100 estudios de diferentes revistas, del cual se destacaron 30 estudios, en relación directa a la variable principal de esta investigación.

2. Para la exclusión, se tomó en cuenta los 70 estudios que no guardan relación directa a la variable estudiada.

## 2.5 Proceso de recopilación de datos

Para este proceso se tomó en cuenta la codificación de datos en una tabla en Excel, categorizándolo por nombre de la revista o fuente de búsqueda, el año de la publicación, a que país pertenece, su tipo de investigación, el autor, el título del artículo, y el objetivo del estudio. De acuerdo al tipo de investigación, clasificado podremos considerar más adelante para el análisis el tipo de investigación de cada estudio así como también analizaremos el método de solución que se aplicaron, para poder corroborar si se alinea con nuestra investigación.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Durante esta investigación se identificaron 100 artículos de acuerdo con los títulos y palabras clave, de esta manera en el criterio evaluado en la recopilación de la literatura encontrada fueron separadas de acuerdo a los criterios de exclusión establecidos, distribuyéndose de la siguiente manera:

### 3.1 Proceso de selección de estudios

Se seleccionó treinta específicamente para analizar el objetivo del estudio, y de los setenta que serán excluidas, ya que no obedece a la coincidencia de nuestra variable “seguridad y salud ocupacional”, sin embargo solo veinte coinciden con palabras clave para la búsqueda “salud ocupacional”, pero el rubro se enfoca en diferentes rubros mas no al de atención al cliente. De los treinta que si coinciden con la variable de estudio, solo cinco tienen perfecta afinidad al cumplimiento de nuestros objetivos planteados y los veinticinco coinciden a los criterios de palabras clave correspondiente a la variable principal de investigación.

De esta manera, se pudo concretar la selección de los resultados quedando como medio de análisis a los cinco artículos, lo cual cumplió con los criterios de inclusión y dando razón a los objetivos planteados para este estudio de investigación.

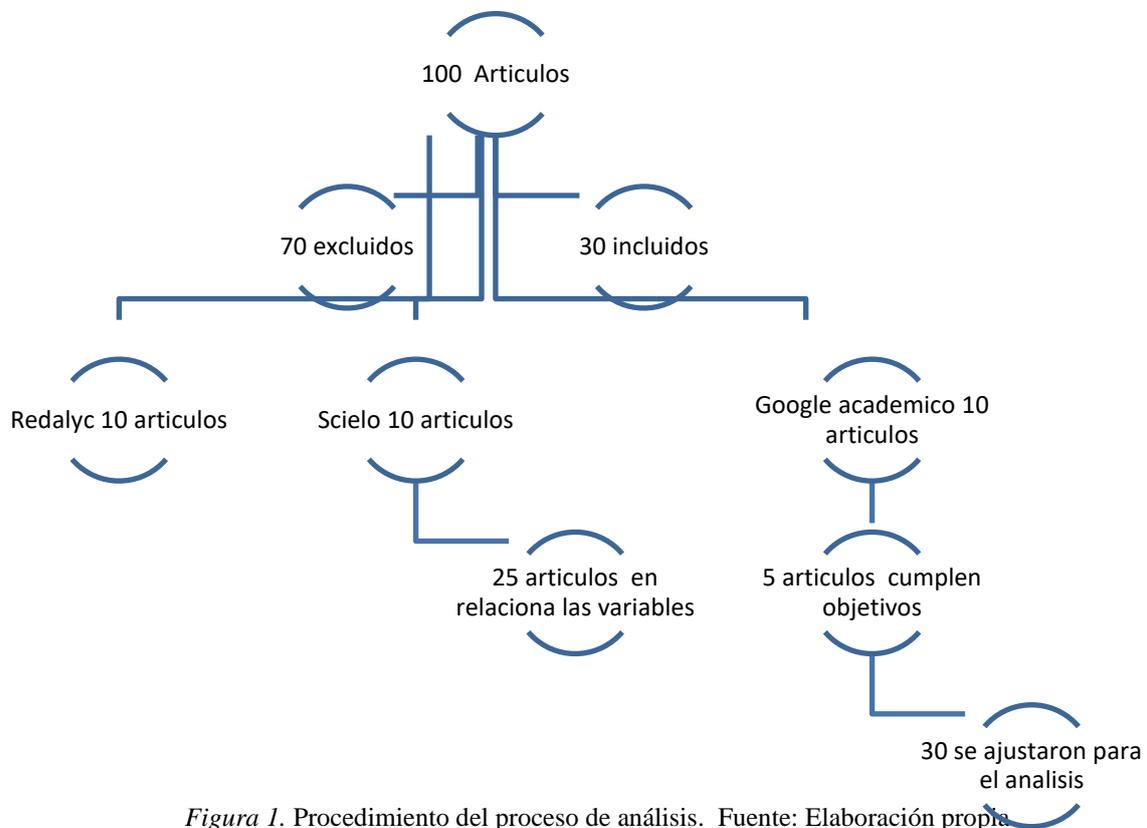
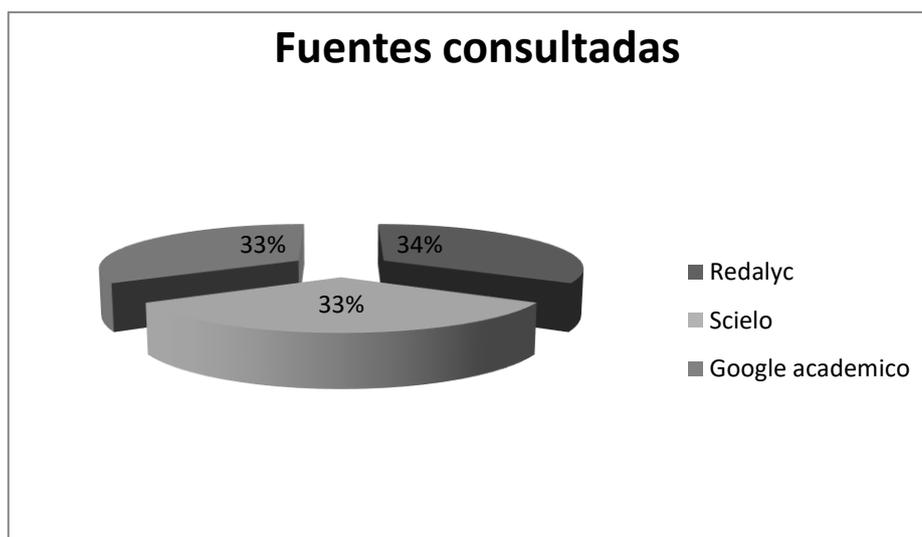


Figura 1. Procedimiento del proceso de análisis. Fuente: Elaboración propia

### 3.2 Características de estudios

En cuanto al análisis de acuerdo a las fuentes citadas hemos encontrado diversas particularidades en la revistas, debiendo señalar a 30 artículos, referido a los criterios de inclusión de los cuales hemos categorizado en 3. Tablas, (Ver tabla 3 ,4 y 5) para el caso de la revistas Redalyc 10 fuentes de revisión sistemática lo cual corresponde un 33.3% al área de servicio y producción, de acuerdo con el registro de la revista Scielo un 33.3% sobresale por el tipo de estudio que fue descriptivo, cualitativo y empírico, y para Google académico un 33.3%, se categorizo por el sector empresarial, lo cual se escogió por el cumplimiento de sus objetivos, que van en línea de nuestros objetivos trazados de nuestra revisión sistemática.

En el análisis del periodo de tiempo de las publicaciones se inician desde el año 2009-2019, dando por inclusión solo el 30% de los artículos, citados entre los años 2012 - 2019, y el 70% dándolo por excluidos a los años 2009-2011, y el 100% de autores de los artículos revisados pertenecen al rubro empresarial. En cuanto a los tipos de artículos el 30% fueron estudios empíricos de tipo descriptivo, y el tema que más se abordó fue "gestión de seguridad y salud ocupacional" arrojando un 80%, y el otro "servicio de atención al cliente" solo 20%. Para la categorización de las revistas se usó solo la participación de Redalyc, con un 10%, Scielo con un 10% y Google Académico con un 10%, quedando excluidas Ebsco y otros con un 70%. La Universidad que tuvo participación en el cumplimiento de los objetivos fue la Universidad de Colombia.



*Figura 2.* Fuentes consultadas durante la investigación. Fuente: Elaboración propia

En el análisis de los 30 estudios, también hemos podido categorizar la metodología empleada, el tipo de investigación, como el tamaño de la muestra e instrumentos que se aplicaron, resaltando en Redalyc cuyo diseño de investigación ocupó 8 de carácter exploratorio, 1 estudio fue empírico y 1 fue descriptivo – cuantitativo, lo cual equivale a un

total de 60%, el muestreo fue 9 no probabilístico y 1 aleatorio simple, lo cual equivale a un 50% en total el tamaño de muestra oscilan entre el 25 a 240 de población, el instrumento utilizado fue encuesta, cuestionario, entrevista, lo cual equivales a un 80% en su total. Para scielo, solo se encontró 7 estudios de tipo empírico, 1 transversal analítico, y 2 Descriptivo cualitativo y cuantitativo. Lo cual resulta solo 20 % con diseño exploratorio de su total. Para google académico obtuvo el diseño descriptivos 5 estudios, 1 de forma cualitativos – cuantitativos, 2 estudios empíricos, 2 teóricos. Lo cual arrojó solo un 10% de su total emplear el instrumento de cuestionario de su totalidad.

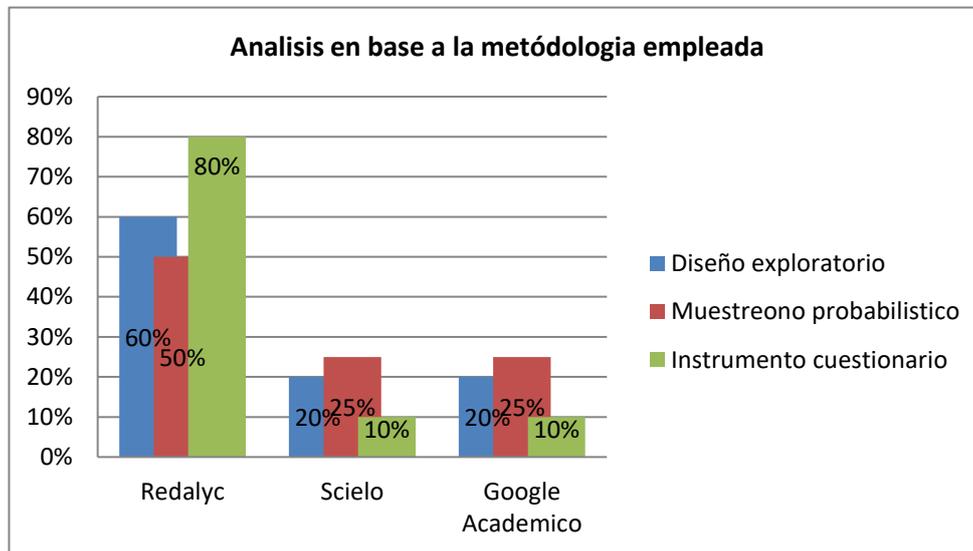


Figura 3. Fuentes consultadas durante la investigación. Fuente: Elaboración propia

### 3.3 Análisis global de los estudios

En el aspecto de la muestra la mayoría de los estudios reportaron muestras empíricas, pero de nuestra selección de 30 artículos en su clasificación en 3 grupos de 10 fuentes, sobresale el tipo de muestreo no probabilístico, perteneciente a la Revista Redalyc sobresaliendo el estudio de ya que de acuerdo a la pregunta formulada sobre ¿cuáles son los factores de mayor influencia en la gestión de seguridad y salud ocupacional en el servicio de atención al cliente?, el autor da a conocer, como factores influyentes a tres

aspectos el social, económico y ambiental, manifestando, la responsabilidad en prevención sobre los riesgos, resaltando la participación de la población en cumplimiento de la normatividad que rige cada nación. De la participación de la revista Scielo se rescata la participación del estudio citado por,, donde explica en relación a la pregunta sobre ¿cuáles son los factores de mayor influencia en gestión de seguridad y salud ocupacional en atención al cliente? Resalta a la salud ocupacional involucrando al factor psicológico y fisiológico, resaltando que la calidad de la salud de un trabajador se basa en cumplir metas, brindando educación usando instrumentos que ayude a mejorar la eficiencia, productividad durante las actividades que se realiza en una empresa. Ayudando así a reducir los posibles riesgos laborales reduciendo riesgos de enfermedades u accidentes en el ambiente laboral. De la participación de Google académico, se resalta la participación dice en relación a la pregunta formulada, donde resalta al desarrollo humano como el factor de mayor influencia en la economía nacional relacionándolo a el desarrollo de una buena normatividad basada en hacer cumplir las normas y decretos sobre la realización de una buena gestión en seguridad y salud ocupacional, mostrando según el banco mundial el valor promedio de PBI por persona es de \$5,554.356 en el año (2016) involucrando al capital del desarrollo humano de las micro y pequeñas empresas, siendo de mayor influencia los factores administrativos, operativos, estratégicos, externos, personales en el rubro de restaurantes.

El hallazgo más importante sobresale del estudio, citado por Calagua (2019) donde resalta que en los años 2013-2015 el crecimiento del Producto bruto interno (PBI) por actividad económica del rubro de restaurantes, ha tenido un alta de 3.5% al respecto del año anterior 2.6%.poniendo al rubro de restaurantes como potencial acontecimiento económico.

Tabla 1.

Hallazgos en relación a la pregunta

	Redalyc	Scielo	Google Académico
¿Cuáles son los Factores influyentes sobre gestión de seguridad y salud ocupacional en el rubro de restaurantes?	Aspecto social Aspecto económico Aspecto ambiental	Factor psicológico Factor Fisiológico	Factores administrativos, operativos, estratégicos, externos, personales.
Tendencias	Coincidió las similitudes en búsqueda usando palabras clave: seguridad, salud ocupacional, factores.	Coincidió las similitudes en búsqueda palabras clave: seguridad, salud ocupacional, factores	Coincidió las similitudes en búsqueda palabras clave: seguridad, salud ocupacional, factores.
País	Colombia.	Ecuador	Perú
Instrumentos empleado	Empírico	Empírico	Empírico
Año	2019	2018	2019

Fuente: Elaboración propia

Geográficamente hemos clasificado a los países en un 40% que corresponden a Colombia con 9 países, un 40% Perú con 9 países, 15% Venezuela con 7 países, un 3% Ecuador, con 3 países y 1% México con 1 país, y por ultimo a Bocaya con 1% con 1 país. Estos datos fueron clasificados de las tablas que contienen nuestras bases de datos de las fuentes recopiladas. Entonces las fuentes que tienen mayor involucramiento fueron un 80% correspondiéndole a Perú y Colombia.

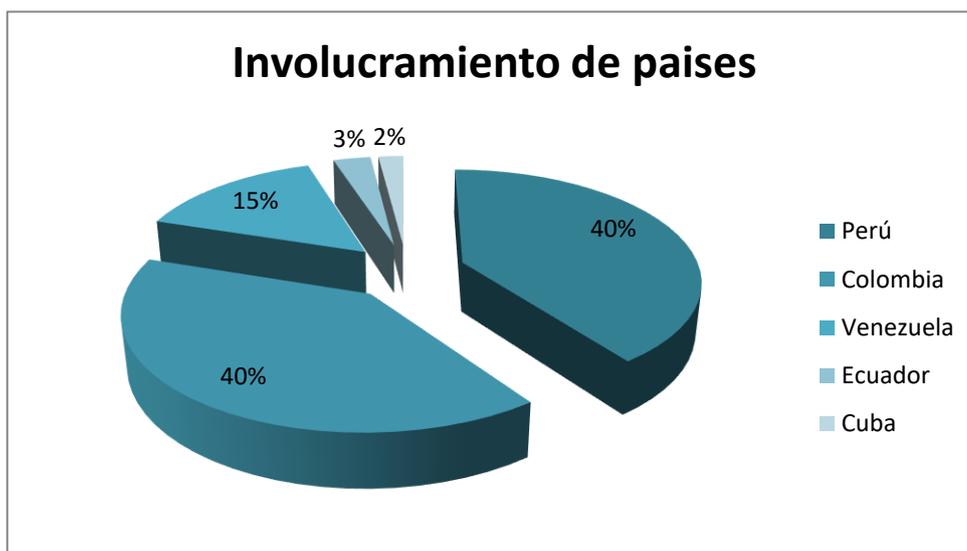


Tabla 2.

*Hallazgos en relación al objetivo*

Redalyc	Google Académico		
Determinar los Factores influyentes sobre gestión de seguridad y salud ocupacional en el rubro de restaurantes.	Diseñar un sistema de gestión con datos reales, tomados de encuestas realizadas a hoteles de lima metropolitana. Mayorga A. et al (2018)	Diseño de un proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional para una agrupación de micro y pequeñas empresas de la industria de alimentos de Lima Metropolitana. Quispe, M (2017)	Diseñar un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para el control de riesgos laborales en housekeeping – hotel Casa Blanca, Chanchamayo. Falcón , I. (2019)
Tendencias	Mejorar el proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional.	Mejorar el proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional.	Mejorar el proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional.
País	Lima	Lima	Lima
Instrumentos empleado	Empírico	Empírico	Empírico
Año	2019	2017	2019

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

*Características de la unidad de análisis Revista Redalyc, respecto al autor, año, título, diseño, instrumento, variables asociadas*

N°	Autores y año de publicación	título	Diseño de investigación	Muestreo	N° Muestra	Lugar de procedencia	Instrumento (adaptación)	Confiabilidad	Sector industrial	Socio demográficas
1	Molano J.& Arévalo N. (2013)	De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales	empírico	No probabilístico	105 trabajadores	Colombia	Encuesta cuestionario	Si	producción	Universidad Nacional de Colombia
2	Betancourt-Ramírez et al (2014)	Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar	Descriptivo cualitativa	Aleatoria simple	50 operarios	Cali	Encuesta cuestionario	si	servicio	Universidad Libre
3	Rodríguez E.(2015)	Protección de la seguridad y salud de los trabajadores. Una revisión desde la perspectiva global, Latinoamericana y venezolana	Exploratorio	No probabilístico	120 Técnicos	Carabobo, Venezuela	Encuesta	Si	producción	Universidad de Carabobo
4	Blasco M,&MolinerB. (2014)	Antecedentes del éxito de la relación entre restaurantes y	exploratorio	No probabilístico	40 operarios	Bogotá	Encuesta cuestionario	si	servicio	Universidad Nacional de Colombia

5	Cadena J. et al (2016)	Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México	Exploratorio	No probabilístico	50 Agricultores	Carabobo, Venezuela	Entrevista cuestionario	si	producción	Universidad de Carabobo
6	Barrios, M.& Ursola, H. (2018)	Experiencias significativas en seguridad y salud en el trabajo	Exploratorio	No probabilístico	240 trabajadores	Venezuela	Encuesta	si	producción	Universidad del Antonio José de sucre
7	Carbajal D. & Molano J. (2012)	Aporte de los sistemas de gestión en prevención de riesgos laborales a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Exploratorio	No probabilístico	50 usuarios	Colombia	Encuesta cuestionario	si	producción	Universidad nacional de colombia
8	Henry L. et al (2016)	Enfermedades del trabajador en una empresa peruana en aplicación de la ley de seguridad y salud en el trabajo	Exploratorio	No probabilístico	90 trabajadores	Vitarte	Entrevista cuestionario	si	Asistencia	Universidad científica del sur
9	Hernández, H. et al (2016)	Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito colombiano	Exploratorio	No probabilístico	25 técnicos	Barranquilla	Encuesta cuestionario	si	producción	Universidad del libre seccional
10	Suniaga, A. & Suniaga, J. (2015)	Propuesta de un modelo de gestión en seguridad y salud laboral en las universidades venezolanas	Exploratorio	No probabilístico	90 trabajadores	Venezuela	Encuesta cuestionario	si	producción	Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.

*Características de la unidad de análisis Revista Scielo respecto al autor, año, título, palabras clave, país, tipo de estudio, universidad*

item	Autores y año de publicación	Título)	Palabras clave	País	Tipo de estudio	Universidad
1	Mayorga A. et al (2018)	Gestión de seguridad e higiene en el trabajo para disminuir accidentes laborales en empresas de Machala-Ecuador	Seguridad e higiene; accidentes laborales; prevención; riesgos	Ecuador	Descriptivo cualitativo y cuantitativo	Universidad metropolitana del Ecuador
2	Céspedes G. & Martínez J. (2017)	Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano	Incidentes y tes del trabajo; sistema ión de la seguridad y 1 el trabajo	Cuba	empíricos	Universitaria de Gramma
3	Gastañaga , M (2012)	Salud Ocupacional: Historia Y Retos Del Futuro	Salud ocupacional, salud en el trabajo	Perú	empíricos	Instituto nacional de salud en el Perú
4	Ramírez, A. 2017	Servicios de salud ocupacional	Servicio salud ocupacional. Exámenes ocupacionales.	Perú	Descriptivo cualitativo y cuantitativo	Ministerio de salud
5	Anaya-Velasco 2017	Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la Sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS)	modelo; salud; seguridad en el trabajo; gestión integral; sustentabilidad de las organizaciones	México	empírico	Universidad de Guadalajara
6	Mejía C. et al 2017	Conocimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo en dos hospitales de Lima-Perú	Conocimiento, salud laboral, legislación	Lima	transversal analítico	Universidad Ricardo Palma

7	Gonzales Y.. & Palomino C. 2012	Acciones para la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio bufet*	laboral, recursos humanos en salud higiene, manipulación de alimentos, inocuidad de los alimentos, restaurantes, alimentos y bebidas, enfermedades transmitidas por alimentos.	Venezuela	empírico	Universidad de Venezuela
8	Ulloa-Enríquez 2016	Riesgos del Trabajo en el Sistema de Gestión de Calidad	Sistema de gestión, calidad, salud y seguridad en el trabajo, riesgos.	Ecuador	empírico	Universidad de Cotopaxi.
9	Arizpe / Tapia 2017	Inocuidad y calidad: requisitos indispensables para la protección de la salud de los consumidores	inocuidad, calidad, agroindustria, alimento, norma, Venezuela	Venezuela	empírico	Universidad de Venezuela
10	Franco Enríquez J. et al 2016	Análisis de la salud en el trabajo en una empresa de cosméticos en México	Salud laboral, factores de riesgo, minería de datos, trabajadores, trastornos musculoesqueléticos.	Colombia	empírico	Universidad Autónoma Metropolitana

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.

*Características de la unidad de análisis de Google Académico respecto al año, título de tesis, obtención del grado, tipo de estudio, lugar de procedencia y sector empresarial.*

N°	Autores	Año	Título	Diseño de investigación	País	Objetivo	Rubro
1	Calagua Gian Carlo	2019	Propuesta de Gestión por procesos aplicada a la Seguridad y Salud Ocupacional adaptada a la ley N°29783 que permita la integración y desarrollo de los procesos en las MYPES de Lima metropolitana pertenecientes al sector hotelero.	Cualitativos, cuantitativos	Lima	Diseñar un sistema de gestión con datos reales, tomados de encuestas realizadas a hoteles de lima metropolitana.	Empresarial
2	Quispe, M.	2017	Propuesta de un proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional para una agrupación de panaderías Mype de Lima Metropolitana.	Descriptiva	Lima	Diseño de un proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional para una agrupación de micro y pequeñas empresas de la industria de alimentos de Lima Metropolitana.	Empresarial
3	Falcón, M.	2019	Promover el trabajo seguro en la organización / empresa.	Descriptiva	México	La identificación de los riesgos en nuestro trabajo y qué podemos hacer al respecto.	Empresarial
4	Salgado , C. et al	2015	Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo del restaurante Q´rico	Descriptiva	Valencia	prevenir las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo a los cuales están expuestos los trabajadores	Empresarial
5	Ardila , A. & Moreno, L	2016	Mejora al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa presto sucursal Bucaramanga.	Descriptiva	Colombia	mejorar las condiciones de trabajo y de salud de la población trabajadora de la empresa Presto.	Empresarial

6	Núñez, Y. & Useche, H.	2017	Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la microempresa productos doña Celia.	Teórico		Bogotá	Direccionar la gestión en seguridad y salud en el trabajo de una empresa tradicional del sector alimentos de la región del Valle de Tenza,	Empresarial
7	Falcón, I.	2019	Diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional para el control de riesgos laborales en Housekeeping – hotel casa blanca, Chanchamayo.	Teórico y práctico		Perú	Diseñar un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para el control de riesgos laborales en housekeeping – hotel Casa Blanca, Chanchamayo.	Empresarial
8	Aldunati, J.	2016	Caracterización de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes.	Teórico empírico		Perú	Describir las principales características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores	Empresarial
9	Cumpa, C. & Villarreal, S.	2017	Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según la ley N° 29783 para la empresa.	empírico		Trujillo	Conocer el nivel de cumplimiento de los requisitos planteados en la Ley N° 29783. También se aplicó una encuesta entre los trabajadores de la empresa.	Empresarial
10	Martínez, D. & Sanabria, F.	2017	Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y estrategias de posicionamiento de la empresa agua fuente pura en la ciudad de Duitama.	Descriptivo		Boyacá	Establecer un mecanismo global y estructurado para la acción conjunta entre la dirección y los trabajadores en la aplicación de las medidas de seguridad y salud.	Empresarial

Fuente: Elaboración propia

Para comparar y analizar nos basamos a los artículos encontrados en Google académico, encontrando coincidencias en 5 artículos, lo cual apoya al cumplimiento de los objetivos específicos de esta investigación, para eso citamos al artículo citado por, Mayorga et al (2018); Quispe (2017); Falcón (2019); Ardila & Moreno (2016); Aldunati (2016) en el trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transeccional, cumpliendo el objetivo describir las principales características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores. Aplicando estas herramientas se llegó a determinar que es de vital importancia proteger la vida, integridad, seguridad y salud del colaborador en el trabajo, garantizando con oportuna y apropiadamente capacitación en seguridad y salud en el trabajo, esta preocupación para que nuestras micro y pequeñas empresas (MYPE), para obtener un resultado óptimo en las funciones y garantizar la seguridad de los trabajadores, asumiendo con responsabilidad el compromiso de prevención de lesiones leves u gravedad. Cuyo objetivo fue, mejorar las condiciones de trabajo y de salud de la población trabajadora de la empresa Presto. Desarrollo una investigación en busca de planeación, organización, ejecución y evaluación de las intervenciones sobre las condiciones de salud (medicina preventiva y del trabajo) y las condiciones de trabajo (higiene y seguridad industrial), incluye la descripción práctica de los principales elementos que conforman los sistemas de seguridad y salud en el trabajo, a partir de los parámetros establecidos por el ministerio de trabajo, en el manual de estándares mínimos para la elaboración del SG-SST y ha sido diseñado para ser integrado en la estructura de cualquier sistema de gestión en seguridad. El enfoque básico es la mejora continua de las condiciones y los comportamientos de seguridad y salud en el

trabajo, tras el logro de una cultura sostenible de bienestar en las empresas. Los otros 3 estudios le corresponde a Cumpa, C. & Villarreal. (2017); Martínez, D. & Sanabria, F.(2017) y Núñez, Y. & Useche (2017), llegando a coincidir en un solo objetivo: establecer un mecanismo global y estructurado para la acción conjunta entre la dirección y los trabajadores en la aplicación de las medidas de seguridad y salud. Estos 5 estudios corroboran el cumplimiento de nuestra investigación, coincidiendo la prevención como mayor influencia en lo se refiere al desarrollo de una buena gestión de seguridad y salud ocupacional.

### **Análisis de la metodología seguida en las publicaciones revisadas**

Durante la investigación se halló 30 estudios analizados de lo cual resaltamos los instrumentos empleados en su recojo de datos de los cual para Redalyc ocupó el 80% usando como instrumento un cuestionario donde resaltó, una encuesta basada en una entrevista dirigida, donde se tocó temas basados en seguridad y salud en el trabajo, la prevención, el uso adecuado de la norma, partiendo de la identificación y valoración de los factores de riesgo en fin de la estimación de la magnitud del problema, para diseñar metodologías que nos permita identificar peligros existentes para de esta manera reformular un plan de trabajo para proteger la salud y fomentar la seguridad dentro del plan básico legal. Un 60 % de sus estudios fueron de diseño exploratorio, y un 50% de su muestra fue no probabilístico, empleando bases de datos extraídas de censos aplicados por INEI, Mincetur, Banco Mundial, con esto se tiene el crecimiento económico de las empresas y los factores de su baja rentabilidad, en respuesta a favor de la economía, donde se observan el índice de supervivencia de los trabajadores en su trabajo. (Molano y Arévalo, 2013; Betancourt-Ramírez et al, 2014; Rodríguez, 2015; Blasco y Moliner, 2014;

Cadena et al, 2016; Barrios y Ursola, 2018; Carbajal y Molano, 2012; Henry et al, 2016; Hernández et al, 2016; Suniaga y Suniaga, 2015).

En el caso de la revista Scielo, se pudo observar que el método empleado fue, exploratorio ocupando de la totalidad un 25%, su muestreo no probabilístico ocupando un 25%, lo cual implica que han usado métodos teóricos cuyo análisis se sintetiza por la inducción y deducción de un estudio teórico- jurídico de esta manera caracterizar y ordenar el reglamento jurídico laboral y así apreciar el estado de la ciencia sobre los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo así como la responsabilidad social empresarial. Dentro de los métodos históricos –jurídicos, llevaron el análisis exegético-jurídico , analizando las normas jurídicas del momento, el método de derecho comparado, donde se pudo destacar las semejanzas, diferencias, para su clasificación de su regulación de la responsabilidad social empresarial y su dimensión laboral con relación a la seguridad y salud en el trabajo. Y por último los métodos empíricos, donde se llevó el análisis de los contenidos donde se incluyó revisión de textos, publicaciones de renombre, normas jurídicas, empleado como instrumento las encuestas siendo aplicadas a los participantes en la empresa. (Mayorga et al, 2018; Céspedes y Martínez, 2017; Gastañaga, 2012; Ramírez, 2017; Anaya-Velasco, 2017; Mejía et al, 2017; Gonzales y Palomino, 2012; Ulloa-Enríquez, 2016; Arizpe y Tapia, 2017; Franco et al, 2016).

En las revisiones de Google académico, las investigaciones ocuparon de la totalidad un 20% siendo de carácter exploratorio, el muestreo no probabilístico ocupó un 25% y el instrumento empleado fue un cuestionario ocupando el 10% de la totalidad. Ya que en la mayoría de estudios se tuvo que analizar la ley N° 29783 ley de seguridad y salud en el trabajo, siempre usando una población integrada por participantes que trabajan en la empresa, usaron como instrumento un cuestionario, planteadas con preguntas dirigidas al

trabajador, estos datos luego se procesaron en Excel para luego ser procesados en el software estadístico SPSS versión 21, para llevar a cabo el análisis estadístico descriptivo. Trayendo como resultado la identificación de las enfermedades de los trabajadores, las características clínicas de los trabajadores, la clasificación de enfermedades relacionadas al trabajo, de esta manera poder promover la prevención de riesgos laborales en el trabajo, así como poder fiscalizar y controlar la participación de los trabajadores en su organizaciones sindicales y resaltar el dialogo social, la promoción y difusión y cumplimiento de la normativa sobre seguridad y salud en el trabajo. (Calagua, 2019; Quispe, 2017; Falcón, 2019; Salgado et al, 2015; Ardila y Moreno, 2016; Núñez y Useche, 2017; Falcón, 2019; Aldunati, 2016; Cumpa y Villarreal, 2017; Martínez y Sanabria, 2017).

Tabla 6.

*Hallazgos en relación a los métodos empleados*

	Redalyc	Scielo	Google Académico
Diseño del estudio	Exploratorio	Descriptivo	Empírico
Método	Aplicación de la norma y diseño de un plan de trabajo basado en seguridad y salud ocupacional.	Métodos teóricos basados en la norma jurídica	Método basado en análisis de la norma vigente.
Población	Trabajadores de la empresa	Empleados de la empresa	Trabajadores de la empresa
Instrumento	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Esta investigación de revisión sistemática nos deja una clara idea de los factores más influyentes para llevar a cabo una buena gestión de seguridad y salud ocupación en el rubro de restaurantes, destacando el factor más influyente el entorno social, ambiental y económico, ya que si nuestra sociedad no asume con responsabilidad las normativas impuestas al cumplimiento de la seguridad y salud ocupacional no se podrá llevar a cabo una gestión de calidad, así mismo cumpliendo al objetivo en determinar los factores encontramos el factor económico como más importante ya que sin inversión las empresas del rubro restaurantes no podrá llevar a cabo un plan de trabajo en equipo usando las herramientas adecuadas para lograr la prevención en riesgos, y por último el factor ambiental es el más importante en este rubro ya que, vivimos en una coyuntura de contaminación inmersas desde tiempos remotos por miles de bacteria y virus que ocasiona daños psicológicos y físicos a nuestro organismo. A esto podemos afirmar la realidad social que se vive en la actualidad lo cual lleva ocasionando innumerables pérdidas de vidas humanas. La gestión SG-SST, nos ayuda a una buena planificación del proceso concertado que ayuda a la evolución del contexto social, espacial y temporal, para el diagnóstico y planificación en el contexto social, económico, político, y cultural permitiéndonos mejorar la problemática y transformarla a nuestro favor. (Molano y Arévalo, 2013; Rodríguez, 2015; Blasco y Moliner, 2014; Mayorga et al, 2018; Céspedes y Martínez, 2017; Quispe, 2017; Falcón, 2019).

## REFERENCIAS

- Aldunati, J. Caracterización De La Capacitación En Seguridad Y Salud En El Trabajo En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios-Rubro RestauranteS. *Escuela Profesional De Administración*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote.
- Arevalo, N. y. Presentismo laboral un factor que impacta la gestión. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y- Sociales*. Universidad Nacional de Colombia, Bogota.
- Baudin, C. Reflexión sobre culturas de intervención ergonómica. *articulo*. Revista Chilena Ergonomía, Chile.
- Calagua, G. ley N°29783. *Propuesta de Gestión por procesos aplicada a la Seguridad*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima.
- Flores Mayorca, C. A., Capa Benitez, C. A., & Capa Benitez, L. B. Gestion de seguridad y higiene. *Universidad y sociedad*. Universidad tecnica de Machala, Ecuador.
- Gasca-Pliego, E., & Olvera-García, J. C. (2011). Construir ciudadanía desde las universidades, responsabilidad social universitaria y desafíos ante el. *redalyc*, pp. 37-58.
- Molano, J. y. INNOVAR. Revista de Ciencias. *Sistema de Información Científica*. Universidad Nacional de Colombia, Bogota.
- Morales, F. metodología de la investigación. *Investigación*. Universidad de los Andes, MagísterScientarium mención Gerencia y Liderazgo Universidad Fermín Toro.

Moreno, A. y. Mejora Al Sistema De Gestión De La Seguridad Y Salud En El Trabajo De

La Empresa Presto Sucursal Bucaramanga. *Seminario De Profundización Sg-Sst.*

Universidad Cooperativa De Colombia, Bucaramanga.