

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA

FAREM-MATAGALPA



Seminario de Graduación para optar al título de.

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

La competitividad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la ciudad de Matagalpa durante el año 2010.

Sub tema:

Influencia de la higiene y seguridad ocupacional en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la ciudad de Matagalpa durante el año 2010.

Autores:

- *Heydi del Carmen Jarquín Luna.*
- *Lila Betzabe Abud Romero.*

Tutor:

Lic. Douglas Gómez Salinas.

Matagalpa, 8 de febrero, 2011.

INDICE

Contenido	No Pág.
DEDICATORIA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
VALORACION DEL TUTOR	iv
RESUMEN.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. JUSTIFICACION	3
III. OBJETIVOS.....	5
IV. DESARROLLO	6
1. HIGIENE LABORAL.....	6
1.1 Objetivo de la higiene laboral.....	8
1.1. Condiciones del trabajo	10
1.1.1. Iluminación.....	11
1.1.1.1 Iluminación General	14
1.1.1.2 Iluminación Natural	14
1.1.1.3 Iluminación Artificial	14
1.1.2 Ruido.....	15
1.1.2.1 Las condiciones atmosféricas.....	16
1.1.2.2 Practicas de limpieza	18
2. SEGURIDAD LABORAL	19
2.1 Objetivo de la seguridad laboral.	22
2.2 Ergonomía	23
2.3 Programas de seguridad laboral	24

2.3.1	Prevención de accidentes	25
2.3.2	Prevención de robos (vigilancia)	31
2.3.3	Prevención de incendios	33
2.4	Señalizaciones.....	39
3.	COMPETITIVIDAD	41
3.1	Concepto.....	41
3.2	Importancia de la competitividad	43
3.3	Causas de la Competitividad.....	44
3.4	Principios de competitividad.....	47
3.5	Etapas de la competitividad	50
4	PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES).....	58
4.1	Concepto.....	58
4.2	Importancia de las PYMES para la economía nacional	58
4.3	Restricciones de las PYMES	59
4.3.1	Organizacionales:.....	59
4.3.2	Económicas:.....	61
4.4	Estructura de las PYMES.....	63
4.4.1.	Organizacional	66
4.4.2.	Los niveles de organización tienen diversos ámbitos:	66
4.4.3.	Administración de las operaciones	67
4.5.	Características de las pequeñas y medianas empresas.....	68
4.5.1.	Características de la pequeña empresa:	68
4.5.2	Características de la mediana empresa:	69
V.	CONCLUSIONES	71
Vi	BIBLIOGRAFIA	72
VII	ANEXOS	74

DEDICATORIA

A DIOS: Por darme la vida por ser el maestro perfecto que todo lo sabe, por ser misericordioso, abundante en bondad amorosa y verdad, Por haberme creado y darme el don de ser pensante y tener la capacidad para concluir con mis estudios universitarios.

A mis padres: Juan Evangelista Jarquín Jarquín y Ángela Luna Calero: Por brindarme cariño, amor y comprensión y sobre todo su apoyo incondicional, gracias a ellos he podido vencer algunos obstáculos de la vida.

A mis hermanos: muy en especial a mi hermana mayor María Elena Jarquín Calero por ser como mi segunda mama, por ser tan especial y apoyarme en todo momento sin pedir nada a cambio.

A mi esposo: Mauricio Javier Averruz Salgado: por brindarme su amor y apoyarme en todas mis decisiones.

A mi hijo: Mauricio Javier Averruz Jarquín a quien amo con todo mi corazón, él es la razón, alegría de mi vida y el motivo para seguir adelante.

Heidy del Carmen Jarquín Luna.

DEDICATORIA

A DIOS: Por haberme dado la vida y capacidad para concluir con mis estudios universitarios y permitirme llegar hasta donde estoy.

A mis padres: Miguel Turiano Abud Castro y Marlene del Carmen García Gonzáles, por guiarme por el buen camino, brindarme su cariño, comprensión y apoyo en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi esposo: Cesar Enrique Valle Palacio, por brindarme su amor, por su paciencia y enseñarme a ver la vida de otra manera, y más que todo su apoyo incondicional en todas mis decisiones.

A mi hija: Heather Gabriela Valle Abud, por ser el regalo más hermoso que me ha dado la vida, a quien amo con todo mi corazón y con solo sus tres añitos de vida me llena de alegría día a día, con sus locuritas y la que me ilumina e inspira a seguir adelante.

Lisa Betzabe Abud Romero.

AGRADECIMIENTO

A DIOS: En primer lugar por darnos la vida, sabiduría, perseverancia y sobre todo voluntad para terminar con nuestros estudios universitarios.

A nuestros padres: Por motivarnos a seguir adelante con nuestros estudios.

A nuestros esposos: Por querernos y apoyarnos en todo momento.

A nuestros hijos: Mauricio Javier Averruz Jarquín y Heather Gabriela Valle Abud.

A nuestro Tutor: Lic. Douglas Gómez Salinas, quien nos apoyó desde el inicio, con la asignatura de investigación aplicada, en la jornada científica en la cual participamos con nuestro seminario. Gracias a sus enseñanzas y exigencias, logramos concluir nuestro trabajo final.

A todos los maestros que nos impartieron sus conocimientos durante estos cinco años de estudio, a nuestros compañeros de clases, a nuestras familias que nos apoyaron, motivaron en todo momento en esta etapa tan importante, para nuestro futuro profesional.

Heidy del Carmen Jarquín Luna.

Lisa Betzabe Abud Romero.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA.
UNAN- MANAGUA
FAREM- MATAGALPA.



VALORACION DEL TUTOR

El suscrito Tutor, por este medio hace constar que el trabajo investigativo de seminario de Graduación, presentado por los Bachilleres: HEYDI DEL CARMEN JARQUIN LUNA (CARNET No.03-43296-7) y LILA BETZABE ABUD ROMERO (CARNET No.03-43214-8) con el Tema general: **LA COMPETIVIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES), EN LA CIUDAD DE MATAGALPA, DURANTE EL AÑO 2010.** Y correspondiente al subtema: **LA INFLUENCIA DE LA HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LA COMPETIVIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES), EN LA CIUDAD DE MATAGALPA, DURANTE EL AÑO 2010** se encuentra apegado a lo dispuesto en la normativa y reglamento correspondiente.

El trabajo aborda la influencia que ejerce la variable: **LA HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL** en el desarrollo de competitividad de las Pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Matagalpa, durante el año 2010.

A mi criterio, el trabajo investigativo, fue desarrollado adecuadamente y cumple con los requisitos establecidos para ser defendido ante un tribunal examinador, para optar a su título de Licenciados en Administración de Empresas.

Se extiende la presente a los tres días del mes de febrero del año dos mil once. **“Año de la Transformación Curricular”**.

Douglas A Gómez Salinas.
Maestro Tutor.

RESUMEN

Con la presente investigación se analizaron las medidas de higiene y seguridad laboral, proporcionadas a los trabajadores de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la ciudad de Matagalpa durante el año 2010.

Las variables evaluadas fueron medidas de higiene y seguridad laboral, así como las condiciones de trabajo proporcionadas a los trabajadores; esto fue posible mediante la utilización de instrumentos como la encuesta, entrevista y observación.

Los resultados obtenidos revelaron que las PYMES, no cuenta con un plan de medidas dirigidas al cumplimiento de las normas de higiene y seguridad laboral dispuestas por el Ministerio del Trabajo (MITRAB), sin embargo tienen medidas de higiene y seguridad laboral, pero éstas no están escritas, en algunas empresas son llevadas a cabo por los trabajadores sin la supervisión de los dueños, ya que estos no controlan que se cumplan, las PYMES no brindan capacitación en materia de higiene y seguridad laboral, son adoptadas de manera empírica por el personal. Los equipos de protección personal que brindan las pequeñas empresas del sector industrial, con el fin de prevenir accidentes son brindados al personal de manera gratuita, sin embargo estos no son renovados constantemente, por falta de recursos económicos.

Para el mejoramiento de las condiciones laborales, es necesario el diseño y establecimiento de un plan de acciones con objetivos realistas, alcanzables y medibles; la formación, participación e información del personal en esta materia, así como destinar los recursos necesarios para emprender acciones ingenieriles con inversiones tendientes a mejorar la seguridad.

I. INTRODUCCIÓN

En Nicaragua, son cada vez más las empresas e Instituciones que admiten la relevancia de la Higiene y Seguridad Laboral, esto se fortaleció después de que en Julio del 2007, se aprobara la Ley 618 “Ley General de Higiene y Seguridad en el Trabajo”, esto como un instrumento imprescindible para modificar la grave situación en la que laboraban un alto porcentaje de los trabajadores y trabajadoras nicaragüenses; igualmente, en cumplimiento a lo que manda el artículo 82, inciso 4 de la Constitución Política, la cual manda se aseguren en especial: “La integridad física, la salud, la higiene y la disminución de los riesgos laborales para hacer efectiva la seguridad ocupacional del trabajador”.

El presente trabajo permite conocer acerca de la influencia que ejercen las medidas de higiene y seguridad ocupacional en la competitividad de las pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de la ciudad de Matagalpa en el año 2010, por cual se puede asegurar que la higiene y seguridad ocupacional tiene gran influencia en las diferentes organizaciones.

Al finalizar la lectura de esta investigación; el lector podrá tener una concepción más amplia de aquellos elementos que afectan directa o indirectamente el bienestar físico Y mental de los trabajadores. Un aporte del trabajo es que a partir de este reconocimiento, en su carácter de empleador, podrá detectar, evaluar y controlar factores perjudiciales en su empresa y mediante esta actuación responsable, contribuir a una disminución sustancial de muchas enfermedades profesionales y contribuir de esta manera el desarrollo de su institución, fortaleciendo el bienestar de sus trabajadores, evitando los riesgos, para que de esta manera lograr productividad y la vez sea más competitiva en el mercado.

Se realizó una investigación del tipo aplicada con enfoque de carácter cuali-cuantitativo, ya que se implementaron técnicas de comprensión personal, para

conocer sobre las medidas de Higiene y Seguridad Laboral; así como análisis estadístico para darle mayor carácter de científicidad.

Por su nivel de profundidad constituyó un estudio descriptivo, puesto que se valoraron e interpretaron condiciones bajo las que se desarrolló el tema de investigación.

En lo que respecta a su orientación en el tiempo, fue una investigación de tipo transversal, porque se estudió el comportamiento de las variables de investigación para el año 2010.

Se empleó el análisis inductivo y deductivo, a partir de consultas bibliográficas a libros e Internet; así como el empírico haciendo uso de fuentes primarias mediante la aplicación de encuestas a los trabajadores y entrevista a los propietarios de las PYMES de la ciudad de Matagalpa de los sectores comerciales e industriales.

Las variables investigadas fueron las siguientes:

- Variables independientes: medidas de higiene y seguridad del trabajo.
- Variables dependientes: Competitividad y PYMES
- Los indicadores estudiados: Iluminación, ruido, condiciones atmosféricas, prácticas de limpieza, prevención de accidente, prevención de robos, prevención de incendios y señalización.

Se realizó un muestreo por conveniencia, donde se tomaron dos sectores de las PYMES el sector industrial y el sector comercial, en el cual se obtuvo un total de 28 empresas, 12 pequeñas empresas y 16 medianas empresas a las cuales se le aplicaron encuestas, entrevistas y observación.

II. JUSTIFICACION

La presente investigación fue realizada en las PYMES de la ciudad de Matagalpa, con la intención de analizar la importancia que tienen las medidas de higiene y seguridad ocupacional y como contribuyen en el desarrollo y la competitividad de estas organizaciones.

Las empresas en Nicaragua han venido evolucionando en este campo debido a la cantidad exagerada de accidentes que ocurren día a día por falta de aplicación de medidas preventivas de seguridad; motivo por el cual se realizó la presente investigación, buscando se reconozca, que la higiene y seguridad laboral van más allá de la prevención de riesgos profesionales, teniendo como objetivo final la salud del trabajador; en la realidad hay una situación alarmante que impiden conocer datos reales de muertes por accidentes laborales, esto debido a que hay un amplio sector de trabajo informal que no están contemplados en las estadísticas del MITRAB (Ministerio del trabajo).

Muchas veces el bajo rendimiento laboral y una conducta inadecuada del trabajador se debe a incomodidades (ergonomía) en su ambiente de trabajo, ya sean estos por espacios reducidos, por falta de ventilación, ruido o poca iluminación, alterando la salud del trabajador, por otra parte un ambiente agresivo puede producir entre otras cosas: accidentes, enfermedades profesionales, fatiga, insatisfacción, envejecimiento prematuro etc.

Es por ello, la realización de este trabajo, es ponerlo a disposición de las empresas para que conozcan las repercusiones que tienen tanto los empleados como las empresas mismas, al no aplicar las medidas de higiene y seguridad ocupacional, en la vida de los trabajadores, en el desenvolvimiento de sus actividades diarias y la relación con su entorno laboral, de manera que el objetivo de este trabajo es despertar el interés de estudiantes y profesionales sobre esta temática, para que las

Instituciones y Empresas, se preocupen en establecer planes de higiene y seguridad adecuados, para la prevención de riesgos y condiciones de trabajo óptimas para sus trabajadores.

Este documento aporta información útil y necesaria la cual podría servir de apoyo, para fines académicos y realización de nuevos estudios.

III. OBJETIVOS

General:

Analizar la influencia que ejercen las medidas de higiene y seguridad laboral en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la ciudad de Matagalpa durante el año 2010.

Específicos:

- Identificar las medidas de higiene y seguridad laboral aplicadas por las PYMES de la ciudad de Matagalpa.
- Determinar de qué manera las medidas de higiene y seguridad ocupacional influyen en la competitividad de las PYMES.
- Valorar de qué manera las medidas de higiene y seguridad ocupacional contribuyen a mejorar la eficiencia de las PYMES

IV. DESARROLLO

1. HIGIENE LABORAL

Se refiere a un “conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde los realiza” (Chiavenato, 2007:332).

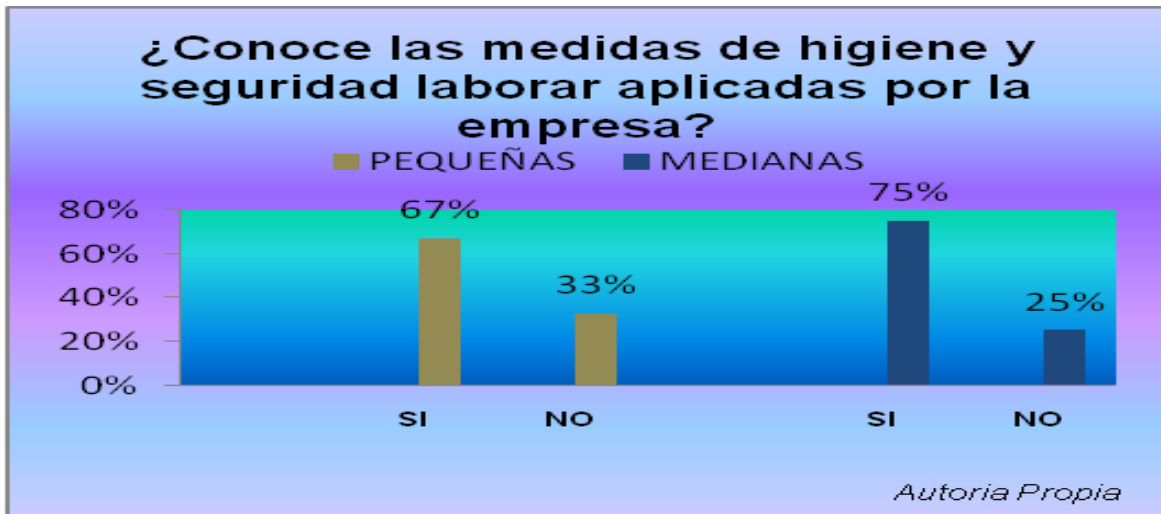
La higiene se refiere a las “condiciones que permiten a los empleados a estar libres de enfermedades físicas y emocionales” (Wayne y Noé: 1997:432).

La higiene no solo se refiere al estado físico si no también emocional y mental, si un trabajador tiene estrés o algún tipo de emociones como: tristeza, miedo, mucha presión, no tendrá un buen rendimiento en su desempeño laboral, por tanto las empresas están obligadas a brindarles un ambiente higiénico y cómodo a sus trabajadores evitando que se enfermen o se ausenten de manera provisional o definitiva lo que causaría disminución en la productividad y aumento en los costos.

El recurso humano, es la principal base para el desarrollo económico de cualquier empresa o institución, por tanto preservar la salud es una obligación.

En las pequeñas y medianas empresa (PYMES) de la ciudad de Matagalpa, necesitan un plan de higiene y seguridad laboral que les permita estar libre de enfermedades físicas y psicológicas, para que los trabajadores como los empleadores, trabajen en condiciones adecuadas y eleven la productividad, lo que a la empresa beneficia ya que obtiene ventajas en el mercado que es cada vez más competitivo.

GRAFICO 1



“Cumplir las órdenes e instrucciones dadas para garantizar su propia seguridad y salud, las de sus compañeros de trabajo y de terceras personas que se encontraren en el entorno, observando las normas o disposiciones que se dicten sobre esta materia” (ley de higiene y seguridad laboral 618, Capítulo V, artículo 32, inciso 1).

Es obligación de los trabajadores cumplir, con las medidas preventivas aplicada por la empresa tanto técnicas como prácticas, informar a su jefe inmediato cualquier situación que a su juicio pueda indicar peligro grave e inminente, utilizar correctamente los medios y equipos de protección, de esta manera protege su salud, su vida y la de sus compañeros.

En la mediana empresa un 75% conoce las medidas de higiene y seguridad aplicadas por la empresa y el 25% las desconoce. Lo que significa que tienen deficiencia, ya que los trabajadores deben conocerlas desde el momento que ingresan a trabajar en una determinada empresa y es obligación del empleador darlas a conocer.

En la pequeña empresa el 67% expreso conocer las medidas de higiene y seguridad laboral aplicada por la empresa de manera empírica y un 33% desconocerlas.

GRAFICO 2.



Las empresas deben enfocarse en capacitar a sus trabajadores en materia de higiene y seguridad laboral, esto permite que los trabajadores laboren con precaución, porque conocen los riesgos existentes en la empresa y utilizan medidas preventivas.

En lo que respecta al sector comercio el 75% expresan no haber recibido ningún tipo de capacitación en materia de higiene y seguridad laboral por parte de las empresas que laboran, lo contrario al 25% que si han recibido cierto tipo de capacitación. Dentro del sector industrial un 89% ha recibido capacitación y el 11% restante expresa no haber recibido capacitación de ningún tipo. El resultado de ambos sectores es alarmante ya que las empresas deben de capacitar a sus trabajadores al menos una vez al año en esta materia.

1.1 Objetivo de la higiene laboral

Según Chiavenato (2007, P.333) el objetivo de la higiene laboral “Es la salud y comodidad del trabajador, a evitar que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo”.

Según Chiavenato (2007, p.333) entre los principales objetivos de la higiene laboral están:

1. Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.

2. Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o que tienen discapacidades físicas.
3. Prevenir que se agraven los males y las lesiones.
4. Conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral.

El principal objetivo de la higiene laboral es cuidar a los trabajadores que estos se mantengan libres de enfermedades, así también de propiciar las condiciones adecuadas, es decir el ambiente físico que los rodea mientras desempeña su trabajo, por estas razones las empresa deben de realizar exámenes médicos frecuentes.

Se deduce, que tanto la higiene como la seguridad son programas indispensables para asegurar la disponibilidad de las habilidades y aptitudes de la fuerza de trabajo. Es evidente, que constituyen dos actividades íntimamente relacionadas y que están orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener un nivel de salud en los empleados.

Las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Matagalpa, sector industria y sector comercio, deben brindar condiciones adecuadas a los trabajadores tomando en cuenta las condiciones ambientales (iluminación, ruido, condiciones atmosféricas etc.), las condiciones de tiempo (jornada de trabajos, horas extras etc.). Y condiciones sociales (relaciones con el personal).

GRAFICO 3.



El 100% en su totalidad tanto en el sector industria como en el sector comercio expresan implementarse medidas de higiene dentro de las empresas pero estas son de manera empírica ya que los dueños no les hacen saber cuáles son en el momento de contratarlos, lo que es indispensable en toda organización para que luzca adecuada al momento de desempeñar las actividades.

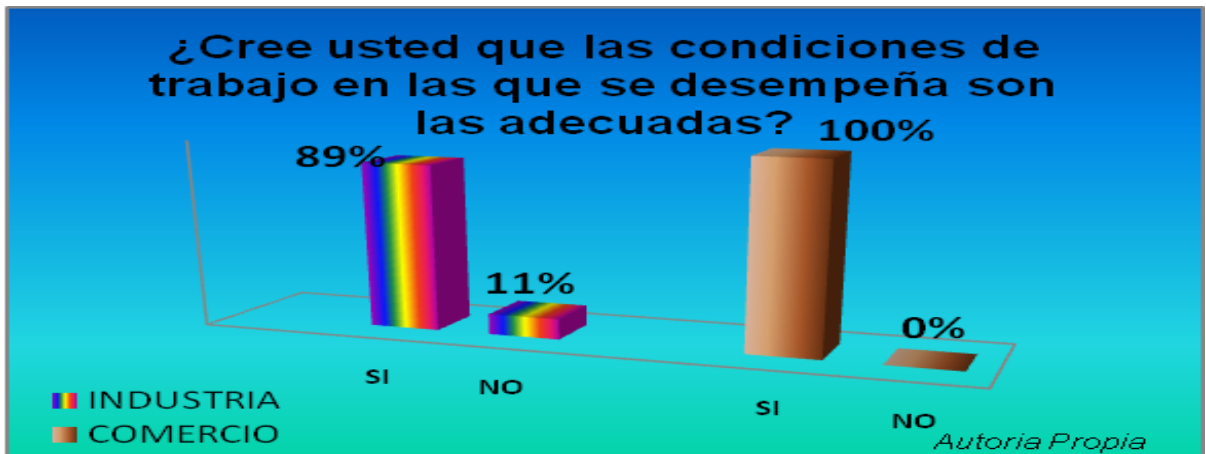
1.1. Condiciones del trabajo

“Conjunto de factores del ambiente de trabajo que influyen sobre el estado funcional del trabajador, sobre su capacidad del trabajo, salud o actitud durante la actividad laboral”. (Ley general de higiene y seguridad laboral No.618, título I, capítulo II, art.3)

El recurso humano es capaz de impulsar o impedir el desarrollo de los otros factores involucrados en el que hacer de la empresa, por lo que los niveles que se logren alcanzar, estarán en función del tratamiento del factor humano. Las condiciones de trabajo ocupan un lugar importante en este sentido, pues de no prestarle la debida atención se produce un aumento de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, trayendo consigo una disminución de la productividad, rompiéndose de esta forma la posibilidad de que la empresa pueda responder de forma exitosa a los requerimientos del mercado.

Es responsabilidad de las pequeñas y medianas empresas mantener estadísticas de los aspectos relacionados con la salud del personal así como accidentes que pudieron haber sufrido, además de difundir información que eleve el grado de conciencia sobre la posibilidad de riesgos en las zonas más peligrosas. Adicional a estas acciones, si se promueve un clima laboral de motivación entre los trabajadores se contribuirá a crear conciencia en donde cada trabajador velará por la seguridad común.

GRAFICO 4.



Los trabajadores del sector comercio expresan, que las condiciones de trabajo que se desempeñan son las adecuadas, con un 100% en su totalidad, lo que se debe al tipo de giro que tiene la organización. Dentro del sector industria (metalúrgico), el 89% están desempeñando sus funciones de manera adecuada lo contrario al 11% dicen no estar conformes, porque trabajan en espacios muy reducidos, ya que son pequeñas empresas y no cuentan con financiamiento ni apoyo, para mejoras en su establecimiento.

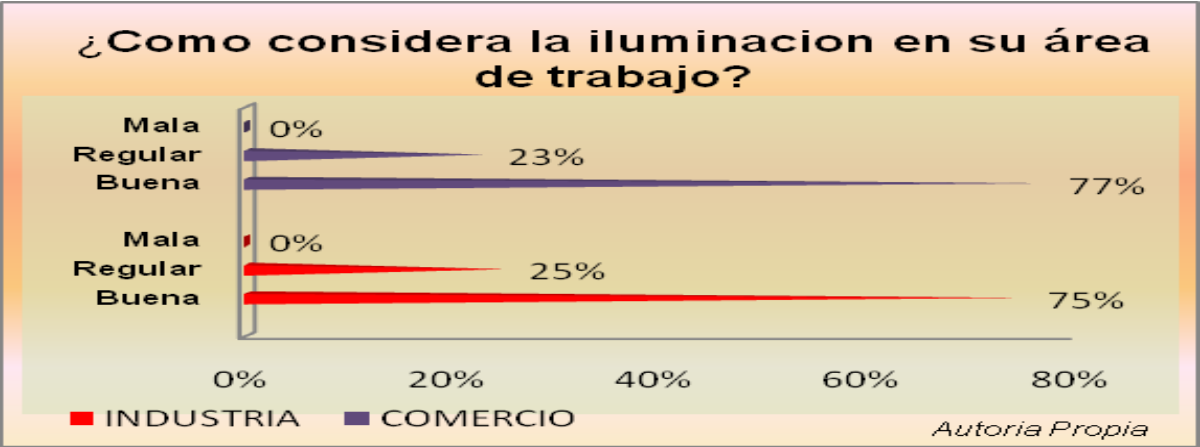
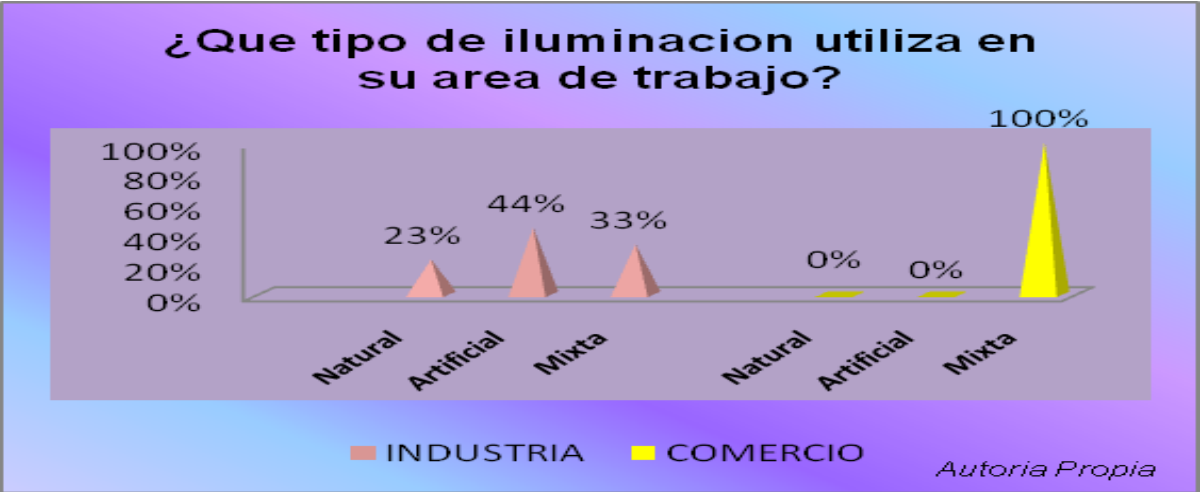
1.1.1. Iluminación

“Se refiere a la cantidad de luminosidad que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación en general, si no de la cantidad de luz en el punto focal el trabajo, los patrones de iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe ejecutar cuanto mayor sea la concentración visual del empleado en detalles y minucias mejor será rendimiento en su desempeño laboral” (Wayne y Noé, 1997:432).

La iluminación ya sea por excesos o por falta de la misma, puede causar cansancio en la vista, dolores de cabeza, malestares, es indispensable que exista en cada área de trabajo una iluminación adecuada acorde al trabajo asignado a cada trabajador.

Los trabajadores de las (PYMES) de la ciudad de Matagalpa, utilizan mayormente luz artificial, algunos trabajan en espacios cerrados, pero utilizan tragaluz a base de zinc transparente que permite que penetre la luz natural, en otras empresas utilizan luz artificial; cuando son espacios demasiados oscuros, cerrados, y en otras utilizan iluminación mixta donde combina los dos tipos de iluminación dependiendo del clima y del tiempo.

GRAFICO 5 Y 6



“La mala iluminación causa fatiga en la vista, perjudica el sistema nervioso, influye en la mala calidad del trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo “(Chiavenato, 1995:532).

La iluminación, juega un papel muy importante entre los factores que intervienen en el sistema de higiene de una organización, de manera que se debe elegir un buen sistema de iluminación para los puestos de trabajo, si estos aspectos no se toman en cuenta, provocará fatiga visual que puede originarse ya sea por exceso de luz o por ausencia de la misma.

Al preguntar qué tipo de iluminación utilizan (*gráfica 5*) las empresas del sector industrial, el 44% contestó luz artificial, mixta 33% y natural 23%. El 100% en su totalidad es mixta dentro del sector comercio. Con respecto a la pregunta; como considera la iluminación en el área de trabajo, un porcentaje importante del 75% coincide que es buena, un 25% regular (*gráfica 6*) en lo que respecta al sector industria. El 77% considera que la iluminación proporcionada por la empresa para su desempeño laboral es buena y el 23% regular esto en lo que respecta al sector comercio. Cabe mencionar que se observó durante la realización de las encuestas que las empresas en su mayoría la luz recibida es eléctrica.

Según Idalberto Chiavenato (2007, p.334), un sistema de iluminación debe cumplir con los requisitos siguientes:

- Ser suficiente, de modo que cada luminaria proporcione toda la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo.
- Distribuir la luz de forma constante y uniforme de modo que evite la fatiga de los ojos, la cual se deriva de sucesivas adaptaciones debidas a las variaciones de la intensidad de la luz. Se deben evitar los contrastes violentos de luz y sombra y los de claro y oscuros.

Con referencia a la Norma Ministerial sobre las Disposiciones Básicas de Higiene y Seguridad de los lugares de trabajo, publicados en La Gaceta Diario Oficial N° 146 se establecen las Disposiciones Mínimas de Seguridad y Salud en los lugares de trabajo, en su Artículo 7, especifica:

1.1.1.1 Iluminación General

- a. Todos los lugares de trabajo o de tránsito tendrán iluminación natural, artificial o mixta apropiada a las operaciones que se ejecuten.
- b. Siempre que sea posible se empleará la iluminación natural.
- c. Se aumentará la iluminación en máquinas peligrosas, lugares de tránsito con riesgos de caídas, escaleras y salidas de urgencia.
- d. Se deberá graduar la luz en lugares de acceso a zonas de distinta intensidad luminosa.

1.1.1.2 Iluminación Natural

- e. Cuando exista iluminación natural se evitarán en los pasillos las sombras que dificulten las operaciones a ejecutar.
- f. La intensidad luminosa en cada zona de trabajo será uniforme evitando los reflejos y deslumbramientos al trabajador.
- g. Se realizará una limpieza periódica y la renovación en caso necesario de superficie iluminante para asegurar su constante transparencia.
- h. El área de las superficies iluminantes representarán como mínimo un sexto de la superficie del suelo del local.

1.1.1.3 Iluminación Artificial

- a. En zonas de trabajos que carecen de iluminación natural y esta sea insuficiente o se proyecten sombras que dificulten las operaciones laborales, se empleará la iluminación artificial. La distribución de los niveles de iluminación, en estos casos, será uniforme.
- b. Cuando la índole del trabajo exija la iluminación intensa en un lugar deseado, se combinará la iluminación general con otro local complementario, adaptado a la labor que se ejecuta y dispuesto de tal modo que evite deslumbramientos.

- c. La relación entre los valores mínimos y máximos de iluminación medida en lux, nunca será inferior a 0.80 para asegurar la uniformidad de la iluminación de los locales, evitándose contrastes fuertes.

Las PYMES de la ciudad de Matagalpa, deben adecuar la iluminación en dependencia del tipo de actividad desempeñada que no perjudique la visión del trabajador. Esta puede ser: artificial, natural o mixta en donde la más recomendada es la iluminación natural, por ser económica y saludable.

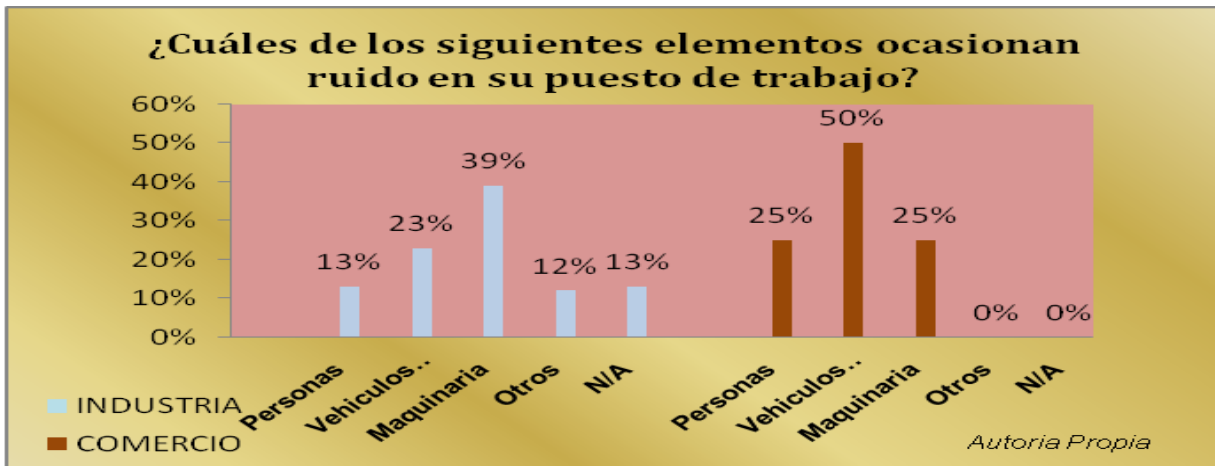
1.1.2 Ruido

“Es considerado generalmente, como un sonido indeseable, es un zumbido no deseado, molesto e intempestivo, una sensación sonora desagradable, que si es muy frecuente, o con mucha intensidad puede causar alteraciones físicas y psíquicas” (Chiavenato, 1995:532).

Con el aumento en la actividad laboral, el ruido se vuelve algo de todos los días; debido al uso de herramientas, maquinarias, materiales y motores necesarios para la transformación de productos en las empresas. Un ruido brusco e intenso puede provocar una disminución de la capacidad auditiva, por esta razón, no deben pasar desapercibidos deben de tomarse las precauciones necesaria y el equipo de protección adecuado a los trabajadores expuestos a este tipo de ruido, sin embargo los efectos auditivos de ruidos menos intensos pero persistentes, pueden provocar alteraciones a mediano y largo plazo de la misma forma deben de ser considerados.

En las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Matagalpa, el empleador debe de proporcionar el equipo de protección (orejeras, etc.) necesario, a los trabajadores que estén expuesto a algún tipo de ruido, es indispensable para que tengan mejor concentración en su desempeño laboral, logrando de esta manera ser más eficiente y a la vez contribuye a que la empresa sea competitiva.

GRAFICO 7



Los elementos que más ocasionan ruido en el puesto de trabajo en las empresas del sector comercio son los vehículos que transitan obteniendo como resultado 50%, personas con un 25%, y las maquinarias con el 25% restante. En las empresas del sector industria encontramos las maquinarias con un 39%, vehículos que transitan con un 23%, personas con un 13%, ninguno de los anteriores con un 13% y por último, otros con el 12% lo que significa que están expuestos a ruidos, pero se observó que son ruidos normales ya que las herramientas con las que desempeñan su trabajo son las causantes de estos.

1.1.2.1 Las condiciones atmosféricas

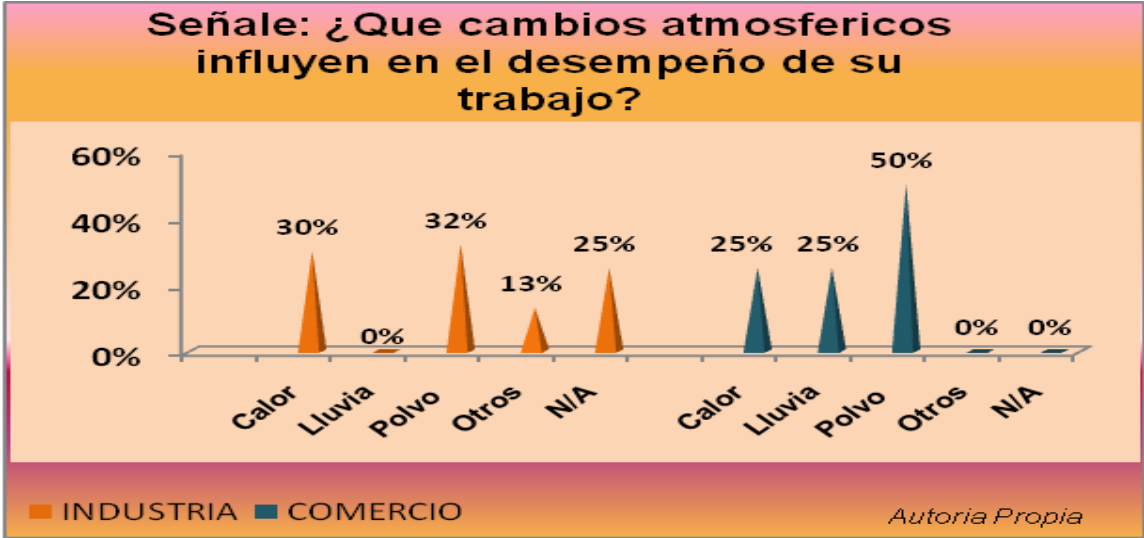
Son las que inciden principalmente en el momento de desempeño laboral” (Chiavenato, 1996:p. 367).

Las condiciones atmosféricas que afectan a los trabajadores son: la temperatura, humedad, ventilación, composición del aire, presión atmosférica y las condiciones tóxicas.

Un buen desempeño laboral va en dependencia de las condiciones de trabajo y el ambiente agradable que ofrezcan las organizaciones, para sus empleados, ya que si estos no se sienten conformes no va a trabajar a gusto y no tendrán un buen rendimiento laboral.

Es importante que las PYMES, se enfoquen en ofrecer condiciones agradables, para sus trabajadores, principalmente un buen sistema de ventilación y limpieza en las áreas de trabajo, para que ellos no se fatiguen ya sea por el calor, polvo y otros cambios climáticos, que puedan afectar la jornada laboral de manera que puedan realizar bien sus actividades laborales logrando así ser más productivos y competitivos.

GRAFICO 8.



Entre los cambios atmosféricos los más influyentes a la hora de desempeñar un trabajo, en el sector comercio se encontró, el polvo con un 50%, calor 25% y lluvia con el 25% restante. En el sector industria los cambios atmosféricos que más afectan están el polvo con 32%, luego está el calor con un 30%, el 25% ninguno de los anteriores y por ultimo otros con un 13%. Se deduce que en ambos sectores el polvo esta en primer lugar lo cual se debe al tipo de trabajo que desempeñan, el lugar donde están ubicados los establecimientos y los vehículos que transitan.

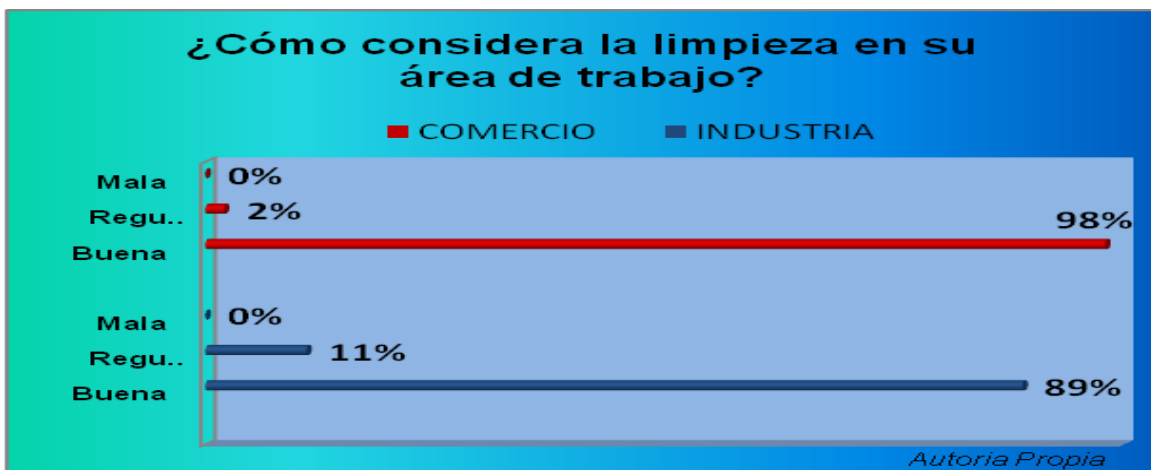
1.1.2.2 Practicas de limpieza

“Las operaciones de limpieza no deberán constituir por sí mismas una fuente de riesgos para los trabajadores que las efectúen o para terceros, realizándose a tal fin, en los momentos en las formas con los medios más adecuados”. (Ley general de higiene y seguridad laboral No. 618, título IV, capítulo II, Art.81)

Si la limpieza es adecuada en cada área de trabajo aumenta la productividad, pero sobre todo, disminuye los riesgos de enfermedades y accidentes de trabajo y se vuelven las tareas más sencillas, cómodas, seguras y a la vez generan un ambiente agradable, es esencial que las empresas luzcan higiénicas y presentables, para atraer a los clientes de igual manera los trabajadores deben tener una buena presentación personal para contribuir con este fin.

En las PYMES, los empleadores no deben olvidar que los valores y actitudes que caracterizan a cada persona, resultan determinantes para la dirección que toma el comportamiento de un individuo en cada situación en que se desenvuelve o trabaja.

GRAFICO 9.



Al hacer la pregunta a los trabajadores de las PYMES de la ciudad de Matagalpa, como consideran la limpieza en las áreas de trabajo, el 98% del sector comercio la consideran buena y el 2% regular, en el sector industria el 89% expresa ser buena y el 11% restante regular.

Las PYMES de la ciudad de Matagalpa deben de realizar actividades de limpieza tales como:

- Mantener limpieza en los establecimientos que operan.
- Recoger frecuentemente los desperdicios en recipientes adecuados y colocarlos en lugares apropiados.
- Utilizar las herramientas de limpieza adecuadas, para evitar enfermedades.
- Conservar orden en las bodegas.

GRAFICO 10



La mediana empresa (sector comercio) desarrolla actividades de limpieza las veces que sean necesarias con el 70% de los casos estudiados, dos veces al día con un 25%, y una vez al día 5%; en las pequeñas empresas (sector industria) se obtuvo que el 44% desarrollan actividades de limpieza las veces que sean necesarias, el 33% una vez al día y el 23% dos veces al día, lo que significa que en ambos sectores se preocupan por la salud de sus trabajadores y la presentación del local.

2. SEGURIDAD LABORAL

“En el campo de la seguridad profesional, el hecho de contar con estos derechos o medidas de protección del personal empleado constituye una forma de garantizar

que se tendrá una fuerza de trabajo estable, bien motivada, experimentada y productiva”(Werther y Davis:2001:499).

“Es el conjunto de medidas técnicas educacionales médicas y psicológicas empleadas, para prevenir accidentes tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a las personas, acerca, de la necesidad de implementación de prácticas preventivas” (Chiavenato,1996:361).

La seguridad laboral gira en torno a la prevención de accidentes, robos, e incendios. Cada empresa es responsable de la seguridad de sus trabajadores y están en la obligación de crear medidas preventivas de protección y capacitación, donde los trabajadores, deben tener todas las precauciones necesarias y estar a disposición de recibir capacitaciones en el uso y manejo de herramientas y maquinarias, así también utilizar los equipos de protección adecuados, para evitar algún accidente en la jornada laboral.

Las PYMES que utilizan medidas de seguridad, tienen mayor productividad, además mantienen a sus empleados motivados, estables, libres de accidentes laborales, permitiendo de esta manera que estas empresas sean más competitivas.

GRAFICO 11

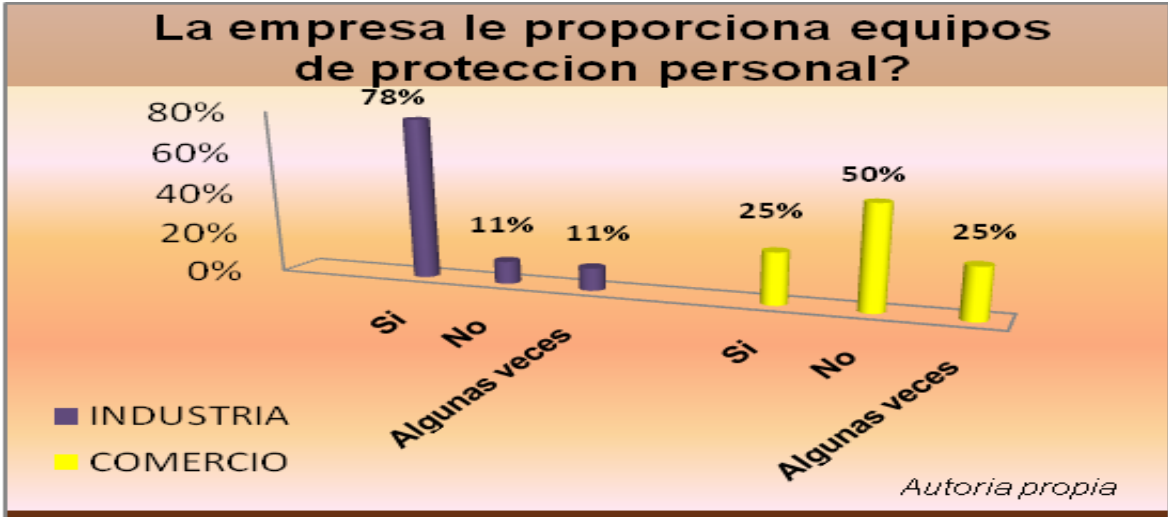


GRAFICO 12.

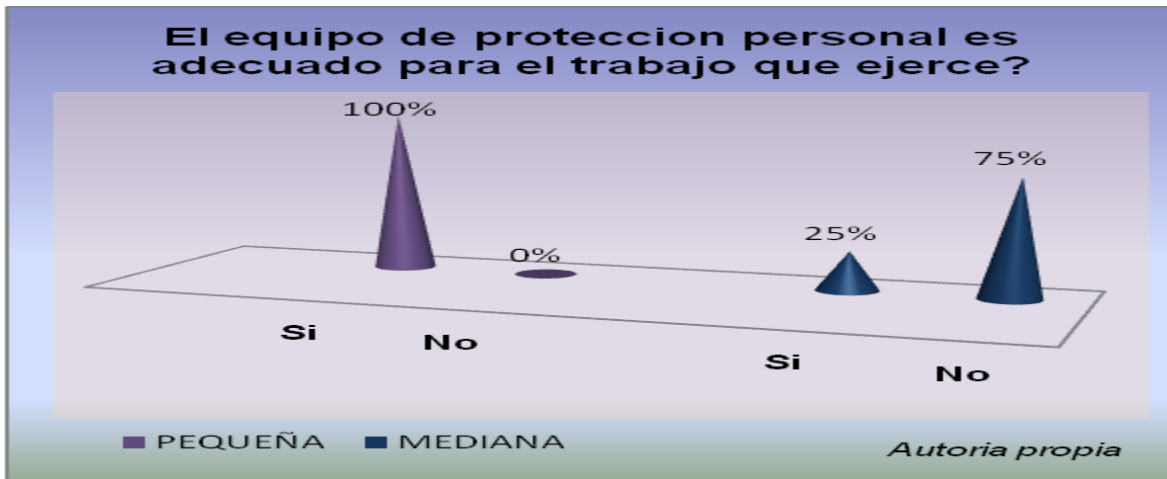


GRAFICO 13.



Con respecto a la pregunta que si la empresa les proporciona equipos de protección personal el 50% no les proporcionan los equipos, el 25% si les proporcionan y el resto 25% algunas veces, esto en lo que respecta al sector comercio. Dentro del sector industria el 78% de las empresas, les proporcionan los equipos de protección personal, un 11% algunas veces y el 11% restante no les proporcionan en lo absoluto (Grafico 11).

En las medianas empresas(sector comercio) el 75% no esta conforme con el equipo de proteccion que les brinda la empresa ya que no es el adecuado, el 25% por el contrario si esta conforme lo que se observa que es un porcentaje minimo..

En las pequeñas empresas(sector industria) el 100% en su totalidad esta conforme con el equipo de proteccion personal que les brinda la empresa, ya que es el adecuado.(Grafico 12)

Las medianas empresas no controlan la utilizacion de los equipos de proteccion personal lo que representa el 75% y el 25% restante si lo controlan. Dentro de las pequeñas empresas el 67% controla la utilizacion de estos equipos y por ultimo el 33% no la controlan(Grafico 13). Por lo que vemos la poca importancia que existe por parte de estas.

2.1 Objetivo de la seguridad laboral.

“Establecer normas y procedimientos, con la aplicación de tantos recursos como sea posible para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos” (Chiavenato, 2007:336).

Es obligatorio que toda organización independientemente del giro en que se desempeñen, establezca normas y procedimientos que resguarde la seguridad del trabajador, porque es el capital humano con que cuenta donde le será más rentable el cuidado del mismo que la perdida por negligencia, que conlleva a costos más elevado para la organización.

Las PYMES de la ciudad de Matagalpa, deben optar por crear medidas preventivas, para el cuidado de sus empleados preservándolos sanos físicamente, pero además deben de crear otras medidas que le permitan a los trabajadores sentirse seguros y estar estables dentro de la organización.

Un plan de seguridad implica los siguientes requisitos (Chiavenato 2000, p.488):

1. La seguridad en sí misma es una responsabilidad de línea y una función de staff frente a su especialización.
2. Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad, el tamaño, la localización de la empresa, etc., determinan los medios materiales preventivos.

3. La seguridad no debe limitarse sólo al área de producción. Las oficinas, los depósitos, etc., también ofrecen riesgos, cuyas implicaciones afectan a toda la empresa.
4. El plan de seguridad implica la adaptación del hombre al trabajo (selección del personal), adaptación del trabajo al hombre (racionalización del trabajo), además de los factores socio psicológicos, razón por la cual ciertas organizaciones vinculan la seguridad al órgano de recursos humanos.
5. La seguridad en el trabajo en ciertas organizaciones puede llegar a movilizar todos los elementos para el entrenamiento y preparación de técnicas y operarios, control de cumplimiento de normas de seguridad, simulación de accidentes, inspección periódica de los equipos de control de incendios, primeros auxilios y la elección, adquisición y distribución de una serie de elementos de vestuario del personal (anteojos de seguridad, guantes, cascos, botas, etc.) en determinadas áreas de la organización.

Es importante que haya en toda organización: Apoyo constante de la administración, constar con un personal dedicado exclusivamente a la seguridad, instrucciones de seguridad para cada actividad, instrucciones para los trabajadores nuevos y para los visitantes.

2.2 Ergonomía

“Diseñar todo puesto de trabajo teniendo en cuenta al trabajador y a la tarea que va a realizar a fin de que este se llevar a cabo cómodamente, eficientemente, sin problema para la salud del trabajador durante su vida laboral.” (Ley general de higiene y seguridad laboral, no 618, título XIX, capítulo I, art 292)

Ergonomía: “Toma en consideración los cambios en el ambiente del trabajo, junto con las capacidades físicas y fisiológicas y las limitaciones de los empleados.” (Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2001:334)

Como se aprecia, la aplicación de la ergonomía al lugar de trabajo reporta muchos beneficios evidentes, tanto para el trabajador, por contar con condiciones laborales

más cómodas, seguras y menos cansadas; como para la empresa, es decir, el beneficio está en el aumento de la productividad, lo que permite mayor competitividad y disminución de costos.

La entidad regulatoria del sector laboral de la ciudad de Matagalpa, es necesario realizar supervisiones y seguimientos a los empleadores y trabajadores para conocer si han comenzado a prestar atención sobre cómo puede influir el diseño del lugar de trabajo, las herramientas, máquinas, equipos, en la salud de los trabajadores, partiendo de que se diseñan a menudo sin tener demasiado en cuenta el hecho de que las personas tienen distintas alturas, formas y fuerza. Es importante considerar estas diferencias, de lo contrario éstos se ven obligados a adaptarse a condiciones laborales deficientes, lo que se traduce, a subsidios por estrés, y lo que es peor, a accidentes laborales.

2.3 Programas de seguridad laboral

Según OSHA (occupational safety and health administración, department of labor, estados unidos) Chiavenato (2007p.338), un programa para proteger a los trabajadores contra los accidentes ocupacionales está basado en cuatro puntos:

1. Lograr el compromiso de la dirección y participación de los trabajadores: las actitudes de los dirigentes y los gerentes respecto a higiene y seguridad laboral se reflejan en el comportamiento de los trabajadores, la firmeza del compromiso que exhibe la organización contribuye a que los trabajadores participen en todas las actividades de higiene y seguridad.
2. Analizar el lugar de trabajo: los análisis del lugar de trabajo combinan un grupo de procesos que ayudan a los gerentes a saber que se debe hacer para asegurar la higiene y seguridad laboral.
3. Proceder a la prevención y el control de accidentes: establecer procedimientos y políticas para la seguridad laboral, basada en el análisis de los accidentes identificados previamente, la velocidad para tomar medidas refuerza las reglas para un trabajo seguro porque permite una comprensión clara y justa del sistema.

4. Capacitar a los gerentes, supervisores y trabajadores: para que los directivos y los gerentes estén seguros de que todos los trabajadores conocen los equipos y materiales peligrosos con los que trabajan y que saben cómo controlar los accidentes.

2.3.1 Prevención de accidentes

“Un accidente de trabajo es una consecuencia del trabajo que provoca, directa o indirectamente, lesión corporal, perturbación funcional o enfermedad que termine con la muerte, la pérdida total o parcial, permanente o temporal de la capacidad de trabajo” (Chiavenato, 1995:532).

Resulta frecuente que se atribuya a los accidentes de trabajo supuestas alteraciones de personalidad del trabajador, o también la inestabilidad emocional, problemas familiares, irresponsabilidad, la capacidad intelectual o predisposición a los accidentes. Sin embargo muy poco se toma en consideración la influencia de las reacciones emocionales de los trabajadores en relación con el medio ambiente laboral.

Un accidente de trabajo puede ser en la mayoría de los casos evitado, haciendo uso de todas las medidas de seguridad establecidas de acuerdo a la actividad a ejecutarse. Los casos más usuales de accidentes de trabajos se dan, porque los trabajadores no utilizan los equipos de protección, para el desempeño de sus labores y de igual manera las empresas no exigen la utilización de los mismos.

La mayor parte de los accidentes de trabajo son causados por razones que pueden identificarse y eliminarse para evitar nuevos accidentes en un futuro

Según (Chiavenato, 2000: 490), los accidentes de trabajo se clasifican en:

Accidentes sin Ausencia. Después del accidente, el empleado continúa trabajando.

Accidentes con Ausencia, es aquel que puede causar:

a. Incapacidad Temporal: Es la pérdida total de la capacidad de trabajo durante el día del accidente o que se prolongue por un período menor de un año.

b. Incapacidad Permanente Parcial: Es la reducción permanente y parcial de la capacidad de trabajo, ocurrida el mismo día o que se prologa por un período menor de un año.

Esta generalmente es motivada por:

- Pérdida de cualquier miembro o parte del mismo;
- Reducción de la función de cualquier miembro o parte del mismo;
- Pérdida de la visión o reducción funcional de un ojo;
- Pérdida de la audición o reducción funcional de un oído
- Cualquiera otras lesiones orgánicas, perturbaciones funcionales o psíquicas que ocasionaren, en opinión del médico, reducción de menos de tres cuartas partes de la capacidad del trabajo.

c. Incapacidad Total Permanente: Es la pérdida total, de carácter permanente de la capacidad del trabajo. Generalmente es motivada por:

- Pérdida de la visión de los dos ojos;
- Pérdida de la visión de un ojo, con reducción en más de la mitad de la visión del otro;
- Pérdida anatómica o impotencia funcional de más de un miembro en sus partes esenciales (mano o pie),
- Pérdida de la visión de un ojo, simultáneamente con la pérdida anatómica o impotencia funcional de una de las manos o de un pie;
- Pérdida de la audición de ambos oídos, o inclusive reducción en más de la mitad de su función.

- Cualesquiera otras lesiones, que ocasionen según opinión médica, la pérdida de tres cuartas partes o más de la capacidad del trabajo.

d. Muerte: De registrarse algún accidente, el empleador está en la obligación de reportar los accidentes leves en un plazo máximo de cinco días hábiles y los mortales, graves y muy graves en el plazo máximo de veinticuatro horas hábiles; sin perjuicio de su declaración al Instituto Nicaragüense de Seguro Social y Ministerio de Salud. (Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo, 2007, Arto. 28).

En caso de no registrarse accidentes, también es responsabilidad del empleador comunicarlo por escrito al Ministerio del Trabajo mensualmente, durante los primeros cinco días del mes siguiente a reportar.

De todo lo anterior puede verse que para lograr la efectividad en la seguridad de cualquier empresa, esta se ha de implantar desde arriba por los canales jerárquicos contando además con el apoyo de los mandos intermedios quienes en definitiva serán los encargados de aplicar normas de seguridad a las personas a su cargo.

En las PYMES de la ciudad de Matagalpa, principalmente del sector industrial, están más propensos a sufrir accidentes, daños o invalidez ocupacional; para lograr evitar esto, es necesario crear conciencia en los trabajadores de los riesgos a los que están expuestos y de esta manera, minimizar tragedias humanas o accidentes graves e incluso la muerte.

GRAFICO14.



“El empleador debe de llevar registro de las estadísticas de los accidentes ocurridos por periodos y analizar sus causas”. (Ley general de higiene y seguridad del trabajo No.618, capítulo IV, artículo 31)

Las medidas preventivas de higiene y seguridad laboral que implementen las empresas deben ser planificadas tomando en cuenta los riesgos a los que se exponen los trabajadores, para garantizar la protección colectiva e individual. Cuando no hay accidentes o cuando sean leves las empresas deben comunicarlo por escrito al ministerio del trabajo mensualmente durante los primeros cinco días y cuando existan accidentes mortales, graves y muy graves en un plazo máximo de 24 horas deben reportarlo al seguro social y a los ministerios correspondientes.

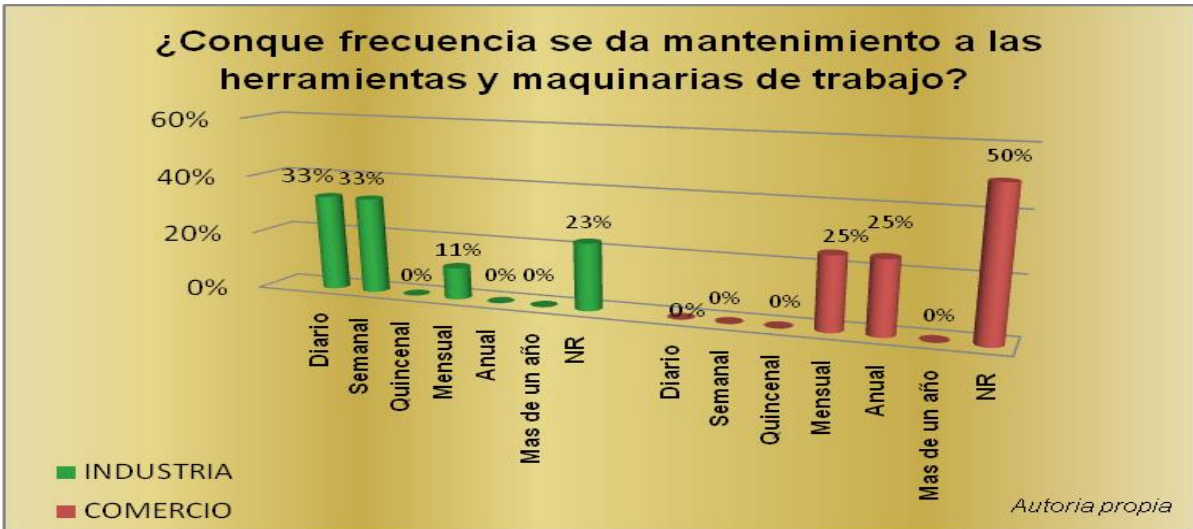
En la mediana empresa sector comercial el 75% no implementan medidas de higiene y seguridad laboral, donde los trabajadores realizan sus funciones de acuerdo a su experiencia el 25% si las implementan. En la pequeña empresa; sector industrial el 78% si implementan medidas de higiene y seguridad para sus trabajadores mientras que el 22% no las implementan.

Las PYMES de la ciudad de Matagalpa del sector comercio y el sector industria, deben de establecer medidas de seguridad que involucre a todo el personal, porque en medida que estas sean cumplidas obtendrán mejores resultados, una imagen positiva de la empresa, aumento en la productividad, conformidad y motivación para

los trabajadores y se evitan multas por infringir ciertas normas de seguridad. Actualmente, cuesta menos tiempo y dinero prevenir accidentes que tenerlos, por esta razón, la seguridad no es algo que se debe trabajar en tiempo extra, sino que la supervisión y la seguridad van de la mano, para la prevención de accidentes deben de tener en cuenta algunos elementos básicos:

Liderazgo de la gerencia o dueño, asignación de responsabilidades, mantenimiento de condiciones adecuadas de trabajo, entrenamiento en prevención de accidentes, registro de accidentes, Servicio de primeros auxilios o botiquín médico y la aceptación de responsabilidad personal por parte de los trabajadores.

GRAFICO15 y 16



En el sector comercio con respecto a la pregunta si existen áreas adecuadas para las maquinarias en el lugar de trabajo el 50% expreso que si existen y el 50% restante expresa que no existen. En el sector industria el 66% no cuentan con áreas adecuadas y el 44% expresa si haber áreas adecuadas (Grafica 15) lo que se observa que es mayor el porcentaje que trabajan en espacios reducidos lo cual les dificulta concluir eficazmente su trabajo.

Al realizar la pregunta a los trabajadores del sector comercio con que frecuencia dan mantenimiento a sus herramientas y maquinaria de trabajo el 50% no respondieron, el 25% mensual y el restante 25% mensual. En el sector industria el 33% les dan mantenimiento diario, el 33% semanal, el 23% no respondieron y el 11% mensual. (Grafico 16).

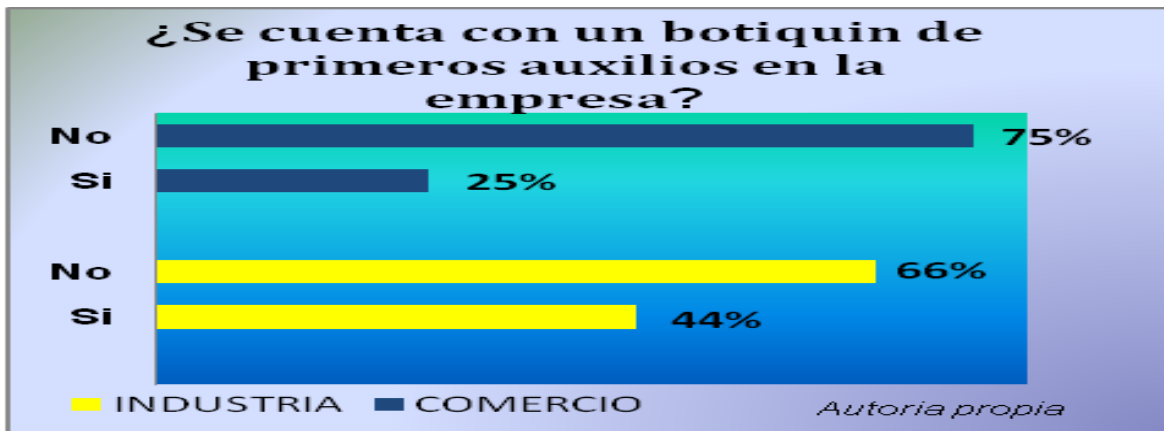
De acuerdo con la American Standards Association, (Chiavenato 2000 p.494-495):

Las principales causas de los accidentes son las siguientes:

1. **Las condiciones inseguras:** Condición física y mecánica existente en el local en la maquina el equipo o la instalación (que podría haberse protegido o reparado) y posibilita el accidente, como piso resbaloso, aceitoso, mojado, maquina sin protección o con poleas o partes móviles desprotegidas, instalación directa con cables deteriorados, motores sin línea de polo a tierra iluminación deficiente e inadecuada.
1. **El tipo de accidente:** Es la forma o el modo de contacto entre el accidente y el accidentado, o inclusive este contacto, como golpes caídas resbalones choques etc.
2. **El acto inseguro:** Es la violación del procedimiento aceptado como seguro o es decir, dejar de usar equipos de protección individual distraerse o conversar durante el servicio, fumar en área prohibida, lubricar o limpiar maquinas en movimiento.

3. **El factor personal de inseguridad:** Son problemas por ejemplo una visión defectuosa, fatiga o intoxicación, desconocimiento de las normas y reglas de seguridad.

GRAFICO 17.



En las empresas (gráfico 17) tanto del sector comercio como el sector industria, no cuentan con botiquin de primeros auxilios lo que podemos ver que el porcentaje que expresan contar con un botiquin es mínimo. En general la mayoría de las PYMES no ven importante la existencia de este y en las que existe no cuentan con el medicamento adecuado de acuerdo a la lista oficial que emite el ministerio del trabajo(MITRAB).

2.3.2 Prevención de robos (vigilancia)

“De manera general cada organización o empresa cuentan con servicios de vigilancia con características propias y no puede aplicarse en una lo que se aplica en otra. Las medidas preventivas deben ser revisadas con frecuencia para evitar la rutina que vuelven los planes obsoletos” (Chiavenato, 1996:532).

Cada empresa debe adoptar medidas de prevención de robos diferentes y acorde al giro que tenga cada empresa, tamaño, riesgo, ubicación geográfica, infraestructura con la que está operando y si tiene recursos suficientes para contratar este servicio.

El servicio de vigilancia de cada empresa tiene características propias, sin embargo, las medidas preventivas deben revisarse con frecuencia para evitar la rutina que vuelve obsoletos los planes.

Las PYMES en su mayoría no cuentan con servicios de vigilancia externos los dueños de las mismas se encargan de su cuidado, por falta de recursos económicos.

Según Chiavenato (2000, p. 497-498), un plan de prevención de robos (vigilancia) incluyen:

➤ **Control de entrada y salida del personal**

Por lo general es un control efectuado en la portería de la empresa, cuando entra o sale el personal. Se trata de un control que puede ser visual o basado en la revisión de cada individuo que entra o sale de la fábrica.

➤ **Control de entrada y salida de vehículos**

Muchas empresas ejercen fiscalización más o menos rígida en cuanto a vehículos, principalmente camiones de su flota de transporte o vehículos que traen o llevan mercancías o materias primas. Cuando son de propiedad de la empresa, la portería anota las horas de entrada y salida, el contenido, el nombre del conductor y a veces, el kilometraje del vehículo.

➤ **Estacionamiento fuera del área de la fábrica**

Las industrias mantienen fuera de la fábrica el estacionamiento de los automotores de sus empleados, con el fin de evitar el transporte clandestino de productos, componentes o herramientas.

➤ **Ronda por los terrenos y por el interior de la misma empresa**

Es muy común que se presenten esquemas de ronda en el interior de la fábrica y en sus alrededores, principalmente fuera del horario del trabajo, no sólo para efecto de vigilancia sino también para verificar la prevención de incendios.

➤ **Registro de máquinas, equipos y herramientas**

Las máquinas, los equipos y las herramientas utilizados por el personal, por lo general no se registran, pero se hace inventario de ellos periódicamente. Las herramientas y los instrumentos utilizados por los obreros se depositan, al final de cada jornada de trabajo, en el respectivo almacén de herramientas para efectos de control y prevención de hurtos.

➤ **Controles Contables**

Ciertos controles contables se efectúan principalmente en las áreas de compra, control, expedición, y recibo de mercancías. Los casos de sobrefacturación, subfacturación o pago de factura sin el correspondiente registro, hacen posible la localización de evasión de mercancías.

Todas estas medidas de control deben ser implementadas por los gerentes de las PYMES de la ciudad de Matagalpa, a fin de evitar no sólo robos al personal que labora dentro de la misma, sino para un mejor control de las pertenencias de los clientes y visitantes; de esta manera evitar actos vandálicos que afectan la imagen y buen desempeño de la organización. Por otro lado la vigilancia debe ser continua; otras áreas como el parque vehicular, un control continuo sobre el estado de funcionalidad de las unidades de transporte, etc. Todo esto puede volverse más sencillo si se elaboran programas de seguridad anual en los que se establezcan claramente normas responsables y alcanzables así como la asignación de recursos para su ejecución.

2.3.3 Prevención de incendios

“Los centros de trabajo deben estar provistos de equipos suficiente y adecuado para la extinción de incendios, de conformidad a lo dispuesto en la normativa específica que regula esta materia”. (Compilación de Ley y Normativas en Materia de Higiene y Seguridad del Trabajo. Título XI, Arto. 180).

El fuego que provoca un incendio es una reacción química de tipo oxidación exotérmica, es decir, combustión con liberación de calor. Para que haya reacción, debe existir:

- Combustible (sólido, líquido o gaseoso)
- Comburente (generalmente el oxígeno atmosférico)
- Catalizador (la temperatura).

El fuego es una causa de muertes accidentales en el mundo y sin embargo mucha gente ignora sus peligros. Los incendios en el área de trabajo y hogar ocurren muy a menudo. Son muchas las causas que dan origen a un incendio, pueden derivarse de la actividad del hombre (fumadores), una sobrecarga eléctrica, mala ubicación de un producto inflamable, incendios provocados u otros. Estos incidentes se presentan de forma inesperada y el personal debe saber cómo actuar en caso de que ocurriese y contar con los equipos y materiales para superar la emergencia.

Es necesario que cada empresa tenga un control adecuado de los recursos existentes en cada una de las áreas y mantengan una supervisión constante en los productos o equipos que sean de riesgo, así también que cuente con equipos y medios necesarios, para contrarrestar un incendio, capacitar a su personal en el uso y manejo del mismo, es obligación de los empleadores coordinar con los bomberos para elaborar un plan de emergencia, en caso de presentarse algún incendio cuya implementación y desarrollo será su responsabilidad.

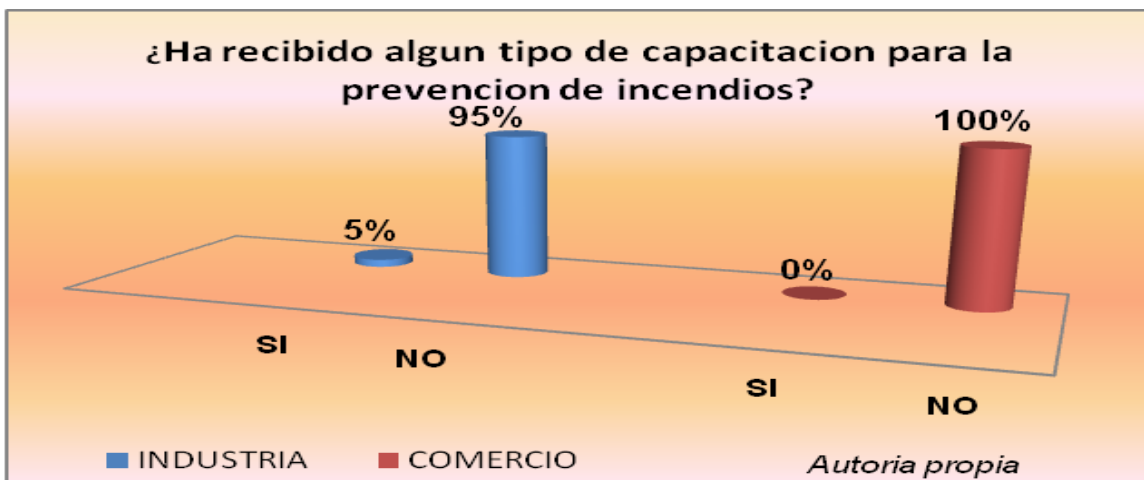
Para evitar los incendios es necesario que el personal de seguridad y los empleados de la organización estén bien capacitados en la manera como deben reaccionar en el momento que ocurra un incendio y cada empresa debe contar con extintores que al realizar su adquisición indagarse bien de las características de cada uno y ver cuál es el más viable para la organización dependiendo del giro que esta tenga.

La seguridad contra incendios contempla todo un conjunto de medidas destinadas no solo a evitar o prevenir el inicio del mismo, sino a controlar y eliminar su propagación.

Según (Chiavenato, 1996: 534) los incendios se pueden evitar con algunas medidas como:

- Se debe mantener el área de trabajo y de almacenaje libres de basura y colocar trapos u objetos grasosos en contenedores cubiertos.
- No se debe suministrar combustible a equipos que se encuentren en un espacio confinado, especialmente si hay una llama abierta de un horno o de un calentador de agua.
- Mantener los líquidos inflamables almacenados en envases herméticos y a prueba de goteos.
- Almacenar los líquidos inflamables lejos de fuentes que produzcan chispas.
- Utilizar líquidos inflamables únicamente en áreas bien ventiladas.
- No recargar los interruptores de pared: dos enchufes no deben tener más de dos aparatos conectados.
- Se debe mantener una revisión constante de las posibles áreas y objetos que puedan causar un incendio y reportar cualquier condición peligrosa al encargado de la organización ya que de esta manera no ocurrirán incendios y no se ocasionara perdidas a la empresas tanto materiales como humanas.

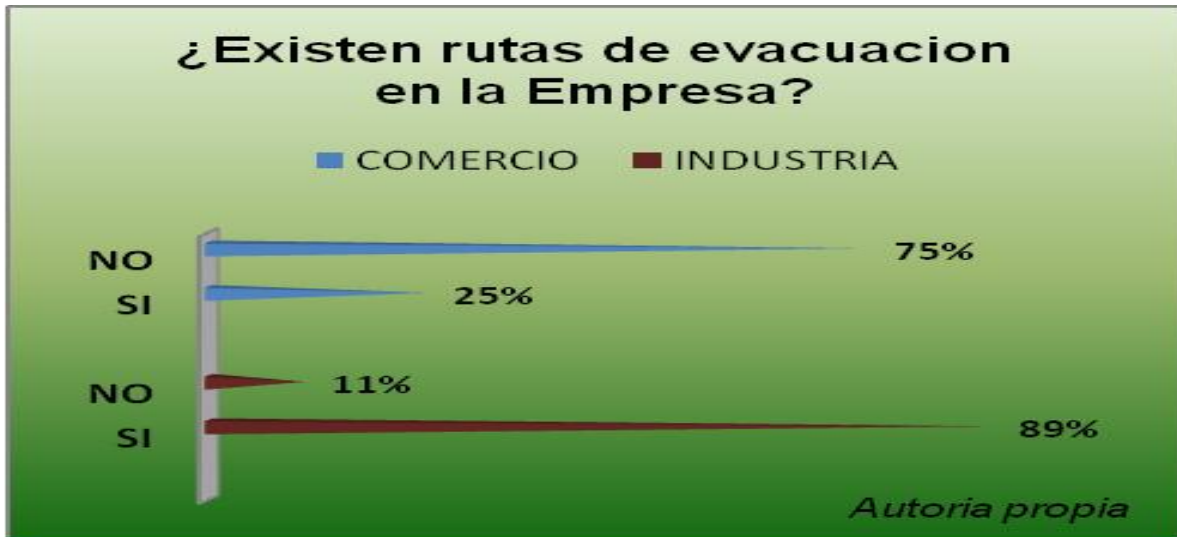
GRAFICO 18



En el sector comercio los trabajadores de las medianas empresas expresan el 100% en su totalidad no haber recibido ningún tipo de capacitación para la prevención de incendios. En las pequeñas empresas (sector industria), un 95% expresa no haber

recibido capacitación alguna, sobre la manera como contrarrestar un incendio y el 5% si ha recibido capacitación, lo que representa un porcentaje mínimo. Ambos sectores deben tomar en cuenta que la capacitación de sus trabajadores es importante ya que esto les favorecería tanto a los empleados como a las empresas mismas.

GRAFICO 19



Las PYMES de la ciudad de Matagalpa del sector comercio, el 75% no cuenta con rutas de evacuación debido a que solo tienen una salida, al contrario del 25% que si cuenta con rutas de evacuación existentes. En las pequeñas empresas (sector industria), en el 89% de estas si existen rutas de evacuación y el 11% no cuentan con estas, pero se observó que en las empresas que tienen estas rutas de evacuación son pocas en las que existen señalizaciones.

Método de extinción de incendios se debe hacer de acuerdo con los principios siguientes:

1. Remoción o aislamiento: Neutralización del combustible.

Consiste en remover el material que está en combustión o aislar los otros materiales que pudieran alimentar o propagar el fuego.

2. Sofocación: Neutralización del carburante. Consiste en eliminar o reducir el oxígeno del aire en la zona de la llama para interrumpir la combustión del material. Es el principio que se utiliza cuando se trata de apagar el fuego con un cobertor o arena.

3. Enfriamiento: Neutralización de la temperatura.

Consiste en reducir la temperatura del material incendiado hasta cesar la combustión. El agua es el elemento más usado para este fin, por su poder de enfriamiento y porque es más económica que otro agente extintor cualquiera.

Tipos de Extintores

Existen varios agentes y aparatos extintores de incendios. Los primeros son materiales empleados para la extinción de los mismos:

- **Espuma:** Equipo móvil que emulsiona espuma, compuesto generalmente de una estación emulsionadora, de un sistema de distribución de espuma y de diques de protección.
- **Gas Carbónico:** Las instalaciones móviles o fijas de gas carbónico se destinan a proteger locales de gran peligrosidad, como depósitos de pinturas, salas de equipo electrónico, bodegas de barcos, máquinas de precisión gráfica, depósitos de aceite. El gas se acondiciona en una serie de cilindros de acero y de allí pasa a los difusores a través de tubos de cobre.

Existen también sistemas fijos de extinción de incendios, que pueden ser manuales o automáticos. La elección del mejor proceso debe hacerla un especialista. Entre los sistemas fijos se puede señalar:

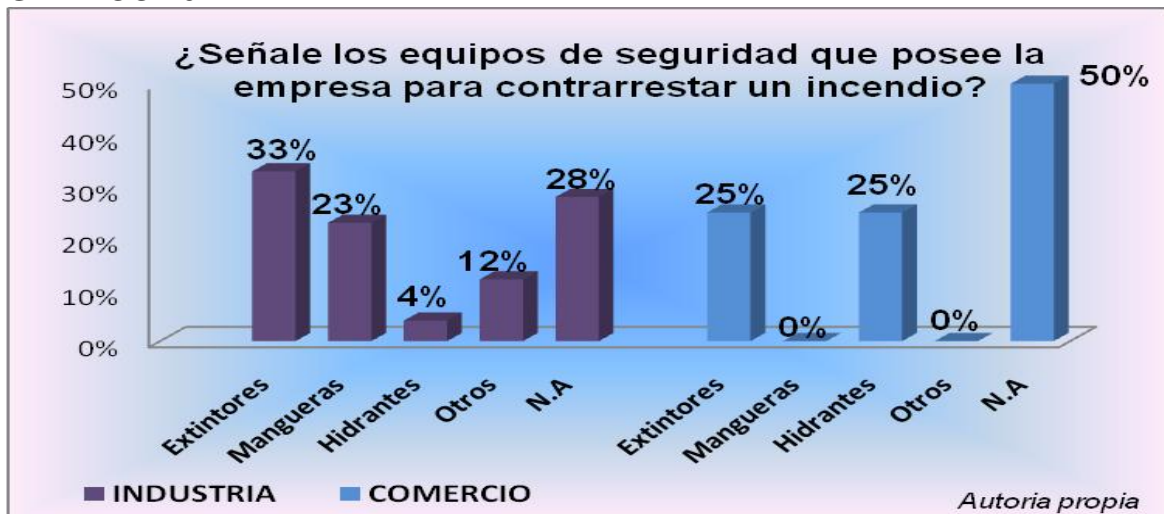
- **Hidrantes y mangueras:** constituye el sistema fijo de prevención de incendios más utilizado. Los hidrantes son conexiones instaladas de manera estratégica, en sitios internos y externos, destinados al acoplamiento de mangueras para combatir incendios. Las mangueras son conductores flexibles utilizados para

transportar agua a presión desde su punto de toma hasta el lugar donde debe utilizarse para la extinción del fuego.

- **Aspersores (rociadores):** Equipos fijos conformados por regadera o rociadores automáticos de agua. Se recomiendan para incendios de categoría A en la fase inicial, pero no para incendios de categoría B o C, busca impedir que se extienda el fuego.

- **Emulsificadores:** Equipos fijos que arrojan agua a alta presión, utilizando el principio del emulsiónamiento de los aceites que de esta manera no se queman. Este sistema se recomienda para incendios de la categoría B, sobre todo en centrales termoeléctricas, transformadores, generadores de vapor, etc.

GRAFICO 20



Dentro de los equipos de seguridad que posee el sector comercio el 50% no cuenta con ningún medio para contrarrestar un incendio, el 25% poseen hidrantes y el 25% restante cuentan con extintores. En el sector industrial (metal-mecánica), el 33% cuentan con extinguidores, el 23% mangueras, el 28% no tiene ningún tipo de equipo para aplacar un incendio y el 12% cuenta con otros medios para evitar la propagación de un incendio.

2.4 Señalizaciones

La Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo, ley No 618, en su Título VIII, Arto. 141 manda que “En los centros de trabajo el empleador debe colocar en lugares visibles señalización indicando o advirtiendo las precauciones especiales a tomar; del uso del equipo de protección personal, de las zonas de circulación; evacuación; salidas de emergencia; así como la existencia de riesgo de forma permanente”.

Es importante que la señalización en el centro del trabajo deba considerarse como una medida complementaria de las medidas técnicas y organizativas de higiene y seguridad en los puestos de trabajo y no como sustitutiva de ellas. En los centros de trabajo el empleador debe colocar en lugares visibles de los puestos de trabajo señalización indicando o advirtiendo las precauciones especiales a tomar; del uso del equipo de protección personal, de las zonas de circulación; evacuación; salidas de emergencia; así como la existencia de riesgo de forma permanente.

Para la elección del tipo de señales o dispositivos de señalización a utilizar en una Institución o empresa, se realizará teniendo en cuenta además de las características de la señal, los riesgos, elementos o circunstancias que haya de señalizarse, la extensión de la zona a cubrir y el número de trabajadores involucrados, de forma que la señalización resulte lo más eficaz posible.

GRAFICO 21.



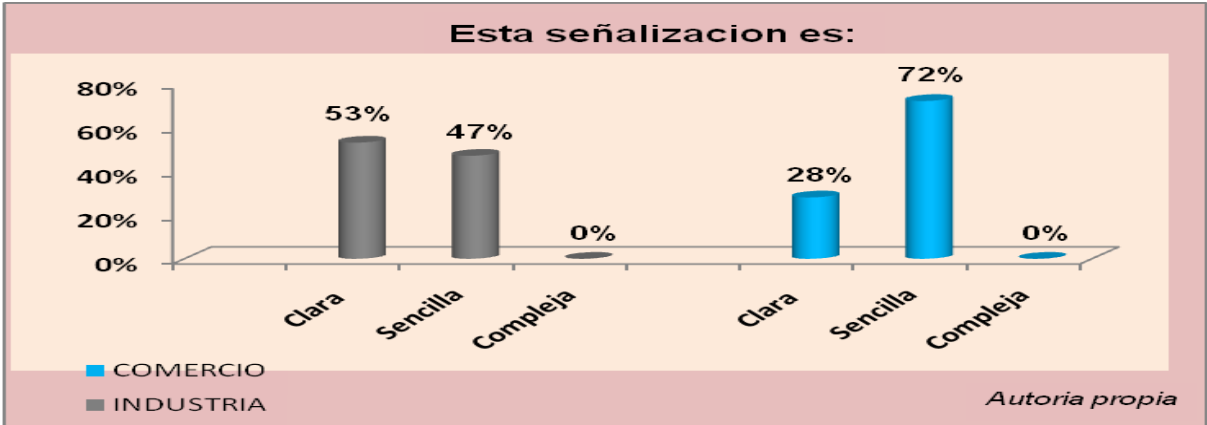
En las medianas empresas de la ciudad de Matagalpa, en lo que respecta al sector comercio no existen señalizaciones en los lugares de mayor riesgo con un porcentaje representativo del 89%, el 11% si existe señalización. En las pequeñas empresas dentro del sector industria se encontró, que no existe señalización con un 87% y el 13% restante si existe señalización. En ambos sectores es mínimo el porcentaje que coincide con una respuesta positiva por parte de los trabajadores ya que existen rutas de evacuación pero estas no están señalizadas.

Por su parte, los trabajadores deberán recibir capacitación, orientación e información adecuada sobre la señalización de higiene y seguridad del trabajo, que incidan sobre todo, en el significado de las señales, y en particular de los mensajes verbales, y en los comportamientos generales o específicos que deben adoptarse en función de dichas señales.

Las señales deben ser ubicadas tomando en cuenta las propias particularidades de las pequeñas y medianas empresas, así como el número de trabajadores a los que se dirige.

Es necesario mencionar que las señales son esenciales en zonas peligrosas donde exista riesgo de caída de personas, caídas de objetos, las vías y salidas de evacuación, los equipos de extinción de incendios, así como los equipos, locales de primeros auxilios, botiquín médico y lugares como piscina, oficinas entre otros.

GRAFICO 22.



Las señalizaciones existentes en las medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Matagalpa son sencillas, en un 72% y claras en un 28%. En las pequeñas empresas del sector industrial las señalizaciones son claras con un porcentaje del 53% y sencillas con el 47% restante.

Es indudable, que cualquier actividad o acción que se desarrolle en lo que respecta a higiene y seguridad laboral, para ser efectiva, debe contar con la cooperación de los trabajadores, en el caso contrario estará condenada al fracaso y en el mejor de los casos a la indiferencia, sin resultados positivos. Por eso, para conseguir la eficaz colaboración del personal, esta tiene que ser voluntaria, y para llegar a la colaboración voluntaria; es necesario primeramente el pleno convencimiento de cada persona de que la eliminación de los accidentes redundante ante todo, en beneficio propio.

3. COMPETITIVIDAD

3.1 Concepto

“La producción de bienes y servicios de mayor calidad y de menor precio que los competidores domésticos e internacionales, manifestándose en crecientes beneficios para los habitantes de una nación al mantener y aumentar los ingresos reales” (Porter, 1990).

Todas las empresas deben estar en constantes cambios, ya que la competitividad es actualmente la característica fundamental que les permite sobrevivir dentro del mercado de lo contrario está condenada al fracaso. El mercado actual está evolucionando en gran medida y hay más exigencias de los clientes y consumidores por ejemplo La capacidad de su gente, nivel de desarrollo tecnológico, calidad de sus productos, calidad de servicios que prestan, capacidad de vinculación con otras empresas o ambiente laboral interno.

La palabra competitividad se asemeja un poco a decir eficiencia; pero la eficiencia es el paso previo para la consecución de la competitividad; sin eficiencia nunca se alcanzará competitividad; cuando una empresa no es eficiente en la asignación de los recursos no podrá ser competitiva en costos.

La competitividad de una empresa está enfocada en alcanzar el máximo de utilidades y beneficios que esta pueda adquirir en el medio que opere, el desarrollo de una buena competitividad para una pequeña y mediana empresa debe iniciar con la utilización de estrategias claves, para contrarrestar a la competencia.

Las PYMES de la ciudad de Matagalpa, deben estar a la expectativa de las exigencias del mercado y adaptarse a diversos cambios (ambientales, tecnológicos, políticos, económicos, organizacionales, etc.), para tener éxito; estos cambios afectan de manera directa e indirecta a sus trabajadores; por lo tanto, el papel esencial de las empresas consiste en crear condiciones adecuadas.

GRAFICO 23.



El artículo 82, inciso 4 de la constitución política reconoce el derecho de los trabajadores a condiciones de trabajo que les aseguren en especial” la integridad física, la salud la higiene y la disminución de los riesgos laborales para hacer efectiva la seguridad ocupacional del trabajador”.

Las empresas que implementan medidas preventivas en materia de higiene y seguridad laboral obtienen mayor competitividad, porque crean ambientes propicios de acuerdo al trabajo de cada persona, y esto permite que estas sean eficaces en la realización de sus actividades y a la vez la empresa es más eficiente a los ojos de sus clientes y prospectos.

De las personas encuestadas el 100% en su totalidad en los sectores comercio e industria, expresan que una buena práctica de higiene y seguridad laboral contribuye a obtener competitividad; esto basándonos en los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a las PYMES de la ciudad de Matagalpa.

3.2 Importancia de la competitividad

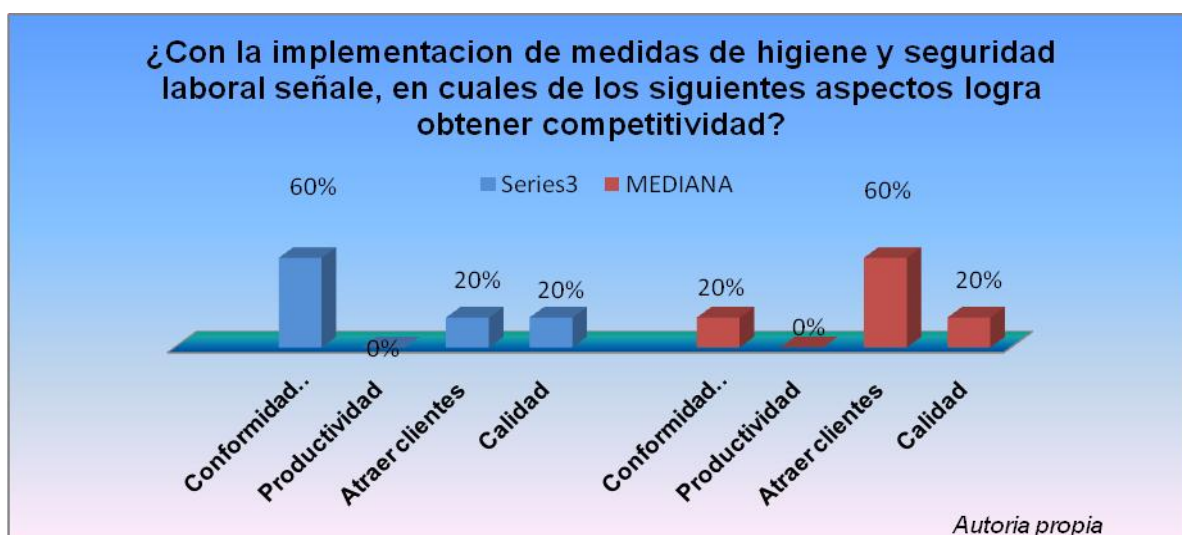
La competitividad es importante, porque hoy en día las empresas se enfrentan a la siguiente situación; hay competencia con nuevos autores regionales y extranjeros, el Consumidor está más informado y exige servicios y productos de calidad, debido a la tecnología de punta la comunicación ha dejado de ser un problema, por el contrario se ha acelerado el proceso de globalización y los mercados se han vuelto más especializados por lo que las empresas tienen que adaptarse al cambio constante.

Son competitivas todas las empresas que se preocupan por innovar mantenerse dentro del mercado buscando como sus productos o servicios logren ser identificados por los consumidores como excelentes. Fomentar la competitividad contribuye al sano desarrollo económico de las empresas, para que estas siempre estén a la vanguardia del progreso de productos y servicios. La palabra competitividad es sinónimo de capacidad, para alcanzar aumentos en la productividad.

En Matagalpa las PYMES obtienen competitividad, ya que se preocupan por la innovación de su empresa tanto externa e internamente desarrollando nuevos métodos, para trabajar eficazmente y saber llevar nuevos desafíos que se presenten. La mayoría de las PYMES de la ciudad de Matagalpa pequeñas y medianas empresas están envueltas en barreras y dificultades que provocan que los dueños de las empresas generen ideas y mitos que la competitividad es solo para las grandes empresas.

Las PYMES deberán enriquecer sus conocimientos sobre la competitividad, como una necesidad, ya que la competitividad es un tema importante, para el buen desarrollo de estas, para lograr convertirse en empresas competitivas en el mercado y el mundo cambiante.

GRAFICO 24.



Las pequeñas empresas (sector industria) de la ciudad de Matagalpa, obtienen competitividad cuando implementan medidas de higiene y seguridad laboral en un 60%, porque obtienen conformidad de parte de los trabajadores y estos al estar conformes son más productivos, el 20% porque atrae a los clientes y el otro 20% por calidad de producto y atención. La mediana empresa obtiene más competitividad, cuando trae a los clientes en un 60% el 20% cuando tiene conforme a los trabajadores y el 20% por la calidad.

3.3 Causas de la Competitividad

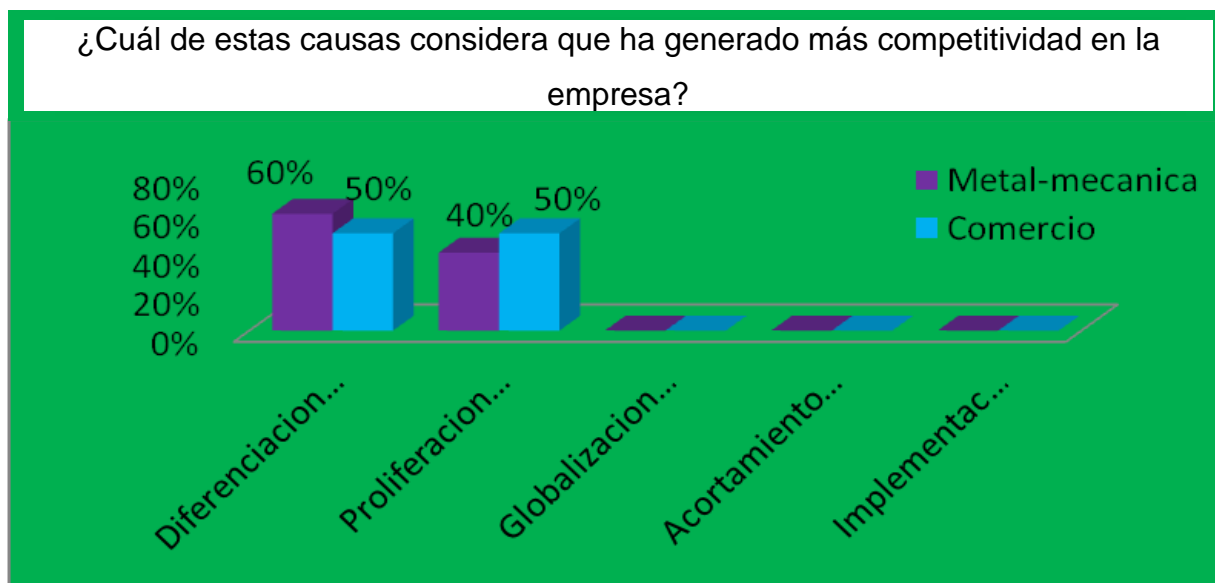
La competitividad representa un papel muy importante dentro de las PYMES, estas deben tener una característica especial, para poder ser diferenciadas de la competencia; por esto dichas empresas deben esforzarse en tener ventajas competitivas y desarrollar estrategias comparativas, que marquen una pauta respecto a la competencia y no ser absorbidas o desaparecer del mercado.

Las empresas se ven confrontadas hoy con mayores requerimientos que resultan de distintas tendencias; según (Rincón del Vago 1998) se distinguen, entre ellas:

1. La globalización de la competencia en cada vez más mercados de productos; cada día es más fácil que una empresa acceda a mercados que hasta hace pocos años tenían vetado el acceso a empresas y productos extranjeros.
2. La proliferación de competidores debido a los procesos de industrialización tardía y al buen resultado del ajuste estructural y la orientación exportadora; al desaparecer antiguos monopolios quedan en algunos nichos suficiente mercado para muchas empresas.
3. La diferenciación de la demanda; que, además, exige cada vez mejores productos y productos específicos según sus necesidades; además, la calidad alcanzada por un producto nunca se puede reducir, la demanda sólo tolera su aumento.
4. El acortamiento de los ciclos de producción.
5. La implementación de innovaciones radicales: nuevas técnicas (microelectrónica, biotecnología, ingeniería genética, nuevos materiales y nuevos conceptos organizativos) y avances radicales en sistemas tecnológicos que obligan a redefinir las fronteras entre las diferentes disciplinas.

La competitividad se origina, con la causas mencionada anteriormente, donde las empresas tienen que estar alertas a los cambios en los gustos de los consumidores el avance de la tecnología, el surgimiento de nuevos competidores, etc., que se dan en el mercado, para que estas tengan un plan estratégico que les permita provechar las oportunidades que se le presentan y poder crecer o mantener su posición estable.

GRAFICO 25



Autoría propia

El gráfico 25, muestra que el 60% de las pequeñas empresas del sector metal-mecánica relacionan la causa de la competitividad a la diferenciación de la demanda, ya que existen diferentes tipos de demandantes y consideran tener una respuesta adecuada para cada uno, mientras que un 40% relaciona su competitividad a la proliferación de competidores y aseguran que la competencia los hace cambiar para mejorar en sus servicios y así lograr entrar al mercado competitivo.

En cuanto a las medianas empresas del sector comercio un 50% justifica su competitividad a la diferenciación de la demanda, ya que esta le permite una mejor segmentación y atención a cada segmento demandante. Por el contrario, otro 50% explica que la causa de su competitividad ha sido la proliferación de competidores, afirmando que esta le ha motivado a implementar mejores estrategias de atención y servicio.

Las PYMES de la ciudad de Matagalpa, deben establecer coordinaciones con instituciones gubernamentales que las apoyen, para que puedan sobrevivir en un mercado cada vez más competitivo, donde sobrevive el más fuerte o el que tiene las mejores estrategias de desarrollo.

3.4 Principios de competitividad

Según (Jauregui, 2002) los principios de competitividad son:

1. **“Buscar siempre el mayor nivel de calidad:** La calidad siempre será factor determinante en la decisión de compra de las personas, un producto de mala calidad sufrirá de estancamiento a largo plazo y por lo tanto es necesario probar, reprobado y mejorar siempre las especificaciones de los productos o servicios.”
2. **“Búsqueda de un servicio superior:** Destacarse por la calidad de los servicios que se ofrecen será siempre garantía de fidelidad en los clientes.”
3. **“Buscar establecer los precios más competitivos:** A calidades iguales, será el precio el factor determinante en cualquier compra, la eficiencia (producir a menos costo sin sacrificar la calidad) será garantía de competitividad a largo plazo.”
4. **“Buscar la participación de mercado más alta:** Las empresas en el mundo de hoy buscan mantener una participación de mercado suficiente para generar volúmenes de producción altos.”
5. **“Adaptación y personalizar:** Las empresas ganadoras desarrollan productos a la medida de los consumidores, buscando personalizar al máximo los productos con el objeto de generar exclusividad.”
6. **“Mejorar constantemente:** En todos los procesos de la empresa. Ofreciendo mejoramiento continuo del producto.”
7. **“La innovación e investigación continua:** Es necesario desarrollar políticas de que generen nuevos productos, creen nuevas necesidades, satisfagan nuevas demandas e introduzcan novedad.”
8. **“Buscar mercados de alto crecimiento:** Las oportunidades más rentables se encuentran en los mercados emergentes, en los nichos de mercado inexplorados y en los mercados que presenten tasas de crecimiento altas.”
9. **“Superar al cliente:** Aprenda a sorprender a sus clientes. Cuando una persona recibe más de lo que piensa siente satisfacciones adicionales.”

10. **“Pensar estratégicamente:** Analice tendencias, realice planes, genere estrategias de corto, mediano y largo plazo.” (Jauregui, 2002)

Esto significa que cada producto o servicio que sea diseñado para un mercado específico, se debe conocer todos los eslabones de la cadena y adquirir especialización en el nivel que corresponda.

El origen y características de un producto o servicio debe tener constancia o permanencia en cuanto a: calidad en el producto, en su transformación, empaque y distribución en el mercado, de esta forma mantendremos fidelidad de los consumidores o clientes.

El precio es un factor clave que debe estar íntimamente ligado con la calidad y la producción por lo que una empresa debe de estar alerta con los precios de la competencia y debe de buscar la manera óptima de producir más productos sin descuidar la calidad. El precio tiene su posición como anfitrión en el mercado de productos y servicios ya que es el que determina la accesibilidad y el poder de adquisición.

Las empresas deben de buscar la forma de que sus productos estén de acuerdo a las características y condiciones de sus consumidores para poder generar una gran producción de productos diferenciados de la competencia.

Llevar al cliente a su punto máximo de satisfacción logra crear una ventaja sobre el mismo y sobre la competencia, ya que un cliente satisfecho genera mayor aceptación y también una publicidad para la empresa que se encargó de cumplir con su necesidad, deseo o requerimiento.

Los mercados existen en todos los lugares habitados del planeta, por lo cual los productos deben estar enfocados a mercados nuevos, o nichos de mercado que todavía no han sido explotados; y las empresas deben de estar en constante

búsqueda de este tipo de mercados donde las tasas de crecimiento sean las más óptimas.

Las PYMES, deben de dirigir sus estrategias de mercado, basándose en los principios anteriormente mencionados, llevándolas de esta manera a cumplir indicadores de crecimiento tanto en los servicios o productos que son lanzados en un mercado de competencias constantes.

GRAFICO 26.



Autoría propia

Al realizar la pregunta, con respecto a cuales principios de competitividad se ponen en práctica dentro de las PYMES de la ciudad de Matagalpa, se puede concluir que, existe un 60% de pequeñas empresas (sector industria), que el primer principio que emplean, para lograr competitividad es el de mayores niveles de calidad tanto en los productos como en el servicio y atención. También se puede apreciar que los demás principios son aplicados en menores porcentajes aduciendo que tienen poco conocimientos sobre estos, también por falta de capacitación por parte de funcionarios que velan por el desarrollo y crecimiento de estas.

Sin embargo se puede apreciar que en las medianas empresas (sector comercio), un 70% de los propietarios encuestados aplican estos principios con la finalidad de poder cumplir con las expectativas de los clientes y lograr ser competitivos en el mercado.

Cabe señalar que estos principios los practican de forma empírica debido a los años de experiencia tanto en las pequeñas empresas como en las medianas empresas.

Los principios de competitividad, se deben aplicar con alta eficiencia. Todos los miembros de la organización, deben tener un real conocimiento de ello, ya que la competitividad se logra cuando todos trabajan por lograr un fin en común.

La incorporación de principios de competitividad en el desarrollo de las funciones, actividades y operaciones de la empresa, permite incrementar su nivel competitivo, la efectividad, con que se apliquen estos principios determinara el nivel de competitividad que la empresa logre alcanzar.

En cualquier tipo de empresa o negocio sin importar el giro que tenga, el comportamiento del cliente o usuario y el conocimiento de sus necesidades, es un asunto básico y un punto de partida para implementar con eficacia los principios de competitividad. En la actualidad las empresas tienen que tomar como prioridad además de la calidad del producto que ofrecen, la atención dedicada a sus clientes, atendiendo a cada tipo de clientes que existen y satisfaciendo sus necesidades, dando como resultado obtener una posición en el mercado actual.

3.5 Etapas de la competitividad

Las etapas de evolución de la competitividad son cuatro cada una de ellas tiene un nombre específico y una serie de características que las distinguen es así como se tiene:

Etapa I.	Incipiente	Muy bajo nivel de competitividad
Etapa II.	Aceptable	Regular nivel de competitividad
Etapa III.	Superior	Buen nivel de competitividad
Etapa IV.	Sobresaliente	Muy alto nivel de competitividad

Las características de cada etapa son las que a continuación se enuncian:

➤ **Etapa I. *Incipiente.***

“La empresa es altamente vulnerable a los cambios del medio ambiente como funciona de manera autodefinida, actúa según las presiones del mercado o bien a capricho y estado de humor de sus dueños, la aplicación de los principios de competitividad es prácticamente nula y tiene poco control sobre su destino, reaccionando más bien por intuición a los cambios del medio ambiente y por ende se desorienta y se desconcierta con todo lo que sucede, tanto interna como externa.”

Se resalta, que en esta etapa la empresa es totalmente vulnerable según el entorno que le rodea o es susceptible a cualquier cambio que sea sugerido por los propietarios, para encaminar a dicha empresa según el rumbo que ellos desean. Su nivel de competitividad no es desarrollado por lo que es prácticamente cero y no tienen una guía establecida para poder reaccionar antes los distintos cambios por consecuencia internamente no tiene la capacidad de planificar y organizarse; lo que conlleva que externamente no esté preparada ante las amenazas y no aproveche sus oportunidades.

El grado de presión que ejerce el mercado según el giro de la empresa, no le permite que la empresa se desenvuelva según alguna estrategia de competitividad o algún tipo de plan y esta no es capaz de utilizar su conocimiento empresarial en el

mercado; lo que radica de que las empresas en esta etapa ,estén al margen del cambio, pero reaccionando en forma desorientada y desesperada para equilibrar y tratar de asumir dichos cambios, en el momento que este se da y no estableciendo los parámetros necesarios para confrontar al mercado y su entorno.

Se puede determinar que las empresas que poseen una competitividad incipiente, dependen de la presión que ejerza el mercado para obligarlas a continuar produciendo y compitiendo, aun sabiendo que estas empresas poseen un bajo nivel de competitividad, y por ende deben responder a los cambios que hayan en el mercado, lo cual les exige a seguir adelante con sus operaciones, con los pocos recursos que poseen las empresas que se encuentran en esta etapa de competitividad.

De igual manera actúan por intuición, son tan dependientes de los cambios externos que actúan sin realizar un estudio debido de lo que sucede a su alrededor y con esto tienden a desconcertarse y a desequilibrarse, tanto interna como externamente, es decir, pueden llegar a perder el control de las acciones que realizan debido a las presiones del mercado cambiante.

En relación con las PYMES de la ciudad de Matagalpa existe una gran mayoría de estas unidades económicas, que muestran características dentro de la etapa incipiente debido a una falta de conocimiento que les obliga a que estas actúen según las distintas variantes que el mercado presenta y se puede plantear que la situación actual de estas empresas esta manejada por personajes familiares que no tienen una clara estrategia definida y su experiencia en el mercado los lleva a manejar a la empresa según el grado de intuición que estas tengan en el momento de afrontar una situación que pueda afectar internamente. Este tipo de comportamiento no es muy adecuado según la visión de competitividad, porque la empresa no está compitiendo en ambiente sano y de mercado; sino más bien solo está manteniendo su posición antes los giros competitivos y no está proponiendo un grado de competitividad que le permita desarrollar y orientar objetivos y metas.

➤ **Etapa II. *Aceptable.***

“Se han subsanado los principales puntos de vulnerabilidad contándose con los cimientos adecuados para hacer un buen papel ante los ojos del público consumidor y la competencia. Los principios de competitividad se aplican aceptablemente, y aunque no se dominan totalmente, es claro que para seguir compitiendo se requiere fortalecerlos, el equipo directivo se hace responsable del futuro de su organización y dirige su destino hacia donde visualiza lo que mejor le conviene, representando esto una gran ventaja para la empresa.

En tanto una empresa se encuentre en la etapa de competitividad aceptable, esta tendrá los recursos para poder seguir compitiendo y continuar con sus operaciones, se convierte en una institución, que puede aplicar los principios de competitividad, aunque no en su totalidad, debido a que apenas la etapa en la que se encuentra es aceptable, es decir, que no es una etapa de superioridad donde esta podría establecerse como una empresa altamente competitiva en el mercado. Eso sí deberá seguir esforzándose por fortalecer aquellos aspectos que la han hecho llegar a la etapa de competitividad aceptable, con el fin de asegurar el futuro de la organización mediante planes a largo plazo a conveniencia de la organización.

Una fase de aceptable conlleva a que se hayan aclarado las principales lagunas de conocimiento empresarial, aunque no con gran dominio, pero sí teniendo a la vista los principales objetivos y visiones que la empresa se enrumbe y establezca. Se priorice a quienes se va a satisfacer es decir los clientes, consumidores, el público y a quien se enfrenta la empresa y sus alrededores, es decir la competencia.

El grado de aceptación, que la empresa tenga ante los ojos de la competencia y del público, estará ligado con los caminos y planes que la gerencia establezca una vez que haya identificado cuáles eran sus puntos más vulnerables y que se pongan en práctica los principios de competitividad para poder tener la perspectiva de que se está compitiendo al nivel de los demás y que se está haciendo competencia con un grado de conocimiento, que determina cual es la posición de la empresa en el

mercado y cuáles son los competidores que tienen ventaja y desventajas sobre la empresa.

En cuanto a este nivel de competitividad relacionado a las pequeñas y medianas empresas puestas en estudio, destacan muchas de ellas ya que gran parte de las PYMES de la ciudad de Matagalpa, se encuentran en esta etapa de la competitividad, esto se determina con el grado de participación existente y el nivel de posicionamiento que tienen en la mente de los consumidores y clientes leales que siempre las visitan y las hacen crecer día a día.

Son muchas de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Matagalpa, que producen y distribuyen sus productos en la ciudad y se ve a diario, porque cada día están laborando y esforzándose, para salir adelante y continuar satisfaciendo las exigencias de los clientes y del mercado.

➤ **Etapa III. Superior.**

“La empresa comienza a ocupar posiciones de liderazgo y se caracteriza por el grado de innovación que mantiene dentro de su mercado. Domina los principios de competitividad, se mantiene despierta y reacciona de manera inmediata a cualquier cambio del medio ambiente. Aunque de manera equilibrada pone atención a los diez principios de competitividad, da mayor énfasis al de cultura organizacional para lograr homogeneizar el pensamiento, sentimiento y accionar de todo su personal.”

Dicha etapa muestra el grado de asimilación que la empresas de ambos sectores (industria y comercio), tienen y los distintos cambios en la manera como estas van innovando, para poder lograr una mejor posición en el mercado; esta debe identificar y manejar los principios de competitividad para posicionarse como una empresa con liderazgo, tanto a nivel externo como a nivel interno.

Internamente se preocupa de que su personal comparta el sentimiento de motivación y que el pensamiento de la empresa sea encaminado con una clara visión, de cada una de las personas que laboran para poder generar competitividad, que tenga

principios muy sólidos y establecer el equilibrio adecuado entre los cambios internos y su balance con los cambios externos.

Para establecer un rango de superioridad las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Matagalpa, deben establecer una adecuada comprensión de los objetivos y la manera como serán alcanzados, proponiendo ser empresas con conocimiento del mercado y de los principales retos que se presentan; así como también encaminar a su personal que labora de cómo se va a enfrentar a la competencia y cuál es la manera más eficaz, de realizar las labores en el sentido de competitividad y de desarrollo tanto para la empresa como personalmente.

Las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Matagalpa, no muestran ser superiores unas con otras, pero si realmente tienen la visión de serlo y como requieren para hacerlo, aunque habría que destacar ciertas PYMES, que se han desarrollado muy bien el mercado y han tomado las decisiones adecuadas, para poder mostrar una superioridad que las coloca con más ventajas que otras.

Según el perfil de estas empresas éstas, han tomado la iniciativa de conocer, aplicar herramientas como: Publicidad, Cadena de valores e innovación en sus métodos de administrar recursos, que le ha dado una mejor competitividad y que las ha guiado a identificar cuáles son las principales fortalezas y oportunidades para saber manejar su situación ante el mercado.

➤ **Etapa IV. Sobresaliente.**

“La empresa que se encuentra en esta etapa es considerada como visionaria, por la generación de tecnología directiva a un ritmo acelerado, sirviendo de benchmarking al resto de la industria, pues ella es la que va generando los cambios y las demás se van adaptando a ellos. En esta etapa, la organización vive en una amenaza constante por parte de los competidores de las etapas anteriores, pues tratan de encontrarle debilidades y huecos en el mercado.”

Dentro de la competitividad la etapa sobresaliente se encuentran todas aquellas empresas grandes, con capital productivo considerable y que están bien posicionadas en el mercado, ya que aplican debidamente los principios de competitividad y utilizan al máximo los recursos con los que cuentan, establecen sus relaciones con los proveedores de manera eficaz y el personal, con el que cuentan es altamente capacitado, el cual le permite atender muy bien a su clientela y elevar su estatus como empresa.

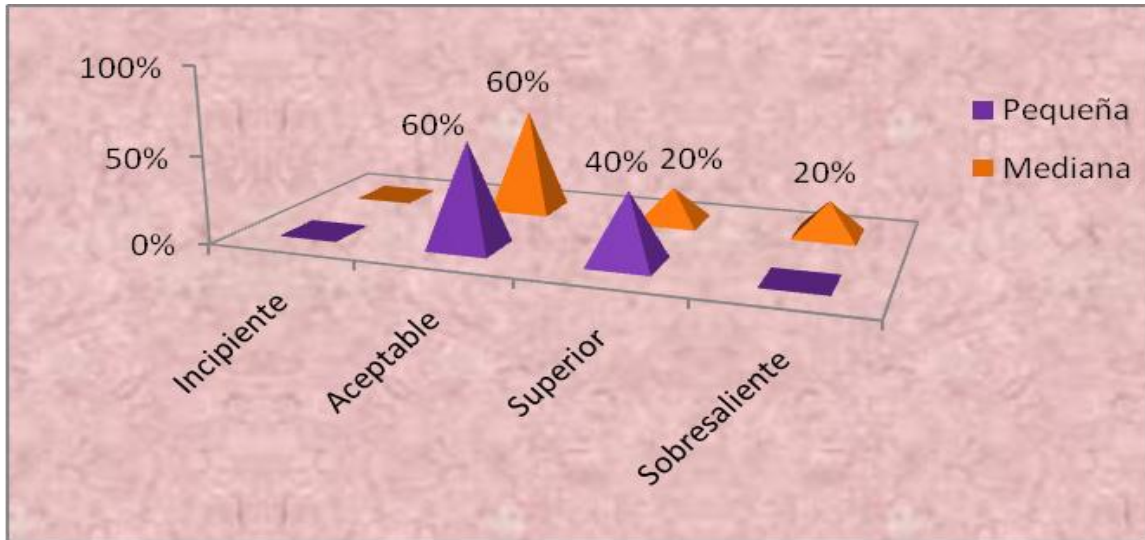
Asimismo es la empresa cambiante, que obliga a las demás empresas a tratar de alcanzar el ritmo que esta lleva día con día, pero el estar en esta posición se convierte en una amenaza para la misma ya que ser una empresa sobresaliente en su competitividad obliga a las demás a buscar la manera como alcanzarla y esto hace que las otras empresas indaguen sobre las debilidades que esta posee para poder atacarla.

Las empresas que están en esta etapa viven en constante preocupación por la fuerte competencia a la que se enfrentan, pero si estas saben utilizar sus recursos y maximizar sus utilidades podrán contrarrestar dichas amenazas.

En el entorno local existen considerablemente PYMES que se encuentran en esta etapa de competitividad, ya las empresas que más sobresalen en cuanto a su competitividad son las medianas empresas (sector comercio), de la ciudad de Matagalpa, estas son empresas líderes en su industria y que quizás no poseen un competidor que pueda afectarlos

GRAFICO 27.

¿En cuál etapa de competitividad considera que se encuentra la empresa?



Autoría propia

En el gráfico 27, se observa que un 60% de los propietarios de las pequeñas empresas consideran, que se encuentran en una etapa aceptable de competitividad, ya que hasta el momento aducen tener restricciones que las limitan en su crecimiento, pero aun así han logrado cierto grado de competitividad. El 40% restante, considera estar en una etapa superior, ya que han logrado superar obstáculos y ser competitivos.

En las medianas empresas existe un 60% que se encuentra en la etapa aceptable ya que han identificado que todavía tienen limitantes económicas, estructurales, organizacionales que les impide ser aún más competitivas. También existe un 20% de medianas empresas que se encuentran en una etapa superior, ya que afirman haber sobresalido ante la competencia. Y por último un 20% de medianas empresas consideran que están en la etapa sobresaliente de competitividad ya que aducen no tener competencia y haber logrado un alto nivel de competitividad.

4 PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)

4.1 Concepto

El arto.4 de la ley 645 define a las PYMES como: “Todas aquellas pequeñas y medianas empresas que operan como persona natural o jurídica en los diversos sectores de la economía, siendo en general empresas manufactureras , industriales, de exportación, turísticas, artesanales y de servicios entre otras”(Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.p5.2009)

Son pequeños negocios dirigidos por sus propietarios y con un número limitado de empleados. Donde abarcan multiplicidad de actividades económicas, generando empleo a muchas personas.

Las PYMES son fundamentales para la economía de cualquier país por su valiosa contribución al producto interno bruto. En general, las PYMES son excelentes hacedoras de productos y servicios, logrando éxito, si cuentan con una buena administración, planificación y gestión de atención al cliente.

Las empresas en general y las PYMES en particular, están tomando conciencia de la importancia de conceptos tales como conocimiento, habilidades o competencias, para asegurar su competitividad en este entorno.

4.2 Importancia de las PYMES para la economía nacional

En Nicaragua, las PYMES son consideradas el principal promotor del desarrollo económico, porque son la mayoría de las empresas Nicaragüenses y son el principal instrumento para combatir la pobreza.

La importancia de las PYMES en Nicaragua, como sector promotor del desarrollo económico del país, radica en el hecho de que representan la mayoría de las empresas nicaragüenses, se han convertido en la mayor generadora de empleo y cuentan con gran flexibilidad en sus procesos productivos. Todo esto contribuye a que estas empresas compitan a nivel nacional e internacional, en un entorno cada vez más competitivo, sujeto a cambios como resultado de la globalización y dentro del cual Nicaragua se inserta cada día de manera más activa.

La globalización presenta, para las PYMES un nuevo escenario donde es necesario considerar la dimensión internacional como factor determinante de estrategias y políticas. El mundo se está convirtiendo en una aldea global donde la información al instante aumenta la velocidad de las actividades económicas. En este ámbito, las PYMES siguen siendo parte importante de la economía de cualquier país.

Esto repercute en todas las esferas de la actividad empresarial, solamente aquellas que estén mejor preparadas en cuanto a expectativas futuras no las afectara, asegurándose el futuro de la pequeña y mediana empresa con estrategias de atención y programas o planes para la fidelidad de clientes.

4.3 Restricciones de las PYMES

En cuanto respecta a las restricciones de las pequeñas y medianas empresas, se encuentran muchas; entre ellas están: económicas, organizacionales, tecnológicas, etc., de las cuales se pueden identificar las que más resaltan y afectan al desarrollo total de las PYMES dentro del entorno cambiante y globalizado.

Las restricciones son barreras que las pequeñas y medianas empresas encuentran en su diaria labor de tratar de satisfacer las necesidades de los clientes actuales, el estudio está enfocado a las restricciones organizacionales y económicas

4.3.1 Organizacionales:

Las pequeñas y medianas empresas de Nicaragua, de la ciudad de Matagalpa, no están, en su totalidad, estructuralmente organizadas, es decir, que no tienen una estructura organizacional definida. Generalmente, para su operación no tienen una estructura establecida, sin embargo su funcionamiento es eficiente, ya que operan de una manera muy original y es su propia forma de hacer las cosas.

La organización de las pequeñas y medianas empresas es una restricción desde el punto de vista que en su interior no están totalmente organizadas, generalmente el propietario es quien toma las decisiones y quien dirige las actividades dentro de la PYMES, es decir que todo está centralizado a un solo individuo.

En una mediana empresa se ve un directivo que delega funciones a un personal determinado con sus funciones específicas y este directivo es quien se relaciona con los clientes, proveedores, financieras, etc., en si es una restricción ya que generalmente se deja la mayor parte del trabajo total de la pequeña o mediana empresa a una sola persona.

La organización de las PYMES es muy deficiente ya que enfocan sus esfuerzos solamente a producir los bienes y comercializarlos, se organizan nada más para sacar sus productos al mercado de la manera más rápida posible con la intención de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Las pequeñas y medianas empresas organizan de una manera rápida y por lo tanto no se percatan de que deben planificar bien las actividades que van a realizar, para poder operar de una manera eficaz, sin la planificación la organización de las actividades no tendrán ningún sentido y es algo que no hacen con mucha frecuencia, por tanto es una restricción para ellas ya que no siempre planifican para organizarse de una manera correcta.

Igualmente a la hora de comercializar sus productos se preocupan más por sus clientes y dejan a un lado a la competencia, su organización está más enfocada a satisfacer la demanda de los clientes, darle buenos precios y un buen producto, no están al tanto de la competencia, no se dan cuenta de que a ese punto del mercado hay que ponerle mucha atención, ya que dependiendo de las estrategias que implementen, así se va a establecer como una empresa competitiva y la competencia es un elemento que no hay que dejar pasar por alto.

Las restricciones organizacionales radican en cada uno de los aspectos señalados anteriormente, las pequeñas y medianas empresas de la ciudad son organizadas informalmente en su interior y en su manera de trabajar, no cuentan con planes organizativos en las respectivas actividades del sector productivo que operan.

Otras restricciones organizacionales en las pequeñas empresas:

- Desconfianza del empresario al enfrentarse al aparato gubernamental que regula los mecanismos de apoyo a la pequeña empresa.
- Falta de promoción masiva con el fin de dar al pequeño empresario mecanismos fluidos y atractivos para su desarrollo.
- Falta de tiempo para dedicar a la empresa.

4.3.2 Económicas:

La mayoría de la PYMES de esta ciudad de Matagalpa está asociada a IMPYME (Instituto de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa). Esto lo dio a conocer cada una de las personas encuestadas y las cuales han hecho referencia sobre las restricciones económicas que actualmente tienen, donde resalta la adquisición de maquinaria necesaria para la producción de los bienes o servicios.

Generalmente las pequeñas y medianas empresas de la ciudad trabajan con capital propio, raras son las que operan con capital prestado, las que lo hacen tienen un proceso productivo estable, con el cual satisfacen la demanda de los clientes. Estas PYMES son las que están afiliadas o registradas en INPYME y esta institución las apoya para que puedan adquirir financiamiento y agilizar la operación de las mismas.

De la gran cantidad que operan bajo capital propio, varias dieron a conocer que la maquinaria con que operan es un tipo de maquinaria artesanal ya que sus ingresos no son los suficientes para comprar o adquirir una maquinaria diferente y más apropiada para las actividades que realizan.

En este aspecto también está incluida otra restricción económica como lo es la tecnología, ya que son raras, también las PYMES que utilizan en su proceso de producción una tecnología aceptable y que pueda ayudar en agilizar la operación de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Matagalpa.

Como la mayor parte de estas trabajan con capital propio no deciden en innovar su tecnología para ser más competitivos, si no que se enfrascan en la adquisición de insumos o materia prima para continuar su producción, se convierte en una restricción para estas operar de esta manera, porque solo están produciendo y

vendiendo para continuar trabajando con los mismos recursos no para expandirse y crecer. Además porque no tienen apoyo económico por parte de ninguna institución.

Conociendo el entorno actual en el que operan las pequeñas y medianas empresas hemos identificado restricciones económicas significativas de las mismas y que afectan directamente el desarrollo de ellas, tales como:

- Crédito insuficiente.
- Altos costos de los créditos, tanto de tipo comercial como financiero.
- La pequeña empresa no es sujeto de crédito.

En tanto el crédito insuficiente en las PYMES encuestadas de la ciudad de Matagalpa da a conocer un regular porcentaje de las mismas que consideran que esto les afecta para seguir adelante con los planes y programas propuestos, el resto de empresas poseen también restricciones económicas pero resaltan más otro tipo de restricciones económica y no la que está en cuestión en esta parte. Entre las que presentan esta restricción se encuentra Taller El Esfuerzo, Taller Hermanos Herrera, entre otros.

Además los altos costos de los créditos se constituyen como una restricción económica, que más afecta ya que las entidades financieras pone muy altas tasas de interés y plazos demasiado cortos, por ende existen algunas que prefieren continuar trabajando con su propio capital que adquirir un préstamo que al cabo de un tiempo no logren pagar. Se encuentran entre estas PYMES: Tienda Alicia, NK Collection, entre otros.

La falta de apoyo financiero es una restricción que las PYMES manifiestan también con el apoyo que el gobierno hace para el sector de las PYMES ya que según las empresas encuestadas afirman que el desarrollo del sector por parte del gobierno se ha empañado con ciertas preferencias que se realizan por algunos personajes que laboran en las entidades del gobierno.

GRAFICO 28



Según (grafico 28), las restricciones que más afectan a las pequeñas empresas de la ciudad de Matagalpa son las económicas con un 70% lo que significa que no cuentan con créditos suficientes, altos costos de los mismos, con un 30% organizacionales; en la mediana empresa, con 50% no tienen restricciones según los casos estudiados, sin embargo algunas empresas tienen restricciones organizacionales con un 30% y un 20% económicas.

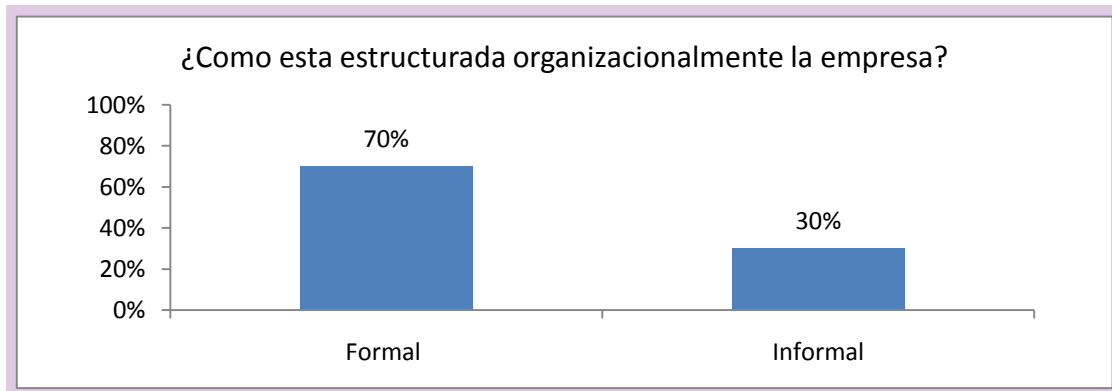
4.4 Estructura de las PYMES

“Es un marco que preparan los gerentes para dividir, organizar y coordinar las actividades de los miembros de una organización. La estructura de una organización no es fija, a los largo del tiempo, sino que, por el contrario define lo que va en ella y es modelada, a su vez, por su contenido.”(Rojas, 1993)

En Nicaragua es poco común encontrar a PYMES con una debida estructura organizacional, las que podemos encontrar con una organización definida quizás sea a las medianas empresas, las cuales poseen un mayor personal y cuentan con más funciones para lo cual deben establecer un estructura especifica de las actividades y de la organización en sí.

Las pequeñas empresas son generalmente empresas familiares y en las cuales encontramos a un personal reducido y por lo tanto no poseen una estructura definida, ellas operan de manera ordenada, pero no establecen un cronograma específico de las actividades a realizar.

GRAFICO 29

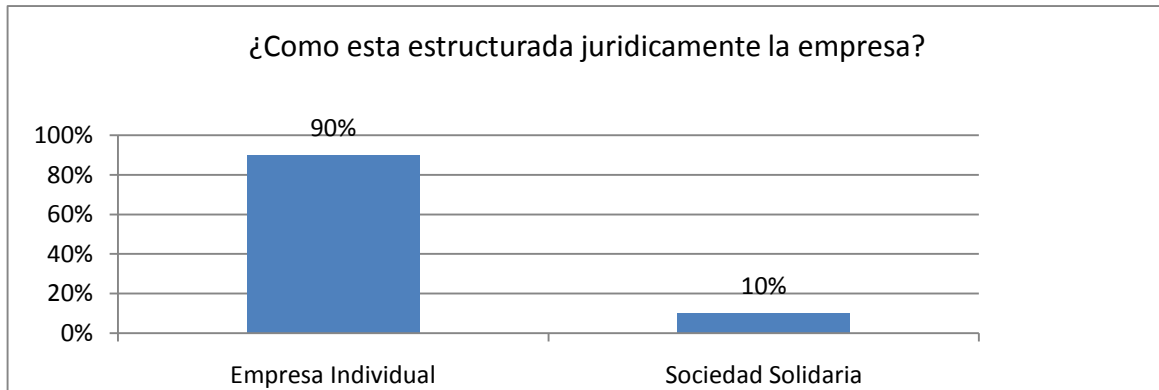


Fuente: Autoría Propia

Dentro del marco de este estudio se puede identificar como característica propia de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Matagalpa la estructura de estas de donde se ha logrado determinar por medio del (grafico 29) que el 70% de empresas encuestadas están estructuradas organizacionalmente estas empresas y como se puede apreciar en la gráfica anterior se evidencia un buen porcentaje de PYMES que se encuentran estructuradas, en cuanto a organización se refiere, formalmente, esto quiere decir que aunque no sean las grandes empresas con todas las áreas posibles, estas empresas tienen definido los niveles de autoridad dentro de la empresa y las actividades específicas de cada uno de los integrantes de la misma.

En la pequeña empresas cuentan con una estructura organizacional definida ya que dentro de la empresa se define los cargos y quien está subordinado a quien, cuales son las actividades de cada uno de los operarios, la manera cómo van a operar y el tiempo que tendrán para realizar cada una de las actividades programadas.

GRAFICO 30.



Fuente: Autoría Propia

Siempre en el aspecto de la característica de la estructura de las PYMES de los sectores estudiados, el (gráfico 30) anterior identifica un 90% de las empresas encuetadas, cuentan con una estructura jurídica en la que se pueden incluir varias de las pequeñas y medianas empresas estudiadas, donde encontramos que el mayor porcentaje de estas se encuentran estructuradas jurídicamente, como empresas individuales, es decir que se han constituido con un solo dueño y que no tienen acciones divididas con otros socios.

Según los argumentos de los encuestados consideran que es mejor trabajar de esa manera ya que son independientes a cualquier criterio de otra persona y toman sus propias decisiones sin que nadie les esté cuestionando o poniendo en tela de juicio la capacidad para dirigir su propia empresa, además trabajan con el capital individual y son ellos sus mismos administradores financieros los cuales disponen hacia dónde y para que se van a utilizar los recursos. Las empresas que están constituidas jurídicamente como sociedad solidaria dentro de esta investigación son: Almacén Pedro J. Gutiérrez, Ecosistema, entre otros. Estos si son empresas jurídicamente solidarias quienes comparten acciones y formas de trabajo divididas.

4.4.1. Organizacional

La estructura organizacional, “es la forma que le permite a la empresa realizar su misión, operar día a día, adaptarse a los cambios del entorno y reaccionar a las situaciones que se le presentan” (Bañuelos, 2006).

Las pequeñas y medianas empresas tienen ciertas particularidades en su forma organizacional esto se desprende al hecho que estas unidades económicas no generan un gran número de colaboradores, pero hay que destacar que dentro de un marco de organización de estas la mayor jerarquía o la alta gerencia hablando en estos términos corresponde a los dueños quienes son los principales fundadores de esta ya desarrollan lazos con ciertos colaboradores a quienes brindan la oportunidad de laborar, esto se refleja como la relación que tendría un gerente con sus jefes de línea, este singular aspecto organizativo interno de las PYMES es variable según la actividad que estas realicen y en el sector en que estén ubicados.

En casos muy singulares la empresa general la representan una sola persona que realiza o se dedica a la producción de un producto en específico, tomando este sentido se debe de formar en estas empresas una organización formal que corresponda a un sentido formal y empresarial estructurado.

También se debe de enfocar la forma de organización de las PYMES en los aspectos que conforman asociaciones o debido a que su actividad es similar conforman uniones para poder abrirse dentro de distintos mercados.

Se ha podido analizar distintos niveles de organización y a continuación se presentaran los más relevantes en la competitividad.

4.4.2. Los niveles de organización tienen diversos ámbitos:

- A nivel gremial, existe una necesidad de estar relativamente organizados, ya que a través de esta institucionalidad, pueden tener una representatividad y canalizar una serie de inquietudes, pero también pueden desarrollar un conjunto de actividades y eventos a favor de sus empresas.

- Las empresas también se pueden organizar con fines comerciales para poder competir en un mercado determinado, como los “consorcios de exportación”, donde pueden consolidar oferta exportable o pueden agruparse para licitar, en forma conjunta, servicios menos costosos de fletes a empresas de transporte para consolidar carga exportable y ser más competitivos, ya que en forma individual su poder de negociación es muy limitado.
- Las organizaciones también pueden establecer mecanismos efectivos de subcontratación entre empresas de mayor tamaño con las más pequeñas. Se precisan elementos organizativos muy eficientes para que los mecanismos de subcontratación funcionen adecuadamente.

Estos niveles antes mencionados son logrados con una buena base de información en las empresas y recaudando los mejores recursos y obteniendo las oportunidades fuertes en instituciones que asuman un compromiso de progreso para el sector de las PYMES.

4.4.3. Administración de las operaciones

La forma de administración de las actividades u operaciones del sector de las PYMES se basa en capital propio de estas y que reinvierten sus utilidades en las actividades para poder lograr mantenerse en el mercado y no perder el mecanismo de existencia que pueden llegar a lograr.

Hay diversos aspectos acerca de la administración de las operaciones se puede destacar que la administración que estas desarrollan es poca enfocada a las funciones esenciales como son: planear, dirigir, organizar y controlar pero sin embargo en algunas empresas se esfuerzan por adoptar este marco con el poco conocimiento que tengan u obtengan.

4.5. Características de las pequeñas y medianas empresas

4.5.1. Características de la pequeña empresa:

1. El administrador supremo dedica solo parte de su tiempo a cuestiones administrativas, pues lo absorbe una gran cantidad de problemas técnicos de producción, finanzas, ventas, personal, etc.
2. Ordinariamente de acuerdo no solo con las características de la empresa, sino con las preferencias de ese supremo administrador, derivadas de sus estudios, psicología, etc. Suele dar preferencia o poner el acento en uno de estos aspectos, en ocasiones aun con detrimento de los otros.
3. Como consecuencia de lo anterior, o no existen verdaderos especialistas en las funciones principales de la empresa menos aún para las de carácter administrativo o sus decisiones en la marcha de la empresa son de efecto casi nulo, estando más bien encargados de vigilar la ejecución de las órdenes del administrador único.
4. Son más frecuentes para solucionar los problemas, los procedimientos de carácter informal, y aun puede decirse que sean más efectivos, porque el conocimiento de las características y capacidades de cada uno de los trabajadores, la escasa complejidad de dichos problemas, etc.
5. No se requieren grandes previsiones o planeaciones, sino que, por lo menos en la práctica, suele trabajarse más bien sobre la base de ir resolviendo los problemas conforme se vayan presentando.
6. Es mucho más factible una gran centralización y en cierto sentido, puede ser más conveniente por la rapidez y unidad que imprime a todos los tramites sin que dañe la posibilidad efectiva de atender todos los negocios.
7. No se requiere trámites burocráticos ni de mucho papeleo, que suelen ser más bien dañosos. (Reyes, 1994:170-174)

4.5.2 Características de la mediana empresa:

1. Suele ser una empresa en ritmo de crecimiento más impresionante que la pequeña empresa. En efecto la empresa pequeña suele dilatar más para pasar al rango medio; la mediana empresa más bien suele asociarse con otras, a crear o adquirir otras nuevas.
2. Consecuencia de lo anterior es dificultad para determinar, cuál es la verdadera etapa en que se halla; frecuentemente se le confunde con la pequeña, o a veces se le identifica con la grande. Esto deriva que en realidad suele presentar los problemas de los dos extremos, y más bien de los beneficios que son característicos de ellos.
3. En este tipo de empresas, como consecuencia de ese crecimiento se siente la necesidad imprescindible de ir realizando una mayor descentralización y, consiguientemente de delegar. Esto suele manifestarse en que los altos jefes consideran cada día más difícil atender con eficacia su tramo de control, problema que ordinariamente están resolviendo mediante ayudantes, lo que es realmente técnico.
4. Otra característica puede ser la necesidad de hacer cambios, no meramente cuantitativos sino verdaderamente cualitativos esto es, no solo se presenta la necesidad de añadir más personas a una operación o más operaciones a una misma función, sino que van apareciendo otras funciones distintas, que antes no habían sido necesarias.
5. La alta gerencia comienza a sentir la necesidad de poseer una serie de conocimientos técnico-administrativos, que anteriormente no había requerido.
6. Paralelamente, comienza la necesidad de hacer planes más amplios y más detallados, requiriendo por lo tanto, de cierta ayuda técnica para formularlos y controlar su ejecución.

7. La gerencia de este tipo de empresas va sintiendo gradualmente como sus decisiones se van vinculando cada vez a problemas de planeación y control que a cuestiones de realización inmediata. (Reyes, 1994: P. 170-174).

En la actualidad, las PYMES son la base principal de desarrollo económico de Nicaragua ya que dan mayores oportunidades de empleo a las familias nicaragüenses.

V. CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación sobre la influencia de las medidas de higiene y seguridad laboral en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Matagalpa durante el año 2010 se llegó a las siguientes conclusiones:

- Las PYMES de la ciudad de Matagalpa, no cuentan con un plan de medidas de higiene y seguridad dirigidas al cumplimiento que dicta la Ley de higiene y seguridad laboral aprobada por el Ministerio del Trabajo (MITRAB).
- En un 67% de las PYMES del sector industria y en un 75% del sector comercio conocen las medidas de higiene y seguridad laboral aplicadas por la empresa, pero no las tienen por escrito y en su mayoría no las cumplen.
- No cuentan con el reglamento de Higiene y Seguridad, el que debería de darse a conocer a los trabajadores al momento de la contratación.
- Los beneficios de invertir en materia de Higiene y Seguridad laboral contribuye a obtener competitividad.
- No tienen personal capacitado para primeros auxilios; así como botiquines médicos dotados de productos de acuerdo a la lista establecida por el MITRAB, para atender imprevistos o accidentes menores que pudiesen sufrir trabajadores y dueños.
- Las PYMES de la ciudad de Matagalpa obtienen eficiencia, cuando implementan medidas de higiene y seguridad ocupacional que permitan un ambiente sano y seguro, para las actividades que ejercen los trabajadores, lo que aumenta la productividad y a la vez genera competitividad.

Vi BIBLIOGRAFIA

- Anzola Rojas, Sérvulo(1993), Administración de pequeñas empresas. McGraw Hill. México.
- Bañuelos, Fausto,2006. www.ideas para pymes.com. Recuperado el 04 de Octubre de 2010, de www.ideas para pymes.com
- Chiavenato Idalberto (1996), Administración de recursos humanos, Primera edición, McGraw-Hill Interamericana S.A., 540 p.
- Chiavenato Idalberto (2000), Administración de recursos humanos, Segunda edición, McGraw-Hill Interamericana S.A. 699 p.
- Chiavenato Idalberto (2007), Administración de recursos humanos, Octava edición, Mc Graw-Hill Interamericana S.A. 699 p.
- Compilación de Ley y Normativas en Materia de Higiene y Seguridad del Trabajo. (1993-2008). Ministerio del Trabajo. Managua, Marzo 2008.
- JaureguiAlejandro,(2002),www.gestionpolis.com,<http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/33/diezprincipios,htm#mas->
- Ley 645 de las PYMES (Ministerio de Fomento, Industria y Comercio) www.mific.gob.ni
- Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo, Ley N° 618, (2007), Publicada en la Gaceta Diario Oficial N° 133 del 13 de Julio del 2007, www.mitrab.gob.ni.

- Normas Ministerial sobre las Disposiciones Básicas de Higiene y Seguridad de los lugares de trabajo, publicados en La Gaceta Diario Oficial N° 146.
- Pelayo, Carmen María (2009), www.monografias.com. Recuperado el 2010, de www.monografias.com: <http://www.monografias.com>
- Porter Michael E (1990), Estrategia Competitiva (Técnica para el análisis de los sectores industriales de la competencia), Editorial CECOSA.
- R. Wayne Mondy, Robert M. Noe, (1997), Administración de recursos humanos Sexta edición, A Simon y Schuster company.
- Simón L. Dolan, Ramón Valle Cabrera, Susan E. Jackson y Randall. Shuler, (2007), La gestión de los recursos humanos, Tercera edición, McGraw-Hill Interamericana de España S. A.
- William B Werther, Jr. Keith Davis, Administración de personal y de recursos humanos, Quinta edición, Best Seller International.

VII ANEXOS



Anexo N° 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

UNAN – FAREM - MATAGALPA

ENCUESTA

Somos estudiantes del Quinto año de la Carrera de Administración de Empresas, turno nocturno. Estamos llevando a cabo una investigación con el fin de analizar las medidas de higiene y seguridad laboral proporcionadas al personal de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la ciudad de Matagalpa durante el año 2010. Agradecemos su valiosa colaboración.

Dirigida a Trabajadores de PYMES

Pequeña Empresa Mediana Empresa

Nombre de la empresa: _____

Número de trabajadores: _____

1. ¿Conoce las medidas de higiene y seguridad laboral aplicadas por la empresa?
Si _____ No _____
2. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en materia de higiene y seguridad laboral por parte de la empresa?
Si _____ No _____
3. ¿Se implementan medidas de higiene en la empresa?
Si _____ No _____ Algunas veces _____
4. ¿Cree usted que las condiciones de trabajo en las que se desempeña son las adecuadas?
Si _____ No _____

5. ¿Qué tipo de iluminación utiliza en su área de trabajo?

Natural _____ Artificial _____ Mixtas _____

6. ¿Cómo considera la iluminación en su área de trabajo?

Buena _____ Regular _____ Mala _____

7. ¿Cuáles de los siguientes elementos ocasionan ruido en su puesto de trabajo?

Personas _____ Vehículos que transitan _____

Maquinarias _____ Otros _____ Ninguno de los anteriores _____

8. Señale: ¿Qué cambios atmosféricos influyen en el desempeño de su trabajo?

Calor _____ Polvo _____ Lluvia _____

Otros _____ Ninguno de los anteriores _____

9. ¿Cómo considera la limpieza en su área de trabajo?

Buena _____ Regular _____ Mala _____

10. ¿Cuántas veces al día desarrollan actividades de limpieza en su área de trabajo?

Una vez _____ Dos veces _____ Tres o más _____

11. ¿La empresa le proporciona equipo de protección personal?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

12. ¿El equipo de protección personal es adecuado, para el trabajo que ejerce es?
Si _____ No _____

13. ¿La empresa controla la utilización de los equipos de protección personal?
Si _____ No _____ Algunas veces _____

14. ¿Se implementan medidas de higiene y seguridad laboral, para prevención de accidentes?
Si _____ No _____ Algunas veces _____

15. ¿Existe un área adecuada para cada maquinaria existente en el lugar de trabajo?
Si _____ No _____

16. ¿Con que frecuencia se da mantenimiento a las herramientas y maquinaria de trabajo utilizadas en la empresa?
Diario _____ Semanal _____ Quincenal _____ Mensual _____ Anual _____ Más de un año _____ NR _____

17. ¿Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios en la empresa?
Si _____ No _____

18. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación, para la prevención de incendio?
Si _____ No _____

19. ¿Existen rutas de evacuación en la empresa?
Si _____ No _____

20. ¿ Señale los equipos de seguridad que posee la empresa para contrarrestar un incendio

Extintores_____ Mangueras_____ Hidrantes_____ Otros _____ N.A_____

21. ¿Existe señalización en los lugares que presentan mayor riesgo dentro de la empresa?

Si _____ No _____

22. Esta señalización es:

Clara_____ Sencilla_____ Compleja_____



Anexo N° 2

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

UNAN – FAREM - MATAGALPA

ENCUESTA

Somos estudiantes del Quinto año de la Carrera de Administración de Empresas, turno nocturno. Estamos llevando a cabo una investigación con el fin de analizar las medidas de higiene y seguridad laboral proporcionadas al personal de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la ciudad de Matagalpa durante el año 2010. Agradecemos su valiosa colaboración.

Dirigida a propietarios o gerentes:

Pequeña Empresa Mediana Empresa

Nombre de la empresa: _____

Número de trabajadores: _____

1. ¿Cree que una buena práctica de higiene y seguridad laboral contribuya a obtener competitividad?

Si____ No____

2. ¿Con la implementación de medidas de higiene y seguridad laboral señale en cuales de los siguientes aspectos la empresa logra ser competitiva?

Conformidad de trabajadores _____ Productividad _____

Atraer clientes _____ Calidad _____

3. ¿Cuál de estas causas considera le han generado más competitividad en la empresa?

Globalización de la competencia_____

Proliferación de competidores_____

Diferenciación de la demanda_____

Acortamiento de los ciclos de producción_____

Implementación de innovaciones radicales_____

4. ¿Cuál de estos principios mencionados pone en práctica a la empresa, para lograr competitividad?

Mayor nivel de calidad_____

Servicio superior_____

Adaptarse y personalizarse_____

Mejora constante_____

Superar al cliente_____

Pensar estratégicamente _____

5. ¿En cuál etapa de competitividad considera que se encuentra la empresa?

Incipiente _____ Aceptable_____ Superior_____ Sobresaliente_____

6. ¿Qué tipo de restricciones posee la empresa?

Económicas_____ Organizacionales_____ Ninguna de las anteriores

7. ¿Cómo está estructurada organizacionalmente la empresa?

Formal_____ informal_____

8. ¿Cómo está estructurada la empresa jurídicamente?

Formal _____ Informal_____



Anexo N° 3

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

UNAN – FAREM - MATAGALPA

ENTREVISTA

Somos estudiantes del Quinto año de la Carrera de Administración de Empresas, turno nocturno. Estamos llevando a cabo una investigación con el fin de analizar las medidas de higiene y seguridad laboral proporcionadas al personal de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la ciudad de Matagalpa durante el año 2010. Agradecemos su valiosa colaboración.

Dirigida a propietarios o gerentes:

Pequeña Empresa Mediana Empresa

Nombre de la empresa: _____

Número de trabajadores: _____

1. ¿Recibe visitas por parte del MITRAB para supervisar las condiciones de higiene y seguridad ocupacional existente en su empresa?
2. ¿Cada cuánto recibe estas visitas?
3. ¿Cuentan con un plan de higiene y seguridad ocupacional en su empresa?
4. ¿Conoce usted el reglamento sobre higiene y seguridad laboral aprobado por el ministerio del trabajo (MITRAB)
5. ¿Sus trabajadores cuentan con seguro social?

6. Se implementan medidas de higiene y seguridad laboral en su empresa.
7. ¿Cuenta la empresa con botiquín de primeros auxilios?
8. Se supervisa que estas medidas se cumplan
9. ¿Cómo es la iluminación en las áreas de trabajo?
10. ¿Existen medidas para el control del ruido?
11. ¿Los trabajadores son dotados de equipo de protección personal?
12. ¿Se controla la utilización de los equipos de protección?
13. ¿Han sufrido los trabajadores accidentes durante el desempeño de sus funciones?
14. ¿A qué atribuye estos accidentes?
15. ¿Cuenta con un personal de guarda de seguridad para la empresa y sus trabajadores?
16. ¿Existen rutas de evacuación en caso de presentarse un incendio?
17. Cuantas rutas de evacuación tiene la empresa

Anexo N° 4

LISTA DE TALLERES DE METAL MECANICA Y ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES VISITADOS EN LA CIUDAD DE MATAGALPA

TALLERES DE METAL MECANICA

- 1) Taller San Francisco

- 2) Taller Hermanos Herrera
- 3) Fricciones PAHESA
- 4) Taller Ricardo Pon
- 5) Metales y Similares de Matagalpa
- 6) Taller Gregorio Orlando Ruiz Bravo
- 7) Taller la Colonia
- 8) Rapifrenos
- 9) Taller Francisco Adán Osegueda
- 10) Taller Metalúrgico Gaitán
- 11) Metales de Matagalpa
- 12) Industria Metalúrgica

ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

- 1) Importaciones Yelba
- 2) Tienda Alicia
- 3) Exclusividades LlévateLo
- 4) NK Collection
- 5) Textil Estrella de Oro Shihab
- 6) Café Barista
- 7) Supermercado La Matagalpa
- 8) Café Pureza
- 9) Comercial Calero Mendieta
- 10) Comercial Pedro J. Gutiérrez
- 11) Panadería Belén
- 12) Comercial El Emporio
- 13) Comercial Los Robles
- 14) Distribuidora Rizo Jarquín
- 15) Tienda Mi favorita
- 16) Distribuidora Sunorte

Pequeñas y Medianas empresas de la ciudad de Matagalpa.



Exclusividades Llevatelo



NK Collection



Importaciones Yelba



Interior de Importaciones Yelba



Textil SHIHAB



Tienda Alicia



Pedro J. Gutiérrez



Industrias San Carlos



Café Barista



Interior de Café Barista



Comercial Los Robles



Distribuidora Rizo



Taller de Torno Orlando Ruiz



Taller de Torno Orlando Ruiz



Taller de Torno Orlando Ruiz



Taller Pons

Anexo Nº 5

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<i>VARIABLE</i>	<i>SUB VARIABLE</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>PREGUNTAS</i>	<i>DIRIGIDA</i>	<i>TECNICAS</i>
<i>Higiene del trabajo</i>	<i>Condiciones de trabajo</i>	La Iluminación	<p>1) ¿Conoce las medidas de higiene y seguridad laboral aplicadas por la empresa? Si_____ No_____</p> <p>2) ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en materia de higiene y seguridad laboral por parte de la empresa? Si_____ No_____</p> <p>3) ¿Se implementan medidas de higiene en la empresa? Si_____ No_____</p> <p>4) ¿Cree usted que las condiciones de trabajo en las que se desempeña son las adecuadas? Si_____ No_____</p> <p>5) ¿Qué tipo de iluminación utiliza en su área de trabajo? Natural_____ Artificial_____ Mixta_____</p> <p>6) ¿Cómo considera la iluminación en su área de trabajo? Buena _____ Regular _____ Mala _____</p>	Trabajadores	Encuesta

		El Ruido	<p>7) ¿Cuáles de los siguientes elementos ocasionan ruido en su puesto de trabajo?</p> <p>Personas __ Vehículo____ Maquinarias ____ Otros ____ NA____</p>		
		Cambios atmosféricos	<p>8) Señale: ¿Qué cambios atmosféricos influyen en el desempeño de su trabajo?</p> <p>Calor ____ Lluvia ____ Polvo____ otros____ NA____</p>	Trabajadores	Encuesta
<i>Higiene de Trabajo</i>	<i>Condiciones de trabajo</i>	Prácticas de limpieza	<p>9) ¿Cómo considera la limpieza en su área de trabajo?</p> <p>Regular ____ Buena ____ Mala ____</p> <p>10) ¿Cuántas veces al día se desarrollan actividades de limpieza en su área de trabajo?</p> <p>Una vez ____ Dos veces ____ Las necesarias ____</p>	Trabajadores	Encuesta

<p><i>Seguridad en el trabajo</i></p>	<p><i>Condiciones de trabajo</i></p>	<p>Prevención de accidentes</p>	<p>11) ¿La empresa le proporciona equipos de protección personal? Si_____ No_____</p> <p>12) ¿El equipo de protección personal es adecuado para el trabajo que ejerce? Si ___No_____</p> <p>13) ¿La empresa controla la utilización de los equipos de protección personal? Si_____ No_____</p> <p>14) ¿Se implementan medidas de seguridad laboral en la empresa para la prevención de accidentes? Si_____ No_____</p> <p>15) ¿Existe un área adecuada para cada maquinaria existente en el lugar de trabajo? Sí _____ No _____</p> <p>16) ¿Con que frecuencia se da mantenimiento a las herramientas y maquinaria de trabajo utilizadas en la empresa? Diario _____ Semanal _____ Quincenal_____ Mensual _____Anual_____ Mas de un año_____ NR_____</p> <p>17) ¿Se cuenta con botiquín de primeros auxilios en la empresa? Si_____ No_____</p>	<p>Trabajadores</p>	<p>Encuesta</p>
---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	-----------------

		Prevención de incendios	<p>18) ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para la prevención de incendio?</p> <p>Sí _____ No _____</p> <p>19) ¿Existen rutas de evacuación en su empresa?</p> <p>Sí _____ No _____</p> <p>20) ¿Señale los equipos de seguridad que posee la empresa para contrarrestar un incendio?</p> <p>Extintores____ Mangueras____ Hidrantes____ Ninguno____ Otros_____</p>	Trabajadores	Encuesta
		Señalización	<p>21) ¿Existe señalización en los lugares que presentan mayor riesgo dentro de la empresa?</p> <p>Si____ No_____</p> <p>22) Esta señalización es:</p> <p>Clara____ Sencilla____ Compleja_____</p>		
VARIABLE	SUB-VARIABLE	INDICADORES	PREGUNTAS	DIRIGIDAS A	TECNICAS
Competitividad			<p>23) ¿Cree usted que una buena práctica de higiene y seguridad laboral contribuya a obtener competitividad?</p> <p>Si____ No_____</p>	Propietarios o Gerentes	Encuesta

			<p>24) ¿Con la implementación de medidas de higiene y seguridad laboral señale en cuales de los siguientes aspectos la empresa logra ser competitiva?</p> <p>Conformidad de trabajadores_____ Productividad_____</p> <p>Atraer clientes_____ Calidad_____</p>		
	Causas		<p>25) ¿Cuál de estas causas considera que ha generado más competitividad en la empresa</p> <p>Diferenciación de la demanda_____</p> <p>Proliferación de competidores_____</p> <p>Globalización de la demanda_____</p> <p>Acortamiento de ciclos de producción_____</p> <p>Implementación de innovaciones radicales_____</p>	Propietarios o Gerentes	Encuesta
	Principios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Calidad ➤ Servicio ➤ Mercado de alto crecimiento ➤ personalificación 	<p>26) ¿Cuáles de estos principios pone en práctica la empresa para lograr competitividad?</p> <p>Calidad_____</p> <p>Servicio_____</p> <p>Mercado de alto crecimiento_____</p> <p>Personalización_____</p>	Propietario o Gerentes	Encuesta
	Etapas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incipiente 	<p>27) ¿En qué etapa de competitividad considera que se encuentra la empresa?</p>	Propietarios o Gerentes	Encuesta

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aceptable ➤ Superior ➤ sobresaliente 	Incipiente____ Aceptable____ Superior____ Sobresaliente____		
PYMES	PYMES	Restricciones	28) ¿Indique que tipo de restricciones posee la empresa? Organizacionales_____ Económicas_____ Ninguna de las anteriores_____	Propietarios o Gerentes.	Encuesta
		Estructura	29) ¿Cómo está estructurada organizacionalmente la empresa? Formal ____ Informal____ 30) ¿Cómo está estructurada jurídicamente la empresa? Empresa individual ____ Sociedad anónima ____	Propietarios o Gerentes	Encuesta