



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN DE RIESGO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO
ORIENTE S.A. SEDE CHACHAPOYAS, 2019.**

Autor (a):

Bach. Silvia Curihuaman Iliquin

Asesor:

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Registro ()

CHACHAPOYAS – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, por su inmenso amor, a mis padres, por darme la vida, por su motivación, por creer en mí, por darme la confianza y apoyo que siempre necesite en los momentos buenos y malos de mi vida, así mismo a cada uno de mis profesores de la Escuela de Administración de Empresas y Administración en Turismo por el asesoramiento.

AGRADECIMIENTO

A **DIOS** por darme la fortaleza para seguir adelante y mostrarme el camino para lograr mis objetivos.

A **MIS PADRES:** Muchas gracias por apoyarme incondicionalmente, este triunfo que he alcanzado también es de ustedes.

A **MI HERMANO:** Gracias por estar siempre cuando más lo necesite.

A **MI ASESOR: Dr.** Carlos Alberto Salazar Hinojoza, gracias por el apoyo brindado durante este proceso y por sus sabios consejos.

A **MIS AMIGOS (AS):** Gracias por motivarme a seguir adelante para cumplir este sueño.

A **LOS CATEDRATICOS:** Gracias por sus enseñanzas y las experiencias profesionales compartidas.

A **LA UNIVERSIDAD y AL PERSONAL** que labora en el por su calidez y profesionalismo.

A **LA INSTITUCIÓN:** A la Empresa de Electro Oriente S.A Sede Chachapoyas, muchas gracias por darme la oportunidad de realizar mi tesis.

A todas aquellas personas importantes que compartieron conmigo esta increíble experiencia.

...GRACIAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

RECTOR

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

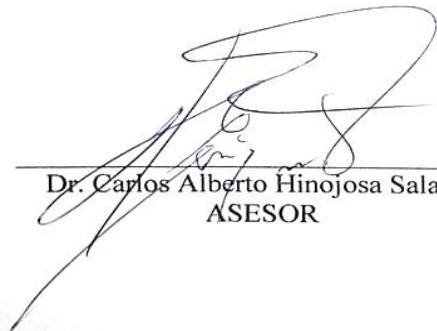
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis “Gestión de Riesgo Laboral y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A. Sede Chachapoyas, 2019.”, de la Bachiller en Administración de Empresas: Silvia Curihuaman Iliquin otorgándole la autorización respectiva para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, con la finalidad de poder sustentar una vez aprobado, el mismo que fue elaborado teniendo en cuenta la Metodología Científica y en concordancia con el esquema de la UNTRM.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.



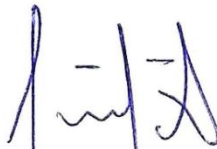
Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
ASESOR

JURADO EVALUADOR



Dr. River Chávez Santos

PRESIDENTE



Mg. Erik Martos Collazos Silva

SECRETARIO



Mg. Miuller Raul Muñoz Zumaeta

VOCAL



ANEXO 3-K

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo SILVIA CURIHUAMAN ILLQUIN
identificado con DNI N° 76734905 Estudiante()/Egresado (X) de la Escuela Profesional de
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Facultad de:
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: GESTIÓN DE RIESGO LABORAL Y SU
INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO
ORIENTE S.A. SEDE CHACHAPOYAS, 2019.

que presento para
obtener el Título Profesional de: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 30 de JUNIO de 2020

Firma del(a) tesista



ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 21 de AGOSTO del año 2020, siendo las 11:15AM horas, el aspirante: SILVIA CURIHUAMAN ILIQUIN defiende en sesión pública la Tesis titulada: GESTION DE RIESGO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A SEDE CHACHAPOYAS, 2019.

para obtener el Título Profesional de _____ a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: DR. RIVER CHAVEZ SANTOS
Secretario: MG. ERIK MARTOS COLAZOS SILVA
Vocal: MG. MIULER RAÚL MUÑOZ ZUMAETA



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

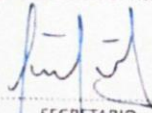
Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.


Siendo las 12:05 PM horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.



SECRETARIO



PRESIDENTE



VOCAL

OBSERVACIONES

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	v
JURADO EVALUDOR	vi
DECLARACION JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS.....	vii
ACTA DE EVALUACION DE SUSTENTACION DE TESIS	viii
INDICE DE CONTENIDOS.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS	19
2.1. Objeto de estudio.....	19
2.2. Variable de estudio.....	19
2.3. Tipo de estudio	21
2.4. Diseño de la investigación.....	21
2.5. Población.....	21
2.6. Muestra y muestreo	21
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
2.8. Análisis de datos.....	22
III. RESULTADOS.....	24
3.1. Situación actual de la Empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas.	24
3.1.1. Resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas, que laboran en las diferentes áreas; realizando actividades de acuerdo a sus funciones, con la finalidad de evaluar la situación actual.	31
3.1.2. Resultado de la entrevista realizada a directivos de la Empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas	44
3.2. Riesgo laboral con el que cuenta la Empresa Electro Oriente S.A. sede.....	46

3.3. Evaluación Presupuestal Ejercicio 2020 (Flujo De Caja) Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad del Oriente S.A.	56
3.4. Propuesta de estrategias de gestión de riesgo laboral para mejorar la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas.	61
IV. DISCUSIÓN	79
V. CONCLUSIONES.....	81
VI. RECOMENDACIONES.....	82
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
VIII. ANEXO	86

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: Matriz de entrevista.....	44
Tabla 02: Preguntas de entrevista.....	47
Tabla 03: Objetivos estratégicos.....	49
Tabla 04: Acciones estratégicas.....	50
Tabla 05: Vales emitidos por Departamento (diciembre 2018).....	55
Tabla 06: Flujo de Caja Ejecutado al Mes de Abril Y Proyectado a Diciembre 2020....	56
Tabla 07: Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno 2019-2020.....	59
Tabla 08: Valor Actual Neto (VAN) según la Tasa de descuento.....	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Edad.....	31
Figura 02: Genero.....	32
Figura 03: Grado de instrucción.....	32
Figura 04: Área en que labora.....	33
Figura 05: Conocimiento acerca del riesgo laboral.....	33
Figura 06: Si Electro Oriente S.A. se preocupa en minimizar el riesgo laboral.....	34
Figura 07: Si Electro Oriente S.A. otorga un seguro de vida a los trabajadores.....	34
Figura 08: Si Electro Oriente S.A. cuenta con medidas preventivas cuando uno de los trabajadores está en una situación vulnerable.....	35
Figura 09: Si Electro Oriente S.A. le ha dado capacitación sobre las funciones de su puesto de trabajo en los últimos seis meses.....	35
Figura 10: Si Electro Oriente S.A. le ha dado capacitación sobre los riesgos de su puesto de trabajo en los últimos seis meses.	36
Figura 11: Si siente que su trabajo es valorado por Electro Oriente S.A.....	36
Figura 12: Si los objetivos trazados han contribuido al cumplimiento de la misión y visión de la empresa.....	37
Figura 13: Si los roles y responsabilidades definidos por la empresa Electro Oriente S.A han sido comunicados oportunamente.....	37
Figura 14: Si se ha establecido procedimientos para la administración de información financiera y económica dirigida a sus clientes internos y externos en la empresa Electro Oriente S.A.....	38
Figura 15: Si la Compañía cuenta con indicadores para medir los niveles de eficacia en los resultados de sus trabajadores.....	38
Figura 16: Si en los últimos 6 meses se ha implementado un plan de gestión de riesgo de su puesto de trabajo.....	39
Figura 17: Si en su área de trabajo existe un registro de incidentes.....	39
Figura 18: Si La empresa Electro Oriente S.A. cuenta con una estrategia que le permita crecer en los próximos 5 años.....	40
Figura 19: Si Cree que parte de las utilidades de los últimos seis meses han sido invertidos en minimizar riesgos.....	40
Figura 20: Si cree que minimizar riesgos es uno de los factores que contribuye en la rentabilidad de la empresa.....	41

Figura 21: Si cree que la empresa Electro Oriente S.A. ha medido en los últimos años el grado de satisfacción de sus clientes.	41
Figura 22: Si se realiza regularmente un cálculo de las necesidades según áreas de la empresa Electro Oriente S.A.	42
Figura 23: Si se controla eficazmente la ejecución presupuestal	42
Figura 24: Si los directivos brindan charlas de capacitación sobre como minimizar costos según la ejecución de actividades en su área de trabajo.....	43
Figura 25: Rango de Gestión de riesgo según porcentaje y niveles de asignación de alternativas.	48
Figura 26: Valor Actual Neto (VAN) según la Tasa de descuento.....	60

RESUMEN

La presente tesis titulada “Gestión de riesgo laboral y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A. Sede Chachapoyas, 2019”, es producto del proceso de investigación que partió de la realización de un diagnóstico para conocer más acerca la Empresa y rescatar las opiniones de los trabajadores, formulándose como problema de investigación ¿De qué manera la gestión de riesgo influirá rentablemente en la Empresa Electro Oriente SA ?, como objetivo se determinará la influencia de la gestión de riesgo en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A. Como hipótesis se propuso que, si la gestión de riesgo es adecuada, entonces influirá de manera positiva en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A. La metodología que se utilizaron fueron el método descriptivo el cual permitio obtener información primaria con una descripción y evaluación objetiva de la gestion de riesgo, el metodo inductivo - deductivo y el metodo analítico el cual permitió dar a conocer los resultados de la evaluación. En los resultados se encontro que en la propuesta se describió los fundamentos básicos para la prevención de salud y seguridad de los trabajadores de la empresa teniendo en cuenta la normatividad y la norma internacional ISO 45001 de Seguridad y Salud en el Trabajo. Concluyendo que la empresa electro oriente cuenta con un Plan de Integridad Institucional y Lucha contra la Corrupción, plan de salud y seguridad y una memoria anual que permite prevenir y mitigar riesgos.

Palabras claves: Gestion de riesgo laboral, rentabilidad.

ABSTRACT

The present thesis entitled “Occupational risk management and its influence on the profitability of the Electro Oriente S.A. Company. Chachapoyas Headquarters, 2019”, is the product of the research process that began with a diagnosis to learn more about the Company and rescue the opinions of workers, formulating itself as a research problem. How will risk management profitably influence the Electro Oriente SA Company? the objective will be to determine the influence of risk management on the profitability of the Electro Oriente SA Company As a hypothesis, it was proposed that, if risk management is adequate, then it will positively influence the profitability of Empresa Electro Oriente S.A. The methodology that was used was the descriptive method which allowed to obtain primary information with a description and objective evaluation of risk management, the inductive-deductive method and the analytical method which allowed to publicize the results of the evaluation. In the results, it was found that the proposal described the basic foundations for the prevention of health and safety of the company's workers, taking into account the regulations and the international standard ISO 45001 for Safety and Health at Work. Concluding that the Electro Oriente company has an Institutional Integrity Plan and the Fight against Corruption, a health and safety plan and an annual report that allows to prevent and mitigate risks.

Keywords: Occupational risk management, profitabilit

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la gestión de riesgo laboral en las diferentes organizaciones se ha convertido en un factor importante para cuidar y prevenir la rentabilidad de la empresa; es así que la planificación, ejecución y determinación oportuna de un plan de gestión de riesgo facilita la prevención de futuras pérdidas económicas.

Organizaciones en todo el mundo se ven cada vez más involucrados con la prevención y control de riesgos de acuerdo a los planes y políticas que manejan en la empresa, por todo ello al hablar de la Seguridad y Salud en el Trabajo hacemos referencia a la norma internacional ISO 45001 de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que fundamenta su escrito y proporciona una normativa que va a permitir a las organizaciones proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables previniendo las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como mejorando de manera proactiva su desempeño de la SST. La Normativa es aplicable a cualquier organización que desee establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de la SST para mejorar la seguridad y salud en el trabajo, eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la SST (incluyendo las deficiencias del sistema), aprovechar las oportunidades para la SST y abordar las no conformidades del sistema de gestión de la SST asociadas a sus actividades (Secretaría Central de ISO, 2018). En el mundo existen infinidad de reglamentos y normas que facilitan la eficiente toma de decisiones para proyectar planes o proyectos en beneficio de la organización. Si vemos de esta forma la Norma ISO descrito líneas arriba invita a las organizaciones comprometidas con la sostenibilidad estar alineado a las estrategias corporativas con el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Pues se emite una certificación acreditada de ISO 45001, que sustenta y premia la capacidad de gestión de salud y seguridad en el trabajo, de quienes son parte del compromiso por garantizar las condiciones de trabajo éticas, salud, bienestar y prácticas de igualdad.

En Perú la prevención de la Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra reglamentada por la ley 29783 LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO que dispone el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con la finalidad promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país,

cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control de estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones, sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia. (El Peruano, 2011), también comentamos la modificatoria mediante el DECRETO SUPREMO N° 020-2019-TR que sostiene que el empleador debe garantizar la capacitación de los trabajadores en materia de prevención, así como emitir un reporte sobre los accidentes mortales ocurridos en los centros de trabajo en un plazo de 10 días hábiles, uno de los dos acápites modificados. (El Peruano, 2019).

Electro Oriente S.A, es una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del Estado, constituida como sociedad anónima, encontrándose a cargo del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Los servicios que presta son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social. Está constituida por las regiones de Loreto, San Martín, Amazonas y Cajamarca. Electro Oriente S.A brinda el servicio de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica con carácter de servicio público o de libre contratación dentro de su área de concesión. Los Sistemas Eléctricos de la Región San Martín: Tarapoto, Moyobamba, Bellavista y Yurimaguas, desde diciembre 2010, se encuentran interconectados al SEIN; mientras que los Sistemas Eléctricos de la Región Loreto: Iquitos, Requena, Contamana, Nauta, Caballococha y Tamshiyacu se encuentran aislados, por lo que su producción está basada principalmente en grupos electrógenos, instalados en los centros de consumo. Asimismo, mediante Acuerdo de Directorio N° 006-2013/002-FONAFE se dispone la transferencia de capital a favor de Electro Oriente S.A. de los bienes del Sistema Eléctrico Aislado Chachapoyas y el Sistema Eléctrico Interconectado Bagua-Jaén-San Ignacio, aportes que han sido efectuados mediante acuerdos de Junta General de Accionistas del 11 de marzo de 2014 y 08 de agosto de 2014. En ese sentido, Electro Oriente S.A, viene brindando el servicio de generación y transmisión a partir de marzo 2014, y las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica a partir de agosto 2014, en las regiones de Amazonas y Cajamarca, a través de las Unidades de Negocio Chachapoyas (Sistema Eléctrico Aislado Chachapoyas) y Jaén

(Sistema Eléctrico Interconectado Bagua-Jaén-San Ignacio). (Electro Oriente S.A., 2019).

Actualmente cuenta con un Plan de Integridad Institucional y Lucha contra la Corrupción de Electro Oriente S.A, para el periodo 2019 – 2021 (en adelante el Plan), que tiene como objetivo general institucionalizar, promover y poner en práctica la probidad, integridad y transparencia en el ejercicio de las funciones de todos los que formamos parte de la institución, garantizando la prevención, una adecuada y efectiva gestión de riesgos anticorrupción, asegurando y facilitando distintos canales de comunicación para que la participación ciudadana cumpla su rol. Así mismo cuenta con un plan anual de seguridad y salud en el trabajo que rige desde el 2018, que tienen como uno de los objetivos el de reducir los índices de accidentabilidad laboral en la empresa, así como aumentar el nivel de competencia y conciencia en temas de seguridad y salud en el trabajo; y que todos los años son medidos con una memoria anual según objetivos estratégicos y acciones propuestas para el cumplimiento de las mismas.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1.Objeto de estudio

Riesgo laboral

2.2.Variable de estudio

Variable 01:

- Gestión de riesgo laboral

Variable 02:

- Rentabilidad

2.2.1. Operacionalización de Variables

Variables	Definición teórica	Definición operativa	Dimensión	Indicador	Instrumento
Variable 01 Gestión de riesgos laborales	Posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave a los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente.	La gestión de riesgo laboral es el proceso de identificar, analizar y responder a factores de prevención y protección a lo largo de la vida útil de un proyecto en beneficio de sus trabajadores.	Gestión de riesgos: - Prevención. - Seguridad. - Integridad.	- Identificación de riesgos. - Evaluación de riesgos. - Control de riesgos. - Capacitación y/o formación. - Participación en reuniones de trabajo. - Comunicación verbal y escrita. - Cumplimiento con normas y reglas de seguridad según tareas asignadas.	Encuesta
Variable 02 Rentabilidad	El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión (Perez, 2014).	Capacidad de generar algo productivo ya sea para una empresa u organización. Minimizar costos en la ejecución de una determinada actividad.	- Ratios de rentabilidad. - Periodo de tiempo - Utilidad.	- Rentabilidad neta anual: en la prestación del servicio, en las Inversiones y en el Patrimonio. - Margen de utilidad operativa.	Entrevista

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Tipo de estudio

Descriptiva

2.4. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación es descriptivo con enfoque cualitativo y cuantitativo.

El diseño de investigación es descriptivo que se representa en una línea direccional tal y como se muestra a continuación:

M ←———— **O**

Donde:

M= Trabajadores que ejercen alguna labor en la Empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas.

O= Gestión de riesgo laboral.

2.5. Población

P1: Se realizó a 3 jefes de área (1 del área de Administración, 1 del área Comercial y 1 del área de Distribución) de la Empresa Electro Oriente SA, sede Chachapoyas.

P2: Así mismo se aplicó la encuesta según la escala de Likert a 60 trabajadores de la Empresa Electro Oriente SA, Sede Chachapoyas.

2.6. Muestra y muestreo

Para la aplicación de las encuestas al ser una población pequeña según el área de estudio se utilizó a toda la población como parte del estudio, tal y como se detalla a continuación:

M1: Se tomaron en su totalidad a 3 jefes de área de la Empresa Electro Oriente SA, Sede Chachapoyas.

M2: La muestra estimada para el estudio fue igual a la población, la razón por la que se tomó este criterio fue porque la población en estudio es pequeña en la Empresa Electro Oriente S.A, Sede Chachapoyas, es por ello que dicha muestra estará constituida por 60 trabajadores (22 trabajadores de planilla de la Empresa Electro Oriente S.A, 4 practicantes de la Empresa Electro Oriente S.A y 34 trabajadores de terceros), llevando a la aplicación de muestras

estadísticas se aplicó un muestreo de tipo no probabilístico es decir un muestreo por conveniencia.

2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La investigación es de carácter científico con un enfoque mixto ya que estuvo conformada por datos cuantitativos como cualitativos.

Se hizo uso de los siguientes métodos:

- ✓ El método descriptivo el cual nos permitió obtener información primaria con una descripción y una evaluación objetiva de la gestión de riesgo en la empresa Electro Oriente S.A de la ciudad de Chachapoyas.
- ✓ El método inductivo - deductivo, que nos permitió realizar la articulación y el desglosamiento de constructos teóricos para generar el respaldo de la investigación.
- ✓ El método analítico que nos permitió organizar y dar a conocer los resultados de la evaluación a través de una interpretación de manera objetiva y real, el mismo que permitió plantear una propuesta para el mejoramiento en la planificación y prevención en la gestión de riesgos con miras a minimizar los costos de contingencia.

Las técnicas que se utilizaron fueron la técnica de la encuesta, la cual facilitó la recolección de información según respuestas desarrolladas por los trabajadores que están en planilla, practicantes y trabajadores de terceros que están ligados a la empresa; la técnica de la entrevista, que nos permitió el contacto directo con los jefes de área y que facilitó de manera directa recoger información sobre la realidad de la empresa Electro Oriente SA. Por último, se utilizó la técnica de la observación directa, que permitió captar la realidad a través de la búsqueda de la relación de la hipótesis con los hechos reales que se presentan a diario en la empresa.

2.8. Análisis de datos

Luego del acopio de información mediante la aplicación de fichas de encuestas y entrevistas realizadas a los jefes y trabajadores de la Empresa Electro Oriente S.A de la ciudad de Chachapoyas se desarrolló el análisis de datos respectivos para medir cada uno de los objetivos propuestos y verificar de manera directa y concreta el rechazo y/o aceptación de la hipótesis; para lo cual se utilizó el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) el que nos permitió

desarrollar un análisis e interpretación de la base de datos generados por la recolección de información de la empresa, como también poder plantear e implementar las estrategias de gestión de riesgo con proyección.

III. RESULTADOS

3.1. Situación actual de la Empresa Electro Oriente S.A. Sede Chachapoyas.

a) Información General de la Empresa

Electro Oriente S.A., es una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del estado, constituida como sociedad anónima, a cargo del FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado), con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Sus servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social.

Descripción general	
Razón Social:	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.
Nombre Comercial:	ELECTRO ORIENTE S.A.
Sigla:	ELOR
Domicilio Legal:	Av. Augusto Freyre Monterroso N° 1168 - Iquitos – Maynas – Loreto / PERÚ
Teléfono:	(065) 253500
RUC:	20103795631
Inscripción en Registros Públicos:	Tomo 39, Folio 81, Partida XIV y Asiento N° 1, en los Registro Públicos de Loreto.
Correo Electrónico:	webmaster@elor.com.pe
Página Web:	www.elor.com.pe

Fuente: (Electro Oriente S.A., 2019).

b) Visión y Misión

VISIÓN

Electro Oriente empresa del Estado moderna y reconocida por brindar un servicio de calidad responsablemente en las regiones de Amazonas, Cajamarca, Loreto y San Martín.

MISIÓN

Somos Electro Oriente empresa del Estado que brinda servicio de calidad y genera valor económico, social y ambiental para el desarrollo de las regiones de Amazonas, Cajamarca, Loreto y San Martín.

c) Valores empresariales

El capital humano de Electro Oriente S.A. cree y se identifica con los siguientes valores empresariales:

Excelencia en el servicio

Buscamos la excelencia en la gestión de nuestros procesos y en el servicio que brindamos a los ciudadanos y al país con el objetivo de agregar valor y superar las metas que nos trazamos.

Compromiso

Somos una empresa comprometida con el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores, de las comunidades, de los ciudadanos a los que servimos y del país, velando por la sostenibilidad de nuestras iniciativas y el cumplimiento responsable de nuestros compromisos.

Integridad

Actuamos basados en principios éticos, siendo consecuentes, honestos, veraces y justos. Respetamos la diversidad en todos sus sentidos, la pluralidad de opiniones y creencias en base a las normas establecidas.

Innovación

Promovemos el cambio promoviendo el desarrollo de nuevas ideas y el cuestionamiento de nuestros procesos y procedimientos, buscando la mejora continua con el objetivo de generar mayor valor.

Integración

Compartimos una misma visión, misión y valores y construimos las sinergias necesarias para alcanzarlos. Damos lo mejor de nosotros en cada acción que realizamos, manteniendo una actitud positiva y un espíritu colaborativo y solidario.

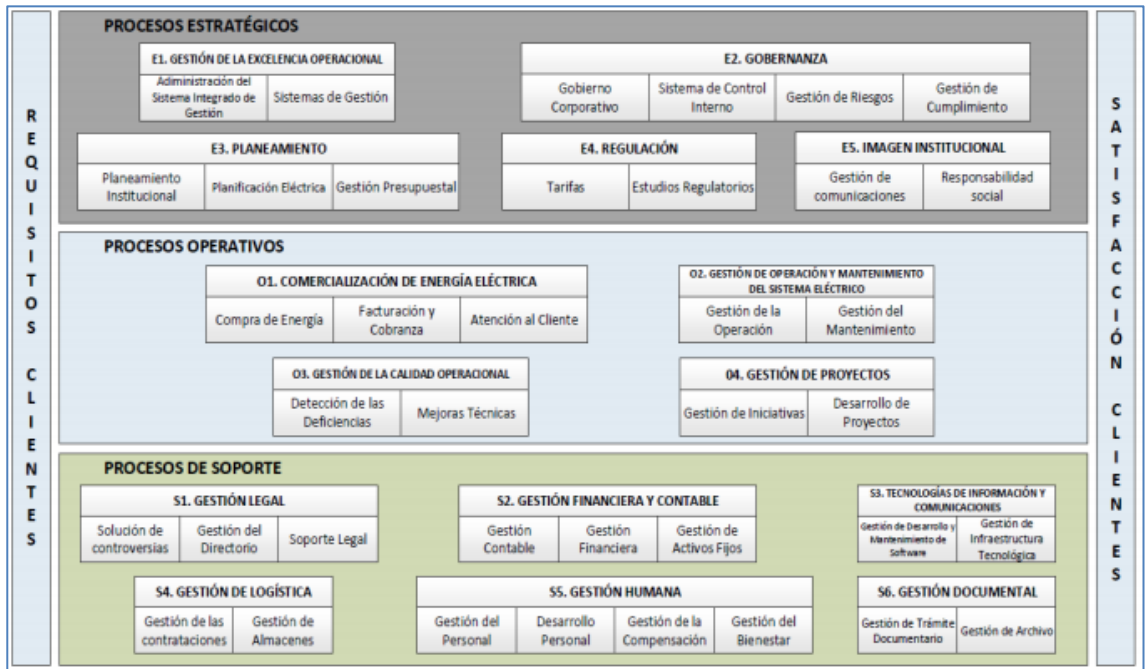
d) Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

A través de nuestro Sistema Integrado de Gestión, buscamos la mejora continua de nuestros procesos y la Gestión Integral de Riesgos, para el logro de nuestros objetivos y metas, con la participación activa de todos los trabajadores, asumiendo para ello los siguientes compromisos:

- ➔ Reconocer nuestros grupos de interés, sus necesidades y requisitos, buscando su satisfacción y contribuyendo para que sean gestores de su desarrollo.

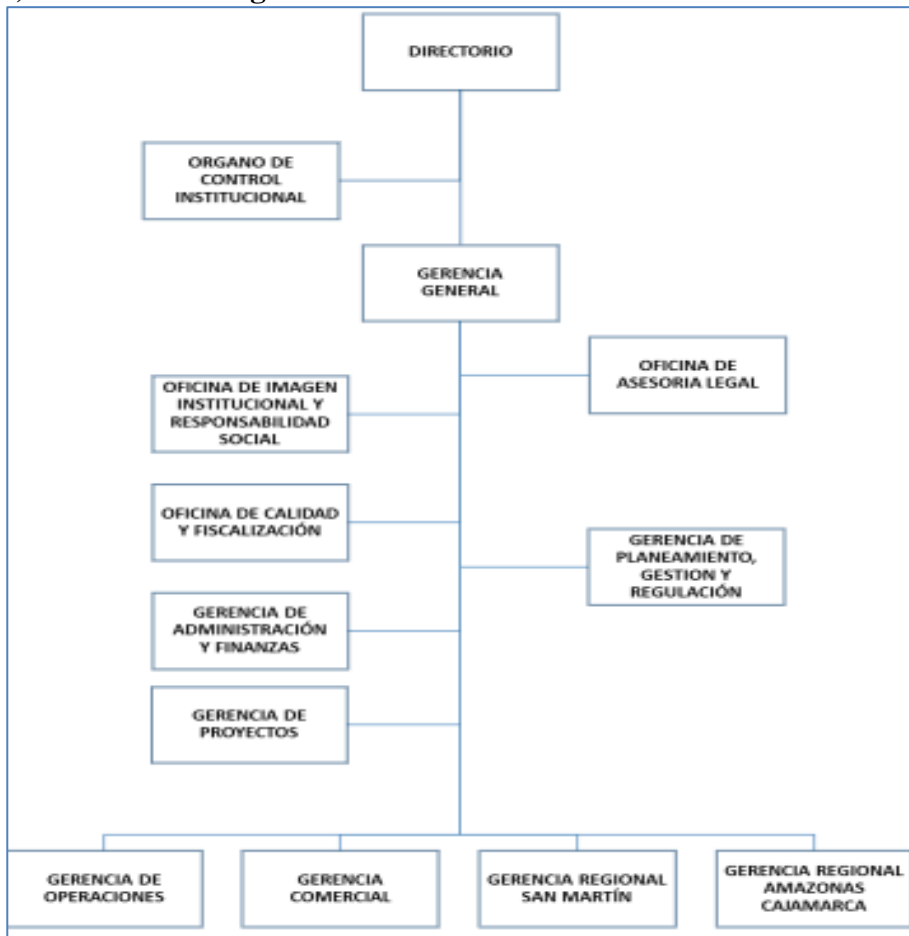
- ➔ Atender los requerimientos de energía eléctrica, cumpliendo con los estándares de calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, establecidos en la normativa vigente, a fin de incrementar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.
- ➔ Implementar los controles operacionales en calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir quejas, daños, lesiones, deterioros de la salud y contaminación del medio ambiente, principalmente en las actividades que puedan generar riesgos no aceptables e impactos ambientales significativos.
- ➔ Cumplir con la normativa legal aplicable y otros compromisos suscritos en materia de calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, promoviendo una cultura de prevención de riesgo en todos los trabajadores propios, trabajadores de contratistas y terceros que se encuentran bajo nuestro control y que puedan ser influenciados.
- ➔ Implementar y mantener controles de gestión de riesgos hasta el nivel de valoración moderado, que garanticen la mitigación de los mismos en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo en todos los procesos y actividades que se ejecutan para asegurar razonablemente el cumplimiento de nuestras obligaciones y objetivos empresariales, promoviendo la mejora continua y la mejora del desempeño en todos los niveles de la empresa, incluyendo a los contratistas.
- ➔ Promover el uso sostenible y responsable de los recursos utilizados en las operaciones, desde la perspectiva del ciclo de vida de nuestro producto y servicio.

e) Mapa de Procesos



Fuente: (Electro Oriente S.A., 2019).

f) Estructura Orgánica



Fuente: (Electro Oriente S.A., 2019).

g) Constitución y Reseña Histórica

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A. – Electro Oriente S.A., fue creada por Resolución Ministerial N° 320-83 EM/DGE del 21 de diciembre de 1983, en cumplimiento de la Ley General de Electricidad N° 23406, inscribiéndose su Estatuto Social mediante Escritura Pública de fecha 28 de junio de 1984. Basándose en el Balance de Transferencia de la Unidad Operativa del Oriente de ELECTROPERU S.A. preparado al 30 de junio de 1984, inicia sus operaciones como persona jurídica de derecho privado el 01 de julio de 1984. Igualmente, mediante convenio suscrito el 12 de diciembre de 1986 y en cumplimiento al Acuerdo de Sesión de Directorio N° 621 del 25 de febrero de 1986, se determina la Transferencia de Activos y Pasivos de la Unidad de Proyectos Especiales del Oriente (UPE) de ELECTROPERÚ S.A. para pasar a la Empresa Regional de Servicio de Electricidad del Oriente S.A. con fecha 31 de diciembre de 1986, los que fueron contabilizados en el ejercicio de 1987. Mediante Resolución de Gerencia General N° 005-93 del 19 de mayo de 1993, se integra la contabilidad de la Gerencia Técnica a la contabilidad general de la Empresa a partir del 1° de julio de 1993, con el movimiento generado hasta el 30 de junio de 1993. Electro Oriente S.A. es una empresa estatal de derecho privado y con autonomía en el área de su responsabilidad en todas las actividades propias del Servicio Público de Electricidad, sus actividades se sujetan a lo dispuesto en la Ley de Concesiones Eléctricas N° 25844 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009- 93-EM, y demás disposiciones modificatorias y complementarias. Los Sistemas Eléctricos de la Región San Martín: Tarapoto, Moyobamba, Bellavista y Yurimaguas, desde diciembre 2010, se encuentran interconectados al SEIN; mientras que los Sistemas Eléctricos de la Región Loreto: Iquitos, Requena, Contamana, Nauta, Caballococha y Tamshiyacu se encuentran aislados, por lo que su producción está basada principalmente en grupos electrógenos, instalados en los centros de consumo. Asimismo, mediante Acuerdo de Directorio N° 006-2013/002-FONAFE se dispone la transferencia de capital a favor de Electro Oriente S.A. de los bienes del Sistema Eléctrico Aislado Chachapoyas y el Sistema Eléctrico Interconectado Bagua-Jaén-San Ignacio, aportes que han sido efectuados mediante acuerdos de Junta General de Accionistas del 11 de

marzo de 2014 y 08 de agosto de 2014. En ese sentido, Electro Oriente S.A., viene brindando el servicio de generación y transmisión a partir Área de Influencia y Concesión Información General de la Empresa 25 de marzo 2014, y las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica a partir de agosto 2014, en las regiones de Amazonas y Cajamarca, a través de las Unidades de Negocio Chachapoyas (Sistema Eléctrico Aislado Chachapoyas) y Jaén (Sistema Eléctrico Interconectado Bagua-Jaén-San Ignacio). Por acuerdo de la COPRI N° 284-94-COPRI del 09 de Setiembre de 1994, se encuentra comprendida en el proceso de Promoción de la Inversión Privada a que se refiere el Decreto Legislativo N° 674, acuerdo que ha sido ratificado por las Resoluciones Supremas N° 174-96-PCP del 17 mayo de 1996 y N° 019-97-PCM del 23 de enero de 1997. Tiene su domicilio legal en la ciudad de Iquitos, pudiendo establecer oficinas y sucursales en cualquier lugar del ámbito de su competencia, cuando el cumplimiento de sus fines lo requiera. (Electro Oriente S.A., 2019).

h) Área de Influencia y Concesión

El área de influencia o geográfica suma 478 415.09 km² (37.22 % del territorio nacional), mientras que el área de concesión de distribución suma 466.65 km², que está constituida por las regiones de Loreto, San Martín, Amazonas y Cajamarca. Electro Oriente S.A. brinda el servicio de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica con carácter de servicio público o de libre contratación dentro de su área de concesión. Los Sistemas Eléctricos de la Región San Martín: Tarapoto, Moyobamba, Bellavista y Yurimaguas, desde diciembre 2010, se encuentran interconectados al SEIN; mientras que los Sistemas Eléctricos de la Región Loreto: Iquitos, Requena, Contamana, Nauta, Caballococha y Tamshiyacu se encuentran aislados, por lo que su producción está basada principalmente en grupos electrógenos, instalados en los centros de consumo. Asimismo, mediante Acuerdo de Directorio N° 006-2013/002-FONAFE se dispone la transferencia de capital a favor de Electro Oriente S.A. de los bienes del Sistema Eléctrico Aislado Chachapoyas y el Sistema Eléctrico Interconectado Bagua-Jaén-San Ignacio, aportes que han sido efectuados mediante acuerdos de Junta General de Accionistas del 11 de marzo de 2014 y 08 de agosto de

2014. En ese sentido, Electro Oriente S.A., viene brindando el servicio de generación y transmisión a partir de marzo 2014, y las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica a partir de agosto 2014, en las regiones de Amazonas y Cajamarca, a través de las Unidades de Negocio Chachapoyas (Sistema Eléctrico Aislado Chachapoyas) y Jaén (Sistema Eléctrico Interconectado Bagua-Jaén-San Ignacio). (Electro Oriente S.A., 2019).

i. Gestión Medio Ambiente

La estrategia de desarrollo sostenible se refleja en todos los procesos del negocio, sumando los esfuerzos de proveedores, clientes y colaboradores para lograr un impacto positivo en el ambiente y en las generaciones futuras. Actualmente las actividades Electro Oriente S.A. en los sistemas de generación, transmisión, distribución y comercialización se orientan bajo el concepto de desarrollo sostenible en cumplimiento de la Normativa vigente D.L N° 1278 y su Reglamento D.S. 014-2017- MINAM: (Electro Oriente S.A., 2019).

- ➔ Transporte y disposición final de residuos peligrosos de las instalaciones correspondientes.
- ➔ Mantenimiento y reacondicionamiento de los almacenes temporales de residuos, iniciando las gestiones de cobertura a nivel empresa: Unidades de Negocio y Servicios Eléctricos.
- ➔ Implementación de puntos verdes al interior de las instalaciones. Gestión de residuos. Código de colores para los dispositivos de almacenamiento de residuos.
- ➔ Monitoreo de la calidad ambiental en las zonas de concesión de Electro Oriente S.A. con una frecuencia mensual y trimestral para evaluar el cumplimiento de los Estándares de Calidad Ambiental (ECA) y los Límites Máximos Permisibles (LMP) de aguas, aire, emisiones, ruidos, radiación no ionizante, meteorología en Centrales Térmicas, Centrales Hidráulicas, Sub Estaciones de Transformación y Líneas de Transmisión.
- ➔ Campañas de sensibilización ambiental al personal, referidos Reglamento de Protección ambiental de las Actividades Eléctricas, Plan de Minimización de Residuos No Municipales, Identificación,

Evaluación de Aspectos Ambientales, Gestión de Residuos Peligrosos y No peligrosos, y Manejo de Materiales Peligrosos.

Este 2019, nuestro compromiso con el Medio Ambiente comienza con la implementación de la Normas ISO 14001:2015, y nuestra responsabilidad como empresa eléctrica creando la directiva de la ECOEFICIENCIA, Procedimientos e Indicadores de Gestión. Somos Electro Oriente S.A., Somos una empresa de la Amazonía generando energía con protección a nuestro medio ambiente.

3.1.1. Resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Electro Oriente S.A. Sede Chachapoyas, que laboran en las diferentes áreas; realizando actividades de acuerdo a sus funciones, con la finalidad de evaluar la situación actual.

La encuesta fue aplicada a 57 trabajadores que ejercen su labor en las diferentes áreas, de la Empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas, para conocer y ver insitu si es que existe algún riesgo laboral en la organización.

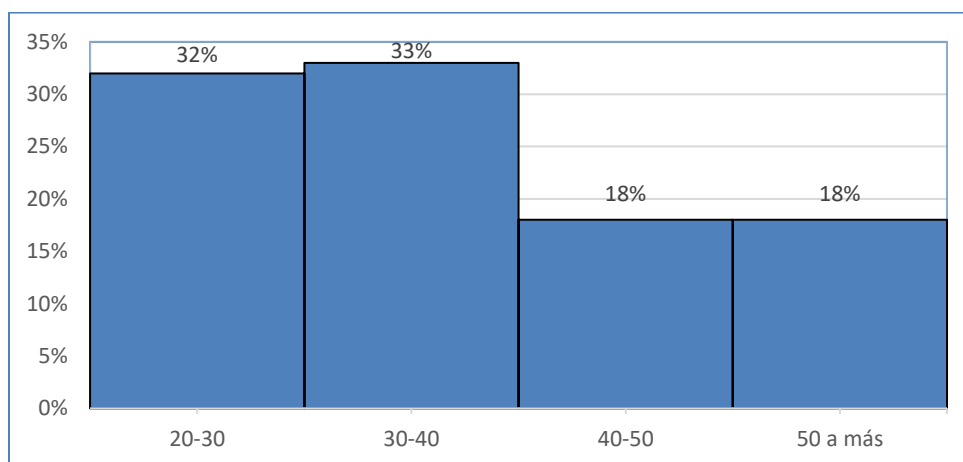


Figura 01: Edad

Fuente: Encuesta

Respecto a la edad de los encuestados, el 33% se encuentran en un rango de 30 a 40 años, el 32% están en un intervalo de 20 a 30 años, por último el 18% simultáneamente esta entre 40 a 50 años y de 50 años a más equitativamente.

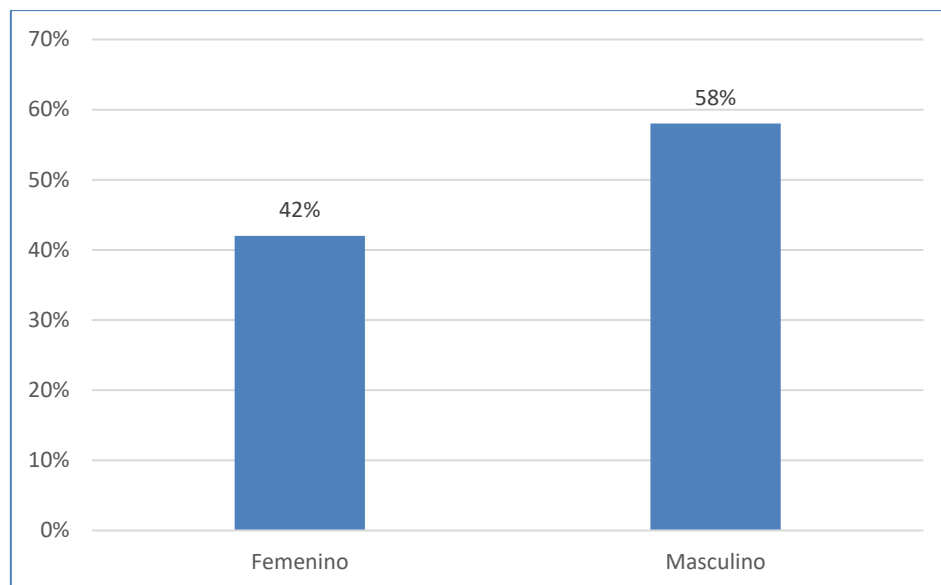


Figura 02: Genero

Fuente: Encuesta

En mayor medida el 58% de la población encuestada fue de sexo masculino y el 42% femenino.

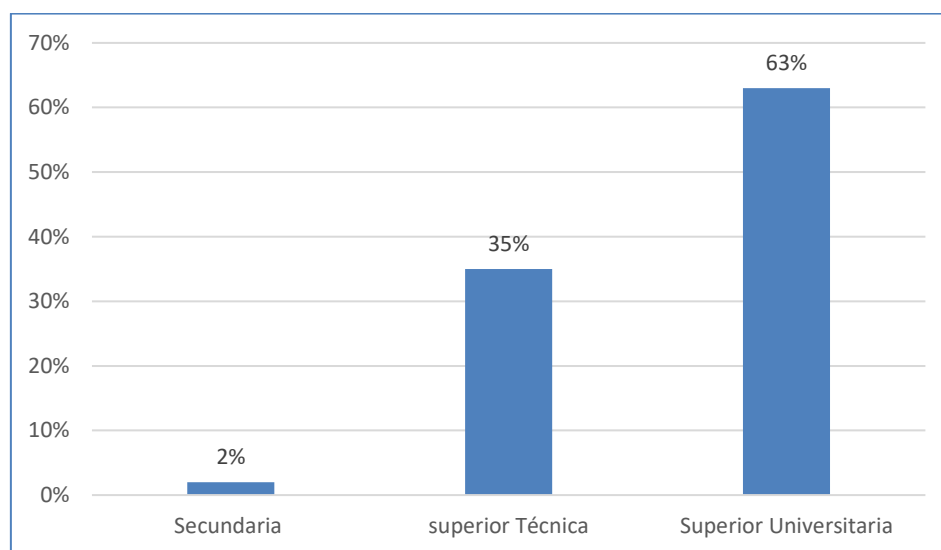


Figura 03: Grado de instrucción

Fuente: Encuesta

Referente al grado de instrucción el 63% de los encuestados tienen superior universitario, así mismo el 35% superior técnica y solo el 2% secundaria.

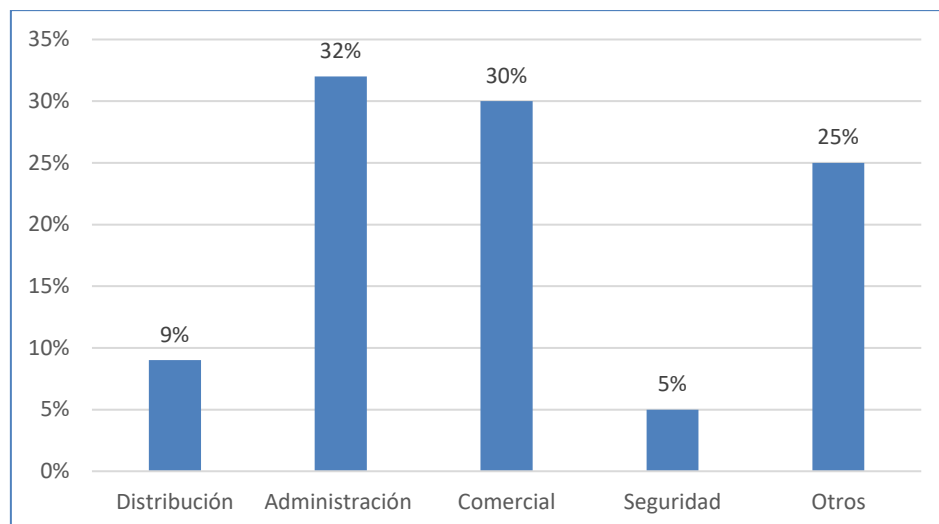


Figura 04: Área en que labora.

Fuente: Encuesta

El 32% de los encuestados pertenecen al área de Administración, el 30% son del área Comercial, así como el 25% ejercen sus labores en diversas áreas como proyectos, seguridad y medio ambiente; el 9% trabajan en el área de Distribución, y solo el 5% en el área de Seguridad.

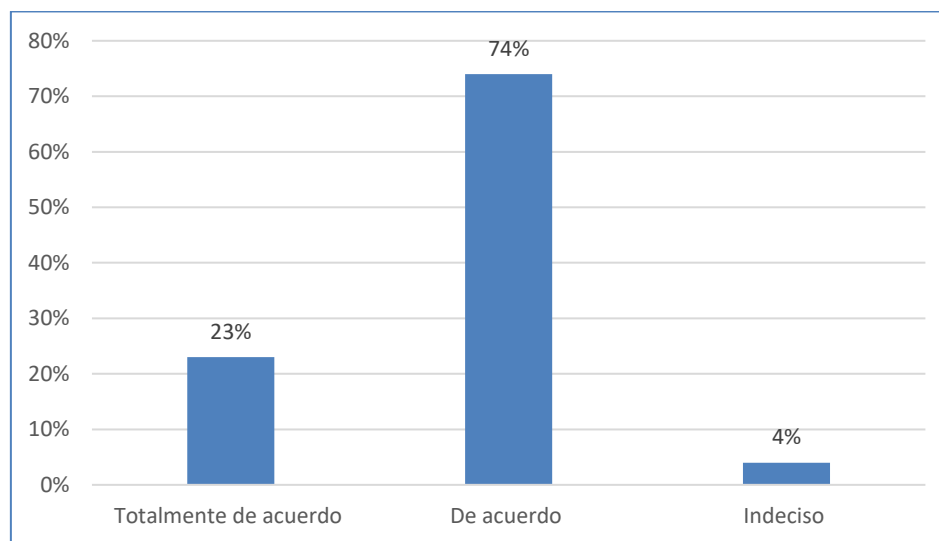


Figura 05: Conocimiento acerca del riesgo laboral

Fuente: Encuesta

Si tienen conocimiento acerca de riesgo laboral, el 74% afirmó que si saben, el 23% que estaban completamente seguros de su significado y solo el 4% tienen dudas al respecto.

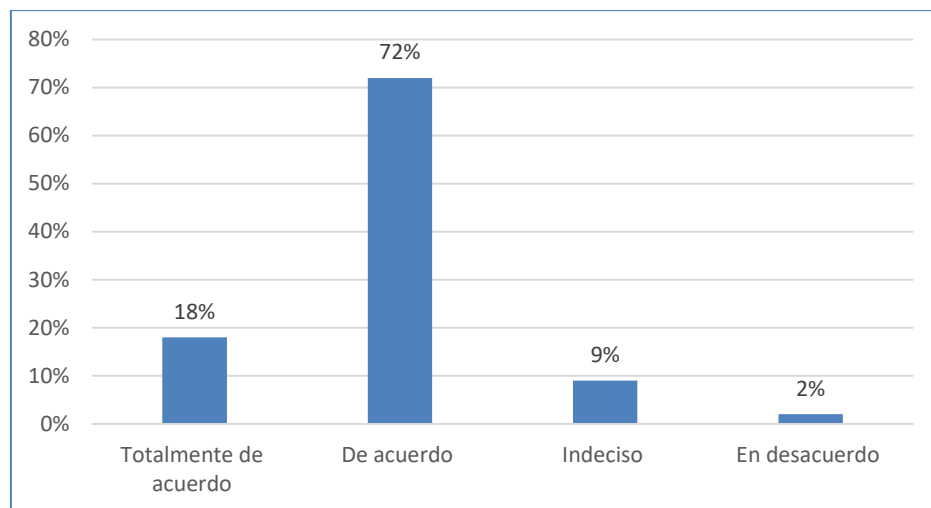


Figura 06: Si Electro Oriente S.A. se preocupa en minimizar el riesgo laboral

Fuente: Encuesta

Referente a esta pregunta si Electro Oriente S.A. se preocupa en minimizar el riesgo laboral de sus trabajadores, el 72% estuvieron de acuerdo afirmando que, si se preocupan, así mismo el 18% están totalmente de acuerdo al respecto, el 9% estuvieron indeciso y solo el 2% en desacuerdo.

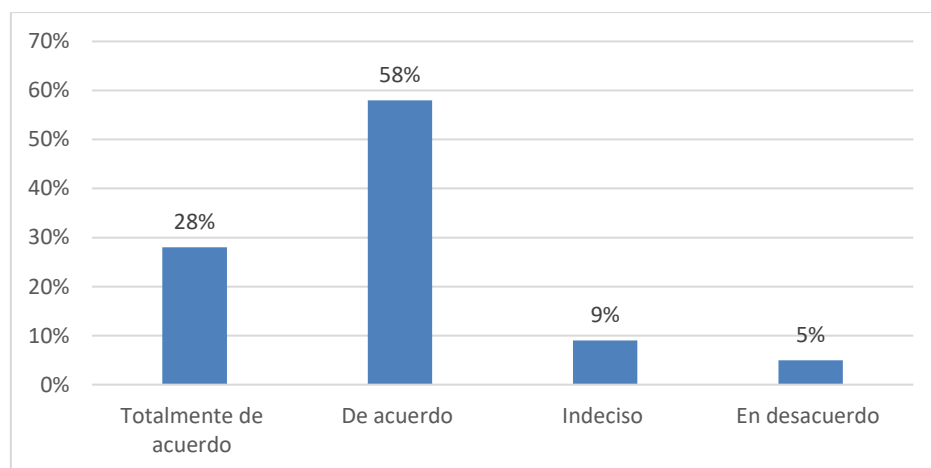


Figura 07: Si Electro Oriente S.A. otorga un seguro de vida a los trabajadores.

Fuente: Encuesta

Referente a si la empresa Electro Oriente S.A. otorga un seguro de vida a los trabajadores con 58% respondieron que están de acuerdo con relación a ello, el 28% están totalmente de acuerdo respecto a la afirmación, el 9% estuvieron indecisos y solo el 5% están en desacuerdo.

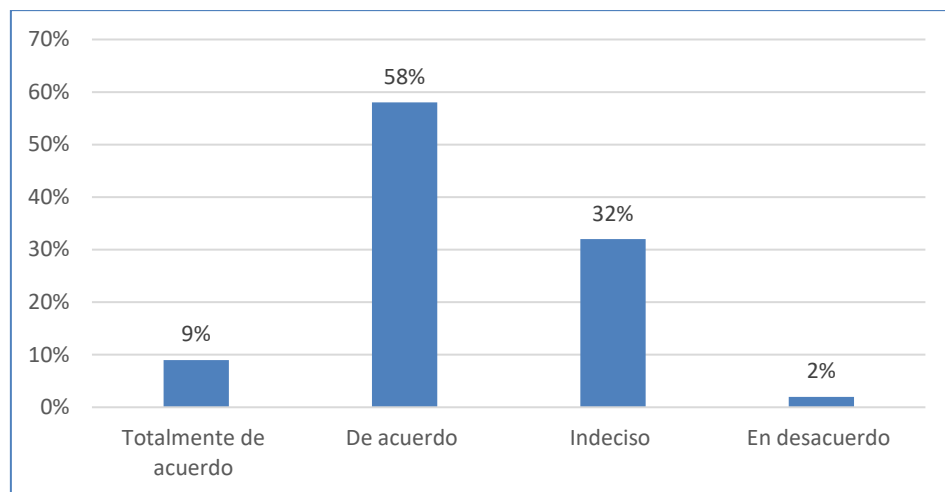


Figura 08: Si Electro Oriente S.A. cuenta con medidas preventivas cuando uno de los trabajadores está en una situación vulnerable.

Fuente: Encuesta

La empresa Electro Oriente S.A. si cuenta con medidas preventivas cuando uno de los trabajadores está en una situación vulnerable, el 58% estuvieron de acuerdo respecto a esta afirmación, el 32% tuvieron una indecisa afirmación, el 9% totalmente de acuerdo y solo el 2% están en desacuerdo.

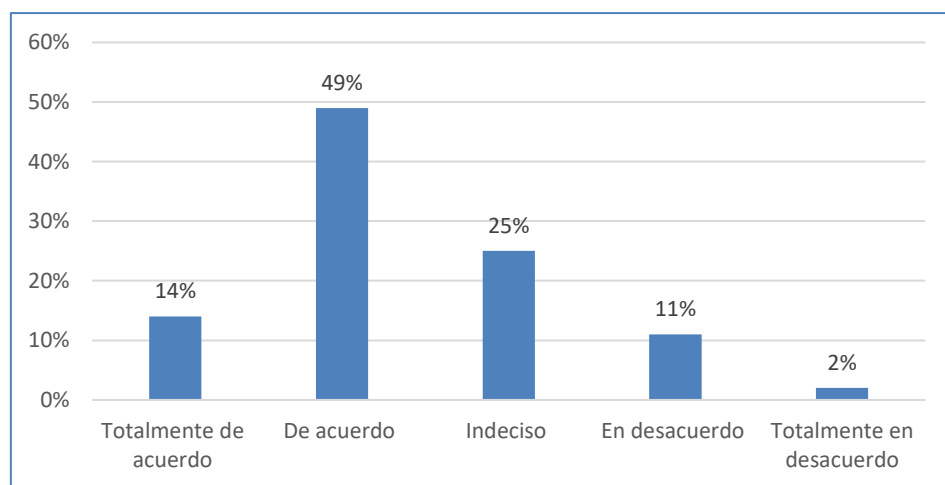


Figura 09: Si Electro Oriente S.A. le ha dado capacitación sobre las funciones de su puesto de trabajo en los últimos seis meses.

Fuente: Encuesta

Referente a si la Electro Oriente S.A. les ha dado capacitación sobre las funciones de su puesto de trabajo en los últimos seis meses, en mayor medida con 49% respondieron que están de acuerdo al respecto, así también el 25% brindaron una respuesta indecisa, el 14% están totalmente de acuerdo, el 11% en desacuerdo y solo el 2% totalmente en desacuerdo.

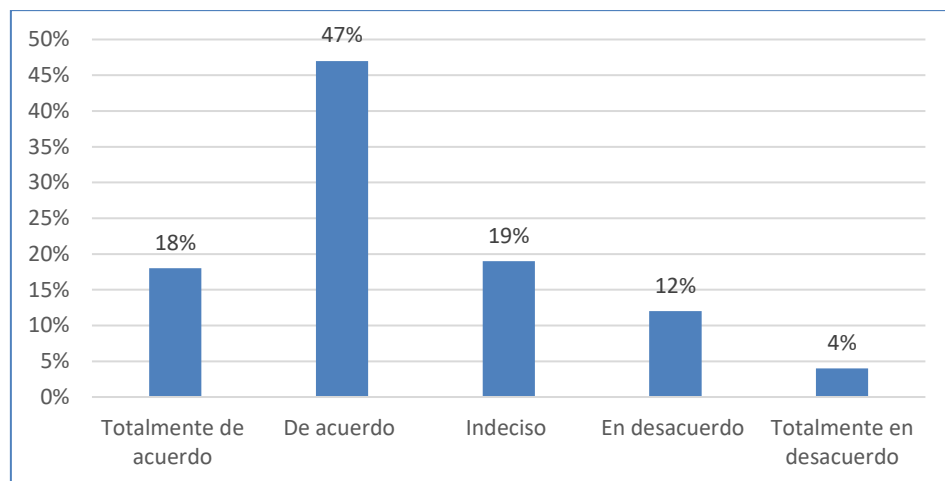


Figura 10: Si Electro Oriente S.A. le ha dado capacitación sobre los riesgos de su puesto de trabajo en los últimos seis meses.

Fuente: Encuesta

Referente a si la Electro Oriente S.A. les ha dado capacitación sobre los riesgos de su puesto de trabajo en los últimos seis meses, con 47% confirmaron dicha afirmación, el 19% respondieron con una indecisa afirmación, así como el 18% están totalmente de acuerdo al respecto, en desacuerdo estuvieron el 12% y por último el 4% estuvo totalmente en desacuerdo.

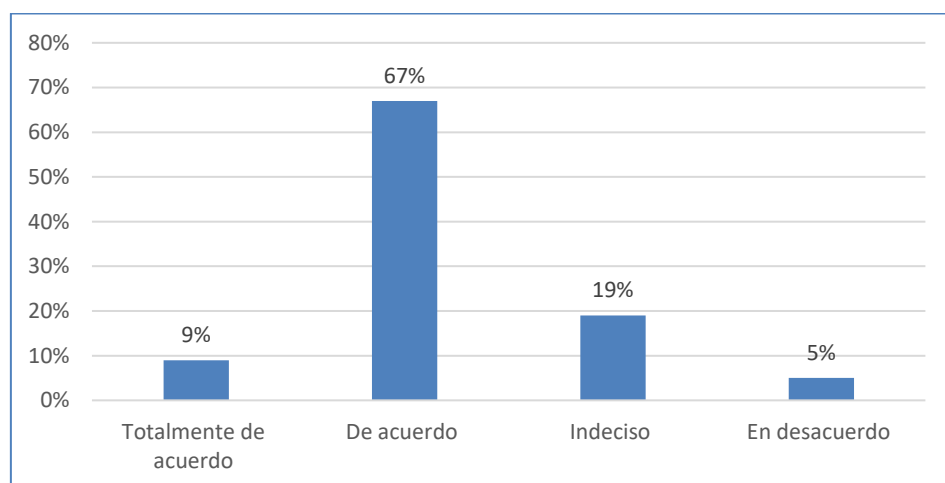


Figura 11: Si siente que su trabajo es valorado por Electro Oriente S.A.

Fuente: Encuesta

El 67% estuvo de acuerdo con tal afirmación, el 19% dieron una respuesta indecisa, seguido del 9% que está totalmente de acuerdo con tal afirmación, y por ultimo el 5% están en desacuerdo.

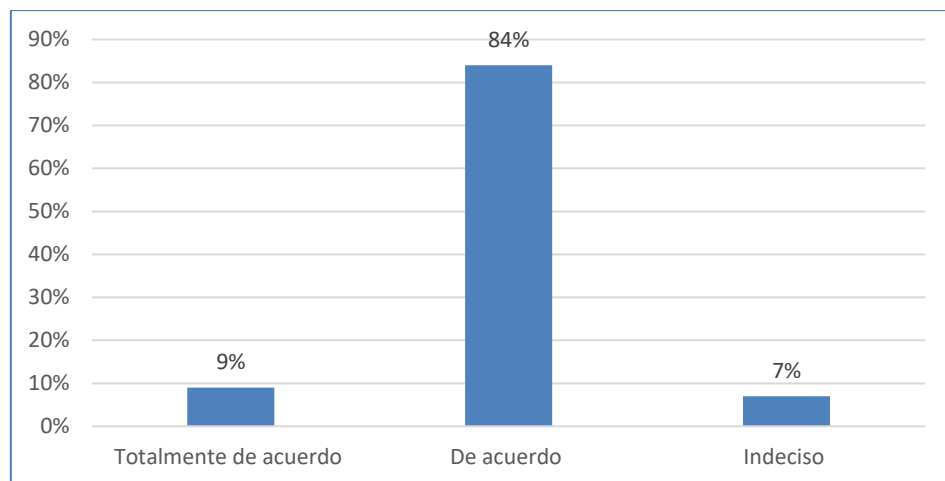


Figura 12: Si los objetivos trazados han contribuido al cumplimiento de la misión y visión de la empresa.

Fuente: Encuesta

Referente a los objetivos trazados si es que han contribuido al cumplimiento de la misión y visión de la empresa, el 84% respondió que están de acuerdo con la mencionada afirmación, el 9% están totalmente de acuerdo y solo el 7% tuvieron una respuesta indecisa.

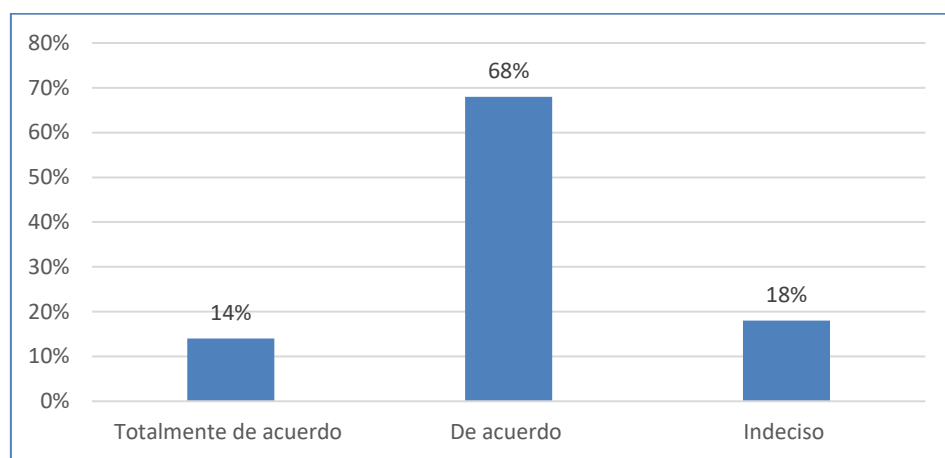


Figura 13: Si los roles y responsabilidades definidos por la empresa Electro Oriente S.A han sido comunicados oportunamente.

Fuente: Encuesta

El 68% respondió que está de acuerdo con tal asección acerca de los roles y responsabilidades definidos por la empresa Electro Oriente S.A han sido comunicados oportunamente, también el 18% tuvieron una respuesta dudosa y por último el 14% están totalmente de acuerdo al respecto.

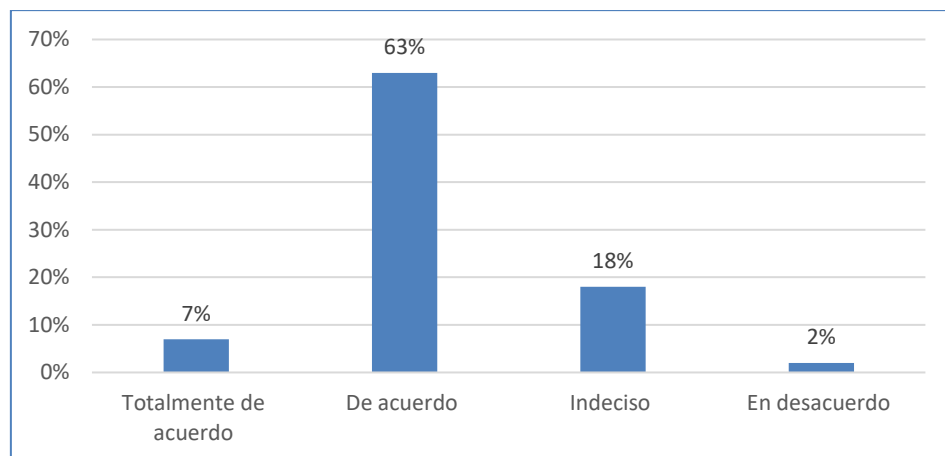


Figura 14: Si se ha establecido procedimientos para la administración de información financiera y económica dirigida a sus clientes internos y externos en la empresa Electro Oriente S.A.

Fuente: Encuesta

Concerniente a si se ha establecido procedimientos para la administración de información financiera y económica dirigida a sus clientes internos y externos en la empresa Electro Oriente S.A, el 63% está de acuerdo con la afirmación descrita, seguidamente el 18% estuvo indecisa, el 7% están totalmente de acuerdo y solo el 2% está en desacuerdo.

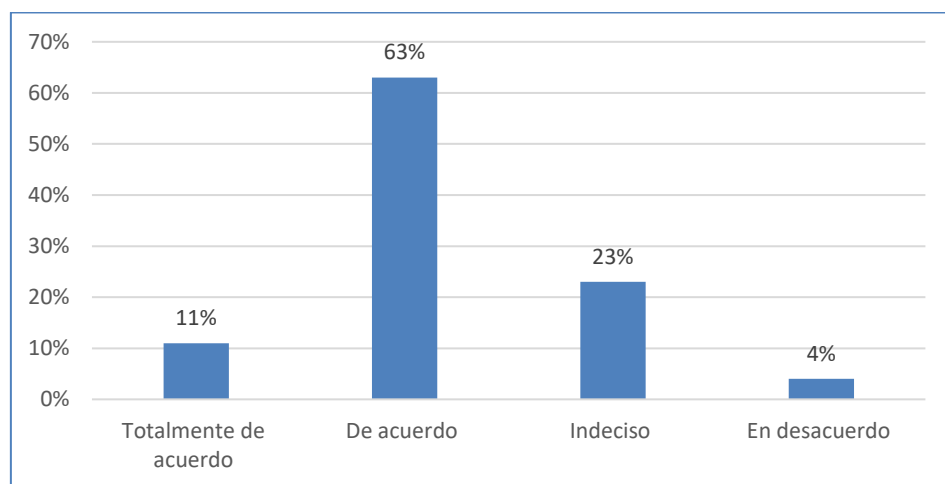


Figura 15: Si la Compañía cuenta con indicadores para medir los niveles de eficacia en los resultados de sus trabajadores.

Fuente: Encuesta

La compañía cuenta con indicadores para medir los niveles de eficacia en los resultados de sus trabajadores, el 63% está de acuerdo respecto a la afirmación, el 23% respondió con una indecisa aseveración, así como el 11% y 4% están totalmente de acuerdo y en desacuerdo respectivamente.

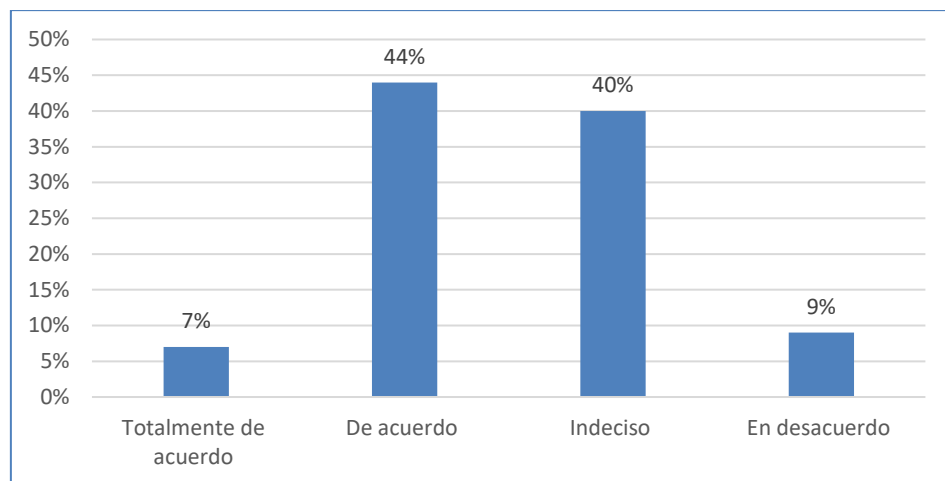


Figura 16: Si en los últimos 6 meses se ha implementado un plan de gestión de riesgo de su puesto de trabajo.

Fuente: Encuesta

El 44% estuvo de acuerdo respecto a la afirmación que refiere que en los últimos 6 meses se ha implementado un plan de gestión de riesgo de su puesto de trabajo, así mismo el 40% estuvo indecisa al respecto, el 9% y 7% estuvieron en desacuerdo y acuerdo correspondientemente.

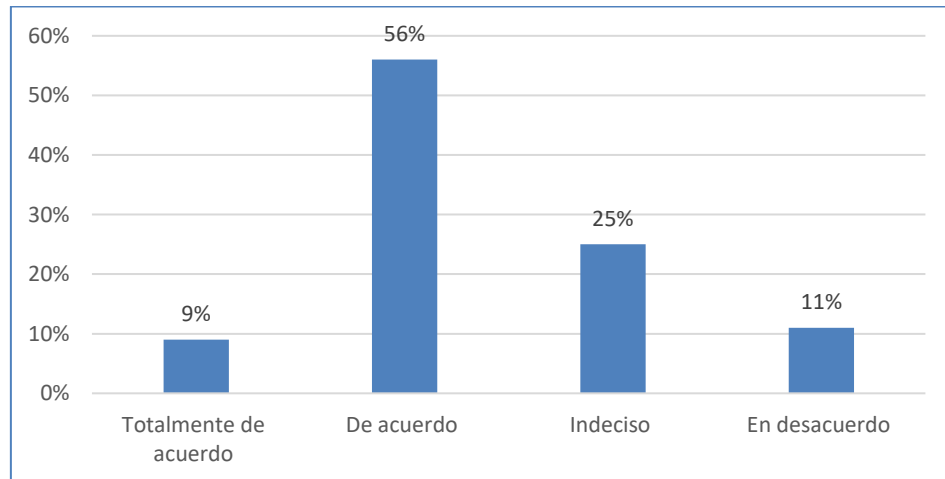


Figura 17: Si en su área de trabajo existe un registro de incidentes.

Fuente: Encuesta

El 56% está de acuerdo con que en su área de trabajo existe un registro de incidentes, en menor medida con 25% tuvieron una indecisa respuesta, también el 11% estuvo en desacuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

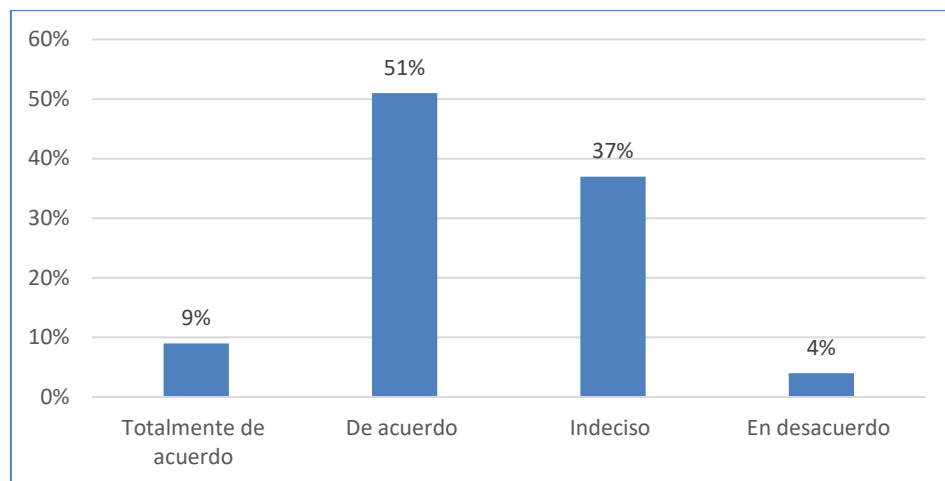


Figura 18: Si La empresa Electro Oriente S.A. cuenta con una estrategia que le permita crecer en los próximos 5 años.

Fuente: Encuesta

Al respecto si la empresa Electro Oriente S.A. cuenta con una estrategia que le permita crecer en los próximos 5 años, el 51% afirma estar de acuerdo, así también el 37% manifestaron su indecisión, como el 9% y 4% están totalmente de acuerdo y en desacuerdo simultáneamente.

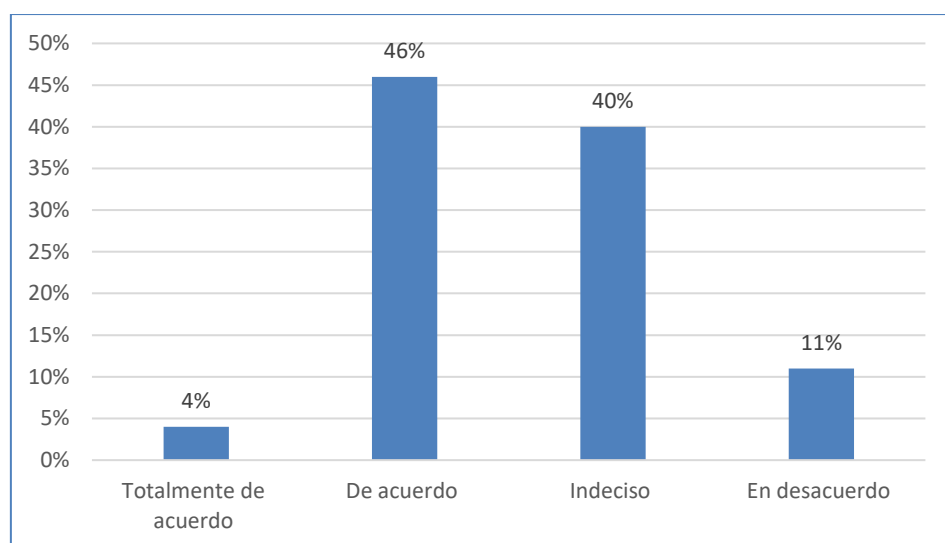


Figura 19: Si Cree que parte de las utilidades de los últimos seis meses han sido invertidos en minimizar riesgos.

Fuente: Encuesta

Relativo a si cree que parte de las utilidades de los últimos seis meses han sido invertidas en minimizar riesgos, el 46% estuvo de acuerdo con dicha afirmación, así mismo el 40% estuvo indeciso al respecto, el 11% en desacuerdo y el 4% totalmente de acuerdo.

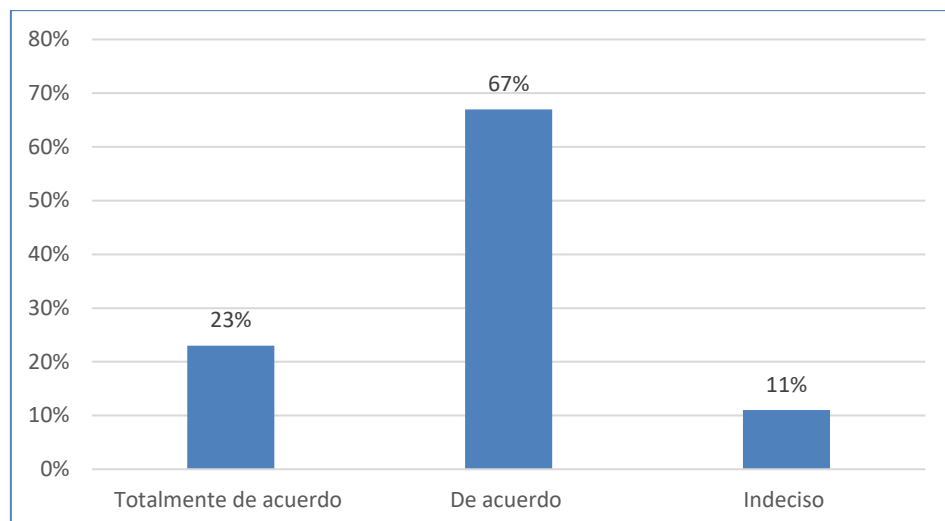


Figura 20: Si cree que minimizar riesgos es uno de los factores que contribuye en la rentabilidad de la empresa.

Fuente: Encuesta

El minimizar riesgos es uno de los factores que contribuye en la rentabilidad de la empresa tal afirmación es respaldada por el 67% que están de acuerdo, seguido por el 23% totalmente de acuerdo y por último el 11% tuvieron una indecisa respuesta al respecto.

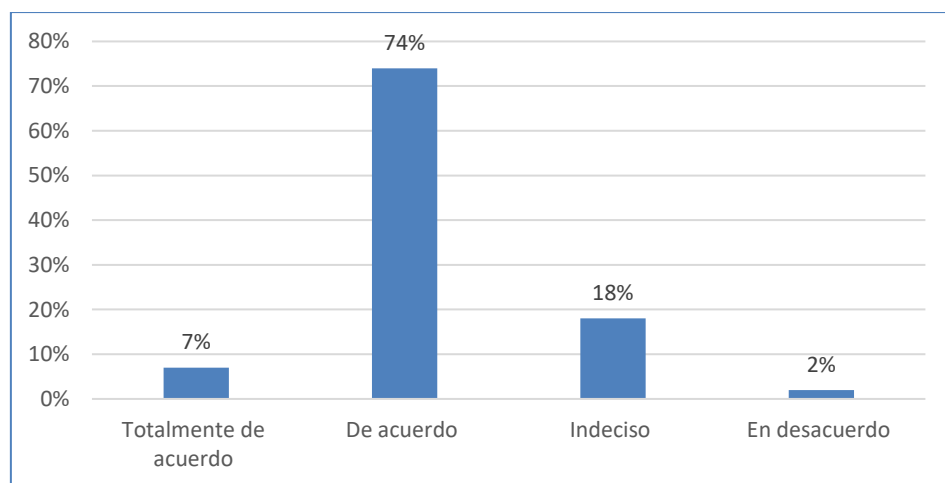


Figura 21: Si cree que la empresa Electro Oriente S.A. ha medido en los últimos años el grado de satisfacción de sus clientes.

Fuente: Encuesta

El 74% respondió que está de acuerdo en referencia a que la empresa Electro Oriente S.A. ha medido en los últimos años el grado de satisfacción de sus clientes, solo el 18% estuvo indecisa, seguido por el 7% que está totalmente de acuerdo, y por último el 2% en desacuerdo.

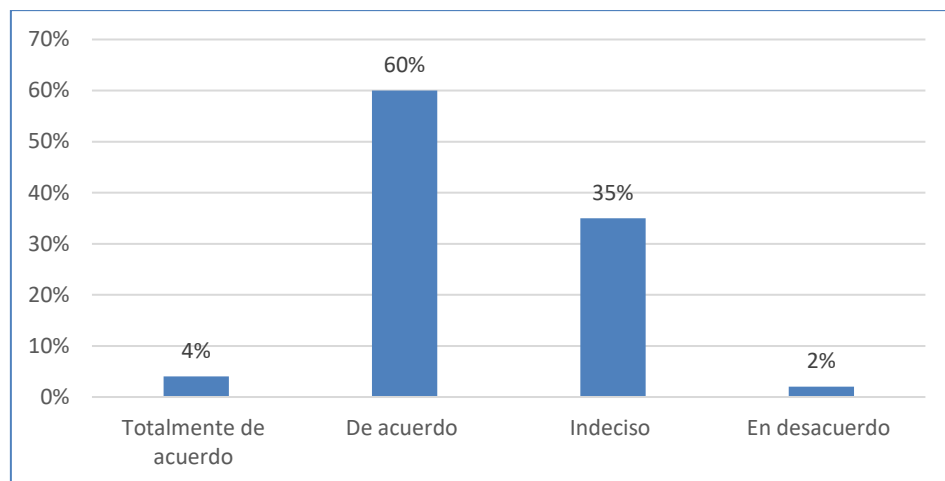


Figura 22: Si se realiza regularmente un cálculo de las necesidades según áreas de la empresa Electro Oriente S.A.

Fuente: Encuesta

Se le pregunto si se realiza regularmente un cálculo de las necesidades según áreas de la empresa Electro Oriente S.A., acerca de ello el 60% afirmó estar de acuerdo, seguido por el 35% que tuvo una indecisa afirmación, el 4% totalmente de acuerdo y finalmente el 2% en desacuerdo.

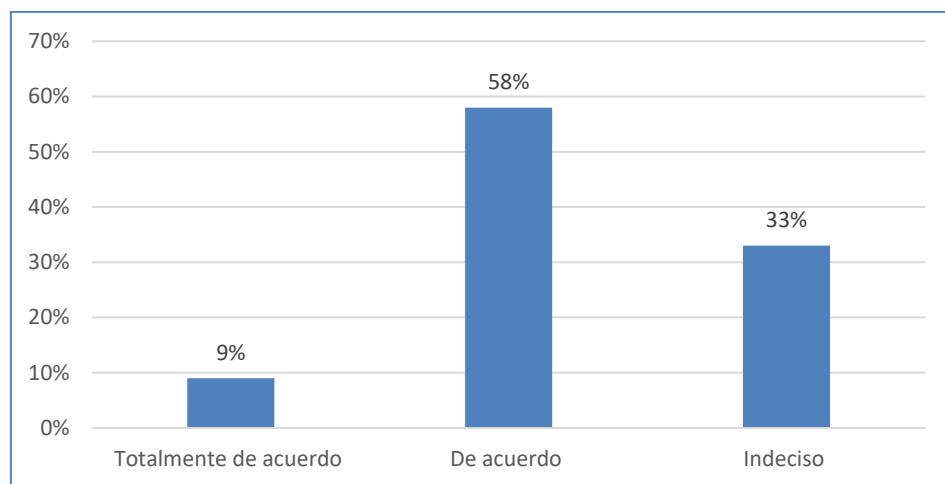


Figura 23: Si se controla eficazmente la ejecución presupuestal

Fuente: Encuesta

El 58% de los encuestados refirió estar de acuerdo respecto a que se controla eficazmente la ejecución presupuestal, seguidamente el 33% tuvo una indecisa afirmación y por último el 9% está totalmente de acuerdo.

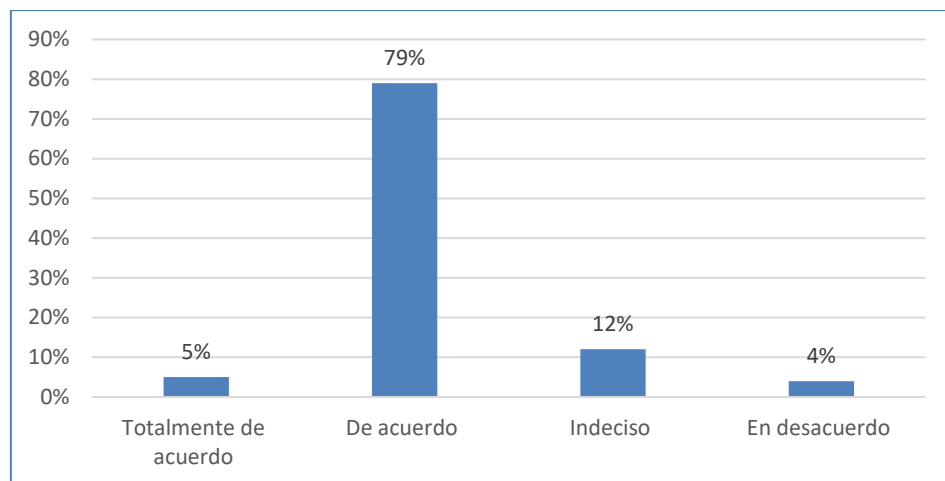


Figura 24: Si los directivos brindan charlas de capacitación sobre como minimizar costos según la ejecución de actividades en su área de trabajo.

Fuente: Encuesta

Haciendo referencia si los directivos brindan charlas de capacitación sobre como minimizar costos según la ejecución de actividades en su área de trabajo, el 79% mencionó estar de acuerdo, el 12% estuvo indeciso, así como 5% y 4% estuvieron totalmente de acuerdo y en desacuerdo correspondientemente.

3.1.2. Resultado de la entrevista realizada a directivos de la Empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas

La entrevista fue aplicada a los 3 directivos representantes de las principales áreas como es el departamento de Administración, Distribución de energía eléctrica y del Área comercial de la Empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas.

Tabla 01: *Matriz de entrevista*

Preguntas	Salomón Macedo Dávila Jefe del Departamento de Administración	Roberto Augusto Paz Panta Jefe del Departamento de Distribución	Harold A. Contreras Silva Jefe del Departamento Comercial
1.¿ Qué es para usted el riesgo laboral?	Situación que puede causar daño dentro de un ambiente de trabajo.	Circunstancia capaz de generar o causar un peligro.	Posibilidad de que un trabajador sufra algún accidente en el desarrollo de sus áreas.
2. ¿La empresa se preocupa en minimizar el riesgo laboral en sus trabajadores?	Si	Si, mediante capacitaciones permanentes.	Si, a través del área de seguridad.
3. ¿La empresa ha dado capacitación sobre el riesgo laboral existente según puesto de trabajo?	Si, contamos con un área de seguridad que capacita permanente en temas de seguridad.	Si, se realiza con frecuencia al personal que labora en las instalaciones.	Si, existen capacitaciones constantes que refieren al riesgo laboral.
4. ¿Los objetivos trazados han contribuido al cumplimiento de la misión y visión de la empresa?	Si	Sí, porque su finalidad es ayudar al cumplimiento de la misión y visión de la empresa.	Si, de alguna manera contribuyen, aunque menor medida.
5. ¿La empresa ha establecido procedimientos para la administración de información financiera y económica dirigida a sus	Si, contamos con procesos y procedimientos internos dentro de la empresa.	Si, a través del portal de transparencia donde cada usuario cuenta con acceso libre a cierta información.	Si, cuenta con un sistema integrado de gestión donde se cuenta con procedimientos establecidos para el manejo de lo indicado.

clientes internos y externos? ¿De qué manera?			
6. ¿La Empresa cuenta con indicadores para medir los niveles de eficacia en los resultados de sus trabajadores?	Si.	Si, anualmente se realiza la evaluación del personal a cargo, donde se puede calificar el nivel de eficacia.	Si, se ha desarrollado la evaluación de desempeño donde se refleja la evaluación de cada trabajador.
7. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia y seguridad?	Si.	Si, la empresa cuenta con planes de contingencia por áreas y a nivel corporativo, el cual es de conocimiento general.	Sí, es un requisito legal que se está implementando y es de conocimiento de cada trabajador.
8. ¿Cuáles son las estrategias que aplica la empresa para mejorar la rentabilidad económica?	Equipo humano calificado, aplicando indicadores de gestión e inversión en bancos.	Mejorando la calidad de servicio, reducción de multas y capacitando al personal para un mejor rendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Captación de clientes reguladores y libres para incentivar la venta de energía. - Reducción de pérdidas de energía técnica y no técnica - Control en contrataciones de bienes y servicios necesarios.
9. ¿La empresa Electro Oriente S.A. ha medido en los últimos años el grado de satisfacción de sus clientes?	Si.	Si, a través de los indicadores ISCAL.	Si, ELAR a través ISCAL participa en la evaluación a nivel de todas las empresas eléctricas del FONAFE.
10. Se controla eficazmente la ejecución presupuestal.	Si	En cierta parte, pero debido a temas administrativos no se puede lograr realizar la ejecución que se espera.	Si, de alguna manera existen indicadores y sistemas que permiten llevar el control de ejecución presupuestal.

Fuente: Elaboración propia

3.2. Riesgo laboral con el que cuenta la Empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas.

Finalmente, para determinar si la Empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas cuenta con un rango de Riesgo laboral se procederá a promediar, teniendo en cuenta el porcentaje de las respuestas manifestadas y en base a los puntajes asignados a las alternativas de respuestas:

Definitivamente Si	5
Probablemente Si	4
Indeciso Afirmación	3
Probablemente No	2
Definitivamente No	1

Nivel de riesgo, considerando la escala Likert.

Positivo (+)/Zona de Aceptación			Negativo(-)/Zona de Rechazo	
Definitivamente Si	Probablemente Si	Indeciso Afirmación	Probablemente No	Definitivamente No

Tabla 02: Preguntas de entrevista

PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1. ¿Tiene conocimiento acerca del riesgo laboral?	23%	74%	4%	0%	0%
2. ¿La empresa Electro Oriente S.A. se preocupa en minimizar el riesgo laboral en sus trabajadores?	18%	72%	9%	2%	0%
3. ¿La empresa Electro Oriente S.A. otorga un seguro de vida a los trabajadores?	28%	58%	9%	5%	0%
4. ¿La empresa Electro Oriente S.A. cuenta con medidas preventivas cuando uno de los trabajadores está en una situación vulnerable?	9%	58%	32%	2%	0%
5. La Empresa Electro Oriente S.A. le ha dado capacitación sobre las funciones de su puesto de trabajo en los últimos seis meses.	14%	49%	25%	11%	2%
6. La empresa Electro Oriente S.A le ha dado capacitación sobre los riesgos de su puesto de trabajo en los últimos seis meses.	18%	47%	19%	12%	4%
7. Siente usted que su trabajo es valorado por la empresa Electro Oriente S.A	9%	67%	19%	5%	0%
8. ¿Los objetivos trazados han contribuido al cumplimiento de la misión y visión de la empresa?	9%	84%	7%	0%	0%
9. ¿Los roles y responsabilidades definidos por la empresa Electro Oriente S.A han sido comunicados oportunamente?	14%	68%	18%	0%	0%
10. ¿La empresa Electro Oriente S.A ha establecido procedimientos para la administración de información financiera y económica dirigida a sus clientes internos y externos?	7%	63%	18%	2%	0%
11. ¿La Compañía cuenta con indicadores para medir los niveles de eficacia en los resultados de sus trabajadores?	11%	63%	23%	4%	0%
12. ¿En los últimos 6 meses se ha implementado un plan de gestión de riesgo de su puesto de trabajo?	7%	44%	40%	9%	0%
13. ¿En su área de trabajo existe un registro de incidentes?	9%	56%	25%	11%	0%
14. ¿La empresa Electro Oriente S.A. cuenta con una estrategia que le permita crecer en los próximos 5 años?	9%	51%	37%	4%	0%
15. ¿Cree que parte de las utilidades de los últimos seis meses han sido invertidos en minimizar riesgos?	4%	46%	40%	11%	0%
16. Minimizar riesgos es uno de los factores que contribuye en la rentabilidad de la empresa	23%	67%	11%	0%	0%
17. La empresa Electro Oriente S.A. ha medido en los últimos años el grado de satisfacción de sus clientes.	7%	74%	18%	2%	0%
18. Se realiza regularmente un cálculo de las necesidades según áreas de la empresa Electro Oriente S.A.	4%	60%	35%	2%	0%
19. Se controla eficazmente la ejecución presupuestal	9%	58%	33%	0%	0%
20. Los directivos brindan charlas de capacitación sobre como minimizar costos según la ejecución de actividades en su área de trabajo.	5%	79%	12%	4%	0%
Promedio en base al porcentaje de respuestas (rango positivo y rengo negativo)	12%	62%	22%	4%	0%
		96%		4%	

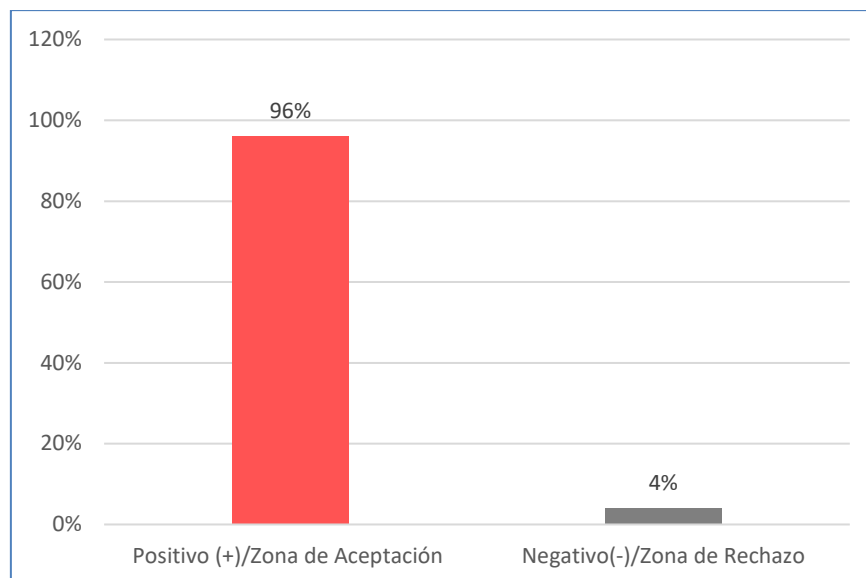


Figura 25: Rango de Gestión de riesgo según porcentaje y niveles de asignación de alternativas.

Fuente: Encuesta

Teniendo en cuenta el promedio de porcentajes según respuestas y el puntaje asignado a las alternativas podemos deducir que con el 96% de promedio las afirmaciones se encuentran en zona positiva de aceptación y solo el 4% en zona negativa, lo que manifiesta que en la empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas la gestión de riesgos según el personal son tomados en cuenta en cada una de las actividades planificadas y ejecutadas por el talento humano en sus distintas áreas.

Así mismo es preciso indicar que la empresa Electro Oriente S.A. Cuenta con un Plan Institucional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción del 2019-2021, siendo este el instrumento principal que enmarca y define todas las acciones conducentes que permitan el fortalecimiento de una cultura de integridad, siendo de obligatorio cumplimiento para cada uno de los directores, funcionarios y trabajadores de las diferentes unidades orgánicas de Electro Oriente S.A. así mismo tiene como objetivo general institucionalizar, promover y poner en práctica la probidad, integridad y transparencia en el ejercicio de las funciones de todos los que formamos parte de la institución, garantizando la prevención, una adecuada y efectiva

gestión de riesgos anticorrupción, asegurando y facilitando distintos canales de comunicación para que la participación ciudadana cumpla su rol.

Este objetivo principal tiene a su vez nueve (09) objetivos específicos, estos han sido planteados considerando los Enfoques, Ejes, Objetivos Estratégicos y las actividades previstas en la “Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción” y en el “Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018 – 2021”, los mismos que se seleccionaron de acuerdo a las competencias y naturaleza de sus funciones (Electro Oriente S.A., 2019), tal y como se detalla a continuación.

Tabla 03: Objetivos estratégicos

Id	Eje de la política	Objetivos específicos
01	Capacidad Preventiva del Estado frente a los actos de corrupción.	1.1.Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública en Electro Oriente S.A.
		1.2.Consolidar una gestión de información integrada para la prevención de la corrupción en Electro Oriente S. A.
		1.3.Promover e instalar una cultura de integridad y de ética pública, en los directores, funcionarios y trabajadores de Electro Oriente S.A.
		1.4.Instalar y consolidar la gestión de conflictos de intereses y la gestión de intereses en Electro Oriente S.A.
02	Identificación y Gestión de Riesgos.	2.1.Fortalecer el mecanismo para la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción en Electro Oriente S.A.
		2.2.Impulsar una carrera pública meritocrática.
		2.3.Garantizar la Integridad en las Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios que realiza Electro Oriente S.A
		2.4.Fortalecer la Gestión de Riesgo al Interior de Electro Oriente S.A.
03	Capacidad Sancionadora del Estado frente a los actos de corrupción.	3.1.Reforzar el Sistema Disciplinario en Electro Oriente S.A.

También cada uno de los objetivos cuentan con acciones que van a permitir el logro de lo establecido e involucra la utilización de diversos recursos, a continuación, se detallan las acciones a realizar por cada objetivo específico:

Tabla 04: *Acciones estratégicas*

Id	1.1.Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública en Electro Oriente S. A, Sede Chachapoyas
1	Supervisar y verificar la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.
2	Implementar plataformas web para facilitar las solicitudes de acceso a la información pública.
3	Implementar y promover el enfoque de Gobierno Abierto.
4	Publicar las Declaraciones Juradas de Ingresos, Bienes y Rentas de los funcionarios y miembros del directorio.

Id	1.2.Consolidar una gestión de información integrada para la prevención de la corrupción en Electro Oriente S.A, Sede Chachapoyas.
1	Implementar una Política de Digitalización enmarcada en una directiva interna que regule y estandarice su publicación en el portal web.
2	Implementar y difundir la Línea de Integridad para la atención de denuncias.
3	Incluir en el presupuesto 2019, los recursos necesarios que permitan dar cumplimiento al Plan Institucional de Integridad y Lucha contra la Corrupción de Electro Oriente S.A,Sede Chachapoyas.
4	Implementar un mecanismo y/o sistema que permita evitar los sobornos o actos de corrupción.

Id	1.3.Promover e instalar una cultura de integridad y de ética pública, en los directores, funcionarios y trabajadores de Electro Oriente S.A, Sede Chachapoyas
1	Elaborar y/o actualizar de ser el caso, el Código de Ética de Electro Oriente S.A.
2	Conformar el Comité de Integridad Institucional de Electro Oriente S.A.
3	Difundir el Día Internacional de la Lucha contra la Corrupción (9 de diciembre).

Id	1.4.Instalar y consolidar la gestión de conflicto de intereses y la gestión de intereses en Electro Oriente S.A, Sede Chachapoyas.
1	Elaborar los Lineamientos del Sistema de Integridad de Electro Oriente S.A.
2	Sensibilizar en temas de gestión y conflicto de intereses.
3	Implementar el Registro de Visitas en Línea de la PCM, como mecanismo para transparentar la gestión de intereses en Electro Oriente S.A.

Id	2.1.Fortalecer el mecanismo para la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción en Electro Oriente S.A, Sede Chachapoyas.
1	Elaborar y/o actualizar de ser el caso, la “Directiva o Instructivo o Lineamiento para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección al denunciante y sanción de las denuncias presentadas de mala fe”.
2	Difundir el Canal de Denuncias (denuncias@elor.com.pe) para facilitar al ciudadano la presentación de las mismas.
3	Informar a los miembros del directorio respecto a la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción.

Id	2.2.Impulsar una carrera pública meritocrática.
1	Elaborar y/o actualizar de ser el caso, una Directiva o Lineamientos sobre incentivos y reconocimiento al personal de Electro Oriente S.A,Sede Chachapoyas.
2	Incluir en el proceso de inducción del personal nuevo, la política de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
3	Incluir en el Plan de Desarrollo de Personas – P DP, cursos de capacitación para la prevención de la corrupción (Integridad, Probidad, Transparencia, Código de Ética).
4	Realizar la medición del clima laboral con la debida retroalimentación del personal sobre los resultados obtenidos.

Id	2.3. Garantizar la Integridad en las Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios que realiza Electro Oriente S.A, Sede Chachapoyas.
1	Verificar que el Jefe y personal del Departamento de Logística, que intervenga en alguna de las fases del proceso de contratación, cuente con la certificación del OSCE.
2	Realizar el seguimiento de denuncias vinculadas a supuestas prácticas de corrupción respecto a contrataciones de obras, bienes y servicios.
3	Difundir la importancia de garantizar la integridad en las contrataciones de obras, bienes y servicios.
4	Supervisar la Inclusión de la cláusula de Integridad en los contratos con los proveedores.

Id	2.4.Fortalecer la Gestión de Riesgo al Interior de Electro Oriente S.A , Sede Chachapoyas
1	Elaborar una Guía, Manual o Plan para la identificación y gestión de riesgos anticorrupción en Electro Oriente S.A.
2	Elaborar la Matriz de Riesgos Anticorrupción de Electro Oriente S.A.
3	Verificar el cumplimiento de las respuestas emitidas por la Gerencia General a los documentos remitidos por el Órgano de Control Institucional de Electro Oriente S.A.
4	Implementar el Sistema de Control Interno de Electro Oriente S.A.
5	Implementar las recomendaciones que formula el órgano de Control Institucional de Electro Oriente S.A a través de los diferentes informes de auditoría.

Id	3.1.Reforzar el Sistema Disciplinario en Electro Oriente S.A
1	Supervisar que el órgano responsable de los procesos disciplinarios cuente con autonomía técnica que garantice su imparcialidad.
2	Supervisar que se dé cumplimiento a las sanciones administrativas impuestas, como resultado de los procedimientos administrativos disciplinarios.
3	Difundir la Normativa vigente sobre los procedimientos administrativos disciplinarios a los trabajadores de Electro Oriente S.A, Sede Chachapoyas.

Respecto a la Seguridad y Salud de los trabajadores la empresa cuenta con un plan de **Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**, que se fundamenta y es trabajado de acuerdo a la Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que se encuentran enmarcadas de acuerdo a la normatividad legal vigente. Como ejemplo del cumplimiento a las normas legales, se tendrá en cuenta la evaluación del cumplimiento del PRINCIPIO IV: Principio de Información y Capacitación, en el 2018; en el que la organización realizó la inducción de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente a 1296 trabajadores de 218 empresas contratistas y personal propio realizando una oportuna y adecuada información y capacitación preventiva en las tareas a desarrollar, con énfasis en lo potencialmente riesgoso para la vida y salud de los trabajadores y sus familias (Electro Oriente S.A., 2019). En ese sentido, Electro Oriente S.A. enfoca la realización de todas sus actividades siguiendo los principios:

- ➔ Proteger, preservar y mejorar continuamente la integridad física, la salud y la calidad de vida de los trabajadores que participan en el desarrollo de las actividades relacionadas en general con la electricidad, mediante la identificación, reducción y control de los riesgos, a efecto de minimizar la ocurrencia de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales.
- ➔ Garantizar que la seguridad y salud en el trabajo sea una responsabilidad conocida y aceptada en todos los niveles de la organización.
- ➔ Asegurar la adopción de medidas efectivas que garanticen la plena participación de los trabajadores y de sus representantes en la ejecución de la Política de Seguridad, Salud en el trabajo y en los comités de Seguridad y Salud en el trabajo.
- ➔ Proteger a los usuarios y público en general contra los peligros de las instalaciones eléctricas y actividades inherentes a la actividad con la electricidad.
- ➔ Promover y mantener una cultura de prevención de riesgos laborales en el desarrollo de las actividades en lugares de las instalaciones eléctricas.

Durante el 2018, el indicador de Supervisión e Inspección refleja un incremento de un 50 % a diferencia con respecto al año 2017. Asimismo, no se presentaron enfermedades ocupacionales y accidentes fatales. Por otro lado, en la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo han sido participes en la elaboración, revisión,

aprobación e implementación de la documentación SIG, tales como, procedimientos, instructivos, planes y formatos referidos a la seguridad y salud en el trabajo, que se implantaron para el desarrollo de actividades de los trabajadores. En el año 2018 se realizó el cumplimiento del Plan de seguimiento y mejoramiento de la Salud Ocupacional de todos los colaboradores, proponiendo programas de vida saludables como el programa ElectroLife para la disminución de posibles enfermedades ocupacionales producidas por el sobrepeso. En el 2019, comenzó el camino hacia la certificación Trinorma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 en el auge de las empresas eléctricas, demostrando el compromiso y responsabilidad con la Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente. (Electro Oriente S.A., 2019).

En cuanto a la satisfacción del cliente la empresa Electro Oriente S.A. por medio del Índice de Satisfacción del Consumidor Residencial de Energía Eléctrica, el mismo que se sustenta mediante el ISCAL (Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida), indicador proveniente de la Encuesta de Satisfacción de Clientes realizada en convenio con la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), la misma que se efectúa anualmente con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los consumidores con respecto a la calidad del producto y de los servicios prestados por la distribuidora, definidos en atributos como el Suministro de Energía, Información y Comunicación, Factura de Energía, Atención al Cliente e Imagen de la Empresa, generando matrices de apoyo para realizar acciones de mejora. La evaluación del índice de satisfacción del cliente con respecto a la calidad percibida de Electro Oriente S.A., ha mantenido un crecimiento sostenido desde su participación en la Encuesta CIER, es así que hasta el año 2018, Electro Oriente S.A. ha conseguido el 59.4 % de satisfacción, convirtiéndose en una empresa referente en el Perú.

Así también se ha venido realizando CHARLAS INFORMATIVAS con la finalidad de fortalecer la Imagen Empresarial de Electro Oriente S.A. en los diferentes extractos de la comunidad e incrementar su satisfacción con el servicio de energía eléctrica, la empresa realiza Charlas Informativas para sensibilizar y orientar a los usuarios y público en general sobre los beneficios del uso adecuado de la energía eléctrica y cómo prevenir los riesgos y peligros en su manipulación; además, para explicar los conceptos facturados en el recibo de luz así como sus

derechos y deberes. Estas charlas de corte netamente informativo, también son propicias para escuchar las consultas y esclarecer las dudas de los usuarios que reciben el servicio eléctrico. Asimismo, el desarrollo de estas actividades sirve para dar cumplimiento a lo planteado anualmente en los atributos Información y Comunicación, Factura de Energía y Atención al Consumidor del Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida (ISCAL). Además, cuenta con el programa RAPINERG Galardonado programa de Electro Oriente S.A. cuyo objetivo principal es reducir los tiempos de atención en la reposición del servicio de energía eléctrica al usuario, buscando con ello incrementar su satisfacción mejorando así la percepción de nuestros clientes respecto al servicio brindado por la empresa. Para este fin contamos con personal debida y constantemente capacitado, los mismos que buscan la solución del imprevisto en el menor tiempo posible mediante una atención personalizada, desde el conocimiento de la misma, hasta la solución en campo por parte de nuestros técnicos. (Electro Oriente S.A., 2019).

Del mismo modo la empresa cuenta con el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) que fue creado por el Gobierno Peruano en abril de 2012, mediante Ley N° 29852, con la finalidad de proveer una compensación social y promoción al acceso del Gas Licuado de Petróleo (GLP), en los sectores más vulnerables del país, tanto urbano como rural. Este programa inclusivo, entrega mensualmente Vales FISE con un valor de 16 soles, la cual es usada como parte de pago en la compra de un balón domestico de GLP de 10 kg. Amazonas es la segunda región que mejor se beneficia con el programa tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 05: *Vales emitidos por departamento (diciembre 2018).*

DEPARTAMENTO	VALES EMITIDOS	%
Amazonas	33 302	26%
Cajamarca	23 949	19%
Loreto	26 406	21%
San Martín	41 950	33%
Total vale emitidos	125 607	100

Fuente: (Electro Oriente S.A., 2019)

3.3.Evaluación Presupuestal Ejercicio 2020 (Flujo De Caja) Empresa Electro Oriente S.A.

Tabla 06: Flujo de Caja Ejecutado al Mes de Abril Y Proyectado a Diciembre 2020

EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. EVALUACION PRESUPUESTAL EJERCICIO 2020 Flujo de Caja														
RUBROS	2019 (REAL)	FLUJO DE CAJA EJECUTADO AL MES DE ABRIL Y PROYECTADO A DICIEMBRE 2020												
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
INGRESOS	633,191,081	62,026,995	52,940,832	33,400,237	28,372,278	47,457,919	46,707,864	50,463,224	48,555,936	48,921,612	50,753,943	51,778,451	52,726,123	574,105,414
INGRESOS DE OPERACION	559,499,561	51,012,233	52,115,304	32,209,437	23,925,170	37,395,799	38,825,653	41,812,964	42,162,441	42,522,461	43,553,413	44,627,781	45,653,532	495,816,188
Venta de Bienes y Servicios	524,789,889	47,377,941	48,730,715	29,937,501	23,299,381	36,819,888	38,004,974	39,501,323	40,316,735	40,575,728	41,584,503	42,640,588	43,618,980	472,408,257
Ingresos Financieros	4,098,646	1,337,983	1,317,766	1,264,715	137,404	180,000	180,000	180,000	180,000	180,000	180,000	180,000	180,000	5,497,868
Ingresos por participación o dividendos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ingresos Complementarios	15,792,742	1,312,816	1,147,620	569,579	255,915	100,223	147,866	1,490,985	985,625	997,945	1,010,266	1,018,890	1,059,547	10,097,277
Retenciones de tributos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	14,818,284	983,493	919,203	437,642	232,470	295,688	492,813	640,656	680,081	768,788	778,644	788,303	795,005	7,812,786
INGRESOS DE CAPITAL	0	0	0	0	0	6000000	4500000	4500000	3000000	3000000	3000000	3000000	3000000	30,000,000
Aportes de Capital	0	0	0	0	0	6,000,000	4,500,000	4,500,000	3,000,000	3,000,000	3,000,000	3,000,000	3,000,000	30,000,000
Ventas de activo fijo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSFERENCIAS NETAS	73,691,520	11,014,762	825,528	1,190,800	4,447,108	4,062,120	3,382,211	4,150,260	3,393,495	3,399,151	4,200,530	4,150,670	4,072,591	48,289,226
Ingresos por Transferencias	73,691,520	11,014,762	825,528	1,190,800	4,447,108	4,062,120	3,382,211	4,150,260	3,393,495	3,399,151	4,200,530	4,150,670	4,072,591	48,289,226
EGRESOS	714,782,588	5,532,002	8,097,260	5,076,239	2,674,983	7,381,470	17,965,820	16,966,590	15,709,808	16,397,157	16,659,046	18,693,332	18,136,758	149,290,465
EGRESOS DE OPERACION	566,063,700	3,625,652	2,768,070	3,352,369	1,924,443	4,561,031	4,624,121	7,005,337	7,821,730	7,493,979	6,439,563	7,784,679	7,124,629	64,525,603
Compra de Bienes	321,672,597	962,964	511,722	926,911	152,963	795,792	650,121	65,502	609,910	31,724	349,374	719,457	514,959	6,291,399

Gastos de personal	14,945,168	701,893	834,042	133,719	300,451	790,226	964,985	561,268	588,030	335,054	236,545	995,226	990,925	7,432,364
Servicios prestados por terceros	102,427,148	594,791	31,340	595,707	60,628	591,680	465,840	526,800	263,810	897,300	390,300	642,300	893,300	5,953,796
Tributos	52,180,295	599,447	503,419	598,857	749,197	837,100	887,288	5,215,373	4,997,620	4,747,315	3,954,171	4,362,544	4,001,721	31,454,052
Por Cuenta Propia	52,180,295	499,447	403,419	498,857	549,197	637,100	687,288	115,373	797,620	547,315	754,171	162,544	200,172	5,852,503
Por Cuenta de Terceros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gastos diversos de Gestión	21,221,672	175,047	395,117	526,147	10,991	788,161	847,426	399,647	443,165	816,994	633,023	779,291	379,124	6,194,133
Gastos Financieros	1,436,525	92,063	89,011	72,171	101,016	120,972	121,173	121,374	121,575	118,277	121,979	123,317	144,428	1,347,356
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GASTOS DE CAPITAL	118,056,422	1,862,460	4,670,163	1,338,993	453,710	1,962,658	2,729,362	3,484,544	5,107,483	6,689,520	7,993,835	8,256,229	8,785,498	53,334,455
Presupuesto de Inversiones - FBK	59,028,211	431,230	431,230	431,230	431,230	431,230	431,230	431,230	431,230	431,230	431,230	431,230	431,230	5,174,760
Proyecto de Inversión	50,888,823	870,378	3,639,911	380,156	22,480	1,531,428	2,298,132	3,053,314	3,889,723	5,758,290	6,686,263	7,240,699	7,519,748	42,890,522
Gastos de capital no ligados a proyectos	8,139,388	560,852	599,022	527,607	0	0	0	0	786,530	500,000	876,342	584,300	834,520	5,269,173
Inversión Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSFERENCIAS NETAS	6,940,054	43,890	303,229	384,877	296,830	514,119	876,676	512,681	724,797	513,658	525,648	596,626	526,631	5,819,662
Egresos por Transferencias	6,940,054	43,890	303,229	384,877	296,830	514,119	876,676	512,681	724,797	513,658	525,648	596,626	526,631	5,819,662
FINANCIAMIENTO NETO	15,544,538	0	355,798	0	0	343,662	0	5,964,028	2,055,798	1,700,000	1,700,000	2,055,798	1,700,000	15,875,084
Servicio de la Deuda	7,772,269	0	277,899	0	0	271,831	0	4,982,014	1,127,899	850,000	850,000	1,127,899	850,000	10,337,542
Amortización	5,806,567	0	0	0	0	0	0	982,014	850,000	850,000	850,000	850,000	850,000	5,232,014
Intereses y comisiones de la deuda	1,965,702	0	77,899	0	0	71,831	0	0	77,899	0	0	77,899	0	305,528
Financiamiento Corto Plazo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desembolsos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio de la Deuda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Amortizacion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Intereses y comisiones de la Deuda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESAPORTE DE CAPITAL EN EFECTIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PAGO DE DIVIDENDOS	8,177,874	0	0	0	0	0	9,735,661	0	0	0	0	0	0	9,735,661
Pago de Dividendos de Ejercicios Anteriores	8,177,874	0	0	0	0	0	9,735,661	0	0	0	0	0	0	9,735,661
Adelanto de Dividendos ejercicio 2003	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLUJO NETO DE CAJA	-81,591,507	56,494,993	44,843,572	28,323,998	25,697,295	40,076,449	28,742,044	33,496,634	32,846,128	32,524,455	34,094,897	33,085,119	34,589,365	424,814,949
SALDO INICIAL DE CAJA	81,315,081	68,704,349	80,830,019	87,055,364	82,309,449	96,538,526	78,655,136	27,415,698	24,340,949	21,243,826	17,396,826	15,427,124	10,933,916	68,704,349
SALDO FINAL DE CAJA	68,704,349	80,830,019	87,055,364	82,309,449	96,538,526	78,655,136	27,415,698	24,340,949	21,243,826	17,396,826	15,427,124	10,933,916	6,904,683	6,904,683
SALDO DE LIBRE DISPONIBILIDAD	11,144,960	14,005,564	21,295,606	16,724,525	30,372,902	14,310,210	0	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO PRIMARIO	23,339,411	12,125,670	6,503,244	-4,745,915	14,229,077	-17,611,559	-1,503,777	1,907,265	-1,969,224	-2,997,000	-1,119,702	-3,365,309	-3,179,233	-1,726,463
RESULTADO PRIMARIO	23,339,411	12,125,670	6,503,244	-4,745,915	14,229,077	-17,611,559	-1,503,777	1,907,265	-1,969,224	-2,997,000	-1,119,702	-3,365,309	-3,179,233	-1,726,463
PARTICIPACION TRABAJADORES D. L. N° 892	2,403,957	0	516,000	1,095,792	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,611,792

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 07: Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno 2019-2020

VALOR ACTUAL NETO Y TASA INTERNA DE RETORNO 2019-2020				
MES	FNE	(1+i)	(1+i)ⁿ	FNE/(1+i)ⁿ
2019	-81,591,507			-81,591,507
Enero	56,494,993.00	1.10	1.10	S/ 51,359,084.55
Febrero	44,843,572	1.10	1.21	S/ 37,060,803.31
Marzo	28,323,998.00	1.10	1.33	S/ 21,280,238.92
Abril	25,697,295	1.10	1.46	S/ 17,551,598.25
Mayo	40,076,449.00	1.10	1.61	S/ 24,884,321.74
Junio	28,742,044	1.10	1.77	S/ 16,224,134.53
Julio	33,496,634.00	1.10	1.95	S/ 17,189,069.67
Agosto	32,846,128	1.10	2.14	S/ 15,322,961.12
Setiembre	32,524,455.00	1.10	2.36	S/ 13,793,543.90
Octubre	34,094,897	1.10	2.59	S/ 13,145,058.74
Noviembre	33,085,119.00	1.10	2.85	S/ 11,596,132.37
Diciembre	34,589,365	1.10	3.14	S/ 11,021,237.65
VAN				S/. 168,836,677.76
TIR				52%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 08: Valor Actual Neto (VAN) según la Tasa de descuento

Tasa de descuento	Valor Actual Neto (VAN)
0%	343,223,442.00
5%	237,883,638.90
10%	168,836,677.76
15%	121,689,535.79
20%	88,273,819.92
25%	63,779,320.11
55%	-3,820,826.26
60%	-9,286,891.12
65%	-13,997,443.14
70%	-18,100,692.99
75%	-21,708,844.40
80%	-24,908,202.63
85%	-27,766,129.33
90%	-30,335,911.24
95%	-32,660,224.29
100%	-34,773,636.07

Fuente: Elaboración Propia

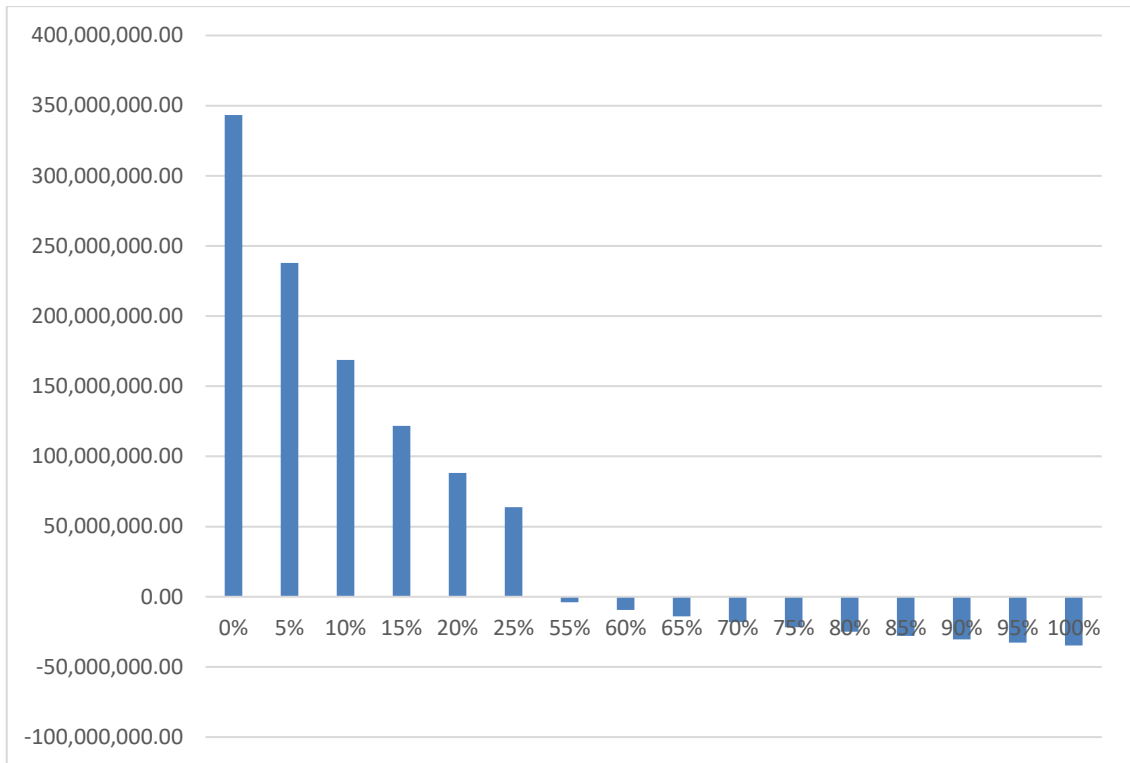


Figura 26: Valor Actual Neto (VAN) según la Tasa de descuento.

Fuente: Elaboración Propia.

Según la evaluación presupuestal de la EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A correspondiente al periodo 2019- al mes de abril y proyectado a diciembre de 2020 y teniendo en cuenta una tasa de descuento del 10%; tal y como se evidencia en el porcentaje de efectividad de la tabla 07 y 08. De acuerdo a la evaluación se tiene las variables positivas correspondiendo a S/. 168,836,677.76; así como el 52% de Tasa Interna de Retorno, que nos muestra que por cada sol invertido por parte de la empresa ganará 52 soles.

3.4. Propuesta de estrategias de gestión de riesgo laboral para mejorar la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas.

En la base a la información recopilada y las observaciones realizadas en cada una de las áreas de instalaciones de la empresa Electro Oriente S.A. sede Chachapoyas, y con el propósito de mejorar e implementar el plan de gestión de riesgos se plantea la siguiente propuesta que permitirá prevenir riesgos y de esa manera mejorar la rentabilidad de la empresa.

Es necesario indicar que para la propuesta se tendrá en cuenta la norma internacional ISO 45001 de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y la ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo que rige en Perú.

TITULO: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE RIESGO LABORAL PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. SEDE CHACHAPOYAS.

CAPITULO I: ALCANCE GENERAL

Electro Oriente S.A., es una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del estado, constituida como sociedad anónima, a cargo del FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado), con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Sus servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social.

CAPITULO II: LIDERAZGO Y COMPROMISOS

La empresa Electro Oriente S.A, Sede Chachapoyas se compromete a liderar y brindar los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y eficaz de los trabajadores en cada una de las áreas, teniendo en cuenta el plan de Sistema de Gestión de Seguridad, como el principal instrumento regulador y que permitirá el logro activo y exitoso de las mismas, además se pueda prevenir accidentes y enfermedades del talento humano. Por lo tanto, deberá:

- a) Asumir responsabilidades referentes a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de los trabajadores, y de esa manera fortalecer los lazos de compromiso social disponiendo el cumplimiento de la normativa y reglamentación.

- b) Mantener coordinación adecuada con cada una de las áreas para proveer de recursos necesarios, con la finalidad de mantener un ambiente laboral en óptimas condiciones.
- c) Medir periódicamente el cumplimiento de seguridad y salud en el trabajo que rige en la empresa, teniendo en cuenta la norma internacional ISO 45001 de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y la ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo Nacional.
- d) Indagar e investigar las causas y consecuencias de los incidentes y accidentes que se dan en la empresa, actuando oportunamente para la prevención y atención de los mismos.
- e) Brindar talleres de capacitación en materia de prevención de riesgos y salud, manteniendo un estricto cumplimiento en la asistencia de todos y cada uno de los trabajadores. De tal manera que se puede preparar un equipo productivo, eficiente y responsable con su trabajo.
- f) Establecer y hacer cumplir la normativa para los usuarios que asistan a las instalaciones y tengan contacto con las actividades desarrolladas por el personal, así como brindar talleres de capacitación según área geográficas por lo menos una vez al año.
- g) Implementar comités de seguridad descentralizada según área geográfica, capacitando permanentemente para actuar ante futuros accidentes y/o incidentes.

CAPITULO III: POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La seguridad y salud de los trabajadores es uno de los objetivos de la empresa, por ende, cuenta con un plan que permite a la empresa encaminar sus acciones en relación a dicho plan.

- a) La cultura de prevención será una herramienta importante para minimizar los riesgos, por ende, la implementación de un cuadro de capacitaciones mediante talleres es importantes para la organización; para con sus trabajadores y para con sus clientes.

- b) El ámbito de aplicación de la normativa de salud y seguridad de los trabajadores será en todas y cada una de las áreas de la empresa, así como en los diversos ámbitos donde realice sus actividades y operaciones.
- c) El equipo técnico que se implemente en la empresa será instruido debidamente en normativa, planificación y ejecución de actividades de prevención de riesgos y atención de ello. Deberán viajar cuando la empresa organice capacitaciones en sus diferentes sedes administrativas de tal manera que estén bien instruidos.
- d) Cada directivo será el responsable de la seguridad y salud de los trabajadores de área por lo que deberá hacer cumplir a cabalidad la normativa, reglamentación y plan propuesto.
- e) Publicar el plan y la normativa vigente mediante afiches, paneles informativos y otros que le permita al personal estar involucrado en el cuidado y prevención de riesgos tanto del equipo como de su persona. Priorizando los siguientes puntos:
 - a) Medidas de prevención de incidentes y accidentes.
 - b) Identificar, evaluar y controlar los riesgos de los trabajadores.
 - c) Mantener identificado las áreas de peligro, así como la higiene y limpieza en su lugar de trabajo. Así mismo educar al personal frente a alguna medida incorrecta.
 - d) Se debe de tener en cuenta en el contrato del personal, el cumplimiento del plan de seguridad y salud en el trabajo.

TITULO II: ROLES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La Gerencia asume la responsabilidad en la planificación, ejecución y cumplimiento del plan de seguridad y salud en el trabajo, haciendo cumplir de manera objetiva siempre teniendo en cuenta la normativa nacional e internacional. Para ello la empresa organiza e implementa:

- a) Medidas de prevención de riesgo de todos y cada uno de los actores que forman parte de ejecución de actividades de la empresa (proveedores, trabajadores, usuarios, etc.).

- b) Las acciones serán tomadas en cuenta permanentemente en relación a los accidentes e incidentes ocurridos en las áreas de ejecución de actividades.
- c) Identifica cambios en las áreas de trabajo implementando acciones de prevención al respecto.
- d) Planifica y desarrolla actividades de prevención de la salud, como exámenes médicos, antes, durante y después de ejercer su labor en la empresa.
- e) Implementa y promueve cultura de salud y seguridad con los trabajadores de la empresa y con los que de alguna manera están involucrado en las actividades realizadas.
- f) Planifica e implementa acciones de prevención de enfermedades, así como de incidentes y accidentes.
- g) Lleva un control adecuado de los incidentes y accidentes ocurridos durante el mes para reportar al departamento de seguridad y que en base a los registros se pueda planificar acciones.
- h) Planifica e implementa un plan de monitoreo según las tareas desarrolladas por el personal tanto de la empresa como de terceros.
- i) Mantiene un contacto directo y eficiente con el departamento de seguridad de la empresa, brindando las facilidades y el equipamiento necesario para el cumplimiento efectivo de las labores y objetivos del área.
- j) Evalúa los planes que formula el departamento de seguridad para su aplicación.
- k) Implementa actos de felicitación y reconocimiento según el cumplimiento de objetivos de la empresa.

CAPITULO IV: DEPARTAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD

- a) Proponer planes y proyectos en relación a la seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta la normativa nacional e internacional.
- b) Dar seguimiento y estricto cumplimiento a la normatividad vigente de la seguridad y salud de los trabajadores.
- c) Hacer un seguimiento y análisis anual del sistema de seguridad planificado para el año anterior.

- d) Conformar un equipo técnico especializado para investigar en los incidentes y accidentes de la empresa en sus diferentes acciones, así como plantear medidas correctivas al respecto. También verificar el cumplimiento de las medidas correctivas a fin de evitar su repetición.
- e) Publicar mediante afiches, paneles informativos y otras recomendaciones en temas de seguridad y salud en el trabajo.
- f) Brindar talleres demostrativos de capacitación tanto al personal perenne, e inducir a los trabajadores que se incorporan a la empresa.
- g) Hacer público el reglamento de seguridad y salud en el trabajo una vez aprobado sus modificatorias.
- h) Planificar visitas inopinadas a las diferentes áreas, y acciones de trabajo de la empresa fomentando el compromiso del personal en materia de salud y seguridad.
- i) Planificar reuniones con los altos directivos con el objetivo de exponer y proponer el equipamiento necesario para el personal según la ejecución de actividades en la empresa.
- j) Desarrollar eventos de interés social induciendo a la población contribuir a la prevención de salud y seguridad.
- k) Implementar exámenes periódicos con la finalidad de asegurar la formación de los trabajadores en cuanto a la salud y seguridad en el trabajo.
- l) Llevar un registro y control de los accidentes e incidentes de trabajo según acontecimientos suscitados.
- m) Evaluar mensualmente el cumplimiento de los objetivos planteados en salud y seguridad de los trabajadores.
- n) Emitir un informe mensual a la gerencia o la que haga sus veces porcentaje de accidentes e incidentes en el mes, las acciones desarrolladas para prevenir y las medidas correctivas realizadas en relación a las mismas.
- o) El Equipo Técnico Especializado de Seguridad y Salud Deberá Estar Compuesto por:

Equipo técnico especializado

- Tener en cuenta la normativa, reglamentación nacional e internacional y el plan propuesto por el departamento de salud y seguridad. Establecer los objetivos anuales de Prevención y Gestión de Riesgos Laborales.
- Establecer o definir la estructura organizativa (organigrama)
- Nombrar el responsable en materia de Seguridad y Salud, con el fin de que coordine y controle las actuaciones preventivas llevadas a cabo.
- Fijar o establecer las competencias preventivas de cada departamento.
- Designará los recursos humanos y materiales necesarios, para conseguir los objetivos establecidos.
- Promover y participar en reuniones periódicas de seguridad y salud.
- Estimular e incentivar los comportamientos seguros y cumplimiento de objetivos de salud y seguridad.
- Visitará sus centros de trabajo para detectar deficiencias y proponer soluciones.
- Realizará periódicamente auditorías internas.
- Promoverá la investigación de accidentes laborales.
- Consultará a los trabajadores en la adopción de decisiones que puedan afectar a la seguridad, salud y condiciones de trabajo.

Servicio de prevención

- Colaborar en todo lo necesario con la planificación y organización del equipo técnico especializado.
- Asegurar que el personal reciba formación adecuada para desempeñar sus funciones.
- Cumplir y hacer cumplir los objetivos preventivos establecidos según el plan anual de seguridad.
- Integrar la Seguridad y Salud en los talleres y eventos de trabajo programado.
- Revisar periódicamente las condiciones de trabajo.

- Participar en la investigación de todos los accidentes.
- Participará en las actividades preventivas planificadas y eventos de sensibilización.
- Promover y participar en la elaboración de procedimientos seguros de trabajo.
- Identificar zonas para la realización de actividades.

Grupo de Operaciones

- Ejecutar el Plan Anual de Salud y Seguridad.
- Intervenir en las operaciones e intervenciones Emergencia y autorizar la ejecución de actividades en determinadas zonas.
- Elaborar procedimientos e instrucciones de trabajos seguros que se realicen en las diversas áreas.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Informar a los trabajadores sobre los riesgos existentes en los lugares de trabajo y de las medidas preventivas y de protección a adoptar.
- Analizar periódicamente los trabajos que se llevan a cabo en las diferentes Áreas con el fin de detectar riesgos o deficiencias y así poder eliminarlos.
- Colaborar en la investigación de todos los accidentes e incidentes ocurridos.
- Informar a los trabajadores sobre la realización segura y correcta de las tareas asignadas.
- Aplicar las medidas preventivas y tener en cuenta las sugerencias de mejora que propongan los trabajadores.
- Aplicar en el plazo establecido las medidas preventivas acordadas.

Grupo de Logística

- Proveer las herramientas, materiales e instrumentos necesarios para el ejercicio de las funciones de los trabajadores.
- Revisar el funcionamiento adecuado de las herramientas, materiales e instrumentos necesarios.

- Hacer un inventario detallado de las herramientas, materiales e instrumentos otorgados a los trabajadores.

CAPITULO V: DEL EQUIPO TÉCNICO ESPECIALIZADO

- a) Hacer cumplir a cabalidad y ejecutar el plan de prevención de salud y seguridad de los trabajadores.
- b) Formar parte de los colaboradores que van a investigar e indagar la ocurrencia de los accidentes e incidentes suscitados.

CAPITULO VI: DE LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA

- a) Todos los directivos deberán velar por el cumplimiento del plan y/o normativa de la empresa de acuerdo a su alcance.
- b) Deberán organizar y asegurar la participación oportuna en materia de salud y seguridad en los trabajadores, usuarios, etc.
- c) Asegurar la capacitación permanente de los trabajadores para la prevención de incidentes y accidentes en coordinación con el departamento de salud y seguridad.
- d) Realizar visitas periódicas in situ que permitirá verificar el cumplimiento del plan de salud y seguridad.
- e) Gestionar equipamientos, medidas y alianzas estratégicas que permita proteger y prevenir la salud y seguridad de los trabajadores.
- f) Informar al departamento de salud y seguridad de la empresa sobre accidentes e incidentes en los trabajadores.

CAPITULO N° VII: DE LOS TRABAJADORES

- a) Todos y cada uno de los trabajadores que tengan vínculo y/o que realicen acciones en relación a la empresa deberán cumplir el plan de salud y seguridad propuesto por el área de seguridad y Salud.
- b) Respetar el reglamento, instrucciones y capacitaciones planificadas por el departamento de seguridad de la empresa.
- c) Hacer uso adecuado de las herramientas y equipamiento adecuado proporcionado por el departamento de salud y seguridad según las actividades desarrolladas.

- d) Respetar las señales orientativas e interpretativas de seguridad en su entorno laboral.
- e) Enfocarse en el desarrollo de sus funciones evitando hacer labores, manejar instrumentos y/o maquinarias sin previa autorización de su jefe inmediato.
- f) Facilitar la información y colaborar en la investigación realizada por el equipo técnico especializado frente a algún accidente o incidente y/o enfermedades que forman parte.
- g) Prevenir y mantener el cuidado necesario, así como el de sus compañeros de trabajo manteniendo así el compromiso de prevenir incidentes y/o accidentes en materia de salud y seguridad.
- h) Estar atento y cumplir con los exámenes médicos programados por el departamento de salud y seguridad.
- i) Comunicar oportunamente al equipo técnico especializado o al departamento de salud y seguridad de alguna actividad de riesgo que ponga en peligro la integridad física o salud del personal en actividad; así como implementar medidas de seguridad en medida de sus posibilidades y funciones.
- j) Participar en cada una de las actividades programadas por el departamento de seguridad destinada a prevenir y concientizar sobre riesgos laborales.
- k) Comunicar inmediatamente al jefe inmediato sobre la tenencia de alguna enfermedad que ponga en riesgo a sus compañeros de trabajo.
- l) Mantener en un lugar adecuado la información conteniendo las recomendaciones propuestas por el departamento de salud y seguridad.
- m) Mantener en un lugar visible el carnet de identificación proporcionado por el área de recursos humanos.

CAPITULO N° VIII: DE LOS PROVEEDORES

- a) Todo tercero que preste servicios para la empresa deberá cumplir con las indicaciones del personal de seguridad, así como está sujeto bajo el estricto cumplimiento del plan de prevención de salud y seguridad de la empresa.

- b) Todo el personal que presta servicios deberá estar capacitado en materia de prevención de riesgos.
- c) Deberán portar el equipamiento necesario y prioritario según actividades a realizar.
- d) Es prioridad tener un seguro de salud obligatorio para todos y cada uno de los trabajadores.
- e) Es necesario contar con personal de la empresa que brinde indicaciones y recomendaciones a cada una de las empresas que brindan servicios a favor. Así como certificar el conocimiento en materia de salud y seguridad según sea el caso de las actividades que desarrolle.
- f) Brindar información y las facilidades en materia de investigación referente a incidentes o accidentes ocurridos en su área de trabajo.
- g) Solicitar al departamento de salud y seguridad capacitación cuando exista la incorporación de un trabajador, así como frente a cualquier duda o consulta en cuanto a salud y seguridad.
- h) Informar de manera oportuna algún accidente y/o incidente ocurrido.

CAPITULO N° IX: DE LOS USUARIOS

- a) Los usuarios deberán ser conocedores de la normativa y plan de salud y seguridad, siendo capacitados oportunamente por el departamento correspondiente.
- b) Respetar las señales orientativas e interpretativas de seguridad.
- c) Es importante contar con el personal idóneo para orientar a los usuarios.
- d) Informar de manera oportuna algún accidente y/o incidente ocurrido.

CAPITULO X: DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES DEL LUGAR DE TRABAJO

- a) Es necesario contar con un ambiente ventilado y fresco en todas las áreas administrativas y operativas.
- b) La temperatura de los ambientes deben ser las adecuadas evitando perjudicar la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta las temporadas del año.

- c) La empresa proporcionará una iluminación adecuada a todas sus instalaciones ya sea de manera natural y/o artificial. Además, el plan de seguridad y salud propuesto por el departamento correspondiente, considerará este punto importante dentro de su proyecto.
- d) Los espacios de tránsito dentro de la empresa deberán contar con la iluminación adecuada para el manejo eficiente de herramientas, materiales y otros que sean de utilidad para el ejercicio de labor.
- e) Se deben tener en cuenta el consumo de energía, teniendo las luces encendidas siempre y cuando el personal esté laborando y/o realizando alguna actividad.
- f) Utilizar mecanismos al máximo para aprovechar la luz natural.
- g) Utilizar luminarias de acuerdo al espacio requerido y lo necesario; manteniendo siempre una iluminación adecuada.
- h) Se dispondrá de luces de emergencia en todos los ambientes de la empresa.
- i) Pintar y acondicionar las paredes que denoten un ambiente cómodo para los trabajadores.
- j) Tratar de reducir los ruidos al máximo posible y si excede y es necesario utilizar elementos de protección auditiva.

CAPITULO XI: CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL DESEMPEÑO EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS.

- a) Organizar el equipamiento, materiales e instrumentos que permitan el ejercicio de la labor sin incomodidades.
- b) Utilizar el espacio de los escritorios de tal manera que permitan optimizar el tiempo y ejecución de las actividades, teniendo al alcance útiles y materiales.
- c) Evitar la aglomeración de artículos u objetos en los escritorios que permitan la libre movilización.
- d) Ordenar los archivos y/o cajas en una altura no mayor al de los hombros y en lugares alejados del escritorio a menos que cuente con la autorización y visto bueno del departamento de salud y seguridad.

- e) Los equipos y herramientas de trabajo deben estar en constante mantenimiento para prevenir infecciones, y además para el funcionamiento adecuado.
- f) Los cajones de los escritorios deben ser abiertos de manera individual para evitar el colapso del mismo.
- g) Mantener limpio, libre y en buen estado los lugares de trabajo y los espacios de tránsito.
- h) Comunicar oportunamente si existe algún tipo de incomodidad o desperfecto que puede causar daño.
- i) Ordenar y desechar algún material en desuso para evitar la aglomeración, o mandar al almacén algún material, herramienta y/o equipo que sea innecesario para el ejercicio de labores.
- j) Transitar en los ambientes de las instalaciones respetando las señales informativas e interpretativas, evitando cargar o tener a la mano algún material o equipo que distraiga. Así mismo transitar lento con cuidado.
- k) Para el levantamiento de objetos, evitar recoger desde su asiento, procurar levantarse en lo posible.
- l) No cargar y/o levantar objetos que excede su fuerza, inmediatamente llamar al departamento correspondiente.
- m) Utilizar los equipos necesarios y herramientas que permita en lo posible cuidar la salud de los trabajadores, principalmente los equipos de impacto visual.
- n) Contar con los muebles y herramientas necesarias para mantener una postura adecuada al momento de realizar labores.
- o) Para el uso de la computadora:
 - Los hombros deben estar relajados.
 - Los codos a la altura del teclado y próximos al cuerpo.
 - Las muñecas rectas.
 - La cabeza derecha y en posición equilibrada.
 - Espalda apoyada en el respaldo de la silla.
 - Evitar la presión de las piernas sobre el borde anterior del asiento.
 - Los pies firmemente apoyados.
 - El borde superior de la pantalla debe estar máximo a la altura de los ojos.

- Los antebrazos y manos deben estar formando 90° con el brazo, y los codos deben estar apoyados en los reposabrazos de cada asiento.
- Proporcionar una almohadilla o “mouse pack” acolchado para el uso de mouse.

CAPITULO XII: DE LOS RIESGOS DE ELECTRICIDAD

- a) Dejar de utilizar o manipular equipos y/o herramientas defectuosas o arregladas sin autorización del departamento correspondiente.
- b) Contar con la autorización respectiva de departamento de salud y seguridad acerca de la utilización del ambiente en donde ejercerá sus labores.
- c) Los cables de conexión a las maquinas deben de estar bien ubicados en una zona que no transitan para evitar accidentes.
- d) Dejar desconectado los equipos una vez culminado las labores.
- e) Informar oportunamente el desperfecto o situación que ponga en peligro la integridad de los trabajadores.
- f) Evitar el uso de materiales o sustancias peligrosas, y si utiliza tener en cuenta las especificaciones técnicas y recomendaciones vertidas por el departamento de salud y seguridad.
- g) El área de departamento y seguridad deberá señalar áreas que contengan herramientas, materiales o sustancias peligrosas, así como informar a todos y cada uno de los trabajadores.
- h) Mantener actualizado el inventario de materiales, equipos y sustancias que son parte de los trabajos del personal operativo y administrativos por separado.
- i) Mantener los materiales, equipos y sustancias en lugares adecuados según indicaciones.
- j) Capacitar a los trabajadores para la identificación de peligros y riesgos según áreas de trabajo.
- k) Utilizar la indumentaria necesaria para la manipulación de materiales, equipos y sustancias que representen peligro.
- l) Evitar manipular materiales, equipos y sustancias si no está capacitado.
- m) Reportar algún accidente e incidente al departamento correspondiente.

- n) Realizar permanentemente el almacenamiento, manipulación y traslado de materiales, equipos y sustancias.
- o) Evitar fumar o prender fuego en los interiores de las oficinas.

CAPITULO XIII: DE LOS TRABAJADORES DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

- a) Mantener bien señalizado las áreas y lugares de trabajo, impidiendo el transporte y traslado de personas por el lugar. Así como libre de cualquier obstáculo.
- b) Tener en buen estado las herramientas e implementos de seguridad.
- c) Guardar las herramientas e implementos en un lugar seguro y libre de peligros, después de dar su limpieza y mantenimiento respectivo.
- d) Tener presente las normas y planes de salud y seguridad de la empresa.
- e) Realizar trabajos previa autorización del equipo técnico especializado y en lugares antes indicados.
- f) Evitar llevar consigo implementos que pongan en peligro su integridad como alhajas, ropa inadecuada y otros.
- g) Verificar que los lugares en donde va a desarrollar su labor sea un lugar seguro y sin riesgos mayores, así como estar pendientes de cualquier acto que se pueda suscitar.
- h) El personal operativo deberá contar con un ambiente y lugar seguro para guardar sus herramientas e instrumentos de trabajo, seguro.
- i) El personal operativo debe estar atento a las instrucciones del jefe inmediato y cumplirlas tal y como se le indica.
- j) Los equipos y materiales para las tensiones eléctricas y otras acciones en contacto con electricidad deberán ser seleccionados por el equipo técnico especializado según las normas y reglamentos de seguridad.
- k) Las herramientas deberán de estar en buen estado y de una marca reconocida que permitirá prevenir cualquier peligro y algún desperfecto.
- l) Si las herramientas están en mal estado reportar al jefe inmediato y este deberá elaborar un informe para su entrega al departamento de salud y seguridad.
- m) El personal operativo solo realizará actividades con electricidad siempre y cuando cuenten con la autorización del equipo técnico especializado

y/o del jefe de supervisión (que será parte del equipo técnico), teniendo en cuenta siempre los protocolos y reglamentos de seguridad.

- n) Realizar los trabajos con la indumentaria adecuada, como los cascos, guantes, zapatos, lentes, protección auditiva (tapones u orejeras), protección respiratoria y otros que sean destinados netamente para este fin y que brinde seguridad al personal.
- o) Las herramientas y maquinarias deberán ser utilizados por persona capacitado y preparado para este fin.
- p) Durante la realización de los trabajos deben desconectar según el área de operación. Así como prevenir cualquier retroalimentación.
- q) Identificar la ausencia de tensión de todos los elementos activos de la instalación eléctrica en la zona de trabajo de la puesta a tierra y en cortocircuito. Además, tener en cuenta la protección frente a elementos cercanos con tensión y establecimiento de una señalización de seguridad.
- r) Una vez terminado el trabajo deberá quitarse la indumentaria y guardar en un lugar apropiado y adecuado para la misma.
- s) Quitar la señalización y aparatos que permitan el libre tránsito.
- t) Implementar un plan de monitoreo y capacitación para entrenar eficientemente al personal.
- u) Reportar los incidentes y accidentes ocurridos en el trabajo mediante un informe detallado.

CAPITULO XIV: LIMPIEZA DE LOS AMBIENTES

- a) La empresa debe garantizar agua y desagüe eficientemente, también instalar tanques de agua cuando exista corte.
- b) Todas las áreas de la empresa deberán mantenerse completamente limpios y desinfectados.
- c) Los residuos sólidos deben de tener lugares y material óptimo para su recolección y tratamiento por separado.
- d) La empresa debe proponer un plan de limpieza que permita la capacitación y mantenimiento adecuado y limpio de los ambientes laborales.
- e) Tener señales informativas para colocarlos al momento de realizar la limpieza.

- f) Colocar paneles informativos de concientización para mantener los espacios limpios.
- g) El personal de limpieza utiliza los implementos y material necesario al momento de desarrollar sus actividades (guates, calzado o botas, ropa, etc.).
- h) La empresa otorgará servicios higiénicos adecuados y por separados para cada género. Además, en los principales ambientes laborales y de servicio al público.
- i) Los materiales de limpieza como jabón, papel higiénico y otros deberán estar ubicados adecuadamente, tanto en los baños como en las áreas de trabajo.
- j) Los servicios higiénicos deberán ser limpiados por lo menos dos veces al día, preferentemente antes de iniciar las actividades.
- k) El personal de limpieza debe tener cuidado con las indicaciones que se muestran en los empaques.
- l) Es responsabilidad de los trabajadores utilizar adecuadamente los materiales de limpieza.
- m) Poner de conocimiento mediante paneles informativos cuando algún área esta mojada y pueda poner en peligro a los trabajadores.
- n) Se deberá mantener los lugares de trabajo limpio y libre de residuos sólidos, fuentes de riesgo (caídas, incendios, etc.) para la integridad física y salud del trabajador.
- o) Informar la acumulación de desechos sólidos y al área de limpieza.
- p) Se debe tener cuidado con el almacenamiento de materiales y desechables.
- q) Es obligación del personal no transitar por áreas señalizadas que se está limpiando o que este mojado y represente algún peligro.
- r) Dejar limpio las áreas que han sido ocupadas para desarrollar trabajos en grupo.

CAPITULO N° XV: DE LOS MATERIALES Y EQUIPOS DE EMERGENCIA

- a) El uso de equipos, materiales de emergencia y botiquines de primeros auxilios no deben ser restringidos.

- b) Utilizar y reportar su utilización para que puedan ser repuestos y servir a los demás.
- c) Los lugares y equipos de emergencia deben estar completamente señalizados y sin obstáculos de fácil acceso.
- d) Todos y cada uno de los materiales y equipos de emergencia deben ser confirmados permanentemente su utilidad y vencimiento.
- e) La empresa debe contar con extintores en lugares públicos que permita la mitigación de peligro de incendios. Así mismo si se ve malogrados deben ser reportados al área correspondiente.
- f) El personal es responsable de la utilización responsable de los materiales y equipos de emergencia.

CAPITULO N° XVI: DE LA VIGILANCIA

- a) El personal de vigilancia para la prestación de servicios deberá estar completamente uniformado e identificado, con las licencias y autorizaciones respectivas (armas de fuego).
- b) Deberá contar con un libro de registros de usuarios, visitantes y otros que ingresen a la empresa, registrando los bienes, materiales y/o artículos que ingresen.
- c) Registrar y verificar los vehículos de la empresa que salgan a trabajo de campo.
- d) Los trabajadores de la empresa deberán ser registrados según su carnet de identificación, portando en un lugar visible.
- e) El personal que salga a campo deberá tener una boleta de salida que será presentado y registrado al momento de salida.

CAPITULO N° XVII: DE LA DECLARACIÓN DE EMERGENCIA

- a) Deberá ser declarada la empresa en emergencia por el departamento de salud y seguridad, cuando se prevea o existan algún riesgo que no se puede controlar.
- b) La emergencia deberá ser acatada por todos y cada uno de los trabajadores de la empresa.

CAPITULO XVIII. FALTAS Y SANCIONES

El personal estará cometiendo infracciones y sanciones cuando:

- a) No cumplir con el plan de salud y seguridad propuesta por el departamento correspondiente.
- b) Realizar trabajos sin implementos de seguridad.
- c) Realizar trabajos que no han sido autorizados por el departamento de salud y seguridad y/o por el equipo técnico especializado.
- d) No asistir, participar a los talleres de capacitación y eventos de proyección social programadas por el departamento de salud y seguridad.
- e) No cumplir con los exámenes médicos según programación, así como evadir las responsabilidades.

CAPITULO IXX.SANCIONES

La empresa aplicara al trabajador sanciones por el incumplimiento de las normas indicadas en el plan, reglamento y normas legales vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo y según sea el tipo de falta.

IV. DISCUSIÓN

Según Sarabia, (2014). En su investigación titulada Gestión de riesgos laborales en la Fábrica de Dovelas del proyecto Hidroeléctrico Coca Codo Sinclair: manual de seguridad al identificar los peligros existentes y evaluar los riesgos en los puestos de trabajo se identifican características similares al de la investigación en la empresa electro oriente , pues, existen riesgos por la exposición a los ruidos según las actividades laborales, principalmente las operativas de campos expuestas por la utilización de máquinas y herramientas que emiten exceso de ruido, por lo que la prevención con los implementos de salud y seguridad permitirá prevenir y minimizar riesgos; la iluminación es otro factor esencial para facilitar la realización del trabajo eficiente del personal y con ello evitar estándares altos de estrés térmico.

Teniendo en cuenta a Cáceres, (2018). En su investigación titulada la gestión de riesgos y su impacto en la rentabilidad de las empresas de telecomunicaciones ubicadas en lima metropolitana se puede evidenciar que según los datos obtenidos como resultado muestran una similitud con la presente investigación, pues ambos permiten aseverar que el contar y establecer lineamientos, planes y normativas referentes al sistema de gestión integral de riesgos, incide directamente en la rentabilidad reduciendo significativamente en los márgenes operativos. Así mismo el plan de salud y seguridad de ambas empresas tienen incidencia directa en el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas y proyectadas, también podemos alegar que la utilización eficiente de los recursos operativos administrados por las empresas permite minimizar riesgos financieros y la ejecución efectiva de las actividades de los trabajadores. Todo ello en base a las afirmaciones de los principales directivos de las empresas investigadas.

En tanto si nos enfocamos a los resultados de la presente investigación se puede notar la prevención y minimización de riesgos que son tomados en cuenta por el departamento de salud y seguridad así como por los directivos de la empresa que mediante charlas y talleres capacitan al personal, de otro modo los recursos asignados a cada uno de los trabajadores son evaluados teniendo en cuenta la situación del trabajador y del trabajo lo que facilita y promueve un ambiente laboral seguro y confiable, y con ello la rentabilidad estable de la organización, si

hay menos riesgos, accidentes e incidentes, existe menos salida de activos financieros.

Por lo tanto, se puede decir que esta investigación es de gran importancia para la empresa que permitirá analizar y medir el grado de eficiencia y efectividad de sus trabajadores, así como el resultado de la planificación estratégica en materia de salud y seguridad frente al conocimiento y preparación del talento humano, y por último medir el grado de rentabilidad para la empresa si cuentan con un plan estratégico bien desarrollado.

V. CONCLUSIONES

- ➔ La empresa electro oriente S.A. cuenta con un Plan de Integridad Institucional y Lucha contra la Corrupción, un plan de salud y seguridad de sus trabajadores, así como una memoria anual que permite prevenir y mitigar riesgos, y con ello medir el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- ➔ La empresa Electro Oriente S.A. se preocupa en minimizar el riesgo laboral mediante capacitaciones programadas por el departamento de salud y seguridad. También se puede mencionar que los roles y responsabilidades definidos por la empresa Electro Oriente S.A han sido comunicados al momento del ingreso de los trabajadores, también capacitados y preparados según actividades desempeñadas. En cuanto a las áreas de trabajo, cabe manifestar que según las encuestas y entrevistas cada una cuenta con un plan de contingencia y seguridad, que permite minimizar riesgos y con ello mejorar la rentabilidad de la empresa.
- ➔ En la propuesta se describió los fundamentos básicos aplicables para la prevención de salud y seguridad de los trabajadores de la empresa teniendo en cuenta la normatividad vigente como la norma internacional ISO 45001 de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que proporciona una normativa que va a permitir a las organizaciones proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables y la ley 29783 LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO que tiene por finalidad promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país con el objetivo de mejorar el la de salud y seguridad de la empresa. Esto se planificó en relación a la identificación de oportunidades de mejora en temas de salud y seguridad principalmente en organización y distribución eficiente de las áreas de trabajo, así como la utilización consciente de los materiales, productos, equipos y otros eficientes.

VI. RECOMENDACIONES

- ➔ Definir un equipo técnico especializado para la implementación del plan de salud y seguridad de los trabajadores, que mediante este permita minimizar riesgos y con ello tener un desarrollo sostenido de la economía.
- ➔ Realizar exámenes médicos antes, durante y después de trabajar en la empresa electro oriente S.A.
- ➔ Desarrollar un plan anual que contenga temas de capacitación referentes a la seguridad y salud de los trabajadores, así mismo descentralizar la capacitación para con sus usuarios realizando talleres y eventos de sensibilización.
- ➔ Postular para la certificación de la empresa en materia de salud y seguridad propuesta por la norma técnica internacional.
- ➔ Considerar al talento humano como los recursos más importantes de la empresa, otorgando reconocimiento por el cumplimiento de metas.
- ➔ Desarrollar eventos de sensibilización en temas de salud y seguridad para los, trabajadores, usuarios, proveedores y población en general.
- ➔ Mantener actualizado el registro de accidentes e incidentes suscitados en el desarrollo de actividades de la empresa, y que sirva como base para la planificación, proyección, prevención, fiscalización y corrección de la normativa.
- ➔ Para medir la rentabilidad financiera de la empresa electro oriente S.A. se debe tener en cuenta la siguiente formula: $ROA = (\text{Beneficio después de impuestos} / \text{Valor contable del activo}) \times 100 \%$

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aghón, G. (2015). *Desarrollo económico local y descentralización en América Latina: Análisis comparativo*. Santiago de Chile.
- Andina . (2018). *Chachapoyas: un tesoro turístico por descubrir y disfrutar en su 140° aniversario*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-chachapoyas-un-tesoro-turistico-descubrir-y-disfrutar-su-140%C2%B0-aniversario-724184.aspx>
- Comeca, M. (2015). *Paisajes naturales y culturales de la provincia de Luya, departamento de Amazonas*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de <file:///C:/Users/User/Downloads/12113-Texto%20del%20art%C3%ADculo-42261-1-10-20160625.pdf>
- Cotarma, A. &. (2013). *Impacto socioeconómico y cultural del turismo en los pobladores del distrito de Huancaya: 2011-2012*. (F. d. Sociología, Ed.) Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado el 2 de Junio de 2019, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1373/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dircetur. (2012). *Inventario turístico de Amazonas* .
- El Peruano. (20 de Agosto de 2011). 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <http://www.29783.com.pe/LEY%2029783%20PDF/Legislaci%C3%B3n%20Per%C3%BA/Ley%2029783%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf>
- El Peruano. (24 de Diciembre de 2019). DECRETO SUPREMO N° 020-2019-TR. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 18 de Marzo de 2020, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-2978-decreto-supremo-n-020-2019-tr-1840085-4/>

- Electro Oriente S.A. (2019). *Memoria Anual*. Lima. Recuperado el 21 de Marzo de 2020, de http://www1.elor.com.pe/portal_elor/Media/Uploads/Memoria%20Anual%202018.pdf
- Electro Oriente S.A. (19 de Noviembre de 2019). *Plan Institucional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción*. Obtenido de Electro Oriente S.A.: http://www1.elor.com.pe/portal_elor/Media/Uploads/PLANES/PLAN_INSTITUCIONAL_INTEGRIDAD.pdf
- García, M. G. (2015). *Análisis de los efectos socioculturales de la actividad turística en el municipio de Catarina, Departamento de Masaya. Septiembre 2014 - Febrero 2015*. (F. d. Idiomas, Ed.) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado el 26 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.unan.edu.ni/6668/1/55916.pdf>
- Gardey, A. &. (2018). *Definicion de impacto socioeconomico*. Obtenido de <https://definicion.de/impacto-economico/>
- Lamboggia, J. (2014). *ANÁLISIS DEL TURISMO Y SU IMPORTANCIA EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO EN AMÉRICA LATINA: EL CASO DEL ECUADOR*. (A. Y. Departamento de Desarrollo, Ed.) Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7460/2/TFLA-CSO-2014JCLO.pdf>
- Municipalidad del Tingo. (2018). *Mapas y planes para el municipio Tingo*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de <https://www.districto.pe/mapa-y-plano-tingo.html#mapplan>
- Pérez, J. &. (2012). *Turismo*. Obtenido de <https://definicion.de/turismo/>
- Perez, J. y. (2014). *Rentabilidad*. Recuperado el 19 de Octubre de 2019, de <https://definicion.de/rentabilidad/>

Reyes, F. (2015). *IMPACTOS DEL TURISMO EN LAS LOMAS DE PARAÍSO EN EL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO*. (F. d. Empresariales, Ed.) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 22 de Mayo de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/88/reyes_rf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Secretaría Central de ISO. (2018). *Sistemas de gestión de la seguridad y*. Ginebra, Suiza: ISO. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/ISO-45001-Norma-Internacional-Oficial-Espa%C3%B1ol-Safety-VIP-1_unlocked.pdf

Zabarburú, V. (2012). *Impacto socio-economico debido a la actividad turística en la localidad de Cocachimba, region Amazonas 2007-2011*. (F. d. administrativas, Ed.) Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza de Amazonas. Recuperado el 3 de junio de 2019

VIII. ANEXO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. SEDE CHACHAPOYAS, 2019 SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD.

Edad:

Sexo:

Grado de instrucción:.....

Profesión:.....

Área en la que labora:

1. ¿Tiene conocimiento acerca del riesgo laboral?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

2. ¿La empresa Electro Oriente S.A. se preocupa en minimizar el riesgo laboral en sus trabajadores?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

3. ¿La empresa Electro Oriente S.A. otorga un seguro de vida a los trabajadores?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

4. ¿La empresa Electro Oriente S.A. cuenta con medidas preventivas cuando uno de los trabajadores está en una situación vulnerable?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

5. La Empresa Electro Oriente S.A. le ha dado capacitación sobre las funciones de su puesto de trabajo en los últimos seis meses.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

6. La empresa Electro Oriente S.A le ha dado capacitación sobre los riesgos de su puesto de trabajo en los últimos seis meses.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

7. Siente usted que su trabajo es valorado por la empresa Electro Oriente S.A.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

8. ¿Los objetivos trazados han contribuido al cumplimiento de la misión y visión de la empresa?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

9. ¿Los roles y responsabilidades definidos por la empresa Electro Oriente SA han sido comunicados oportunamente?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

- 10. ¿La empresa Electro Oriente S.A ha establecido procedimientos para la administración de información financiera y económica dirigida a sus clientes internos y externos?**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

- 11. ¿La Compañía cuenta con indicadores para medir los niveles de eficacia en los resultados de sus trabajadores?**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

- 12. ¿En los últimos 6 meses se ha implementado un plan de gestión de riesgo de su puesto de trabajo?**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

- 13. ¿En su área de trabajo existe un registro de incidentes?**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

- 14. ¿La empresa Electro Oriente S.A. cuenta con una estrategia que le permita crecer en los próximos 5 años?**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

- 15. ¿Cree que parte de las utilidades de los últimos seis meses han sido invertidos en minimizar riesgos?**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

- 16. Minimizar riesgos es uno de los factores que contribuye en la rentabilidad de la empresa**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

- 17. La empresa Electro Oriente S.A. ha medido en los últimos años el grado de satisfacción de sus clientes.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

- 18. Se realiza regularmente un cálculo de las necesidades según áreas de la empresa Electro Oriente S.A.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

- 19. Se controla eficazmente la ejecución presupuestal**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

- 20. Los directivos brindan charlas de capacitación sobre como minimizar costos según la ejecución de actividades en su área de trabajo.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE AREAS DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A.

Nombre:.....

Grado de instrucción:.....

Profesión:.....

Cargo:.....

Área:.....

1. ¿Qué es para usted el riesgo laboral?

.....
.....

2. ¿La empresa Electro Oriente S.A. se preocupa en minimizar el riesgo laboral en sus trabajadores?

.....

3. La empresa Electro Oriente S.A. ha dado capacitación sobre el riesgo laboral existente según puesto de trabajo.

.....
.....

4. ¿Los objetivos trazados han contribuido al cumplimiento de la misión y visión de la empresa?

.....
.....

5. ¿La empresa Electro Oriente S.A ha establecido procedimientos para la administración de información financiera y económica dirigida a sus clientes internos y externos? ¿De qué manera?

.....
.....

6. ¿La Empresa cuenta con indicadores para medir los niveles de eficacia en los resultados de sus trabajadores?

.....
.....

7. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia y seguridad?

.....
.....

8. ¿Cuáles son las estrategias que aplica la empresa para mejorar la rentabilidad económica?

.....
.....
.....

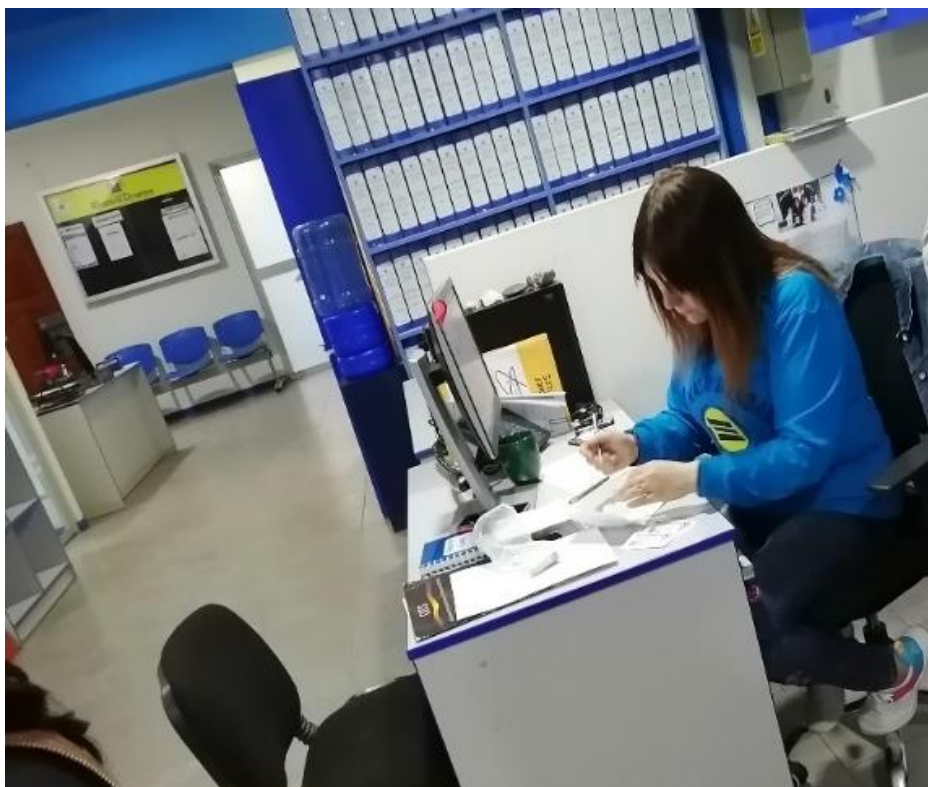
9. ¿La empresa Electro Oriente S.A. ha medido en los últimos años el grado de satisfacción de sus clientes?

.....

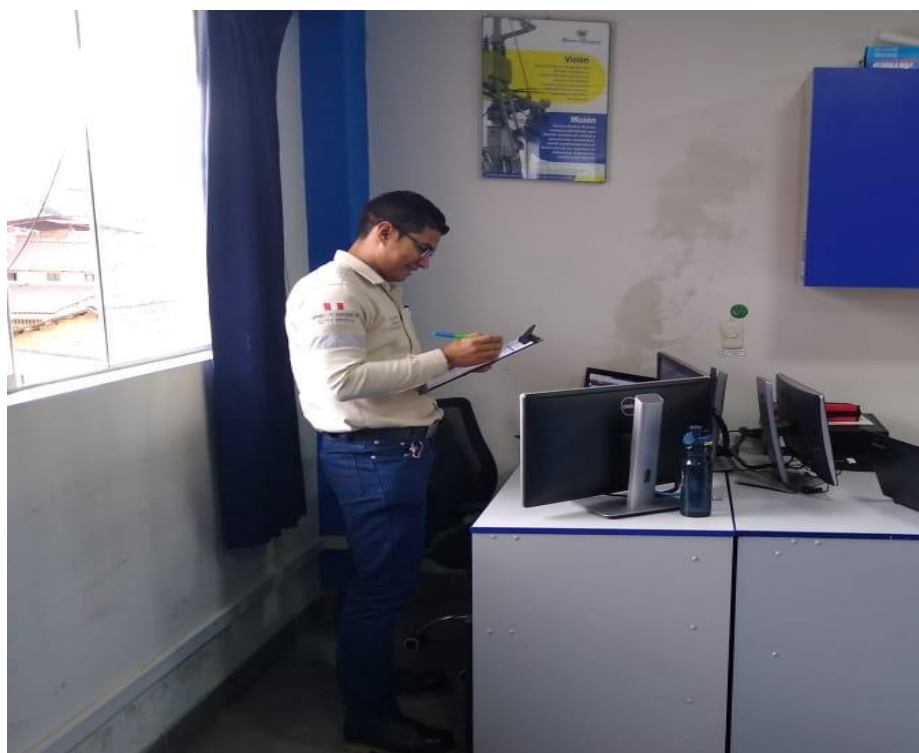
10. Se controla eficazmente la ejecución presupuestal

.....
.....

FOTOS DEL TRABAJO DE CAMPO



Encuesta-Área Bienestar Social



Encuesta - Area SIG.