



SEGURIDAD, HIGIENE Y AMBIENTE DE CONCESIONARIOS AUTOMOTRICES DEL MUNICIPIO MARACAIBO ¿SE CUMPLE EL CONTROL?

Recibido: enero 2010. Aceptado: marzo 2010.

Cepeda, Mary Paz *

Banco Occidental de Descuento (Maracaibo, Venezuela)

*Ingeniera en Computación. Gerente de la Plataforma de Estaciones de Trabajo del BOD. Correo electrónico: marypazcepeda@yahoo.com, Maracaibo, Venezuela.

Bermúdez, Jeannaire **

Universidad Dr. José Gregorio Hernández (Maracaibo, Venezuela)

**Ingeniera Industrial. Analista de Gestión y Planificación en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Diplomado en Gerencia de Operaciones y Producción. Correo electrónico: jeannaireb@gmail.com, Maracaibo, Venezuela.

León, Marian **

Universidad Dr. José Gregorio Hernández (Maracaibo, Venezuela)

***Ingeniera Industrial. Analista de Estadística en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Correo electrónico: merian.leonc@gmail.com, Maracaibo, Venezuela.

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue analizar el control de Seguridad, Higiene y Ambiente en los concesionarios automotrices del municipio Maracaibo, el cual se fundamentó teóricamente en los aportes de Koontz y Weihrich (2007), Beltrán (2000) y Chiavenato (2001); por otra parte, está relacionada con la seguridad e higiene industrial, de manera tal que se consideraron también los aportes de Cortés (2002), Hernández, Zúñiga, Malfavon (2003), entre otros, y los lineamientos establecidos por FONDONORMA - OHSAS 18002 (2003). La investigación fue de tipo descriptiva y su diseño fue no experimental transeccional de campo. La población estuvo compuesta por los concesionarios automotrices del municipio Maracaibo que expenden las marcas que lideraron la venta de vehículos nacionales según la Cámara Automotriz Venezolana (2008), tales como: Chevrolet, Ford y Toyota, el número de unidades informantes fue de 12, y estuvieron constituidas por el personal encargado de la función de Seguridad, Higiene y Ambiente en los concesionarios automotrices del municipio Maracaibo. Para la recolección de los datos fue empleada la técnica de la encuesta tipo cuestionario, que estuvo compuesta por 48 reactivos, cuyas opciones de respuestas fueron dicotómicas, la validez del contenido de dicho instrumento fue aprobada por un conjunto de cinco (5) expertos en el área y la confiabilidad fue calculada aplicando el coeficiente Kuder-Richardson, dando como resultado un 95% de confiabilidad. Luego de tabular y analizar los resultados obtenidos, una vez aplicado el instrumento, se evidenció que existen aspectos dentro del control que presentan debilidades, las cuales afectan directamente la gestión de SHA.

Palabras clave: Control, Seguridad, Higiene y Ambiente, Concesionarios, Cámara Automotriz.



SAFETY, HYGIENE AND ENVIRONMENT OF AUTOMOTIVE CONCESSIONAIRES OF THE MARACAIBO MUNICIPALITY. IS FULFILLED THE CONTROL?

ABSTRACT

The aim of this study was to analyze the control of Safety, Hygiene and Environment in the automotive dealerships in Maracaibo, which was theoretically based on the contributions of Koontz y Weihrich (2007), Beltran (2000) and Chiavenato (2001), on the other hand, is related to the safety and hygiene industrial, so that the contributions were also considered Cortes (2002), Hernández; Zúñiga y Malfavon (2003), among others, the guidelines established by Fondonorma - OHSAS 18002 (2003). The research was descriptive and experimental not transectional field design. The population was composed of Maracaibo municipality auto dealers that sell the brands that led the national vehicle sales in 2008 according to the Venezuelan Automotive Chamber, such as Chevrolet, Ford and Toyota, the number of reporting units was 12, and were formed by the staff of the role of Safety, Hygiene and Environment of automotive dealers in Maracaibo. For data collection technique was used for the survey type questionnaire, it was composed of 48 reagents, whose response options were dichotomous, the validity of this instrument was adopted by a set of five (5) experts in the area and the reliability was calculated using the Kuder-Richardson coefficient, resulting in a 95% reliability. After tabulating and analyzing the results obtained after having applied the instrument, it became clear that there are aspects within the control that show weaknesses, which are directly affecting SHA management.

Key words: Control, Safety, Hygiene and Environment, Dealers, Automotive Chamber.

1. INTRODUCCIÓN

Una buena gestión involucra la interrelación de 4 grandes procesos: planificación, organización, dirección y control, los cuales, al desarrollarse de forma equilibrada, permiten alcanzar los objetivos propuestos de una forma eficiente. En este estudio se busca analizar el control de Seguridad, Higiene y Ambiente en los concesionarios automotrices del municipio Maracaibo.

Según Beltrán (2000), el control es el mecanismo para medir y supervisar los resultados, comparar las mediciones con respecto a lo planificado y la tomar decisiones correctivas en caso de ser necesarias. Es decir, es asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas.

La Seguridad, Higiene y Ambiente está orientada parcialmente a la identificación, valoración y control de los factores ambientales presentes en el entorno de trabajo, los cuales pudieran ocasionar enfermedades o trastornos en la salud de los trabajadores.

Según lo expuesto anteriormente, se evalúa el control en los concesionarios con la finalidad de determinar si las actividades realizadas se ejecutan según lo planificado. La población estuvo conformada por los concesionarios automotrices del municipio Maracaibo que expenden las marcas Chevrolet, Ford y Toyota.

En ellas se evaluó una serie de indicadores, tales como: Parámetros de control,



Medición del desempeño, Corrección de anomalías, Registros y auditorías, con la finalidad de determinar si dichos concesionarios cumplen con los estándares requeridos para un desempeño eficiente en cuanto a Seguridad, Higiene y Ambiente dentro de su organización.

Se utilizó la estadística descriptiva, la cual permitió analizar los resultados del instrumento que medirá la dimensión control de SHA, utilizando para ello frecuencias relativas, representándolas con diagramas circulares de acuerdo a los indicadores establecidos.

2. CONTROL DE SEGURIDAD, HIGIENE Y AMBIENTE

Según Cortés (2002), la seguridad del trabajo es el conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes. Por su parte, Hernández, Zúñiga, Malfavon (2003), plantean que la seguridad de trabajo es la aplicación racional y con inventiva de las técnicas que tienen por objeto el diseño de instalaciones, equipos, maquinarias, procesos y procedimientos de trabajo; capacitación, adiestramiento, motivación y administración de personal.

Lo anterior, con el propósito de abatir la incidencia de accidentes capaces de generar riesgos en la salud, incomodidades e ineficiencias entre los trabajadores o daños económicos a las empresas y consecuentemente a los miembros de la comunidad. La seguridad del trabajo se ocupa de analizar los riesgos de accidentes, detectando sus causas principales para de esta forma estudiar la manera más adecuada para su reducción o eliminación.

Para conseguir el objetivo concreto de la seguridad: detectar y corregir los diferentes factores que intervienen en los riesgos de accidentes de trabajo y controlar sus consecuencias, la seguridad se sirve de unos métodos, sistemas o formas de actuación definidas, denominadas técnicas de seguridad. La Tabla N° 1 muestra un resumen de las técnicas de seguridad y su forma de actuación.

Por otra parte, Cortés (2002) señala que la higiene del trabajo es un conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención frente a las enfermedades de trabajo. Para este autor, los objetivos de la higiene industrial son el reconocimiento, la evaluación y el control de los factores ambientales de trabajo, funciones que pasan necesariamente por el estudio del proceso del trabajo y por la adopción de las soluciones técnicas para reducir el ambiente de trabajo a condiciones higiénicas.

Por otra parte, Hernández, Zúñiga, Malfavon (2003) la definen como la aplicación racional y con inventiva de las técnicas que tienen por objeto el reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales que se originan en el lugar de trabajo, causantes de enfermedades e incomodidades en trabajadores o miembros de una comunidad.

La higiene no sólo evita las enfermedades, sino que procura el máximo desarrollo de

los individuos, y ayuda a que el hombre sea sano, fuerte y bien preparado física y mentalmente.

Cuadro N° 1. Técnicas de seguridad y su forma de actuación

Tipos de técnicas y formas de actuación		Análisis y valoración de riesgos	Control de riesgos		
			Prevención	Protección	
Técnicas generales	Técnicas analíticas	Anteriores al accidente	Inspecciones de seguridad, análisis de trabajo, análisis estadístico	N/A	N/A
		Posteriores al accidente	Notificación. Registro. Investigación.		
	Técnicas operativas	Condición insegura (Concepción)	N/A	Diseño y proyecto de instalaciones. Diseño de equipos. Estudio y mejora de métodos. Normalización	
		Condición insegura (Corrección)	N/A	Sistemas de seguridad. Señalización. Mantenimiento preventivo	Defensas y resguardos. Protección individual.
		Acto inseguro	N/A	Normalización. Selección de personal. Cambio de comportamiento: - Formación - Adiestramiento - Propaganda - Acción de grupo - Incentivos - Disciplina	

Fuente: Cortés (2002).

Asimismo, según lo expresado por Cortés (2002), se entiende por ambiente o condiciones de trabajo, a los factores de naturaleza física, química o técnica (materias utilizadas o producidas, equipos empleados y métodos de producción aplicados) existentes en el puesto de trabajo, también se consideran aquellos factores de carácter psicológico o social que puedan afectar la salud del trabajador. A partir de esta definición, el ambiente de trabajo se puede considerar subdividido en: Ambiente físico, Ambiente psicológico y Ambiente social.

Ambiente físico: se constituye por aquellos factores ambientales que puedan dañar la salud física y orgánica del trabajador; comprende:

- Factores mecánicos: elementos móviles, cortantes, punzantes, entre otros, de las maquinas, herramientas, manipulación y transporte de cargas de otros.
- Factores físicos: condiciones termohigrométricas, ruido, vibraciones, presión atmosférica, radiaciones ionizantes y no ionizantes, iluminación, entre otros.



- c. Factores químicos: contaminantes sólidos, líquidos y gases presentes en el aire.
- d. Factores biológicos: protozoarios, virus, bacterias, entre otros.

Ambiente psicológico: es consecuencia, fundamentalmente, de factores relacionados a los nuevos sistemas de organización del trabajo derivados del desarrollo tecnológico (monotonía, automatización, carga mental, entre otros), que crea en el trabajador problemas de adaptación, insatisfacción o estrés.

Ambiente social: consecuencia de las relaciones sociales externas a la empresa, afectadas cada vez más por problemas generacionales, cambio de esquemas de valores o internos a la empresa, sistemas de mando, políticas de salario, sistemas de promoción y ascensos, entre otros (Cortés, 2002).

El control permite generar insumos para la adecuada y oportuna toma de decisiones, a fin de mantener a la organización en el camino del éxito, es por esto que Beltrán (2000) define el control como el mecanismo para medir y supervisar los resultados, comparar las mediciones con respecto a lo planificado y la toma de acciones correctivas en caso de ser necesarias.

Para Koontz y Weihrich (2007), consiste en la medición y corrección del desempeño con la finalidad de asegurarse de que se cumplen los objetivos de la empresa y los planes para lograrlo. Es importante resaltar que para este autor la planeación y el control están altamente vinculados.

Según Chiavenato (2001), es la acción de verificar si la actividad controlada está alcanzando o no los resultados esperados. Su finalidad es asegurar que los resultados de las estrategias, políticas y directrices, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos planteados. Por lo antes expuesto se concluye que el control es la etapa del proceso de gestión la cual permite medir el desempeño obtenido, detectando desviaciones sobre los objetivos y planes de la empresa, tomando las acciones correctivas que contribuyan a alcanzar las metas planteadas.

La etapa de control especificada por FONDONORMA OSHAS 18002 (2003), es contemplada por Fernández, Montes y Vásquez (2005) bajo el nombre de Control de las actuaciones desarrolladas, por Cortés (2002) bajo el nombre de Seguimiento, y por Hernández, Zúñiga, Malfavon (2003) como Control del programa de seguridad.

Con base en el análisis de los autores consultados, la fase de control se considera como un elemento clave para una adecuada gestión de SHA, ya que permite a la organización conocer las desviaciones existentes en cuanto a la política y objetivos planteados en la fase de planificación.

Por esta razón, se deben tomar en cuenta los parámetros de control, los cuales se definen según Chiavenato (2001) como estándares de desempeño, los mismos representan el desempeño deseado, pueden ser tangibles e intangibles, vagos o específicos, pero siempre están relacionados con el resultado que se desea alcanzar. Los patrones son normas que proporcionan la comprensión de aquello que debe hacerse.



Koontz y Weihrich (2007) indican que los parámetros son simplemente criterios de desempeño con los cuales se mide el desempeño real o esperado. Son los puntos de selección de la totalidad de un programa de planeación en los que se toman medidas de desempeño.

Según la norma FONDONORMA OHSAS 18002 (2003), es importante identificar parámetros claves del desempeño en seguridad y salud ocupacional para determinar su cumplimiento en toda la organización. Estos deberían incluir parámetros que permitan establecer el cumplimiento de la política de seguridad, objetivos, control de riesgos, lecciones aprendidas sobre fallas en la gestión de SHA, los programas de toma de conciencia, formación, comunicación y consultas.

Fernández, Montes y Vásquez (2005) señalan que para conseguir mejoras en las actividades preventivas y conseguir el éxito en la gestión de la seguridad y salud se deben efectuar mediciones y controles, contrastando las actuaciones con los planes predeterminados. Las mediciones permiten valorar el grado de implantación y eficacia de las medidas tomadas con el objeto de identificar las posibles correcciones.

Las revisiones pueden ser internas, desarrolladas por personal de la organización, o externas, realizadas por personas ajenas a las mismas, en cuyo caso se le conoce como auditorias. La función primordial de éstas es valorar el nivel de conformidad de los elementos que componen el sistema de gestión de la prevención y la eficacia de las acciones correctivas en caso de no conformidad. El control de las actuaciones permite asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la política del sistema.

De otro modo, Koontz y Weihrich (2007) indican que para realizar el control de las actuaciones es necesario comparar las medidas de desempeño con parámetros de referencia tanto internos como externos. Existen dos tipos de control: el interno, que se basa en las comparaciones con parámetros internos, y las técnicas de benchmarking, que se basa en las comparaciones con las actuaciones y prácticas desarrolladas por otras empresas.

El propósito del control es asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la política del sistema. La evaluación del desempeño según Chiavenato (2001), exige una definición exacta de lo que se pretende medir, de no ser así, el proceso caerá en errores y confusiones.

El sistema de control depende de la información inmediata respecto al desempeño, y la unidad de medida y evaluación debe estar de acuerdo con un patrón determinado, y debe ser expresado en tal forma que facilite la comparación entre el desempeño y el patrón de desempeño deseado. La comparación del desempeño obtenido con el planeado, busca localizar los errores o desviaciones, principalmente para permitir la predicción de otros resultados futuros.

Para realizar la medición del desempeño, la norma FONDONORMA OHSAS 18002 (2003) indica que se debe hacer uso de técnicas de medición, entre éstas se encuentran inspecciones sistemáticas en el lugar de trabajo con listas de verificación, inspecciones de



SHA, muestreo de seguridad, ambiental y de comportamiento, disponibilidad y eficacia del empleo del personal con experiencia conocida en SHA o con calificación formal, entre otros.

Con base en lo antes expuesto, es necesario que las organizaciones determinen el nivel de cumplimiento de los objetivos y planes de seguridad, con la finalidad de tomar acciones correctivas que permitan el mejoramiento continuo de SHA, para ello, se debe efectuar la medición de su desempeño a través de inspecciones de SHA y de la utilización de técnicas estadísticas para facilitar el análisis de los resultados de las acciones correctivas y preventivas.

Según Chiavenato (2001), el control debe indicar cuándo el desempeño no está acorde con un patrón establecido, y cuál es la medida correctiva que debe adoptarse. Según Koontz y Weihrich (2007), la corrección de anomalías es el punto en el que el control aparece como parte del sistema de administración y se relaciona con otras funciones de la administración.

Para corregir las anomalías, es necesario volver a trazar los planes o modificar sus metas. Por otra parte, también es posible la reasignación de un trabajo o una aclaratoria sobre el mismo, puede hacerse también, resignando más personal o capacitando mejor a los subordinados.

Según la norma FONDONORMA OHSAS 18002 (2003), el propósito primordial de la corrección de anomalías es la eliminación de las causas potenciales de los accidentes, incidentes y no conformidades, con la finalidad de que no se presenten. En tal sentido buscan mitigar las consecuencias de los accidentes, incidentes y no conformidades. Asimismo, abarca la confirmación de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas emprendidas.

La corrección de anomalías se realiza a partir de la evaluación/investigación de los accidentes, incidentes y no conformidades. De lo anterior se puede concluir que la corrección de anomalías le permite a la organización realizar acciones orientadas a minimizar las brechas de seguridad identificadas en la medición del desempeño y las investigaciones realizadas sobre los accidentes, incidentes y no conformidades, para los cuales se deben tener los registros necesarios.

La norma FONDONORMA OHSAS 18002 (2003), establece que los registros se utilizan para demostrar la conformidad con los requisitos. En tal sentido, las organizaciones deben establecer y mantener procedimientos para la identificación, mantenimiento a disposición de los registros de seguridad y salud ocupacional.

El mantenimiento de los registros permite demostrar que el sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional funciona eficazmente, y que todos los procesos se han realizado de manera segura. Los registros, deben ser legibles, identificables y trazables de acuerdo con las actividades involucradas. Asimismo, se deben almacenar y mantener de forma que se puedan recuperar fácilmente y proteger contra daños, deterioro o pérdida, considerando la importancia de estos documentos al momento de las auditorías.



Para la norma FONDONORMA OHSAS 18002 (2003), las auditorías al sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional constituyen el proceso mediante el cual las organizaciones pueden revisar y evaluar continuamente la eficacia del mismo. Consideran la política y los procedimientos de seguridad y salud ocupacional, así como también las condiciones prácticas en el lugar de trabajo.

Las auditorías permiten a la organización revisar la conformidad de su propio sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. Deben ser realizadas por personal interno y/o externo seleccionado por la organización, para establecer el nivel de cumplimiento con los procedimientos y objetivos de seguridad y salud ocupacional. Las auditorías no deben ser confundidas con las inspecciones de SHA u otras inspecciones de seguridad.

En este sentido, los elementos más resaltantes de la teoría que se utilizan para medir la variable tienen que ver con: parámetros de control, desempeño, anomalías, registros y auditorías; que son evaluados en la realidad del objeto del estudio.

3. METODOLOGÍA

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), el propósito de las investigaciones descriptivas es especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; en otras palabras, describir las tendencias de un grupo o población a través de la medición, evaluación y recolección de datos.

Por su parte, Méndez (2006) señala que el objetivo de los estudios descriptivos es identificar las características del universo de la investigación, las formas de conductas y actitudes de la población objeto del estudio a través del uso de técnicas específicas para la recolección de información.

Entre éstas se encuentran: la observación, las entrevistas, cuestionarios, los informes y también documentos elaborados por otros autores. La presente investigación es de tipo descriptiva, por cuanto se recolectó información sobre la dimensión control de seguridad, higiene y ambiente en los concesionarios automotrices del municipio Maracaibo.

Según lo indica Hernández, Fernández y Baptista (2003), el diseño de la investigación constituye el plan o estrategia a desarrollar para obtener la información que la investigación requiere. Su finalidad es responder de una manera concreta a las preguntas de la investigación, así como también alcanzar los objetivos planteados.

Sabino (2002) por su parte, indica que el objeto del diseño de la investigación es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, utilizando para ello, una estrategia o plan que determina las operaciones necesarias para hacerlo. Para Colmenares (2004), se refiere a los pasos, etapas y estrategias que se aplican para el logro de los objetivos planteados.

El diseño no experimental, se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente la variables, en otras palabras, lo que se realiza es una observación de los fenómenos tal y como se presentan en contexto natural, éste puede clasificarse en transeccionales y longitudinales, los diseños transeccionales o



transversales, recolectan información en un momento único del tiempo, y su propósito es describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado.

Hernández, Fernández y Baptista (2003), al igual que Stracuzzi y Pestana (2004), establecen que el diseño no experimental no manipula ninguna variable, en él sólo se observan los hechos de la manera en que suceden en su entorno real, en el mismo no se construye una situación específica debido a que las variables independientes ya han ocurrido y no podrán ser manipuladas, sólo analizadas.

Los diseños de campo, según Sabino (2002), son aquellos que recogen los datos en forma directa de la realidad mediante el trabajo del investigador. Los datos obtenidos provienen de fuentes primarias, es decir, datos obtenidos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza

El tipo de diseño utilizado en este estudio se definió como no experimental, transeccional y de campo, ya que se obtuvo información de la dimensión control de SHA de la realidad operativa en los concesionarios automotrices de Maracaibo.

En esta investigación, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. El mismo se elaboró con preguntas de tipo cerrado, estructurado con ítems del tipo dicotómico con alternativas de respuesta Sí y No, por considerar que se adaptaba a las necesidades de la investigación. En este estudio se utilizó la estadística descriptiva como método para describir los resultados del instrumento que midió la dimensión control de SHA, utilizando para ello frecuencias absolutas y relativas, los cuales se representaron en tablas de acuerdo a los indicadores.

Una vez obtenida la validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se procedió a su aplicación y posterior procesamiento de la información mediante una matriz realizada en el programa Microsoft Excel 2007, contentiva de los ítems y las categorías de respuesta. La misma permitió definir la frecuencia absoluta y relativa para cada uno de ellos, luego se procedió a analizar e interpretar los datos según cada categoría de respuesta empleando la estadística descriptiva para definir e interpretar los valores obtenidos para cada indicador.

La población objeto de este estudio, estuvo constituida por los concesionarios automotrices del municipio Maracaibo que expenden las marcas que lideraron la venta de vehículos nacionales, según la Cámara Automotriz Venezolana (2008), tales como: Chevrolet, Ford, Toyota, el cual se muestra a continuación con sus unidades informantes.

Tabla N° 2. Población de estudio

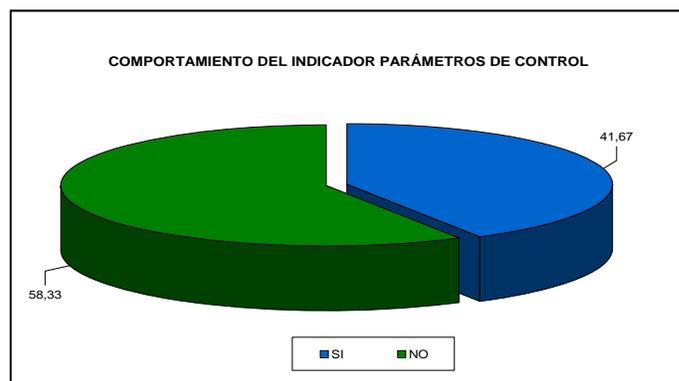
Población		Unidades informantes
Marca	Concesionario	Personal encargado de la función de SHA
Chevrolet	Auto Norte	1
	Auto Agro	1
	Auto Mall	1
	Automotriz Latino	1
Toyota	Toyocan	1
	Motofalca	1
	Toyomarca	1
	Toyoccidente	1
Ford	Millenium Cars	1
	Motores del Lago	1
	Escalante Motors	1
	Char's	1
TOTAL		12

Fuente: Elaboración propia.

4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para el análisis de los resultados se tomó en cuenta el tipo de encuesta realizada, cuya opción de respuesta tipo dicotómica estuvo representada por las alternativas Sí y No. Cuando la cantidad de respuestas para la opción Si es mayor al 50% indica presencia del atributo, por el contrario, si la cantidad de respuestas para la opción No es menor al 50% indica ausencia de atributo del indicador. En función de lo anterior, los valores que se acercan o alejan de cada uno de estos parámetros, indican el alto o bajo nivel de cumplimiento del control de SHA. Los resultados que se muestran a continuación, fueron representados en Gráficos de sectores, caracterizadas mediante frecuencias relativas (FR) y media para cada ítem siguiendo la dimensión control.

Gráfico N° 1

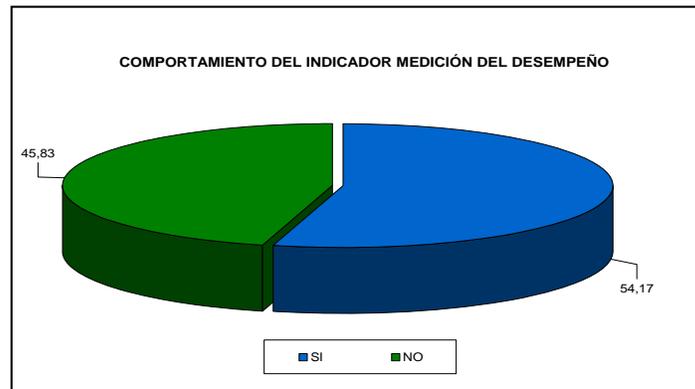


Fuente: Elaboración propia.

El gráfico N°1, representa el comportamiento del indicador Parámetros de control. Los valores obtenidos fueron un 58,33% para la opción No, y un 41,67% para la opción Sí,

indicando de esta forma que no hay presencia para el indicador Parámetros de control, lo cual refiere que, aunque existen parámetros de control, no se llevan a cabo de forma eficiente, ya que el desempeño obtenido no se ajusta al desempeño planificado en materia de SHA.

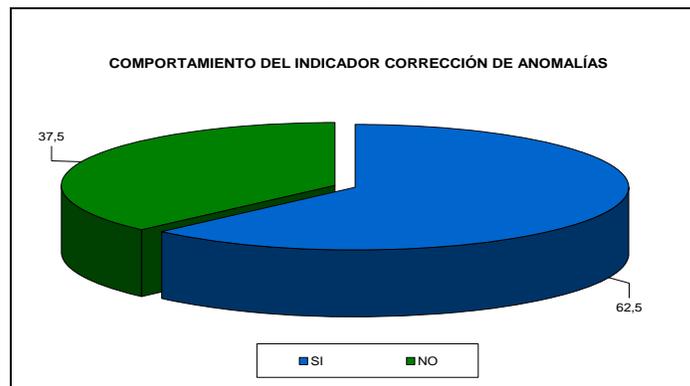
Gráfico Nº 2



Fuente: Elaboración propia.

El Gráfico Nº2 representa el comportamiento del indicador Medición del desempeño, el cual refleja un 54,17% en la opción Sí, y un 45,83% en la opción No. Esto demuestra que hay presencia para del indicador, debido a que se realizan inspecciones frecuentemente, relacionadas con la seguridad e higiene ambiental.

Gráfico Nº 3



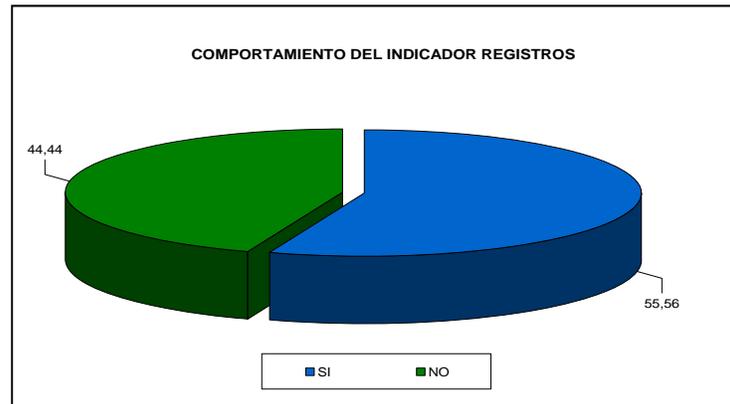
Fuente: Elaboración Propia

El Gráfico Nº3 representa el comportamiento del indicador Corrección de anomalías, el cual refleja un 62,50% en la opción Sí, y un 37,50% en la opción No.

Esto demuestra que hay presencia del indicador, es decir, que se realizan estudios a partir de las investigaciones efectuadas con anterioridad de accidentes e incidentes, por medio de los cuales se corrigen las anomalías encontradas.

De igual manera, se consideran las recomendaciones elaboradas con base en la medición del desempeño para realizar las acciones correctivas necesarias.

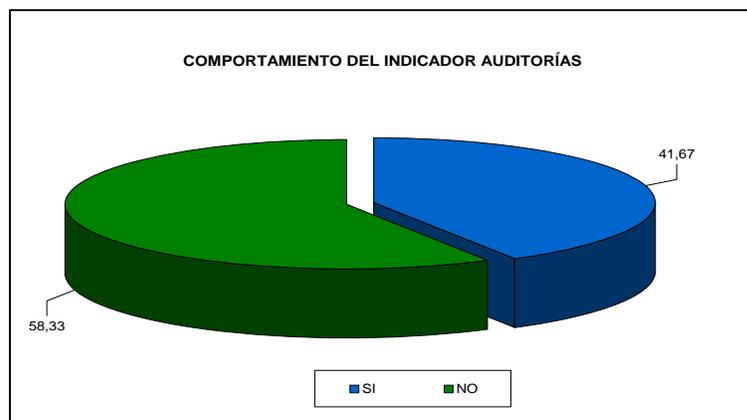
Gráfico N° 4



Fuente: Elaboración propia.

El Gráfico N°4 representa el comportamiento del indicador Registros, el cual refleja un 55,56% en la opción Sí, y un 44,44% en la opción No. Esto demuestra que hay presencia para este indicador tomando en consideración que la organización lleva registros tanto de accidentes e incidentes ocurridos, como de las inspecciones vinculadas a seguridad, higiene y ambiente con el fin de contar con soportes que faciliten el manejo de información al momento de requerirse.

Gráfico N° 5

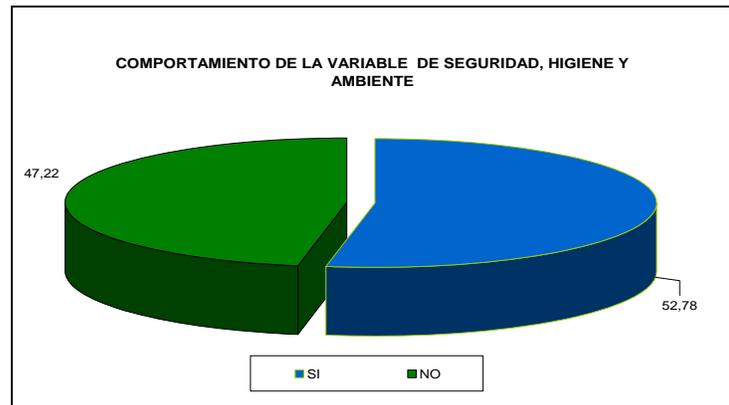


Fuente: Elaboración Propia.

El Gráfico N°5 representa el comportamiento del indicador Auditorías, el cual refleja un 41,67% en la opción Sí, y un 58,33% en la opción No, lo que demuestra que no hay presencia del indicador, ya que no se realizan auditorías efectivamente con respecto al

proceso de gestión de SHA, tomando en cuenta que los resultados obtenidos en ellas no se consideran para mejorar el desempeño de Seguridad, Higiene y Ambiente.

Gráfico N° 6



Fuente: Elaboración Propia

El Gráfico N°6 representa el comportamiento de la dimensión de Control de Seguridad, Higiene y Ambiente, el cual refleja un 52,78% en la opción Sí, y un 47,22% en la opción No, lo que demuestra que hay presencia de Control de SHA.

Del gráfico se observa que el proceso de control cumple sólo en un 52,78%, representando este un nivel bajo de cumplimiento. Estas escalas de incumplimiento se reflejan en los indicadores Parámetros de control y Auditorías con 41,67% cada uno de ellos, así como también los bajos niveles de cumplimiento obtenidos en los aspectos de registro con 55,56% y corrección de anomalías con 62,50%.

Debido a que el control es el seguimiento de las actividades realizadas para determinar el grado de cumplimiento de las mismas, se debe realizar una serie de mediciones, con la finalidad de comparar los resultados obtenidos con los planificados para proponer y ejecutar alternativas de acción con las cuales se puedan mejorar los procesos.

5. CONCLUSIÓN

El control de la SHA de los concesionarios automotrices se encuentra presente, pero su nivel de cumplimiento es bajo, representando este el 52,78%. Dentro de los aspectos que no se cumplen en este proceso de control, se tiene que no se manejan parámetros de control para comparar el desempeño de SHA obtenido, los parámetros de control no se adhieren a la normativa legal vigente, así como tampoco se cumple con el hecho de utilizar técnicas estadísticas para realizar la medición del desempeño.

Por otro lado, el nivel de cumplimiento del sector en cuanto a los indicadores de medición del desempeño, investigaciones tanto de incidentes como no conformidades, corrección de anomalías y registro de accidentes, es notablemente bajo, es decir, con



valores muy cercanos al incumplimiento.

Por esta razón, es posible inferir que en los concesionarios automotrices del municipio Maracaibo, la tendencia es casi negativa en lo referente a frecuencia en el control, según lo demuestran los indicadores contemplados para el estudio, lo cual es revelado por los indicadores Parámetros de Control, Auditorías, Registro, Corrección de anomalías e Investigaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beltrán, J. (2000). **Indicadores de Gestión**. 2da. Edición. 3R Editores. Colombia.
- Cámara Automotriz Venezolana. (2008). **Mercado venezolano caerá por debajo de 150.000 unidades**. Documento en línea. Disponible: <http://www.automotriz.net/articulos/aindexx.html>. (Consulta: 2009, septiembre 10).
- Chiavenato, I. (2001), **Administración. Proceso Administrativo**. Tercera Edición. Mc Graw Hill. Colombia.
- Colmenares, M. (2004). **Metodología de la investigación**. Material no publicado de apoyo para la cátedra seminario de investigación I. Venezuela.
- Cortés, J. (2002) **Seguridad e higiene del trabajo**. Técnicas de prevención de riesgos laborales. 3era Edición. Editorial Alfaomega. Colombia.
- Fernández, B; Montes, J Y Vásquez, J. (2005). **Cómo crear un entorno de trabajo seguro**. Organización y gestión económica de la salud laboral. Editorial Thomson. España.
- Publicación FONDONORMA - OHSAS 18002. (2003). **Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional**. Guía para la implementación. Fondonorma. Venezuela.
- Hernández, A; Zúñiga, N; Malfavon, G. (2003). **Seguridad e Higiene Industrial. 6ta Edición**. Editorial Limusa. México.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2003). **Metodología de la Investigación**. Mc Graw Hill. México.
- Koontz, H y Weihrich, H. (2007). **Elementos de administración un enfoque internacional**. 7ma. Edición. Editorial McGraw Hill. México.
- Méndez, C. (2006). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales**. 4^{ta} Edición. Editorial Limusa. Colombia.
- Sabino, C. (2002). **El proceso de la investigación: una introducción teórico práctica**. Editorial Panapo. Venezuela.
- Stracuzzi, S y Pestana, F. (2004). **Metodología de la investigación cualitativa**. 1era. Reimpresión. Editorial pedagógica FEDUPEL. Venezuela