

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



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

TESIS

**"FACTORES QUE LIMITAN LA SEGURIDAD LABORAL EN LAS
TOUR OPERADORAS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA
LA OFERTA TURISTICA DE CHACHAPOYAS, 2014"**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Bach. YANINA MIRIAM TEJADA CUBILLAS

ASESOR:

Ms. C. PEPE OSWALDO MORI



CHACHAPOYAS - AMAZONAS - PERÚ

2014

27 MAY 2015

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**“FACTORES QUE LIMITAN LA SEGURIDAD LABORAL EN LAS
TOUR OPERADORAS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA
LA OFERTA TURISTICA DE CHACHAPOYAS, 2014”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

BACH. YANINA MIRIAM TEJADA CUBILLAS

ASESOR

Ms.C. PEPE OSWALDO MORI



CHACHAPOYAS – AMAZONAS

2014

27 MAY 2015

DEDICATORIA

A MIS ABUELITOS: Por su gran amor, su apoyo constante e incondicional, sus sabios consejos y su ejemplo de vida.

A MI AMIGO: Luis Jesús Neira Anticona cuyo apoyo, ayuda e inspiración me sirven para conseguir superarme día a día los retos que me plantea la vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, iluminándome siempre por el camino del bien.

De la misma manera, quiero reconocer a todos mis profesores la labor, en ocasiones no demasiado fácil, de transmitir sus conocimientos que suponen y supondrán la inspiración necesaria para los futuros grandes retos que llegue a plantear la vida.

Agradecer a mis amigas y amigos que siempre estuvieron a mi lado, alentándome y brindándome su amistad en todo momento.

Al Ms.C Pepe Oswaldo Mori Ramírez por su paciencia y tiempo dedicado a la asesoría en la realización de esta investigación.



UNIVERSIDAD NACIONAL



**TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**Ph. D MAICELO QUINTANA JORGE LUIS
RECTOR**

**DR. GAMARRA TORRES OSCAR ANDRES
VICERECTOR ACADEMICO**

**MG. CIRILO ROJAS MALQUI
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

JURADO

Mg. BARTON GERVASI SAJAMÍ LUNA

PRESIDENTE

Mg Ricardo Rafael Alva Cruz

SECRETARIO

Lic. AGUSTÍN TAMAYO BELTRÁN

VOCAL

CPC. Víctor Aliz Castro Arce

ACCESITARIO

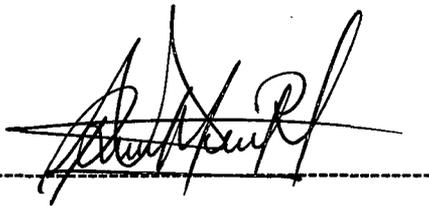
VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Pepe Oswaldo Mori Ramírez, identificado con DNI N° 18207677, domiciliado en el Jirón Piura 224, docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. **DOY EL VISTO BUENO**, al informe de tesis denominado **FACTORES QUE LIMITAN LA SEGURIDAD LABORAL EN LAS TOUR OPERADORAS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LA OFERTA TURISTICA DE CHACHAPOYAS, 2014** elaborado por la bachiller: **YANINA MIRIAM TEJADA CUBILLAS** para obtener el título de Licenciada en Turismo y Administración, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

Chachapoyas, Diciembre del 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pepe Mori Ramirez', is written over a horizontal dashed line.

MsC. PEPE OSWALDO MORI RAMIREZ

DNI N°18207677

INDICE GENERAL

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Página de autoridades universitarias	iii
Página de jurado	iv
Página de visto bueno del asesor	v
Índice general	6
Resumen	8
Abstract	9
I. INTRODUCCION	10
II. PLAN DE INVESTIGACION	12
2.1. REALIDAD PROBLEMATICA	12
2.1.1. Planteamiento del Problema	12
2.1.2. Titulo	13
2.1.3. Formulación del Problema	13
2.1.4. Justificación	13
2.1.4.1 Justificación Teórica	13
2.1.4.2 Justificación Metodológica	14
2.1.4.3 Justificación Práctica	14
2.1.4.4 Justificación Académica	14
2.2. HIPOTESIS	15
2.3. OBJETIVOS	15
III. MARCO TEORICO	16
3.1. Antecedentes	16
3.1.1 A nivel Internacional	16
3.1.2 A nivel Nacional	29
3.1.3 A nivel Local	35

3.2 Base Teórica	36
IV. MARCO METODOLÓGICO	46
4.1. Metodología	46
4.2. Tipo de Estudio	46
4.3. Diseño	46
4.4. Material de estudios	47
4.5. Muestreo	48
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	49
V. RESULTADOS	50
5.1. Análisis de Datos	50
VI. DISCUSIÓN	74
VII. CONCLUSIONES	76
VIII. RECOMENDACIONES	77
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
X. ANEXOS	81

RESUMEN

Este trabajo de investigación se realiza con el objetivo de Conocer la Seguridad Laboral de las Tour Operadoras de la ciudad de Chachapoyas, y cuáles son los factores que afectan tanto con los propietarios, trabajadores y los turistas para conocer la opinión en la ciudad de Chachapoyas.

Para conocer la opinión en temas de seguridad laboral se realizó encuestas, entrevistas a los dueños y/o administradores de las tour operadoras e instituciones, para conocer su opinión acerca de la implementación para mejorar la calidad de servicio que brindan. Además se entrevistó a los trabajadores para conocer sobre el clima laboral dentro de la empresa puesto que es un factor clave para una buena atención al cliente.

Del análisis estadístico de las encuestas obtuvimos como resultados deficiencias claras en cuanto al tema de seguridad de las tour operadoras, para lo cual se plantea una propuesta de solución en cuanto a esta variable.

ABSTRACT

This research is performed in order to know the Occupational Safety Tour Operators Chachapoyas, and what factors affect both the owners, workers and tourists to know the opinion in the city of Chachapoyas are.

To know the opinion on issues of job security surveys, interviews with owners / managers of tour operators and institutions was carried out to know your opinion about implementation to improve the quality of service they provide. Besides workers were interviewed to learn about the work environment within the company since it is a key factor for good customer service.

Statistical analysis of the surveys we obtained as clear deficiencies results in the issue of security of tour operators, for which a proposed solution arises as to this variable.

I. INTRODUCCION

El turismo es uno de los sectores económicos más importantes y dinámicos en el mundo actual, es una industria compleja, tanto por su nivel de inversión, participación en el empleo, aportación de divisas, y así también como la contribución que realiza al desarrollo regional y nacional.

En la región Amazonas cabe mencionar la variedad de atractivos turísticos, tanto para los visitantes nacionales como para los visitantes extranjeros, en la cual se encuentran una gran gama de lugares cuya diversidad le asegura a la región una posición privilegiada en cuanto a su potencialidad de recursos que van desde lo natural, arqueológico y cultural, que permiten el desarrollo de diversas actividades en el sector turismo.

Los tour operadores son un eslabón clave en la cadena del turismo, por el rol que cumplen en la estructuración de productos turísticos y en su posicionamiento en los mercados a través de cadenas de distribución. Por consiguiente, la capacidad que tienen de influir en el desarrollo de un turismo más sustentable es amplia, pues tienen una relación prácticamente con todas las actividades y productos que forman parte de la oferta turística. Además, su accionar es efectivo, al tener una capacidad de influir sobre los flujos de visitantes que llegan a un destino y por el poder de compra que tienen frente a los proveedores locales, pero ello se deberá tanto a la calidad como a la seguridad que otorguen estas empresas.

Es en donde la Seguridad Laboral es un factor clave para la calidad del servicio que las tour operadoras deben tener presentes; básicamente se dirige a prevenir accidentes laborales y a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener un nivel óptimo de salud de los trabajadores.

La creación de un ambiente seguro en el trabajo implica cumplir con las normas y procedimientos, sin pasar por alto ninguno de los factores que intervienen en la confirmación de la seguridad como son: en primera instancia el factor humano (entrenamiento y motivación), las condiciones de la empresa (infraestructura y señalización), las condiciones ambientales (ruido y ventilación), las acciones que conllevan riesgos, prevención de accidentes, entre otros. El seguimiento

continuo mediante las inspecciones y el control de estos factores contribuyen a la formación de un ambiente laboral más seguro y confortable.

De tal forma, la presente investigación tiene su origen, en la vital importancia que engloba el conocimiento y la identificación de riesgos, prevención de accidentes y enfermedades profesionales en cada perspectiva de trabajo, de las tour operadoras de la ciudad de Chachapoyas, porque de esta manera permitirá garantizar a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para la ejecución de sus tareas diarias.

II. PLAN DE INVESTIGACIÓN

2.1. Realidad Problemática

2.1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad se ve una sociedad cada vez más exigente con respecto a la calidad de los servicios y a la seguridad laboral en cuanto se refiere a los colaboradores dentro de las prestadoras de servicio turístico, por lo cual se hace necesario ver que la seguridad tanto personal como laboral dentro de la prestación del servicio como en una institución es de vital importancia para asegurar la calidad de los mismos, como brindar un estado de confianza y desenvolvimiento personal en las tareas encomendadas sin temor a perder los estándares de calidad en la prestación de servicios como a la seguridad familiar mediante la estabilidad laboral.

Es necesario también que dentro de las prestadoras de servicio turístico como tour operadoras, hoteles , restaurantes y todas aquellas que se dedican al rubro de expender servicios cuenten con los medios necesarios para garantizar la integridad de los clientes como de aquellos que brindan el servicio dentro de las mismas, para tal razón es necesario que cada prestador de servicio cuenten con equipos de seguridad capaces de solucionar problemas fortuitos que ocurran dentro de su actividad económica.

La creciente ola de los factores de inseguridad en los centros laborales, en las prestadoras de servicio entre otros hace de esto un riesgo latente al momento de tomarlos. La poca conciencia, de las instituciones públicas y privadas, del valor que implica prestar un servicio de calidad han motivado que esta investigación contribuya a crear estrategias de como mitigar factores de riesgos al momento de prestar un servicio.

Es por ello que el brindar seguridad nos permite que tanto el trabajador como el cliente sientan un clima organizacional

agradable capaz de poder infundir satisfacción al momento de brindar y recibir el servicio. Si recordamos, a diario, en el mundo suceden muchos problemas de inseguridad los cuales llevan a pérdidas de grandes capitales económicos como también a las lamentables pérdidas humanas, esto debido a tomar conciencia de la importancia de los equipos de seguridad que deberían implementarse en cualquier actividad económica e incluso en los hogares los cuales ayudarían a mitigar pérdidas irresponsables tanto de bienes económicos como de pérdidas humanas.

Por tales razones, esta investigación quiere implementar estrategias que ayuden a mitigar factores de riesgo que dañen al desarrollo activo del factor económico como brindar seguridad al momento de prestar el servicio tanto al colaborador como al cliente.

2.1.2. Título

FACTORES QUE LIMITAN LA SEGURIDAD LABORAL EN LAS TOUR OPERADORAS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LA OFERTA TURISTICA DE CHACHAPOYAS, 2014

2.1.3. Formulación del Problema

¿QUE FACTORES LIMITAN LA SEGURIDAD LABORAL EN LAS TOURS OPERADORAS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LA OFERTA TURISTICA DE CHACHAPOYAS, 2014?

2.1.4. Justificación

2.1.4.1. Justificación Teórica

Para el estudio de la variable “SEGURIDAD LABORAL” se utilizó el protocolo planteada por INDECI por medio del

REGLAMENTO DE INSPECCION TECNICA A LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS (2014).

Para la variable “VENTAJA COMPETITIVA” se utilizó el modelo planteado por el MINCETUR por medio del PENTUR (2008).

2.1.4.2. Justificación Metodológica

Para la evaluación de las variables propuestas en la investigación se utilizó instrumentos de medición como lo son las entrevistas y las encuestas las cuales nos permitirán obtener datos sobre la Seguridad Laboral en las Tours Operadoras y las ventajas competitivas dentro la Oferta Turística.

2.1.4.3. Justificación Práctica

La presente investigación permitió obtener información actualizada de las inspecciones sobre el tema de Seguridad Laboral en las Tours Operadoras de la ciudad de Chachapoyas, permitiendo obtener información real en las entidades competentes de la presente actividad. Además conocimos el nivel de satisfacción de los actuales consumidores en relación a los servicios turísticos brindados, permitiendo establecer medidas correctivas por los empresarios, trabajadores y actores públicos de la actividad turística.

2.1.4.4. Justificación Académica

La justificación académica está basada en la política académica de la universidad que todo estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela Profesional de Turismo y Administración, así mismo ayudará en la formación del desarrollo personal como profesional.

2.2. HIPOTESIS:

El desconocimiento en temas relacionados con la Seguridad Laboral de las tour operadoras, en la ciudad de Chachapoyas por parte de los propietarios y trabajadores en estudio puede ser mejorado mediante la implementación de un Plan de Seguridad y Salud ocupacional así como capacitaciones relacionados a este tema, que permita la disminución de los riesgos del trabajo, y mejore la salud de los trabajadores.

2.3. OBJETIVOS:

2.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar qué factores limitan la Seguridad laboral en las Tour operadoras como ventaja competitiva para la oferta turística de Chachapoyas, 2014

2.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar los factores que limitan la seguridad laboral en las Tour Operadoras en la ciudad de Chachapoyas

Analizar los factores que limitan: Políticos – Gestión administrativa y operativa en los Tours Operadores como ventaja competitiva para la oferta turística de Chachapoyas.

Diseñar un plan de seguridad que implique ventajas competitivas para las tours operadoras, para la promoción de la oferta turística de Chachapoyas.

III. MARCO TEORICO

3.1. ANTECEDENTES

Para la presente investigación se tomó como referencia del estudio trabajos realizados por distintos autores en distintas realidades (tales como internacionales, nacionales y regionales), estas sirvieron como guía tanto en la parte metodológica como temática de dicha investigación; a continuación mostramos algunas de estas investigaciones:

3.1.1. A Nivel Internacional

Juan Oviedo Almeida – Quito – 2009 “Seguridad Industrial En Los Hoteles y su Aplicación en el Hostal Ferreisen”

Conclusiones Se plantea el objetivo de “Investigar y aplicar las Normas de Seguridad Industrial en el Hostal Ferreisen”, y parte del problema que en Ecuador existe poco control de las Normas de Seguridad Industrial, esto lo atribuye a dos factores el desconocimiento de los propietarios y la falta de organismos reguladores.

Dentro de sus objetivos específicos, se plantea realizar un diagnóstico situacional interno y externo del mercado de donde se desarrolla este hostel.

Los resultados de la investigación se basan en dos aspectos el Aspecto Macro o Amplio, donde involucra a la competencia del hostel en estudio. También tiene un diagnóstico interno donde hace un estudio detallado y meticuloso sobre el hostel Ferreisen, en donde determina que la empresa, cuenta con personal capacitado para desempeñar las labores encomendadas y la buena acogida del cliente.

También detecta la deficiencia en sus márgenes de venta; dentro de su misión con los colaboradores o trabajadores, esta busca suministrar constantemente las herramientas necesarias para el buen desempeño, dentro de un ambiente de trabajo

agradable, con remuneraciones de acuerdo al perfil profesional.

En general los sistemas y elementos analizados se encuentran dentro de lo normal y operativo, con las condiciones aceptables, para su funcionamiento, y los riesgos de accidentes por seguridad pueden ser mínimos.

También cuenta con un área de mantenimiento, en donde sus funciones son velar por el funcionamiento, mantenimiento continuo y supervisión de los sistemas y estructuras del hostel.

En cuanto al cumplimiento de Normas de Seguridad y Salud Industrial, en la investigación se realizará un análisis de la situación del hostel, en función del código de trabajo del 5 de agosto de 1938 (código reformado). Llegando al resultado que el hostel Ferreisen cumple con los siguientes puntos:

Áreas iluminadas y ventiladas, trabajadores inscritos en el IESS, realiza revisiones periódicas de equipos, se dispone con alarma, extintores con las características requeridas, salidas de emergencia y material inflamable aislado.

Su sistema eléctrico es normal (110 voltios), conexión a tierra, en sus diferentes áreas, ya sea recepción, restaurante, ama de llaves, hasta la actualidad ha existido accidentes.

OVIEDO, en su investigación presenta un Plan Integral, para mejorar la seguridad, donde detalla mejoras para el sistema de iluminación, que lo basa en niveles y de acuerdo a las actividades que se realizan en los ambientes. El Plan también incluye un conjunto de acciones para el manejo de productos químicos como sprays, ambientales o insecticidas, que pueden ser tóxicos e inflamables. En esta parte hay una propuesta para su uso, que vá desde su almacenamiento, identificación y peligros, medidas de primeros auxilios, entre otros datos.

Peggy Carolina Poyer Mejía – Barcelona - 2009 “Propuesta De Un Modelo De Seguridad Y Salud Laboral Para La

Gerencia Comercial De Una Institución De Servicios Integrales De Canalización Y Afines”.

Como objetivo general, propone un modelo de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, para la gerencia de trabajos comerciales de una institución de servicios integrales de canalización y afines; teniendo como problema principal el no contar con un Plan de Seguridad y Salud Laboral. Así como falta de una cultura prevencionista.

Como objetivos específicos identificar los riesgos en el trabajo, las condiciones y el medio ambiente, establecer políticas de prevención, realizar un programa de seguridad y salud en el trabajo, y la estimación de costos de un modelo de Gestión en seguridad y salud en el trabajo.

El estudio de la investigación permitirá la identificación de los riesgos, y el análisis de riesgos, que a través de las herramientas de estudio dará a conocer los riesgos físicos, ergonómicos, psicosociales, así como los daños y las consecuencias que afectan a los trabajadores.

Por ello que propone un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, en la Institución, herramienta que permitirá la estructura de actividades en materia de Seguridad y Salud, y a su vez generará una cultura de prevención de riesgos laborales.

Realizó la respectiva identificación de riesgos en la institución, lo cual arrojó como resultado

La definición de los riesgos presentes en la institución, los cuales fueron: Riesgos físicos Riesgos ergonómicos Riesgos mecánicos Riesgos químicos

-Iluminación. -Sedentarismo. -Golpeado contra -Riesgo higiénico

-Ruido. -Malas posturas (raíz: impresoras)

La propuesta comprende los medios y herramientas necesarias para reforzar el área de seguridad laboral y

cumplir con las normas, leyes y reglamentos venezolanos vigentes en materia de seguridad y salud laboral.

El modelo de gestión de seguridad y salud laboral representa para la institución un apoyo, relacionados a las actividades preventivas a desarrollar, tales como: diseño, aplicación y coordinación de los planes y programas de la acción preventiva

Evaluación de los factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras.

Prestación de los primeros auxilios, elaboración e implantación de los planes de emergencia.

Vigilancia de la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación a los riesgos derivados el trabajo.

Crea en los trabajadores/as conciencia preventiva.

Marcela Alejandra Carrasco Jofré, -Chile – 2008, “Caracterización De La Accidentalidad Ocupacional En Faenas De Silvicultura Y Cosecha Forestal”.

Como objetivo general el de caracterizar retrospectivamente la accidentalidad ocupacional en las actividades de Silvicultura y Cosecha Forestal.

Como objetivos específicos:

Análisis descriptivo la accidentalidad para las actividades de silvicultura y cosecha forestal.

Análisis de las variables descriptivas de los estudios casuísticos por actividad y periodo de estudio, y caracterizar la accidentalidad del sector forestal a nivel nacional.

El análisis de accidentalidad del sector forestal y sus componentes, se observó una disminución en el número de accidentes y días perdidos en los periodos analizados, situación que se repite en el área bosque e industrias de la

madera, siendo las bajas más importantes, las registradas en el 2003.

En el rubro silvicultura, el número de accidentes y días perdidos, también disminuyó en los períodos considerados en el estudio, siendo el promedio del quinquenio 1998-2002 el período con valores más altos. Por su parte, el rubro cosecha presentó la misma tendencia en el número de accidentes, mientras que en los días perdidos sólo presentó una disminución en el año 2004.

Industrias de la madera se identifica como la actividad más peligrosa del sector forestal al registrar mayor número de accidentes y días perdidos que en el área bosque.

La inseguridad de los trabajadores empleados bajo carácter permanente es alta debido a que presentan mayor número de accidentes que los trabajadores temporales u ocasionales, tanto en silvicultura como en cosecha; la denuncia de accidentes en los rubros silvicultura y cosecha se realiza el mismo día de ocurrido el siniestro.

El mayor porcentaje de accidentalidad ocurre en trabajadores que poseen un año o más de experiencia en la labor que desempeñan al momento del siniestro, esto ocurre indistintamente en silvicultura y cosecha.

El horario que concentra mayor ocurrencia de accidentes es el de 10 a 12 horas. en los rubros silvicultura y cosecha. En segunda prioridad el horario de 16-18hrs presenta un número importante de siniestros ocurridos en ese rango de horas.

El día lunes presenta la mayor ocurrencia de accidentes en faenas silvícola y de cosecha, silvicultura el día miércoles se concentra la segunda ocurrencia más importante, mientras que en cosecha es el día martes.

El tipo de accidente más común en los trabajadores de silvicultura, cosecha y en el sector forestal, es el golpeado por o contra, esto se relaciona con la inadecuada manipulación de las herramientas y equipos, con el descuido del trabajador

respecto de los elementos del lugar de trabajo y la falta de elementos de protección personal.

Industrias de la madera presenta tasas de accidentalidad superiores al sector forestal y pesca, manufacturas y transporte entre otras actividades económicas.

Los días perdidos por accidente se han incrementado en el tiempo, es decir los siniestros traen secuelas cada vez más delicadas y que necesitan un mayor cuidado y tiempo de recuperación.

En forma preocupante se observa que aún siguen falleciendo personas en el bosque producto de un accidente laboral. Del sector forestal, el área bosque presenta mayor número de casos fatales.

Los accidentes producidos en el sector forestal afectan de manera importante la calidad de vida de los trabajadores y su entorno, ya que requieren de mayor tiempo de recuperación por la gravedad de las lesiones o enfermedades.

Fernanda Pinochet Reymond Y Alejandra Isabel Toro Vildósola- Chile - 2014 “Factores Organizacionales que Influyen en la Seguridad Laboral: Caso de una Empresa Chilena”.

Al obtenerse los resultados de la investigación, se logra verificar que los accidentes no forman parte de una consecuencia, ya que sus causas pueden ser identificadas, es decir, existe una influencia a nivel organizacional que forma parte de la ocurrencia de una contingencia.

La Seguridad Laboral en Chile, ha tomado una gran relevancia en los últimos años. La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), en el 2012 establece un aumento de un 58%, desde el año 2003, en la suscripción de empresas a mutuales, hecho que ha repercutido de forma importante en la reducción de accidentes, llegando en el

mismo período a una disminución de la tasa de accidentabilidad de un 49%. (SUSESO, 2013).

El objetivo general es “identificar y comprender la incidencia de factores organizacionales sobre la ocurrencia de accidentes en un grupo de trabajadores de una empresa chilena de construcción”, debido a que mediante la amplia revisión de literatura se ha puesto en evidencia que el comportamiento de los empleados se ve influido directamente por el ambiente externo, es decir, que las actitudes propias de cada individuo, en su mayoría inalterables, están afectas a un margen de aceptabilidad dado por el entorno en que se desenvuelven.

Los objetivos específicos:

“Importancia del análisis de factores del ambiente laboral sobre la ocurrencia de accidentes en una empresa chilena de la industria de la construcción”, lo que se recalca mediante la latente preocupación a nivel nacional sobre seguridad, tanto a nivel privado como público.

“Proporcionar una explicación fundada que muestre la importancia de analizar la existencia de factores organizacionales que promueven comportamientos inseguros y puedan ocasionar accidentes laborales”

Dentro de los resultados obtenidos en la investigación realizada en la industria brasileña BASF, se llegó a que la valorización de las buenas relaciones y confianza dentro del equipo de trabajo puede ayudar a la administración a estimular el trabajo cooperativo, el cual es importante para identificar y comunicar situaciones de riesgo.

Mediante el presente estudio se obtuvo que dentro del factor “gestión participativa”, la comunicación y confianza entre pares, estimula un mayor compromiso hacia temas de

seguridad laboral que conciernen al equipo, los cuales en la actualidad son un tema difícil de controlar desde la administración si no existe un mínimo contacto regular con los trabajadores de planta.

Puede ser un instrumento guía para compañías similares de la industria de la construcción civil.

Lope Hernández Gloria Lizette – México – 2009, “El Clima Laboral En El Hotel Cozumel And Resort”

Se abordan los antecedentes del clima laboral y las definiciones de los investigadores actuales, se aborda la importancia de estudio y de las definiciones de satisfacción laboral, desempeño laboral y motivación, en el segundo se brinda información de la isla de Cozumel y se presenta el tema del caso de estudio, en el tercer y último capítulo se presentan los resultados obtenidos por la aplicación de las encuestas, y para finalizar la tesis se mencionan las conclusiones tomando en cuenta los resultados de las encuestas.

Rivera Alvarado, Ricardo Fabián – Ecuador – 2010, Plan para la Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la Ilustre Municipalidad de Chordeleg.

Disponer de un modelo de gestión que en su implementación pueda prevenir y controlar la siniestralidad y las pérdidas humanas y materiales dentro de la Ilustre Municipalidad de Chordeleg; aumentar la productividad de la municipalidad, después de haber implementado el sistema de gestión de seguridad para disminuir las jornadas de trabajo perdidas.

Proporcionar criterios de prevención y control en el comportamiento de la gestión administrativa y de talento humano para obtener resultados previamente planificados que puedan ser medidos a través de auditorías de verificaciones



27 MAY 2015

específicas y cuantificadas, que permitan aportar la satisfacción y bienestar de los servidores municipales brindando seguridad en sus labores con la implementación del plan, mediante una gestión de seguridad que busque la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Conformarse el comité de Seguridad y Salud en la Municipalidad de Chordeleg, para trabajar en forma conjunta con el alcalde, jefes departamentales, empleados y trabajadores para la implementación y puesta del Sistema de gestión de Seguridad y Salud propuesto en base al Modelo Ecuador, se deberá previamente capacitar al personal administrativo y operativo de la municipalidad en el ámbito de Seguridad y Salud por parte de profesionales calificados, especializados y reconocidos por el CONESUP y Ministerio de Relaciones Laborales.

Con la implementación correcta del Plan de Seguridad y Salud, se busca aumentar la satisfacción y bienestar de los servidores municipales brindando seguridad en sus labores, mediante una gestión de seguridad que busque la prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Aumentando la productividad y disminuyendo las jornadas de trabajo perdidas.

Linares Melissa, Martínez Ana D, Parra, Bárbara –Venezuela – 2009, Propuesta de un Programa de Recreación, Utilización del Tiempo Libre y Turismo Social como Herramienta Gerencial que Ayude a Preservar la Salud de los Trabajadores de una Empresa de Asesoría en Materia de Seguridad y Salud Laboral ubicada en Valencia edo. Carabobo.

Proponer un programa de recreación, utilización del tiempo libre y turismo social como herramienta gerencial que ayude a preservar la salud de los trabajadores de una empresa de asesoría en materia de seguridad y salud ubicada en Valencia Edo. Carabobo.

Comparar la situación actual de la empresa con lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención y Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), y demás marcos regulatorios relacionados con los programas de recreación, utilización del tiempo libre y turismo social.

Determinar las necesidades y preferencias de los trabajadores en relación a la administración y aprovechamiento de su tiempo libre, recreación y turismo social.

Diseñar los lineamientos de un programa de recreación, utilización del tiempo libre y turismo social de acuerdo con lo establecido en la normativa legal venezolana.

La recreación, tiempo libre y el turismo social, son factores de gran importancia tanto para el trabajador como para la empresa.

La empresa conoce la existencia e importancia de estas leyes y normativas en materia de recreación, utilización del tiempo libre y turismo social, sin embargo, no han desarrollado este tipo de programas pero demostraron el interés para la planificación y ejecución de éstos; la empresa no posee instalaciones para la recreación de sus trabajadores y trabajadoras, ni cuenta con un fondo económico destinado para tal fin.

el diseño, la aplicación y ejecución del programa de recreación, utilización del tiempo libre y turismo social, ya que son ellos los que se van a ver beneficiados con estas actividades, influyendo de manera positiva en diversos aspectos de su entorno, con la aplicación del cuestionario a los trabajadores se pudo conocer que la empresa hasta el momento solo ha desarrollado actividades de carácter deportivo, dejando a un lado las actividades turísticas, recreativas, sociales, educativas y culturales, vale la pena mencionar el interés que manifestaron los trabajadores para

que la empresa incluya actividades de esta índole; siendo las más solicitadas en la parte deportiva el básquet y football, en el ámbito turístico las visitas a la playa, en el recreativo el cine y en el ámbito social las fiestas. Del mismo modo, el 100% de los trabajadores indicaron que el desarrollo de estas actividades trae consigo beneficios para ellos y sus familias en cuanto a calidad de vida, salud y bienestar se refieren, dentro de estos beneficios se pueden señalar los siguientes:

- Mejora la eficiencia, eficacia y productividad de los trabajadores, aportando así mayores beneficios a la empresa.
- Crea un mayor sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa.
- Mejoras en la comunicación y relaciones interpersonales entre trabajador y trabajador-empleador.
- Aumenta la motivación de los trabajadores.
- La actitud de los trabajadores va ser positiva en el lugar de trabajo, lo que a su vez contribuye a un ambiente de trabajo armonioso y grato para todos los integrantes.
- Mayor integración entre la organización, los trabajadores y su familia.

Melissa Pinilla Ramírez – Colombia – 2011, Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional Basado en las Normas OHSAS 18001 En el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

Diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión en seguridad industrial y salud ocupacional, identificar los riesgos de salud y seguridad ocupacional y las normativas legales relacionadas; planificar el sistema de gestión en seguridad industrial y salud ocupacional, capacitar y sensibilizar el personal de la organización con el fin de generar compromiso con el desarrollo de las actividades.

Diseñar la documentación requerida por la norma y por la entidad, para la implementación del sistema de gestión en

seguridad industrial y salud ocupacional, por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita mejoras.

Orientar la implementación de los programas y planes del sistema de gestión requeridos por la entidad para dar cumplimiento a la norma NTC OHSAS 18001: 2007; el diseñar indicadores que permitan la medición del sistema de seguridad industrial salud ocupacional, buscando garantizar el equilibrio y la sostenibilidad del sistema.

Realizar dos auditorías internas para la evaluación del sistema de gestión e seguridad industrial y salud ocupacional, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.

Compromiso por parte de la dirección, en cuanto a actividades y acompañamiento, aspectos importantes que no se tenían antes de la realización del proyecto; Demostrando a los funcionarios un interés en el mejoramiento de su bienestar laboral.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga no cuenta con personal suficiente para el desarrollo de actividades relacionadas con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, y no cuenta con personal calificado para trabajos en alturas.

Mediante realización del Panorama de Factores de Riesgo se pudo observar que los riesgos más comunes son los ergonómicos y psicosociales, y los de menos ocurrencia son los químicos, eléctricos y de tránsito. Esto está relacionado con el tipo de actividades que se desarrollan en el Instituto Municipal de Cultura y turismo.

La realización de las auditorías internas arrojó no conformidades potenciales que den ser tenidas en cuenta si se quiere mantener el sistema de gestión en perfecto funcionamiento y en constante mejora continua.

La asistencia a las capacitaciones fue incrementando, lo cual demuestra motivación y concientización por parte de los

funcionarios en el proceso de implementación del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, así como el cumplimiento de los planes de mejora se ha venido desarrollando de manera eficaz pero con bastante lentitud ya que el Instituto Municipal de Cultura y Turismo no cuenta con el suficiente recurso financiero disponible para destinar.

Arcaya Tania - Colombia- 2004, El trabajador Industrial y el Tiempo Libre.

En esta investigación la autora atribuye la importancia del tiempo libre del trabajador realizando una investigación de nivel descriptivo-exploratoria aplicando una encuesta para la recolección de datos a 100 personas que constituyen la muestra, a través de estas conoció que la mayoría de los trabajadores invierten su tiempo libre principalmente en labores del hogar, ver televisión , descansar, y que en las pocas actividades patrocinadas por las empresas participa solo un 35% del universo encuestado. El objetivo principal de esta investigación fue demostrar la necesidad de implantar políticas dirigidas a mejor utilización del tiempo libre, entendiendo este como descanso, recreación y desarrollo del trabajador.

Luego de analizar los objetivos propuestos se pudo llegar a conclusiones importantes: La necesidad de programas destinados a orientar a los trabajadores en la administración del tiempo libre, la implementación de políticas dirigidas a la creación de programas de recreación que incluyan diversas actividades, ya que con relación a los fundamentos institucionales y legales aclaró en su estudio el hecho de que la utilización del tiempo libre está amparado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en la Ley Orgánica de Seguridad Social a través de su Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otras, y que existe un organismo público INCRET destinado a

promover y ofrecer programas de orden cultural y artístico y al turismo social.

3.1.2. A Nivel Nacional

Hernández Borrero Remy – Lima – 2012, Influencia de la Seguridad e Higiene en el desempeño de los trabajadores y en la concurrencia de los clientes en El Restaurant Turístico “El Cántaro”.

Determinar si las medidas y normas de Seguridad e Higiene en el Restaurant Turístico “El Cántaro” influyen en el desempeño del personal y la concurrencia de clientes

Identificar las medidas y normas de Seguridad e Higiene que posee el Restaurant Turístico “El Cántaro”

Reconocer cada cuánto tiempo se implementa y actualiza de las medidas y normas de Seguridad e Higiene.

Como conclusiones, las medidas y normas de Seguridad e Higiene no influyen en el desempeño de los trabajadores de El restaurant Turístico “El Cántaro”, así como tampoco influye en la concurrencia de clientes a dicho establecimiento. Lo primero se debe al desconocimiento tanto del personal como del dueño de la empresa de temas de seguridad e higiene, la empresa se limita sólo a contar con las señalizaciones de zonas de riesgo, no fumar, de peligro y las salidas de emergencia en caso de sismos, los mismos que son requisitos indispensables de defensa civil para su funcionamiento.

Es una pequeña empresa que cuenta con un capital de trabajo muy limitado para implementar tal programa, así mismo la empresa no opera equipos, ni material de riesgo, a excepción del valón de gas, tampoco los trabajadores encuentran dentro de la realización de su labores ni las menores actividades de peligro y riesgo.

- El restaurant Turístico “El Cántaro” Cuenta con señalizaciones de zonas de riesgo, no fumar, de peligro y las salidas de emergencia en caso de sismos.
- No implementa, ni actualiza medidas, ni normas de seguridad, tan sólo se limita a contar con los requerimientos necesarios en este aspecto para poder ejercer actividad empresarial.

Recomendaciones

- Se deben consumir inmediatamente los alimentos cocinados, debido que al enfriarse los alimentos cocinados, comienzan a proliferar los microorganismos patógenos.
- Se debe evitar el contacto entre los alimentos crudos y los cocinados, ya que con ello se disminuye el riesgo de la contaminación cruzada.
- Crear una comisión de higiene y seguridad, ya que se encargan de verificar las condiciones de trabajo y la ley federal que les asigna como funciones investigar las causas de los accidentes, así como las enfermedades profesionales, para de esta manera poder contar con medidas para prevenir y vigilar que dichas medidas sean cumplidas.
- Se recomienda mejorar la ventilación en el área de producción, dado que se siente sofocación
- Se recomienda de manera puntual a la persona encargada del área de producción que, cuando opere el horno no lleve puesto: collares, pulseras, relojes, corbatas, o ropa que puede atorarse con algún componente durante la operación del horno.

Valdivieso Guzmán, Luis Alberto – Lima- 2003, Seguridad e higiene minera en la Compañía Minera Caylloma S.A. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Geología, Minas, Metalurgia y Ciencias Geográficas.

La importancia de esta publicación radica en el hecho, que en las mineras el trabajo de campo es muy duro, y con índices elevados, proclives a sufrir algún accidente, es así, que este autor generó un programa ajustado a la situación real de la minera de Caylloma, en lo que respecta a Seguridad e higiene dentro del trabajo realizado dentro de las instalaciones de la minería, lo cual redujo la insatisfacción generada por el trabajo duro, en base a una motivación sujeta primordialmente a las condiciones de trabajo.

Brindándole un aporte aplicativo y productivo acerca del presente trabajo, podemos rescatar la productividad de los trabajadores, trabajadores satisfechos= trabajadores productivos; tuvo gran aporte cualitativo, así como cuantitativo.

José Antonio, Corimanya Mauricio – Lima – 1993, Mecánica de Rocas aplicada a la Seguridad Minera.

La presente publicación tiene un enfoque más general, para el trabajo en las minas, este autor generó un programa de seguridad para mejorar las condiciones de trabajo de seguridad e higiene en un en las minas; en consecuencia, a contribuir al mejoramiento de la calidad del área de los procesos que se realizan en ese lugar.

Julio Alfredo Gamboa Ezcurra – Piura – 2011, Implementación De La Función Prevención De Riesgos En La Gestión De Una Empresa De Servicios Gráficos

Identificar los peligros y evaluar los riesgos existentes en la empresa SEGRACSA, con la finalidad de establecer los controles necesarios para prevenir los accidentes laborales y las enfermedades ocupacionales. Es decir, gestionar los riesgos. Dicha gestión nos permite planificar la función preventiva como parte integral de la empresa y demostrar que la seguridad es un buen negocio.

La prevención de riesgos laborales en el Perú, está regida por una norma de carácter nacional: el Reglamento de Seguridad

y Salud en el Trabajo (MINTRA, 2005), el cual establece los principios básicos que debe seguir cualquier empresa para gestionar su sistema de seguridad y salud en el trabajo, iniciando tal gestión con la identificación de peligros y evaluación de riesgos de su actividad.

En la tesis se demostró, a través de un estudio de IPER (identificación de peligros y evaluación de riesgos), que existen riesgos en los diferentes puestos de trabajo a los cuales no se les ha aplicado los controles adecuados.

Entre los riesgos significativos, se encuentran los relacionados a:

Contacto con sustancias químicas peligrosas.

Atrapamiento entre partes móviles.

Exposición a ruido.

Movimientos o posturas anti-ergonómicas.

Se propusieron medidas de control dirigidas a mitigar los riesgos evaluados, incidiendo en cualquiera de los factores que los caracterizan. Así pues, se generaron los siguientes controles:

Procedimientos operacionales.

Programa de capacitación.

Recomendaciones sobre métodos de trabajo.

Utilización de equipos de protección personal.

Planes de emergencia.

Todo esto permitió elaborar un plan anual de seguridad. Este plan incluye la implementación de las medidas propuestas, con sus correspondientes indicadores de gestión para medir la eficacia de la actividad preventiva. De esta forma se podrá administrar los recursos destinados a dicha actividad.

Se ha partido de la premisa de la seguridad como un imperativo legal y un compromiso ético del empleador. Se analizó también los costos de los accidentes laborales y las multas originadas por la ausencia de medidas de control de riesgo.

Con estas consideraciones, se llegó a la conclusión de la rentabilidad de implementar la función de prevención de riesgos en SEGRACSA, gestión que a la vez permite mejorar la imagen de la empresa como respetuosa de la seguridad y salud de sus colaboradores, dándole así un valor agregado a los productos que ofrece a sus clientes.

MINCETUR – Lima – 2010, El Plan De Protección Al Turista, elaborado por: Red de Protección al Turista.

Mejorar los niveles de seguridad turística mediante alianzas estratégicas con los actores del sector público y privado en beneficio de la imagen país y el desarrollo socioeconómico del Perú; problemas como el pandillaje, violencia familiar y sexual, Pornografía y/o comercio sexual infantil, Consumo de Alcohol y Drogas, trata de Personas, Infracciones al reglamento de tránsito, aspectos sociales negativos, son los que afectan la imagen del turismo en nuestro país.

En lo que abarca en objetivos específicos tenemos:

Fortalecer los recursos humanos y logísticos de la Dirección de Turismo y Protección del Ambiente de la Policía Nacional del Perú, Ministerio del Ambiente, Ministerio de Defensa, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y demás integrantes de la Red, para mejorar la gestión de seguridad turística.

Promover y difundir el Plan de Protección al Turista en el ámbito nacional.

Diseñar una estrategia de gestión de la información y orientación al turista en todo el Perú, mediante el uso y aplicación de tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para garantizar la comunicación fluida y permanente.

Establecer y operar una alianza estratégica con el Ministerio de Justicia, Fiscalía de la Nación – Ministerio Público y las redes de Colegios de Abogados para gestionar y garantizar la defensa del turista y sus bienes.

La conformación de medidas en servicios de prevención Los servicios de prevención consisten en prevenir la ocurrencia de nuevos eventos y está dirigido a los turistas y toda la población o a grupos focalizados. En estos servicios se puede identificar principalmente a las siguientes instituciones:

Ministerio del Interior – MININTER - Policía Nacional del Perú.

Ministerio de Justicia – MINJUS.

Fiscalía de la Nación - Ministerio Público.

Ministerio del Ambiente – MINAM – SERNANP.

Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social – MIMDES.

Ministerio de Salud – MINSA.

Ministerio de Defensa – MINDEF – DICAPI e HIDRONAV de la MGP.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC.

Gobiernos Regionales y Locales.

Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI.

Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología – SENAMHI.

Comités de Seguridad Ciudadana.

Comités de Seguridad Turística – Comités de Crisis.

Juntas Vecinales.

Rondas Campesinas.

Plan de Protección al Turista, se enmarca en los lineamientos de Política Sectorial considerados en el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR 2008-2018, que tiene como objetivo general “Alcanzar un turismo sostenible en el Perú como herramienta de desarrollo económico – social del país”, y específicamente en el objetivo estratégico

“Desarrollar una cultura turística que garantice la seguridad y satisfacción del visitante”. Y en cuanto a su Marco Legal el Plan Estratégico Nacional de Turismo PENTUR, se basa en las siguientes leyes:

Ley N° 28982 – Ley que regula la Protección y Defensa del Turista.

Ley N° 29408 – Ley General de Turismo.

Reglamento de la Ley General del Turismo

Cuenta con Estrategias De la Red de Protección al Turista:

Funcionamiento de la Red de Protección al Turista.

Fortalecimiento de la Policía de Turismo – PNP.

Gestionamiento de la Información y Orientación al Turista.

Involucramiento de los gremios del sector privado de turismo.

Articulamiento entre el ministerio de justicia, la fiscalía de la nación – ministerio público, Indecopi, redes de colegios de abogados y otras instituciones.

3.1.3. A Nivel Local

Bach. Jenny BanesaMori Valdivia - Chachapoyas - 2011
“Calidad de la Prestación de Servicios de las Tour Operadoras, según lo establecido en el CTN, en la ciudad de Chachapoyas, Amazonas – 2011”, plantea un diagnóstico acerca de la calidad del servicio prestado por las Tour Operadoras, según lo establecido en el CTN, en la ciudad de Chachapoyas, Amazonas – 2011.

Dentro de los objetivos específicos:

Determina las condiciones en las que brindan sus servicios las tour Operadoras.

Conocer el nivel de satisfacción de los turistas frente al servicio dado por parte de las tour operadoras de la ciudad de Chachapoyas.

Determinar el tipo de servicios que brindan las tour operadoras de la ciudad de Chachapoyas.

Como Conclusiones, determina lo siguiente:

Que la calidad del servicio en una tour operadora, se valora las actitudes del personal, como son, el trato, el consejo y la ayuda, así como la exactitud en la descripción de los

servicios, aparte de esto debe contar con adecuadas instalaciones, herramientas tecnológicas y una óptima organización comercial, financiera y administrativa que le permita desarrollarse eficientemente.

El reto de una empresa dedicada a brindar servicios turísticos no es satisfacer sus necesidades, básicas sino es superar las expectativas de sus clientes; el grado de satisfacción del cliente – turista frente a los servicios brindados por una empresa turística estará de acuerdo con el nivel educativo, cultural, etc.

En la actualidad no hay insuficiente información relacionada a La Seguridad Laboral en las Tour Operadoras, como Ventaja Competitiva para la Oferta Turística; para poder corroborar con las variables existentes en la investigación científica, pero en la recolección de datos de este informe se podrá presentar los trabajos existentes de acuerdo al cronograma establecido para este fin.

El factor de seguridad ayuda a dinamizar el clima laboral en cuanto a la prestación de servicios turísticos.

3.2. Base Teórica.

SEGURIDAD

(Mincetur, 2010)

“Un bien necesario que se debe conseguir mediante la adopción de una serie de acciones o medidas de protección, tendentes a evitar, o en su caso, minimizar los daños que puedan provenir de los riesgos que amenazan a la sociedad, como consecuencia de las acciones de los diferentes agentes agresivos”

(Navarro Luisa, 2012)

Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales, para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales.

(Gamboa Julio, 2011)

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo DS 009-2005
TR (MINTRA, 2005)

Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales, para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales.

(Alvarado Rivera, Ricardo Fabián, 2010)

Mecanismos jurídicos, administrativos, logísticos tendientes a generar protección contra determinados riesgos o peligros físicos o sociales.

SALUD OCUPACIONAL

(Navarro Luisa, 2012)

Rama de la Salud responsable de promover y mantener el más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, a fin de prevenir riesgos en el trabajo.

(Fiestas, Sandra, 2013)

“Mantenimiento y la promoción en el más alto grado, del estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en sus ocupaciones” OIT – OMS – 1980.

(Gamboa Julio, 2011)

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo DS 009-2005
TR (MINTRA, 2005)

Rama de la salud pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, prevenir riesgos en el trabajo.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

(Baca Rosas, 2013)

Condiciones y factores que afectan o podrían afectar, la salud y seguridad de empleados, trabajadores temporales,

contratistas, visitas y cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

(Navarro, Luisa 2012)

Conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objetivo establecer una política, objetivos de seguridad y salud en el trabajo, mecanismos y acciones necesarios para alcanzar dichos objetivos, estando íntimamente relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en el orden de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores mejorando, de este modo, su calidad de vida, y promoviendo la competitividad de los empleadores en el mercado.

HIGIENE INDUSTRIAL

(Fiestas, Sandra, 2013)

Según la A.I.H.A. (American Industrial Hygienst Association)

“Ciencia y arte dedicados al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por el lugar de trabajo y que puede ocasionar enfermedades, destruir la salud y bienestar, o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de la comunidad”

HIGIENE

(Fiestas Cruzado, 2013)

Decreto Supremo N° 055-2010-EM

Es el método orientado al reconocimiento, evaluación y control de los agentes de riesgo (físicos, químicos, biológicos y ergonómicos) que se generan en el ambiente de trabajo y que causan enfermedad o deterioro del bienestar físico y biológico del trabajador

HIGIENE DEL TRABAJO

(Pereira Cabezuelo, 2007)

Es El Método Orientado al Reconocimiento, Evaluación Y Control de los Factores de Riesgo (Físicos, Químicos, Biológico, Ergonómicos y Psicosociales) que se generan en el ambiente de trabajo y que causan enfermedad o deterioro del bienestar Físico, Biológico y Psíquico del trabajador.

PELIGRO

(Velazco Céspedes, 2013)

Una fuente de energía con el potencial de producir una pérdida.

Una fuente de energía con el potencial de producir una pérdida.

(Navarro Luisa, 2012) - (OHSAS 18001)

Fuente, situación o acto con el potencial de daño en términos de lesiones o enfermedades, o la combinación de ellas.

Una fuente de daño potencial o una situación con potencial para generar una pérdida o daño real o aparente a las personas, al medio ambiente, o a la planta y equipos.

(García Luis, 2013)

Es todo aquello que puede ocasionar daño, ejemplo: maquinaria sin guardas

(Ecca Vegas, 2013)

Reglamento de Seguridad e Higiene Minera DS 055-2001-EM

Todo aquello que tiene potencial de causar daño a las personas, equipos, procesos y ambiente.

Una fuente de daño potencial o una situación con un potencial para causar pérdida.

Una fuente de energía potencialmente dañina

(Alvarado, Rivera Ricardo Fabián, 2010)

Característica o condición física de un sistema, proceso, equipo o elemento con potencial de daño a las personas, instalaciones o medio ambiente o una combinación de ella.

RIESGO

(Ecca Vegas, 2013)

Probabilidad y consecuencia de una pérdida, Esto incluye la posibilidad de pérdida económica o financiera, lesiones personales, procesos, daños materiales, daños al medio ambiente o las relaciones con grupos de Interés.

(Velazco Céspedes, 2013)

Oportunidad de pérdida. Posibilidad y consecuencia de un determinado evento.

(García Luis, 2013)

Es la probabilidad de que un peligro pueda causar un determinado daño, ejemplo: sin uso de EPP.

(Alvarado, Rivera Ricardo Fabián, 2010)

Combinación de la probabilidad (s) y las consecuencia (s) de ocurrencia de un evento no deseado.

ACCIDENTE

(Ecca Vegas, 2013)

Es la prevención repentina del conocimiento, del sentimiento o del movimiento.

Lesión orgánica, que causa confusión, herida o muerte.

(Velazco Céspedes, 2013)

Evento no deseado que ocasiona daño a las personas, el proceso, la propiedad o el medio ambiente.

Contacto con energía más allá de la capacidad límite.

Marco Teórico, 2008

Es un acontecimiento no deseado pero previsible que da por resultado una lesión y/o daño material o daño ambiental

LESIÓN

(Gamboa Julio, 2011)

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo DS 009-2005 TR (MINTRA, 2005)

Alteración física u orgánica que afecta a una persona como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.

(Alvarado, Rivera Ricardo Fabián, 2010)

Daño corporal agudo o perturbación funcional que sufra una persona, producida por la acción repentina o violenta de una causa exterior o del esfuerzo realizado.

INCIDENTE

(Velazco Céspedes, 2013)

Evento no deseado que en condiciones ligeramente diferentes podría haber ocasionado daños a las personas, la propiedad, el proceso o el medio ambiente.

(Alvarado, Rivera Ricardo Fabián, 2010)

Cualquier evento no programado con resultados no deseados y que, por lo general, involucra una pérdida de bienes o lesiones personales, del cual resultan usualmente demoras en las operaciones regulares y gastos de recursos para investigar la causa y recomendar medidas preventivas futuras.

(Ecca Vegas, 2013)

Es un acontecimiento no deseado que origina una pérdida o que pudo deteriorar la eficiencia de la operación o pudo causar pérdida

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

(Gamboa Julio, 2011)

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo DS 009-2005
TR (MINTRA, 2005)

Proceso mediante el cual se localiza y reconoce que existe un peligro y se definen sus características.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

(Gamboa Julio, 2011)

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo DS 009-2005
TR (MINTRA, 2005)

Proceso posterior a la identificación de los peligros, que permite valorar el nivel, grado y gravedad de los mismos, proporcionando la información necesaria para que la empresa esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad, prioridad y tipo de acciones preventivas que debe adoptar.

GESTION DE RIESGOS

(Gamboa Julio, 2011)

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo DS 009-2005
TR (MINTRA, 2005)

Es el procedimiento que permite, una vez caracterizado el riesgo, la aplicación de las medidas más adecuadas para reducir al mínimo los riesgos determinados y mitigar sus efectos, al tiempo que se obtienen los resultados esperados.

PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

(Gamboa Julio, 2011)

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo DS 009-2005
TR (MINTRA, 2005)

Combinación de políticas, estándares, procedimientos, actividades y prácticas en el proceso y organización del

trabajo que establece una organización en el objetivo de prevenir riesgos en el trabajo.

PLAN DE EMERGENCIA

(Velazco Céspedes, 2013)

D.S. N° 005-2012-TR

Documento guía de las medidas que se deben tomar ante ciertas condiciones o situaciones de gran envergadura e incluye responsabilidades de personas y departamentos, recursos del empleador disponibles para su uso, fuentes de ayuda externas, procedimientos generales a seguir, autoridad para tomar decisiones, las comunicaciones e informes exigidos.

(Gamboa Julio, 2011)

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo DS 009-2005 TR (MINTRA, 2005)

Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objeto establecer una política, objetivos de seguridad y salud en el trabajo, mecanismos y acciones necesarios para alcanzar dichos objetivos. Estando íntimamente relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en el orden de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores, mejorando de este modo la calidad de vida de los mismos, así como promoviendo la competitividad de las empresas en el mercado.

ERGONOMIA

(Fiestas, Sandra, 2013)

Del griego: “Ergo” -Trabajo

“Nomos” – Normas

“Estudio de las normas naturales que regulan al trabajo.”

Llamada también ingeniería humana, es la ciencia que busca optimizar la interacción entre el trabajador, máquina y ambiente de trabajo con el fin de adecuar los puestos de trabajo, ambientes y la organización del trabajo a las capacidades y limitaciones de los trabajadores, con el fin de minimizar el estrés y fatiga y con ello incrementar el rendimiento y la seguridad del trabajador.

EPP

(Fiestas, Sandra, 2013)

Es el dispositivo o equipo con accesorios y complementos, usado por el trabajador para protegerse de los peligros y riesgos laborales permanentes, reales o potenciales.

(Alvarado, Rivera Ricardo Fabián, 2010)

Equipo de Protección Personal.

OFERTA TURÍSTICA

(JIMENÉZ P. 1986)

Conjunto de bienes intangibles (clima, cultura, paisaje) y tangibles (atractivos naturales o creados) y servicios turísticos (Hoteles, restaurantes, recreación etc.) ofrecidos efectivamente al turista.

(Bollón, Roberto 1997)

Está integrada por los servicios que suministran los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos, los cuales se suministran mediante el sistema turístico.

DEMANDA TURÍSTICA

(Mathieson y Wall 1982)

El número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y residencia habitual.

(Diccionario de Turismo y Hotelería 1993)

Conjunto de consumidores de una determinada oferta de servicios turísticos, Conjunto de bienes o servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino.

(Martínez, Roget y De Miguel, Domínguez 2000)

La demanda turística puede ser definida de un modo semejante a cualquier otro tipo de demanda, aunque tiene, no obstante, unas características que la diferencian de la demanda de aquellos otros bienes o servicios no turísticos, las cuales se deben tener en cuenta para no caer en simplificaciones y para evitar posibles errores futuros de planificación que se podrían producir por el hecho de obviarlas.

Tour Operadoras

(Martínez, 2012.)

Encargado de consolidar servicios, generalmente en el destino. Este proceso lleva a cabo la intermediación entre el mayorista que vende al cliente final, y el destino turístico con todos los servicios implicados en el proceso lleva a cabo la intermediación entre el mayorista que vende al cliente final, y el destino turístico con todos los servicios implicados en el proceso de visitación del turista. O bien provee los servicios y la intermediación coordinada directa al cliente.

IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Metodología

El método a utilizar es de tipo deductivo, ya que se analiza las características de la demanda Turística para conocer las preferencias del uso de las tour operadoras y cuáles son esas particularidades que hace que elija el servicio, por medio de instrumentos científicos de investigación como encuestas y entrevistas, a su vez se analizan todos los datos obtenidos y finalmente se trabajará con estos análisis, para poder dar solución a la problemática planteada.

4.2. Tipo de Estudio

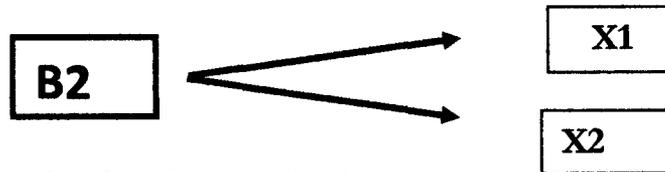
El estudio de investigación es Descriptiva; porque tiene como objetivo indagar cada variable de estudio tal como se presenta en su contexto natural.

4.3. Diseño

El diseño de investigación es no experimental, transeccional, descriptivo, porque se ha medido y recogido información de manera independiente sobre las variables: Seguridad laboral en Tours Operadoras y Ventaja Competitiva de la Oferta Turística.

En este contexto, el diseño es de una sola casilla debido a que se utiliza un solo grupo con el objeto de observar y describir las características de las variables en estudio. Gráficamente se representa de la siguiente manera:

DIAGRAMA:



B2: Oferta Turística de Chachapoyas.

X1: Seguridad Laboral

X2: Ventaja Competitiva

La presente investigación se enmarca en un estudio de campo no experimental, según Sabino, C. (1987:116) los diseños de investigación de campo no experimental “es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones”. Por consiguiente el estudio busca proponer soluciones a un problema detectado en la Seguridad Laboral en las Tours Operadoras, donde se requiere de un mecanismo para la Articulación de sus ventajas competitivas dentro la Oferta Turística de Chachapoyas, asimismo la Upel (2005: 5), define que la investigación de campo no experimental “es un análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia”

4.4. Material de estudios

4.4.1. Población

La población está constituida por la sumatoria total de los turistas, que visitaron la ciudad de Chachapoyas del mes de Junio hasta Fines del mes de Octubre 2014, asimismo a los trabajadores y Propietarios de las Tours Operadoras, los cuales ascienden a un total de Mil (1000) encuestados,

dichos datos se extrajeron de la oficina de información turística de I Perú.

4.4.2. Muestra

Para determinar la muestra se resuelve la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 p * q}$$

q = riesgo o nivel de significación (1-p) = 0.50.

z = nivel de confianza = 1.96=95%.

p = Probabilidad = 0.50 = 50%.

e = error permitido.= 5%

N = 1000

Z = 95% = 1.96

P = 0.5

Q = (1-p) = 0.5

E² = 0.05

$$n = \frac{1.96 * 0.5 * 0.5 * 1000}{0.052 (1000-1) + 1.96 * 0.5 * 0.5} = 50$$

N = 50

4.5. Muestreo

Se encuestarán a cincuenta personas, mediante el método no probabilístico, ya que dependerá enteramente del criterio del investigador, sin embargo a continuación se muestran algunos criterios a tener en cuenta.

Criterios de Inclusión:

Turistas Internacionales, nacionales que visitan la ciudad de Chachapoyas y que tengan pre disposición de contestar las preguntas a manera objetiva.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

TECNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	FUENTES O INFORMANTES
FICHAJE 4.7. M	Fichas textuales	Marco Teórico	Libros especializados, tesis, documentos de trabajo, artículos, manuales, guías metodológicas
OBSERVACION DIRECTA	Guía de Observación Experimental	Se tendrá en cuenta el lenguaje corporal y los gestos faciales del entrevistado.	Personas encuestadas
ENCUESTA	Cuestionario	Se realizara a través de un cuestionario estructurado y elaborado en base a instrumentos validados para la identificación de este caso, destinado a la obtención de respuestas sobre el problema en estudio.	Dirigido hacia Turistas, trabajadores y propietarios de las Tours Operadoras

4.6.1. Análisis descriptivo: Medidas descriptivas innatas a la muestra que sirve para describir la situación de cada grupo antes y después de la aplicación del programa. Además, para hacer el

análisis comparativo de significancia estadística entre los promedios de los grupos.

4.6.2. Gráficos de barras: Se utiliza con la finalidad de visualizar los resultados en cantidades de porcentajes

4.6.3. El análisis documental: nos permite inventariar los documentos existentes y disponibles; clasificar los documentos identificados más pertinentes para los propósitos de la investigación; leer en profundidad el contenido de los documentos seleccionados, para recopilar elementos de análisis.

V. RESULTADOS

5.1. Análisis de Datos

Análisis estadístico de los anexos 1, 2 y 3. (Encuesta dirigido a los propietarios, trabajadores, y turistas; para identificar las limitaciones en temas de seguridad laboral.)

Primeramente se hace el análisis de las encuesta a propietarios, trabajadores y turistas, que representa a los datos generales de los mismos.

Luego se hace el análisis de las encuestas que consta básicamente en las preguntas para conocer temas relacionados a seguridad laboral y como aplican en su empresa y la importancia que tienen tanto para el personal que laboran en las Tour Operadoras y los clientes que hacen uso de ella.

Cuadro Resumen: Entrevistas a los Propietarios y/o Administradores de las Tour Operadoras “Factores Que Limitan La Seguridad Laboral En Las Tour Operadoras Como Ventaja Competitiva Para La Oferta Turística De Chachapoyas, 2014

	¿Cuál es la línea de productos que ustedes ofrecen?	¿Qué tipo de información brinda al cliente antes de realizar el recorrido turístico?	¿Brinda información acerca de los riesgos presentes en cada punto o zona a visitar?	¿Tiene conocimientos sobre leyes, reglamentos y normas de seguridad, que como prestadores de servicios deben cumplir al momento de realizar la visita a los atractivos turísticos?	¿Cuentan con equipos de seguridad, emergencia y de primeros auxilios necesarios para brindar las condiciones adecuadas de servicio al turista?	¿Los trabajadores son capacitados en temas de seguridad? Y ¿Cuál es su frecuencia de capacitación?	¿Cuenta con un plan de emergencia en caso de hechos fortuitos con el turista?	¿Cuenta con un pronóstico de recorrido para tener una idea se tendrá dificultades por el clima u otros hechos que susciten y prever la situación?
--	---	--	---	--	--	--	---	---

<p>TOUR ANDINA</p> <p>Rogelio Yalta Ángeles</p> <p>Titular Gerente</p>	<p>Paquetes como Full Day, organizados de 03 días, 04 días y 06 días</p>	<p>Información básica sobre la descripción del atractivo como tiempo de viaje, distancia entre otros.</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>	<p>Si, como botiquín, cascos, impermeables, etc.</p>	<p>Si, que se da por la DIRCETUR, CITE, Caritas y el fondo Italo Peruano</p>	<p>Ir al centro de salud más cercano, acudir a los bomberos y/o voluntarios de Chachapoyas</p>	<p>Si, tiene un plan de contingencia.</p>
<p>SANTA MARIA TRAVEL TOURS</p> <p>ROBIN TORREJÓN LOPEZ</p> <p>Gerente General</p>	<p>Servicio a los lugares turísticos.</p>	<p>Descripción del recorrido desde Chachapoyas hasta el destino (trípticos)</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>	<p>Si, 02 meses</p>	<p>Si, primeros auxilios</p>	<p>Si</p>
<p>ISSTURIZ E.I.R.L. (LAS ORQUIDEAS)</p> <p>Jorge guardia Valderrama</p> <p>Gerente</p>	<p>Paquetes turísticos, tours diarios</p>	<p>La hoja de ruta completa, el clima, tiempo de recorrido.</p>	<p>Se les da explicaciones a adultos, a los menores solo información necesaria</p>	<p>No, pero le gustaría implementarse en ese tema.</p>	<p>No.</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>Algo básico.</p>
<p>CLOUD FOREST EXPEDITION AMAZONAS</p> <p>Oscar Rafael von bischoffhausen Dueño</p>	<p>Paquetes turísticos completos.</p>	<p>Datos generales como tiempo distancia y altitud de los sitios turísticos.</p>	<p>Lo básico, no ofrecen viajes a lugares con posible riesgo de accidentes.</p>	<p>Recomiendan contar con seguros de vida a viajeros extranjeros y nacionales.</p>	<p>Cuenta con equipamiento básico para turismo de aventura</p>	<p>No, pero coordinan con los trabajos que reciben capacitación al menos de forma teórica.</p>	<p>No</p>	<p>Si, recomiendan temporadas de visita</p>

Eagle tours Nancy Jiménez Mendoza Gerente General	Recursos turísticos de la región amazonas	Información general como lo que verán, tiempo, distancia, clima, etc.	absolutamente	Tenemos conocimiento de la seguridad que debe existir	Si, pero no los suficientes.	Si, pero no se da la misma capacitación para todos.	No	Si.
Andes Tours Carlos burga Oyarce Gerente	Paquetes turísticos, tours clásicos	Información básica como tiempo, costos, vías de acceso, etc.	Si	Si, conocimientos básicos	Si.	No todos	No	Si
CHACHAPOYAS EXPEDITION Rolando German Carranza Propietario	Paquetes turísticos.	Información turística de lo que desean conocer	Si, solo cuando el turista lo consulta	Si, lo general	Si, cuenta con botiquin tanto el guía como la movilidad de transporte	Una vez al año, lo da la DIRCETUR	Si	Si, en la temporada de invierno
AMAZON LAND TREK Roger Mendoza Mas Gerente general	Tours diarios, treking, paquetes turísticos en Tarapoto, Huaraz, Chiclayo y Chachapoyas	Información completa	Si	No, le gustaría capacitarse en el tema.	Si	Si, cada 04 meses	Si, primeros auxilios	Si
CHACHAPOYAS TRAVEL TOURS OPERADOR EIRL Carlos Enrique Chávez Muñoz Administrador	Tours diarios y paquetes turísticos	Si, lo básico como altura, clima, temperatura, distancia, accesos, alimentación, etc.	Si	Si	Si, equipo de primeros auxilios	si	si	El clima es cambiante pero cuenta con equipo como poncho, botas, etc.

AMAZON EXPEDITION SAC Jaime Raimacuna Barbosa Operador	Viajes, paquetes turísticos convenciones y no convencionales	Asistencia, información turística	Si, contamos con información gracias a defensa civil	Si, sobre todos los guías están capacitados en primeros auxilios	Si, cuenta con botiquín en los vehículos y en el guiado	Estamos un 80% capacitados	Si	Si, pero es difícil predecir eventos como esos.
AMAZON EXPEDITION TURISMO SOSTENIBLE SAC Carlo Magno Inga Galoc Gerente	Viajes y paquetes turísticos	Itinerario, que incluye y que no incluye, condiciones generales	Si	Si	Si	Si, permanente	Si.	Siempre estamos preparados para ese tipo de acontecimientos

CUADRO N° 01

Análisis de la encuesta a los Propietarios de las Tour Operadoras

De las encuestas realizadas a los propietarios de las tour operadoras, se puede determinar que:

¿Cuál es la línea de productos que ustedes ofrecen?

De las 11 tour operadoras encuestadas la mayoría de ellos ofrecen tours diarios y paquetes turísticos.

¿Qué tipo de información brinda al cliente antes de realizar el recorrido turístico?

Describen la información del recorrido turístico.

Información básica como: el recorrido, el tiempo, las vías de acceso, los costos, las condiciones climáticas.

Información turística: zonas o lugares a conocer y/o visitar.

¿Brinda información acerca de los riesgos presentes en cada punto o zona a visitar?

De las 11 tour operadoras encuestadas todas mencionan que si brindan información acerca de los riesgos presentes en cada punto o zona a visitar.

¿Tiene conocimientos sobre leyes, reglamentos y normas de seguridad, que como prestadores de servicios deben cumplir al momento de realizar la visita a los atractivos turísticos?

De las 11 tour operadoras encuestadas todas mencionan que si tienen conocimientos pero de manera básica, y que desearían tener conocimientos acerca de leyes, reglamentos y normas de seguridad.

¿Cuentan con equipos de seguridad, emergencia y de primeros auxilios necesarios para brindar las condiciones adecuadas de servicio al turista?

De las 11 tour operadoras encuestadas solo dos mencionan no contar con equipos de seguridad, emergencia y de primeros auxilios necesarios.

¿Los trabajadores son capacitados en temas de seguridad? Y ¿Cuál es su frecuencia de capacitación?

De los 11 tour operadoras encuestadas solo 03 tour operadoras dicen no ser capacitados en temas de seguridad.

Y las demás tour operadoras si mencionan ser capacitados en lapsos de entre 02 a 04 meses.

¿Cuenta con un plan de emergencia en caso de hechos fortuitos con el turista?
De los 11 tour operadoras encuestadas solo 07 tour operadoras señalan no contar con un Plan de Emergencia en caso de hechos fortuitos con el turista.

¿Cuenta con un pronóstico de recorrido para tener una idea se tendrá dificultades por el clima u otros hechos que susciten y prever la situación?

De las 11 tour operadoras encuestadas solo 10 mencionan contar con un pronóstico del recorrido y prevean la situación

Encuestas a los trabajadores de las Tour Operadoras ‘FACTORES QUE LIMITAN LA SEGURIDAD LABORAL EN LAS TOUR OPERADORAS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LA OFERTA TURISTICA DE CHACHAPOYAS, 2014

Grafico N° 01



o

ración propia.

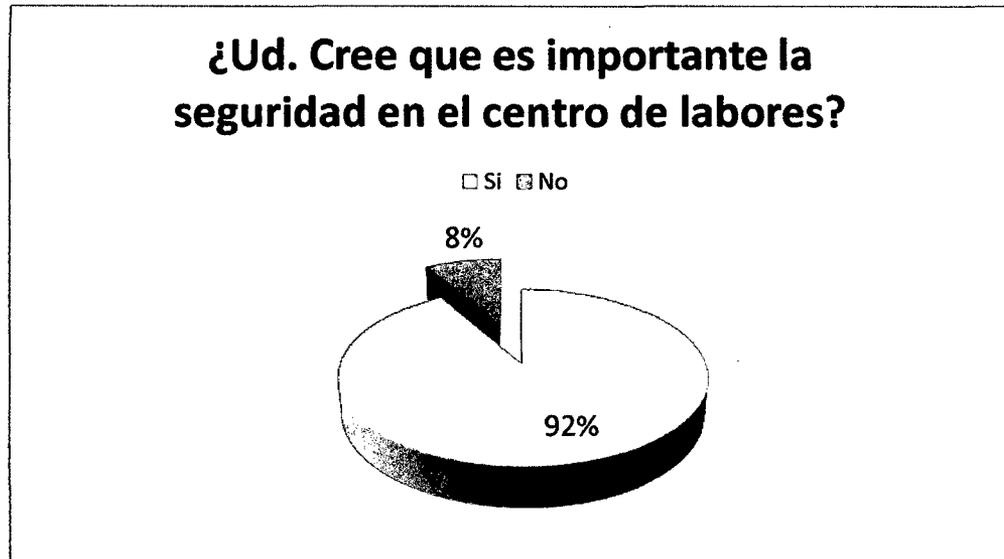
El grafico N° 01 indica que:

Del total de los trabajadores encuestados se puede determinar que:

Del total de trabajadores encuestados solo el 25% tienen conocimiento que la Seguridad Laboral es la protección al trabajador.

Del 8% de trabajadores encuestados, consideran que Seguridad Laboral son herramientas necesarias; mientras que el 67% de trabajadores encuestados consideran que Seguridad Laboral es dar Seguridad al turista, siendo ambas alternativas incorrectas.

Grafico N° 02



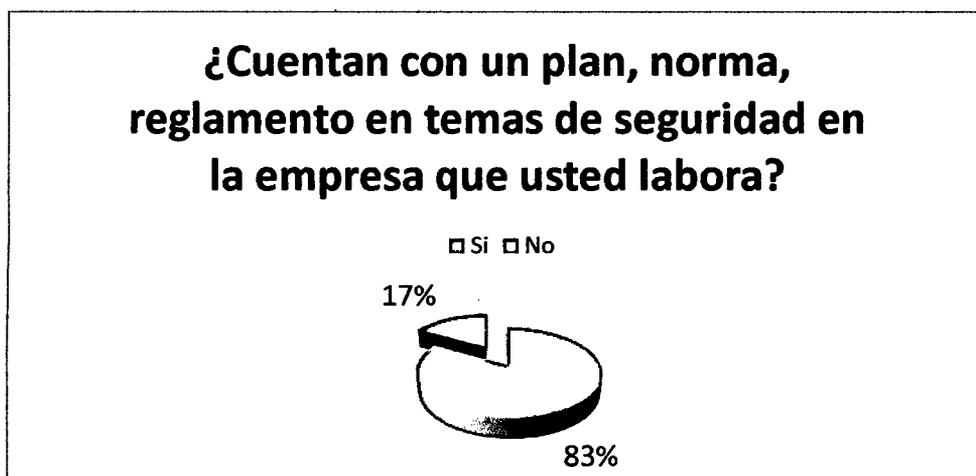
Fuente: Elaboración propia.

El grafico N°02 indica que:

Del total de los trabajadores encuestados el 92%, considera que es importante la Seguridad en el centro de labores.

Y el 8% de los trabajadores encuestados, no considera que la Seguridad en el centro de labores es importante.

Grafico N° 03



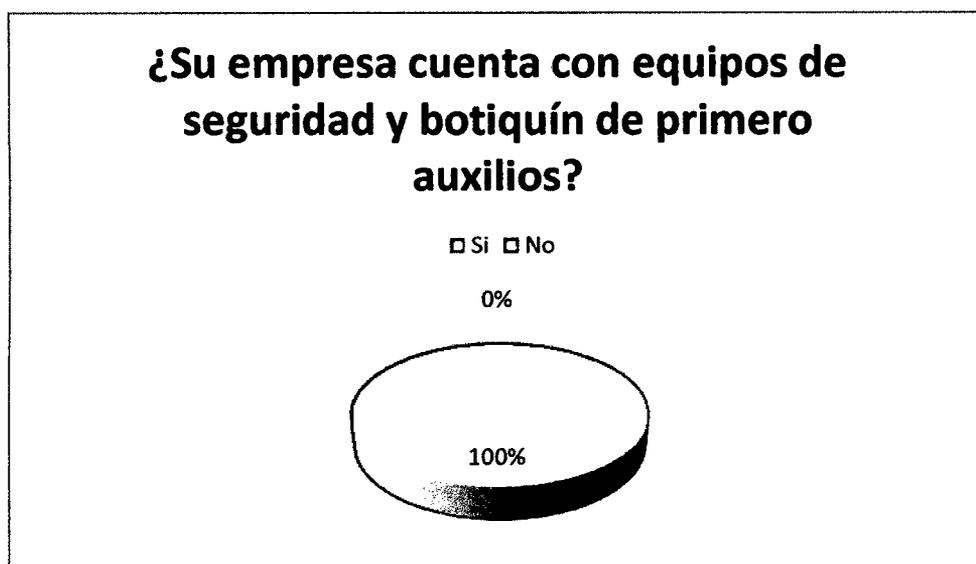
Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 03 indica que:

El 83% de los trabajadores encuestados de las tour operadoras, cuentan con un plan, norma, reglamento en temas de seguridad laboral en la empresa que laboran.

El 17% de los trabajadores encuestados, no cuentan con un plan, norma, reglamento en temas de seguridad laboral en la empresa que laboran.

Grafico N° 04

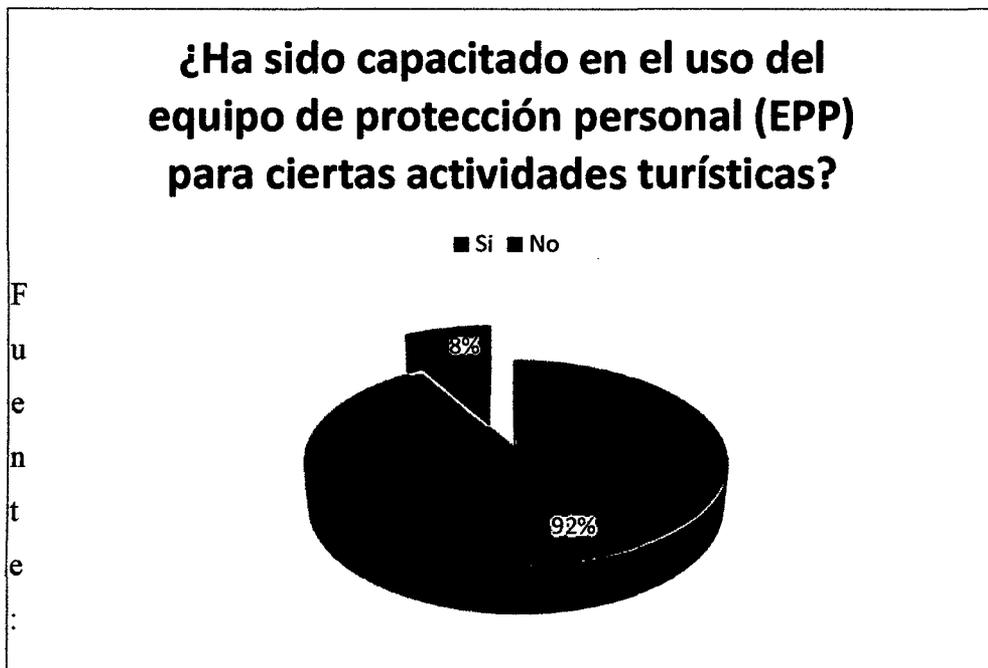


Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 04 indica que:

Que los trabajadores que laboran en las empresas de las Tours Operadoras encuestadas, cuentan con equipos de seguridad y botiquín de primeros auxilios.

Grafico N° 05



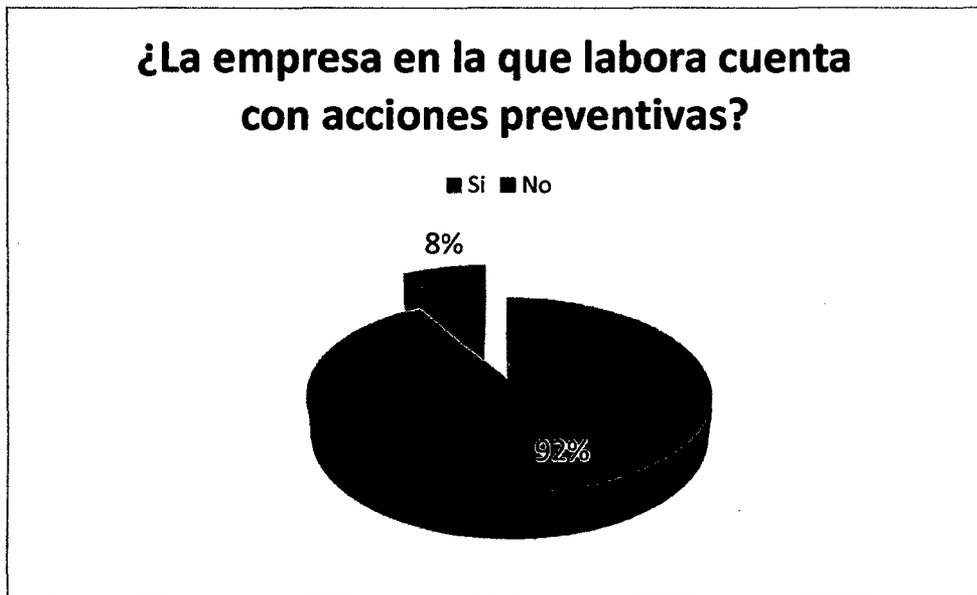
Elaboración propia.

El grafico N° 05 indica que:

92% de trabajadores encuestados que laboran en las empresas de las tour operadoras han sido capacitados en el uso del EPP, para ciertas actividades turísticas.

8% de trabajadores encuestados que laboran en las empresas de las tour operadoras no han sido capacitados en el uso del EPP, para ciertas actividades turísticas.

Grafico N° 06



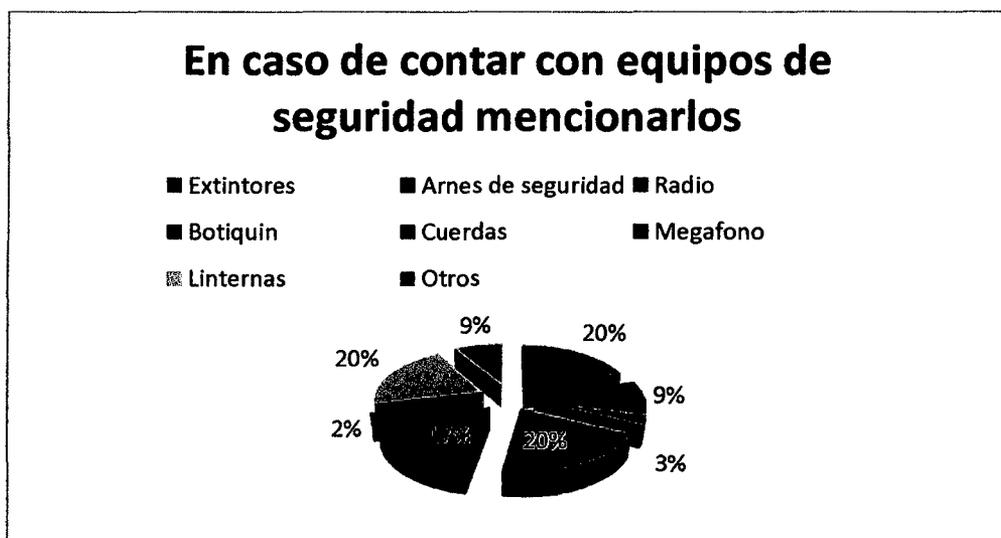
Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 06 indica que:

92% de los trabajadores encuestados que laboran en las empresas de las tour operadoras, cuentan con acciones preventivas.

8% de los trabajadores encuestados que laboran en las empresas de las tour operadoras

Grafico N° 07



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 07 indica que:

20% de las tour operadoras cuentan con extintores.

17% de las tour operadoras cuentan con cuerdas.

9% de las tour operadoras cuentan con arnés de seguridad.

2% de las tour operadoras cuentan con megáfono.

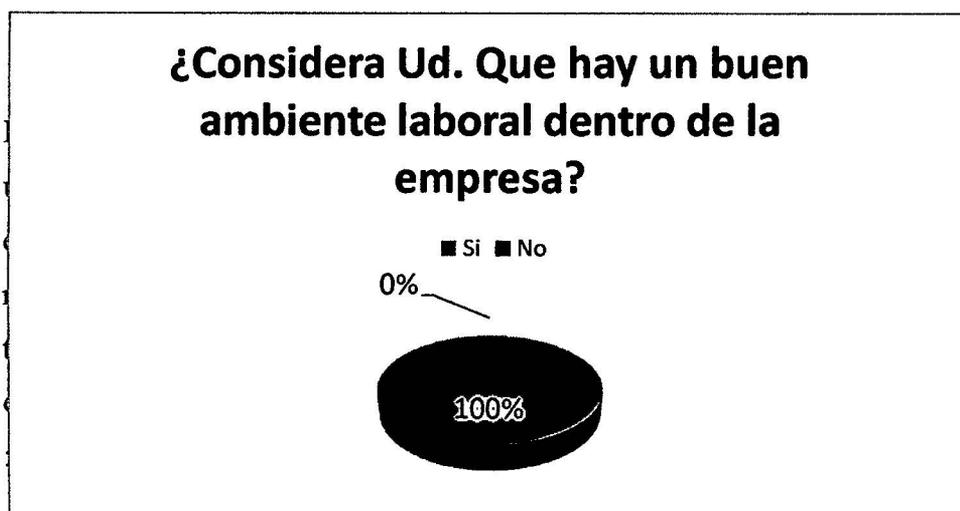
3% de las tour operadoras cuentan con radio.

20% de las tour operadoras poseen con linternas.

20% de las tour operadoras tienen con Botiquín.

9% de las tour operadoras cuentan con otros equipos de seguridad.

Grafico N° 08



Elaboración propia.

El grafico N°08 indica que:

100 % de los trabajadores consideran que existe un buen ambiente laboral dentro de la empresa.

Grafico N° 09



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 09 indica que:

67% de los trabajadores encuestados reciben estímulos para realizar bien su trabajo.

33% de los trabajadores encuestados no reciben estímulos para realizar bien su trabajo.

Grafico N° 10



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 10 indica que:

75 % de los trabajadores encuestados tienen capacitaciones.

17% de los trabajadores encuestados a veces reciben capacitaciones.

8% de los trabajadores encuestados no reciben capacitaciones.

Grafico N° 11



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 11 indica que:

20% de los trabajadores cuentan con capacitaciones en temas de primeros auxilios por parte del Hospital Regional

46% de los trabajadores cuentan con capacitaciones en temas de primeros auxilios por parte de las agencias de viajes.

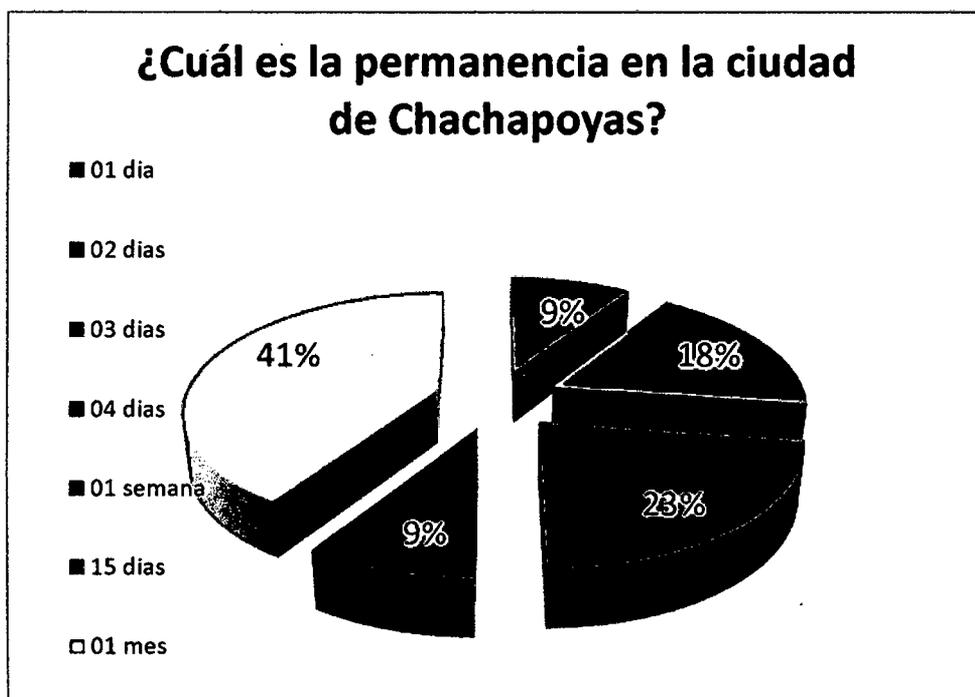
7% de los trabajadores cuentan con capacitaciones en temas de primeros auxilios por parte de Caritas.

20% de los trabajadores cuentan con capacitaciones en temas de primeros auxilios por parte de los Bomberos.

7% de los trabajadores no cuentan con capacitaciones en temas de primeros auxilios brindadas por las instituciones antes mencionadas.

Encuestas a los Turistas que arriban a la ciudad de Chachapoyas y hacen el uso de las Tour Operadoras, "FACTORES QUE LIMITAN LA SEGURIDAD LABORAL EN LAS TOUR OPERADORAS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LA OFERTA TURISTICA DE CHACHAPOYAS, 2014

Grafico N° 12



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 12 indica que:

9% de los turistas encuestados permanecen 03 días en la ciudad de Chachapoyas.

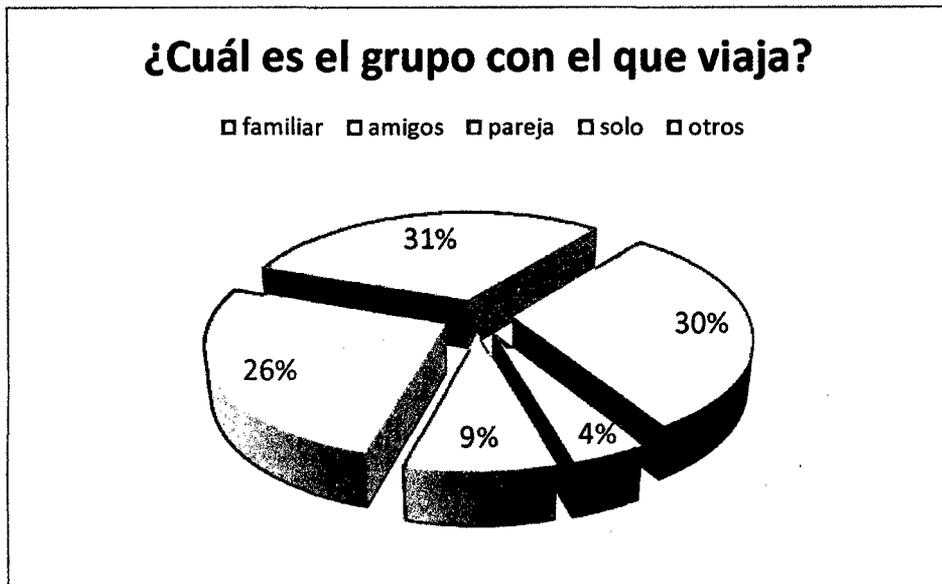
18% de los turistas encuestados permanecen 04 días en la ciudad de Chachapoyas.

23% de los turistas encuestados permanecen 01 semana en la ciudad de Chachapoyas.

9% de los turistas encuestados permanecen 15 días en la ciudad de Chachapoyas.

41% de los turistas encuestados permanecen 01 mes en la ciudad de Chachapoyas.

Grafico N° 13



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 13 indica que:

9% de los turistas encuestados viajan en familia.

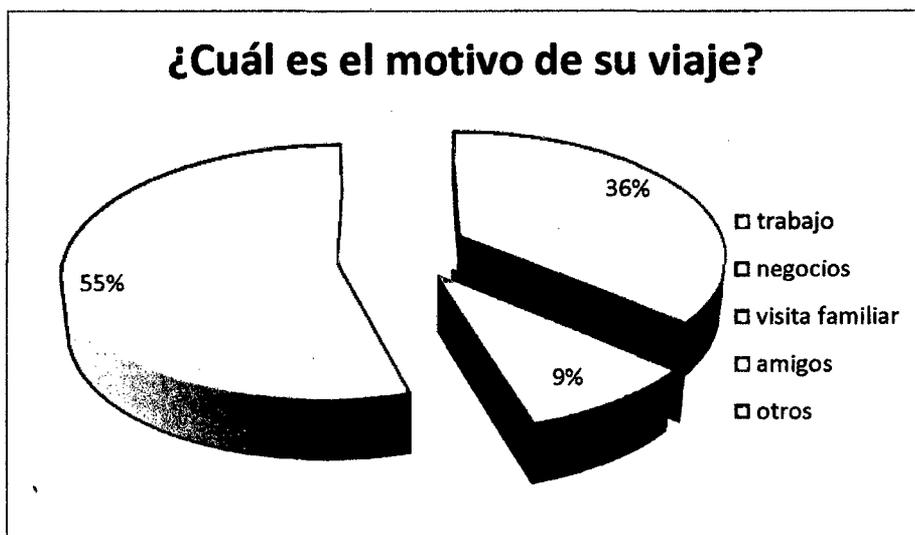
26% de los turistas encuestados viajan con amigos.

31% de los turistas encuestados viajan en pareja.

30% de los turistas encuestados viajan solos.

4% de los turistas encuestados viajan en otros grupos.

Grafico N° 14



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 14 indica que:

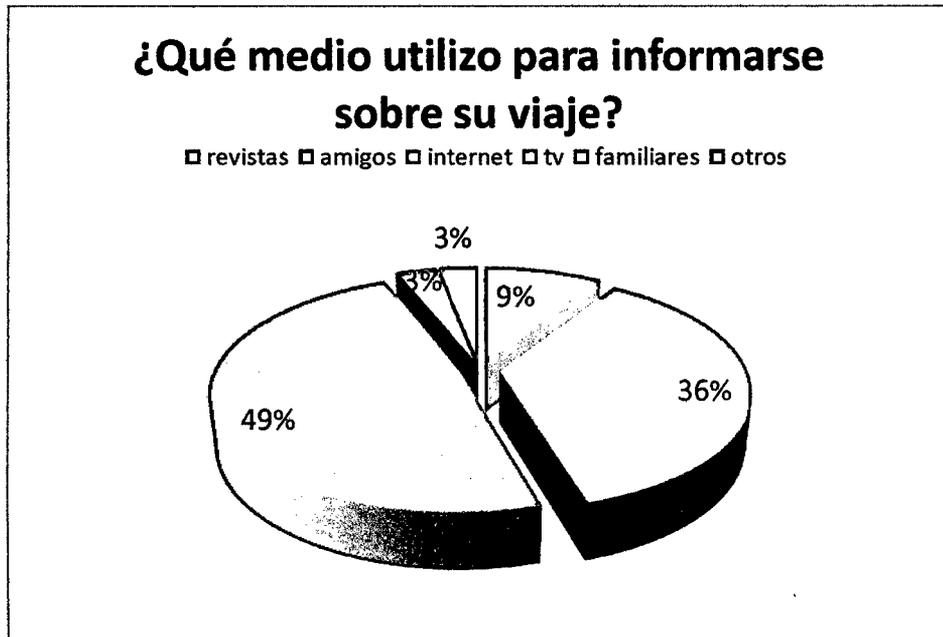
36% de los turistas encuestados viajan por motivos de trabajo.

Ningún turista encuestado viaja por motivos de negocios.

9% de los turistas encuestados viajan para visitar a sus amigos.

55% de los turistas encuestados viajan por otros motivos.

Grafico N° 15



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 15 indica que:

9% de los turistas encuestados utilizaron revistas para informarse sobre su viaje.

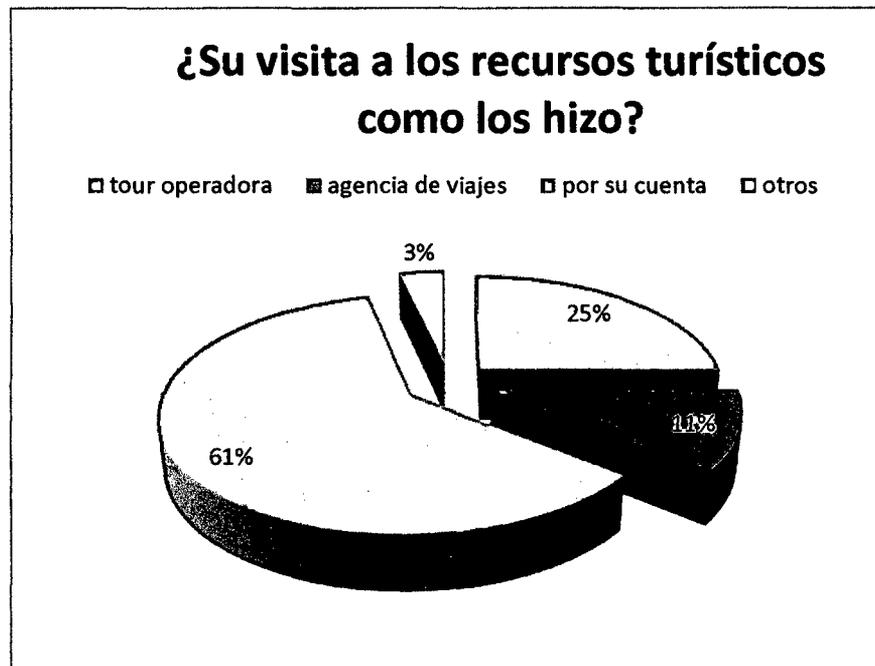
36% de los turistas encuestados se informaron de amigos para su viaje.

49% de los turistas encuestados utilizaron internet para informarse sobre su viaje.

Ningún turista encuestado utilizo la tv para informarse sobre su viaje.

3% de los turistas encuestados utilizaron otros medios para informarse sobre su viaje.

Grafico N° 16



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 16 indica que:

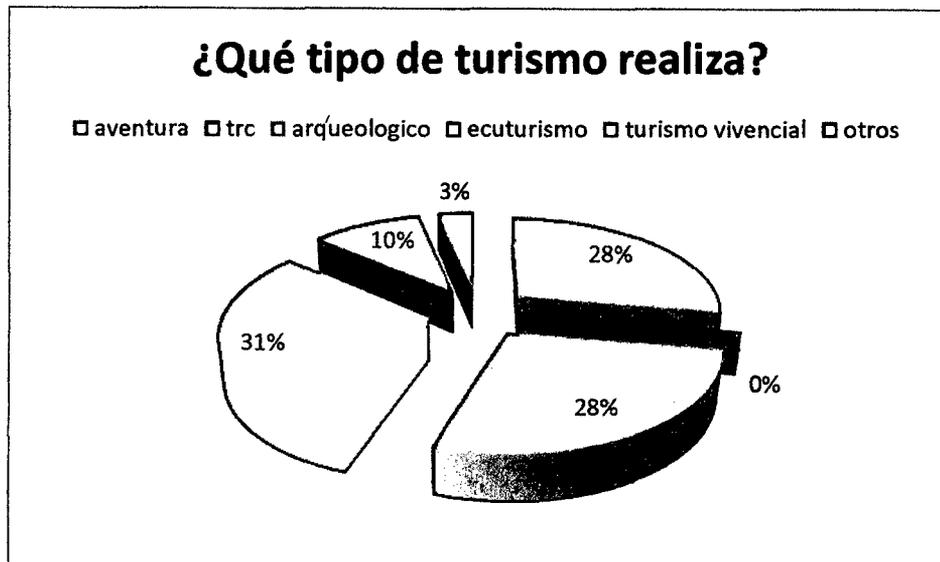
25% de los turistas encuestados realizo su visita a los recursos turísticos mediante una tour operadora.

11% de los turistas encuestados realizo su visita a los recursos turísticos mediante una agencia de viajes.

61% de los turistas encuestados realizo su visita a los recursos turisticos por su cuenta.

3% de los turistas encuestados realizo su visita a los recursos turísticos mediante otros servicios.

Grafico N° 17



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 17 indica que:

28% de los turistas encuestados realiza turismo de aventura.

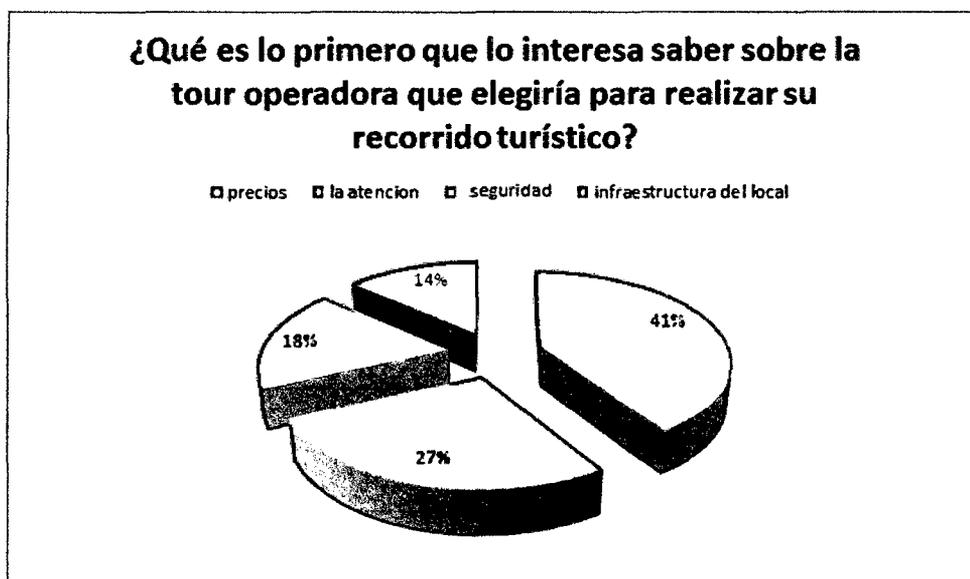
28% de los turistas encuestados realiza turismo arqueológico.

31% de los turistas encuestados realiza ecoturismo.

10% de los turistas encuestados realiza turismo vivencial.

3% de los turistas encuestados realiza otros tipos de turismo.

Grafico N° 18



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 18 indica que:

41% de los turistas encuestados les interesa saber los precios de la tour operadora.

27% de los turistas encuestados les interesa saber sobre la atención de la tour operadora.

18% de los turistas encuestados les interesa saber sobre seguridad de la tour operadora.

14% de los turistas encuestados les interesa saber acerca de la infraestructura del local.

Grafico N° 19



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 19 indica que:

36% de los turistas encuestados consideran que la empresa en la que realizan su viaje cuenta con los servicios de seguridad necesarios.

41% de los turistas encuestados desconocen que la empresa en la que realizan su viaje cuenta con los servicios de seguridad necesarios.

23% de los turistas encuestados no consideran que la empresa en la que realizan su viaje cuenta con los servicios de seguridad necesarios.

Grafico N° 20



Fuente: Elaboración propia.

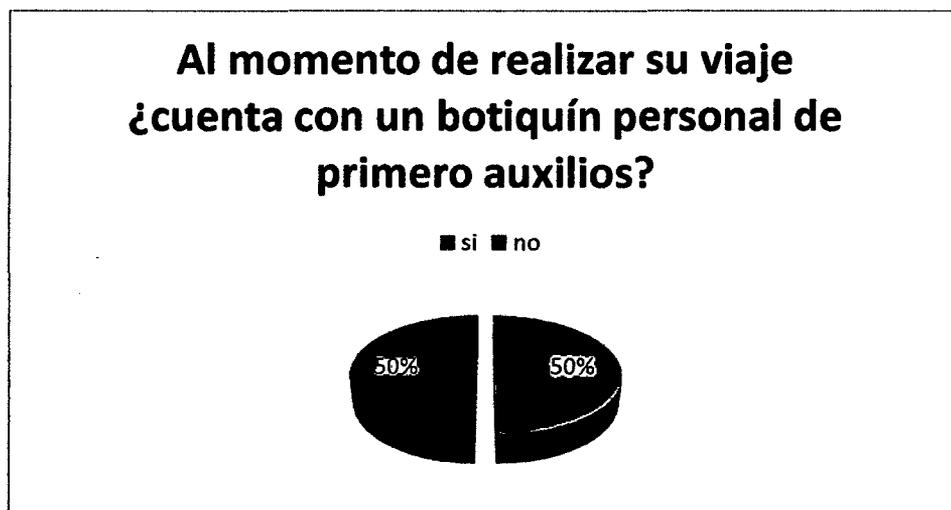
El grafico N° 20 indica que:

36% de los turistas encuestados consideran que la empresa en la que realiza su viaje cuenta con los servicios de seguridad necesarios.

23% de los turistas encuestados no consideran que la empresa en la que realiza su viaje cuenta con los servicios de seguridad necesarios.

41% de los turistas encuestados desconoce que la empresa en la que realiza su viaje cuenta con los servicios de seguridad necesarios.

Grafico N° 21



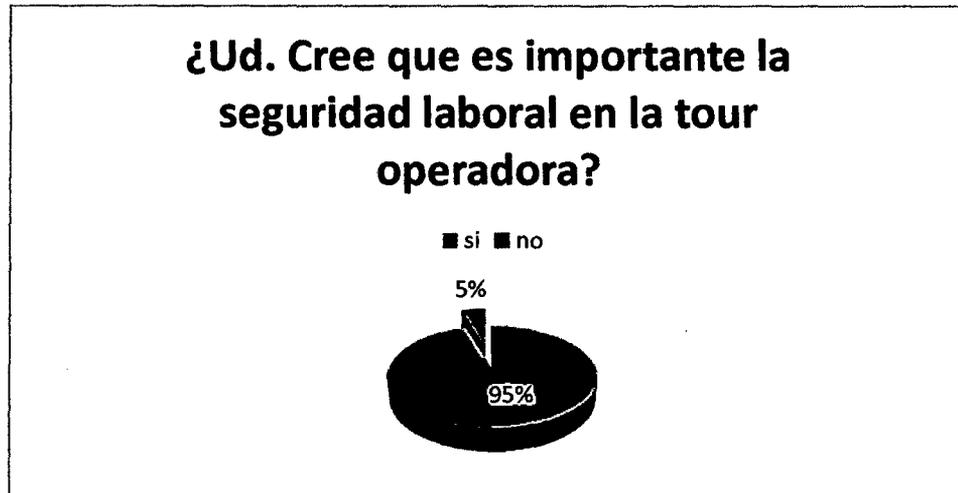
Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 21 indica que:

50% de los turistas encuestados opinan que cuentan con un botiquín personal de primeros auxilios.

50% de los turistas encuestados opinan que no cuentan con un botiquín personal de primeros auxilios.

Grafico N° 22



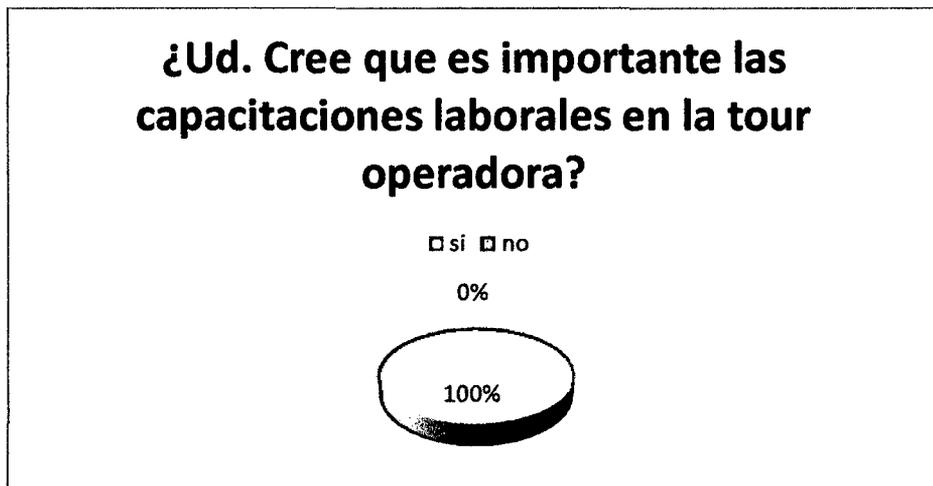
Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 22 indica que:

95% de los turistas encuestados afirman que es importante la seguridad laboral en la tour operadora.

5% de los turistas encuestados no consideran que es importante la seguridad laboral en la tour operadora.

Grafico N° 23



Fuente: Elaboración propia.

El grafico N° 23 indica que:

100% de los turistas mencionan que es importante las capacitaciones laborales en la tour operadora.

VI. DISCUSIÓN

Concluido el trabajo indagatorio y el análisis de la información recopilada, es necesario establecer una discusión general entre lo encontrado en la literatura especializada y lo descubierto en el contacto con la realidad concreta de la experiencia en los tres casos estudiados. Esta discusión se centró sobre la base de los objetivos que orientaron esta investigación con el propósito de determinar las conclusiones y recomendaciones.

De esta manera, los resultados de esta investigación, hacen referencia a un conjunto de elementos que limitan la seguridad laboral en las tour operadoras. Estas barreras identificadas se refieren principalmente al trabajador, su capacitación, clima laboral, entre otros.

Los aspectos que han dificultado la seguridad laboral, reportados por los propietarios, trabajadores y turistas, se refieren a la escasa capacitación, y el nivel de importancia que se le da a los factores de seguridad.

El buen desempeño laboral, el manejo de equipos de seguridad, buena atención al cliente, coordinación con las instituciones locales (Dircetur, Hospital Regional, Defensa Civil, Bomberos, entre otras) permitirán que el colaborador y el cliente sientan un clima organizacional agradable capaz de satisfacer sus necesidades.

Oviedo en su artículo de Seguridad Industrial manifiesta que hace falta que las instituciones encargadas de regular y reglamentar la seguridad laboral tomen mayor conciencia en la vital importancia que estos tienen, manifiesta que existe muy poco control en la aplicación de las normas de seguridad concepto con la cual comulgamos puesto que en nuestra realidad local existe un desconocimiento generalizado de la importancia que tiene la seguridad en el desarrollo de las actividades económicas y laborales, por ello indica que es necesario contar con revisiones periódicas de los equipos de seguridad, de las salidas de emergencia para prevenir desastres, hecho que es necesario para brindar un servicio de calidad.

Borrero, manifiesta que existe un desconocimiento de las normas de seguridad tanto de los propietarios como de los empleados los cuales hacen de ello un riesgo generalizado al momento de prestar un servicio. Hecho evidenciado en la presente investigación los cuales no manejan los requisitos necesarios en temas de seguridad para brindar un servicio de calidad.

Los propietarios en su mayoría afirman que realizan capacitaciones en seguridad, así como menciona contar como un Plan de emergencia, pero solo en teoría más no en práctica, razón por la cual se suscitan emergencias que conllevan a originar pérdidas humanas.

La seguridad laboral, dependerá de la capacidad e interés del trabajador, para poder resolver problemas que puedan surgir en su centro de trabajo. Conocer sus derechos como tales, las leyes, reglamentos y normas que le permitan trabajar en un adecuado ambiente laboral.

En lo relacionado a los turistas, ellos mencionan que la seguridad laboral en las tour operadoras es primordial. Porque de ello dependerá la afluencia, hecho evidenciado por Mori donde plantea que el factor de seguridad ayuda a dinamizar el clima laboral y a prestar un servicio de calidad.

VII. CONCLUSIONES

Esta investigación ha permitido establecer los principales que dificultan la seguridad laboral en las tours operadoras como ventaja competitiva para la oferta turística de Chachapoyas, a través de resultados, encuestas y entrevistas y observaciones directas.

Existe un conocimiento básico respecto al uso y manejo de los equipos, primeros auxilios, los empleados y propietarios, no cuentan con las competencias necesarias para diseñar e implementar un Plan de Seguridad Laboral, en la empresa. Ello implica una capacitación en seguridad laboral, para mejorar su desempeño laboral, para diseñar un Plan de Seguridad que implique ventajas competitivas para las tours operadoras, para la promoción de la oferta turística de Chachapoyas.

Considerando que los propietarios y trabajadores son los principales actores de las tour operadoras, es necesario que ellos conozcan y apliquen técnicas, normas, guías, planes, manuales, recursos, materiales, entre otros, que permitan que el servicio sea óptimo y de esta manera satisfaga las necesidades del turista.

Con la finalidad de evitar las barreras que les impida crear adecuadamente el Plan de Seguridad Laboral.

A Defensa Civil, DIRCETUR, hospital Regional, Bomberos, entre otros, deben prestar mayor atención a factores de seguridad en cuanto a monitoreo y revisión de los equipos de seguridad dentro de los establecimientos que se prestan los servicios.

VIII. RECOMENDACIONES

Elaborar un Plan de Emergencia dentro de las tour operadoras para brindar un servicio de calidad.

Señalizaciones adecuadas, lugares de emergencias bien específicos, para evitar riesgos y posibles pérdidas.

Contar con un Plan Ergonómico, que permita evaluar las alteraciones relacionadas con el sistema musculo – esquelético, de los trabajadores.

Capacitación constante a los trabajadores de las tour operadoras en temas de seguridad.

Elaborar un plan de emergencia en las zonas de mayor afluencia turística, identificando así las zonas críticas y situaciones de riesgos existentes.

Charlas motivacionales a los trabajadores para que se sientan motivados y así puedan realizar un trabajo óptimo.

Coordinar con las instituciones encargadas en temas de seguridad para la implementación de cursos talleres, capacitaciones, prácticas de manera mensual y anual.

Prevenir los riesgos que se puedan presentar durante las diferentes actividades que desarrolla la tour operadora, con una buena planificación del diseño del proyecto.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS DE TESIS:

Juan Oviedo, Juan - Quito – 2009, “Seguridad Industrial En Los Hoteles y su Aplicación en el Hostal Ferreisen”

Peggy Carolina Poyer Mejía - Barcelona – 2009, “Propuesta De Un Modelo De Seguridad Y Salud Laboral Para La Gerencia Comercial De Una Institución De Servicios Integrales De Canalización Y Afines”

Marcela Alejandra Carrasco Jofré - Chile – 2008, “Caracterización De La Accidentalidad Ocupacional En Faenas De Silvicultura Y Cosecha Forestal”

Fernanda Pinochet Reymond Y Alejandra Isabel Toro Vildósola- Chile - 2014, “Factores Organizacionales que Influyen en la Seguridad Laboral: Caso de una Empresa Chilena”.

Lope Hernández Gloria Lizette - México – 2009, “El Clima Laboral En El Hotel Cozumel And Resort”

Rivera Alvarado, Ricardo Fabián - Ecuador – 2010, Plan para la Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la Ilustre Municipalidad de Chordeleg.

Linares Melissa, Martínez Ana D, Parra, Bárbara - Venezuela – 2009, Propuesta de un Programa de Recreación, Utilización del Tiempo Libre y Turismo Social como Herramienta Gerencial que Ayude a Preservar la Salud de los Trabajadores de una Empresa de Asesoría en Materia de Seguridad y Salud Laboral ubicada en Valencia edo. Carabobo.

Melissa Pinilla Ramírez – Colombia – 2011, Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional Basado en las Normas OHSAS 18001 En el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

Arcaya Tania - Colombia- 2004, El trabajador Industrial y el Tiempo Libre.

Hernández Borrero Remy - Lima – 2012, Influencia de la Seguridad e Higiene en el desempeño de los trabajadores y en la concurrencia de los clientes en El Restaurant Turístico “El Cántaro”.

Valdivieso Guzmán, Luis Alberto - Lima- 2003, Seguridad e higiene minera en la Compañía Minera Caylloma S.A. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Geología, Minas, Metalurgia y Ciencias Geográficas.

José Antonio, Corimanya Mauricio - Lima – 1993Mecánica de Rocas aplicada a la Seguridad Minera.

Julio Alfredo Gamboa Ezcurra - Piura – 2011, Implementación De La Función Prevención De Riesgos En La Gestión De Una Empresa De Servicios Gráficos.

MINCETUR. . Lima – Perú. 2010, El Plan De Protección Al Turista, elaborado por: Red de Protección al Turista. Edit. MINCETUR PERU

Rosalinda Baca Rosas, 2013, Diplomado de Posgrado en: Salud Ocupacional, Higiene Y Seguridad Laboral En Administración De Riesgos Y Prevención De Pérdidas.

Sandra Fiestas Cruzado, 2013, Diplomado de Posgrado en: Salud Ocupacional, Higiene Y Seguridad Laboral En Administración De Riesgos Y Prevención De Pérdidas.

José Pereira Cabezuelo, 2007, Curso de Técnico Superior de Prevención de Riesgos

Martínez, 2012, Tour Operadores En El Sector Turismo - Ministerio de Economía del Salvador e Innovación y Desarrollo Tecnológico

Documento PDF, Marco Teórico, 2008, Sobre: Plan, Seguridad e Higiene, Entorno Laboral y Turismo

Carlos Ecca vegas, 2013, diplomado de posgrado en: Salud Ocupacional, Higiene Y Seguridad Laboral En Administración De Riesgos Y Prevención De Pérdidas.

Velazco Céspedes, 2013, Diplomado de Posgrado en: Salud Ocupacional, Higiene Y Seguridad Laboral En Administración De Riesgos Y Prevención De Pérdidas.

LINKOGRAFIAS

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8807/Tesis-Segundaparte.PDF;jsessionid=AA14E359C44DB50B144A663F94937D70.tdx2?sequence=2>

http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MBP_G T_VERSION_FINAL_190707/MBP_Guias_de_Turismo_y_Operacion_Turistica.pdf

http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/08/Manual_Tour_Operadores.pdf

http://www.cidetur.uqroo.mx/cidetur_ant/tesis.pdf

<http://186.42.96.211:8080/jspui/bitstream/123456789/727/1/CAP%20I,II,III.IV.V%20%20impresion%20final.pdf>

http://es.wikipedia.org/wiki/Agencia_de_viajes

http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/08/Manual_Tour_Operadores.pdf

<http://www.selvamar.com/wp-content/uploads/2012/06/Manual-de-Sostenibilidad.pdf>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Chachapoyas_\(Per%C3%BA\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Chachapoyas_(Per%C3%BA))

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/365/Influencia%20de%20la%20Seguridad%20e%20Higiene%20en%20el%20desempeno%20de%20los%20trabajadores.htm>

<http://are.net/aliriotua/tesis-manual-de-seguridad-industrial>

http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/315168/2/valverde_ml-pub-tesis.pdf

<http://tesis.dpicuto.edu.bo/facultad-nacional-de-ingenieria/carrera-de-ingenieria-industrial/300-diseno-del-manual-de-procedimientos-en-seguridad-industrial-y-salud-ocupacional-para-la-prevencion-de-riesgos-laborales-ministerio-de-trabajo-oruro.html>

<http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/5417/2/142001.pdf>

http://www.bvsst.org.ve/documentos/tesis/tesis_DD115mlinares.pdf

http://www.umar.mx/tesis_HX/TESIS_UMAR_HUATULCO/BARRON-ARGUMEDO-CC/BARRON-ARGUMEDO-CC.pdf

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2628/14/UPS-CT002217.pdf>

X. ANEXOS

Formato de Entrevistas a los Propietarios y/o Administradores de las Tour Operadoras “FACTORES QUE LIMITAN LA SEGURIDAD LABORAL EN LAS TOUR OPERADORAS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LA OFERTA TURISTICA DE CHACHAPOYAS, 2014

EMPRESA: _____

RUBRO: _____ LUGAR: _____

FECHA: _____

DATOS GENERALES:

NOMBRE: _____

PROFESIÓN: _____

CARGO: _____ EDAD: _____

GENERO: _____

PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA:

¿Cuál es la línea de productos que ustedes ofrecen?

.....
.....

¿Qué tipo de información brindan al cliente antes de realizar el recorrido turístico?

.....
.....

¿Brindan información acerca de los riesgos presentes en cada punto o zona a visitar?

.....
.....

¿Tienen conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas de seguridad, que como prestadoras de servicios deben cumplir al momento de realizar la visita a los atractivos turísticos?

.....
.....

Si no tiene conocimiento, entonces les gustaría implementar temas de sistemas de seguridad en su empresa?

.....
.....

¿Cuentan con el equipo de seguridad, emergencia y de primeros auxilios necesario para brindar las condiciones adecuadas de servicio al turista?

.....
.....

¿Los trabajadores son capacitados en temas de seguridad?, y ¿cuál es su frecuencia de capacitación?

.....
.....

¿Cuentan con un Plan de Emergencia en caso de hechos fortuitos con el turista? (Tema de primeros auxilios, mitigación de riesgos y comunicación efectiva)

.....
.....

¿Cuentan con un pronóstico del recorrido para tener una idea si se tendrá dificultades por el clima u otros hechos que susciten, y prever la situación?

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

¡¡ ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!! !

**Formato de Encuestas a los trabajadores de las Tour Operadoras
“FACTORES QUE LIMITAN LA SEGURIDAD LABORAL EN LAS
TOUR OPERADORAS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LA
OFERTA TURISTICA DE CHACHAPOYAS, 2014**

EMPRESA: _____

RUBRO: _____

LUGAR _____ FECHA _____

DATOS GENERALES:

Genero _____

PROFESIÓN _____

CARGO _____ EDAD _____

PREGUNTAS:

¿Qué entiende Ud. por Seguridad Laboral?

.....

.....

¿Ud. cree que es importante la Seguridad en su centro de labores?

Sí No

¿Porque?.....

.....

¿Cuentan con un plan, norma, reglamento, en temas de seguridad en la empresa que usted labora?

Sí No

Especifique.....

.....

¿Su empresa cuenta con equipos de seguridad y botiquín de primeros auxilios?

Sí No

¿Ha sido capacitado en el uso del equipo de protección personal para ciertas actividades turísticas? Ejemplo:

¿La empresa en la que labora cuenta con acciones preventivas? Como:

Sí No

Primeros auxilios

Números de emergencia

Zonas de evacuación

En caso de contar con equipos de seguridad mencionarlos

Extintores Cuerdas

Arnés de Seguridad Megáfono

Radio Linternas

Botiquín de primeros auxilios

Otros

.....
.....

¿Considera Ud. que hay un buen ambiente laboral dentro de la empresa?

.....
.....

¿Recibe usted algún tipo de estímulo para realizar bien su trabajo?

.....
.....

¿Recibe algún tipo de capacitación para realizar bien su trabajo?

.....
.....

¿Tienen capacitaciones en temas de primeros auxilios y que institución se encarga de realizarla?

.....
.....

¡¡ ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!! !

Formato de Encuestas a los Turistas que arriban a la ciudad de Chachapoyas y hacen el uso de las Tour Operadoras, “FACTORES QUE LIMITAN LA SEGURIDAD LABORAL EN LAS TOUR OPERADORAS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LA OFERTA TURISTICA DE CHACHAPOYAS, 2014

SEÑOR(A) TURISTA:

A continuación le presentamos un cuestionario para conocer el grado de satisfacción en temas de Seguridad de las Tour Operadoras en la Ciudad de

Ocupación: _____ Edad: _____

Fecha _____

Género: _____ Grado de instrucción:

Procedencia:

¿Cuál es el tiempo de permanencia en la Ciudad de Chachapoyas?

1 día 2 días 3 días 4 días 1 semana
15 días 1 mes a más

¿Cuál es el grupo con el que viaja?

Familiar Amigos Pareja solo Otros

¿Cuál es el motivo de su viaje?

Trabajo Negocios Visita familiar Amigos

Otros _____

¿Qué medios utilizó para informarse sobre su viaje?

Revistas Amigos Internet Tv Familiares

Otros _____

¿Su visita a los recursos turísticos como lo hizo?

Tour operadora Agencias de Viaje Por su cuenta

Otros _____

¿Qué tipo de turismo realiza?

Aventura TRC Arqueológico Ecoturismo Turismo
Vivencial Otros.....

¿Qué es lo primero que lo interesa saber sobre la Tour Operadora que elegiría para realizar su recorrido turístico?

Precios La Atención
Seguridad Infraestructura del Local

¿Cree Ud. que la Empresa en la que realiza su viaje cuenta con los servicios de seguridad necesarios?

Sí No No Sabe

Al momento de realizar su viaje, ¿Cuenta con un botiquín personal de primeros auxilios?

Sí No

¿Ud. Cree que es importante la Seguridad Laboral en la tour operadora?

Sí No

¿Porque?

¿Ud. Cree que es importante las capacitaciones Laborales en la tour operadora?

Sí No

¿Porque?

¡¡MUCHAS GRACIAS!!

FORMATO DE ENTREVISTA A LA DIRCETUR SOBRE TEMAS DE SEGURIDAD EN LAS TOUR OPERADORAS.

¿Cómo califica usted a las tour operadoras y/o agencias de viajes que prestan el servicio turístico en Chachapoyas?

Son empresarios empíricos.

¿Las tour operadoras o Agencias de Viajes, cuentan con algún reglamento?

Sí, que se encuentra en la MINCETUR.

¿Se realizan capacitaciones en temas de Seguridad Laboral a las tour operadoras de la ciudad de Chachapoyas?

No, porque no existen especialistas en el tema.

¿Se realizan capacitaciones en temas de Primeros auxilios a las tour operadoras de la ciudad de Chachapoyas? ¿Y qué institución se encarga de hacerlo?

Sí, pero es esporádicamente, una vez al año, lo realiza la DIRESA – AMAZONAS, y otorgan constancias de certificados.

Debido a accidentes que ocurrieron, por ejemplo una fallecimiento en un tour a la fortaleza de Kuélap, de un turista nacional, así como el accidente de una ciudadana china en una caminata a la catarata de Gocta, y la caída de un espeleólogo español a una caverna en la zona de Leymebamba, ¿Ud. Cree que las tour operadoras cuenten con alguna certificación que les acredite que son empresas seguras e implementadas?

No, porque la mayoría son pequeñas empresas y su personal no está capacitado en temas de Seguridad Laboral, Primeros Auxilios, no cuentan con un Plan de Emergencia,

¿En la actualidad conoce si alguna tour operadora cuenta con algún equipo de emergencia?

Sí, la tour operadora Turismo Explorer, cuenta con balones de oxígeno.

¿De qué forma la DIRCETUR promociona a las agencias o tour operadoras en temas de Seguridad Laboral?

En la actualidad no existe promociones en capacitaciones en este tema, ya que no se toma el interés tanto por parte de las tour operadoras como del gobierno local. Es por eso que es necesario la concientización en este tema para mejorar tanto la calidad como seguridad en estas empresas.

Entrevista: Técnico Freddy Manolo Gómez López

Cargo: Encargado del Área de Turismo DIRCETUR – Amazonas.

**FORMATO DE ENTREVISTA A DEFENSA CIVIL – CHACHAPOYAS
SOBRE TEMAS DE SEGURIDAD EN LAS TPUR OPERADORAS.**

¿Cómo califica usted a las tour operadoras y/o agencias de viajes que prestan el servicio turístico en Chachapoyas?

Son empresas que se dedican el vender circuitos turísticos.

¿Defensa Civil de que se encarga de ver en las Tour Operadoras y/o Agencias de Viajes?

Se encarga de ver la Gestión de Riesgo de Desastres, ve el local administrativo de la tour operadora, que a través del gobierno local (municipalidad), quien tiene que realizar una inspección técnica de la edificación, quien tiene que realizar una inspección técnica en la edificación (ITSE) – B, la inspección tiene una duración de 3 horas.

De acuerdo a la Inspección Técnica, ¿Con qué aspectos debe contar la tour operadora para su funcionamiento?

Lo siguiente:

Contar con un extintor,

Tener su señalización correspondiente: Ingreso, salida, aforo, servicios higiénicos, carteles de no fumar, zona segura, riesgo eléctrico.

Mobiliarios respectivos para la atención al cliente.

¿Qué profesional se encarga de la Inspección técnica?

El Inspector Técnico, que puede ser un Ingeniero Civil, Arquitecto, Bombero u otro profesional acreditado, que tenga los estudios de inspección técnica, y con la aprobación del informe respectivo (es decir sin observaciones), y de esta manera el alcalde otorga a la tour operadora el certificado ITSE – Básica o de detalle.

¿Cuál es la ley de la que se basa el inspector técnico?

La ley del SINAGERD (Sistema Nacional de la Gestión de Riesgo de Desastres), Ley Nro. 29664 y su Reglamento D.S. 048 – 2011 – PCM.

El certificado de Inspección Técnica al establecimiento, en este caso a la tour operadora ¿cuánto tiempo es su duración?

Es de 02 años.

Entrevista: Ingeniero Boris Chicana Vélez

Oficina ORDESE

Secretario Técnico de Seguridad Ciudadana del Gobierno Regional Amazonas

Formato de entrevista a la Compañía de Bomberos 101 – HIGOS URCO – Chachapoyas sobre temas de seguridad

¿Cómo califica usted a las tour operadoras y/o agencias de viajes que prestan el servicio turístico en Chachapoyas?

Son empresas encargadas de brindar información al turista.

¿Cree Usted que cuenten con un Sistema de Seguridad?

No todos, ellos como empresa que ofrece el servicio de recorridos turísticos, deben de estar debidamente capacitado en técnicas de primeros auxilios, manejo de cuerdas, estar preparado con implementos para la lluvia, el sol, en caso de emergencia al turista, etc.

Ellos como empresa deben de realizar anticipadamente una evaluación o cuestionario al turista, para conocer si padece alguna enfermedad, para tomar las medidas pertinentes, por ejemplo si tiene la presión alta o baja, problemas cardíacos, entre otros.

¿Ustedes como Compañía de Bomberos realizan capacitaciones en temas de Seguridad a las tour operadoras?

No, debido a que ellos no están interesados en este tema.

Pero ellos como empresa, lo que deben de hacer es especializarse en temas de Seguridad y primeros auxilios, ya que es fundamental el brindar seguridad al turista.

¿La Compañía de Bomberos cuenta con un cronograma de capacitación?

Si, cuentan con un cronograma para que realicen capacitaciones en temas de Seguridad a las diferentes instituciones, por ejemplo:

En prevención de incendios.

Primeros Auxilios, en lo básico y avanzado (dictado por un profesional en la materia, un médico).

¿Con que otras técnicas de capacitación brindan a las Instituciones?

Las siguientes:

Técnicas de nudo

Rescates

Movilización de pacientes

Equipos de protección personal (EPP)

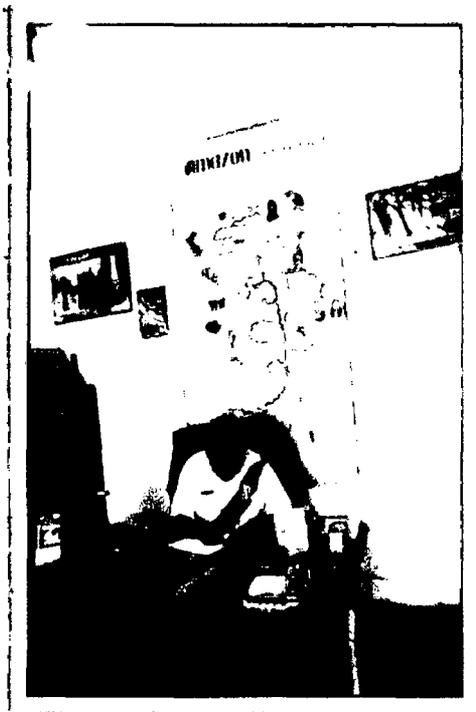
Incendios Forestales.

Entrevista: Subteniente Jorge Puerta Vergaray.

Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú
Compañía De Bomberos 101 – HIGOS URCO – Chachapoyas.

Fotografiasa las diferentes Tour Operadoras de la Ciudad de Chachapoyas

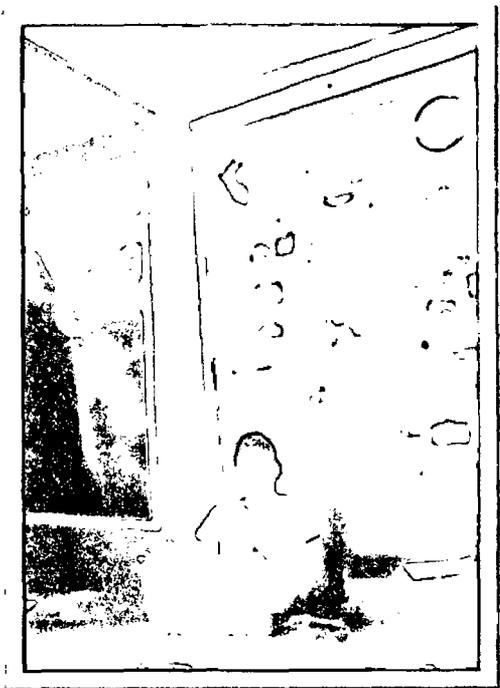
Tour Operadora: Amazon Expedition



Tour Operadora: Chachapoyas Expedition



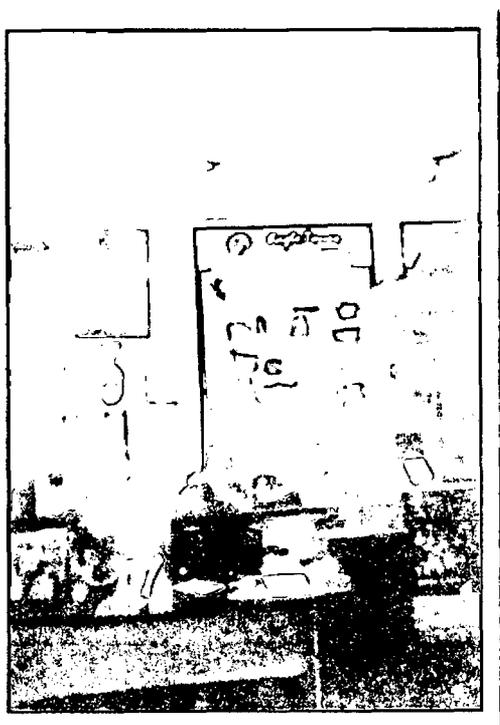
Tour Operadora: Amazon LandTrek



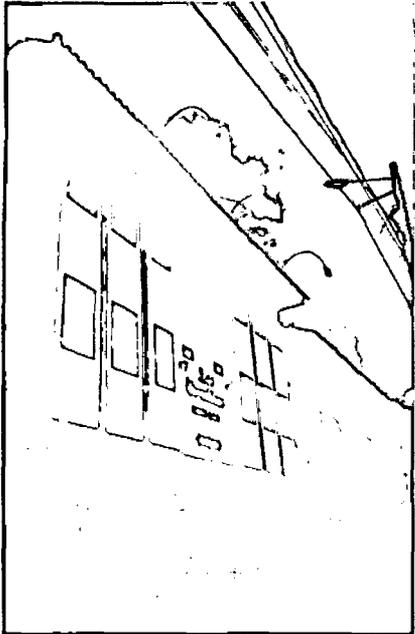
Tour Operadora: Santa Maria Travel and Tours



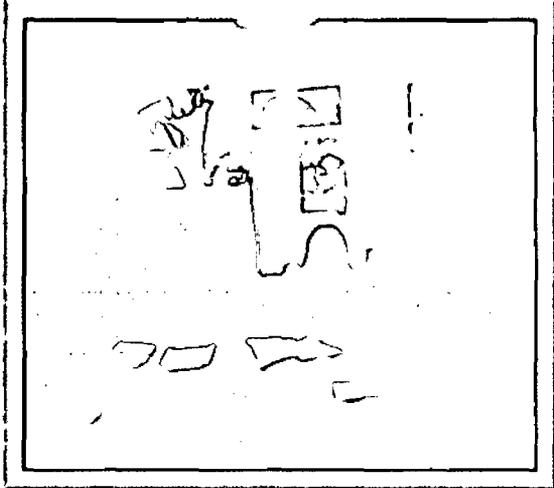
Tour Operadora: Eagle Tours



**Tour Operadora: ISSTURIZ
E.I.R.L. (Hotel Las Orquídeas)**



Tour Operadora: Andes Tours



Agencia de Viajes: Tour Andina



FOTOGRAFÍAS A LAS DIFERENTES INSTITUCIONES DE LA
CIUDAD DE CHACHAPOYAS

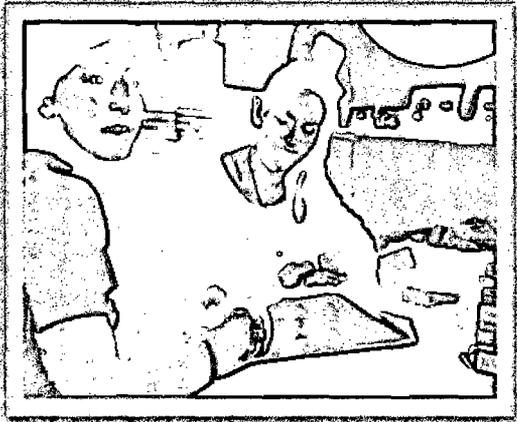
ORDESE – Gobierno Regional Amazonas



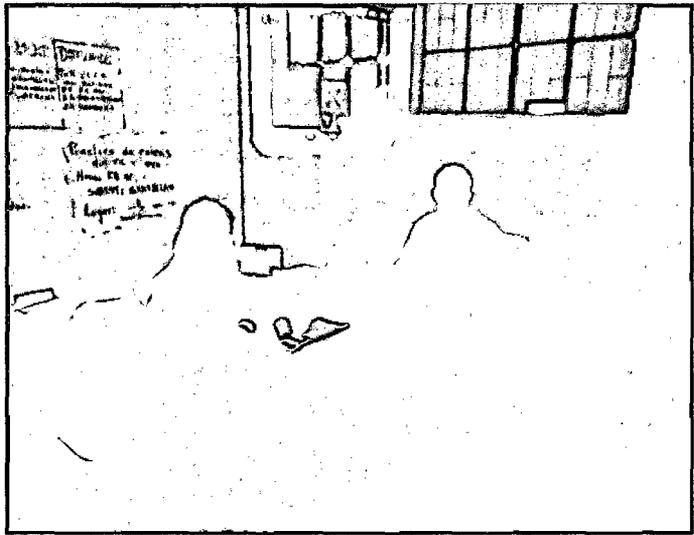
DIRCETUR - Amazonas



Entrevista a los turistas



**Compañía de Bomberos 101.
HIGOS URCO, Chachapoyas.**



AGENCIAS DE VIAJES Y TOUR OPERADORAS EN LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS

N°	RUC	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	SIMPRES EN FISCAL LEGAL	DIRECCION	N°	LOCALIDAD	DISTRITO	PROVINCIA	TELÉFONO	FAX	E-MAIL
01	20262729	Empresa de Turismo y Turismo S.A.	Waka Tours	Calle 4 de Agosto	Z. Cuzco	31	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		
02	20272812	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Sede del Poder Judicial	Z. Cuzco	31	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
03	20172307	Agencia de Viajes y Turismo S.A.	Los Andes	Las Mercedes	Z. Cuzco	54	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
04	20175628	Chachapoyas Turismo S.A.	Chachapoyas Turismo S.A.	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	36	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
05	20180214	Centro Cultural Suroeste S.A.	Centro Cultural Suroeste	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
06	20180287	Las Oculinas Comercio Turístico S.A.	Las Oculinas	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
07	20180287	Antena S.A.	Antena S.A.	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
08	20180287	Chachapoyas Turismo S.A.	Chachapoyas Turismo	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
09	20180287	Agencia de Viajes y Turismo S.A.	Agencia de Viajes y Turismo	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
10	20180287	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
11	20180287	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
12	20180287	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
13	20180287	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
14	20180287	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
15	20180287	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
16	20180287	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
17	20180287	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
18	20180287	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
19	20180287	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM
20	20180287	Waka Tours S.A.	Waka Tours	Calle 2 de Mayo	Z. Cuzco	33	Chachapoyas	Chachapoyas	Chachapoyas	0770141616		WAKATOURS@GMAIL.COM

FUENTE: DIRCETUR - AMAZONAS

**GUIA PARA ELABORAR UN PLAN DE SEGURIDAD EN DEFENSA
CIVIL PARA TOUR OPERADORAS.**

INDICE DEL PLAN

1. INTRODUCCION
2. ORGANIZACIÓN
3. NORMAS DE ACTUACION EN EMERGENCIAS
4. ACTUACIONES PREVENTIVAS
5. FORMACION Y SIMULACROS
6. ACTUALIZACION DEL PLAN
7. PLANOS

INTRODUCCIÓN

Se establece el PLAN DE SEGURIDAD EN DEFENSA CIVIL en la Tour Operadora:

“

Con los siguientes objetivos:

Planificar, organizar y coordinar las actuaciones que deben llevarse a cabo en caso de una emergencia por los responsables de realizarlas.

Programar acciones de prevención destinadas a evitar situaciones de emergencia.

Programar actividades formativas y simulacros.

Disponer de un procedimiento de actualización permanente del Plan.

ORGANIZACIÓN

COMISION DE EMERGENCIAS

Se constituye la Comisión de Emergencias, como máximo órgano responsable del Centro, con la finalidad de conseguir y garantizar las condiciones de seguridad en las instalaciones y de sus ocupantes, a través de la redacción, implantación, difusión y actualización permanente de este Plan. La Comisión de Emergencias está compuesta por los responsables del Plan y por:

“

“

“

“

La comisión de Emergencias se reunirá ordinariamente dos veces al año. Con carácter extraordinario, se reunirá cuando sea necesario por razones de urgencia y, en todo caso, inmediatamente después de que se realice un simulacro o tenga lugar cualquier incidencia que afecte a la seguridad del edificio.

Funciones que le corresponden:

Redacción del Plan y actualización permanente del mismo.

Controlar las actuaciones preventivas y proponer las medidas que procedan.

Organizar ejercicios y simulacros de puesta en práctica del Plan.

RESPONSABLES DEL PLAN

Nombre:

“

“

TELEFONOS EN CASO DE EMERGENCIA

Para llamar a los socorros exteriores se utilizara el teléfono ubicado en:

“

Procedimientos alternativos si no es posible utilizar ese teléfono

“

TELEFONOS DE EMERGENCIAS:

PARA LLAMAR A BOMBEROS

Teléfono de emergencias de los Bomberos:

“

La Estación de Bomberos más próximo está situado en

“

La duración del recorrido desde esta Estación hasta el edificio es de

“.....minutos”.

PARA LLAMAR A ASISTENCIA MÉDICA

Teléfono de ambulancias: “.....”

Nombre, dirección y teléfono del Centro Médico más cercano:

“

PARA LLAMAR A CUERPOS DE SEGURIDAD CIUDADANA

Teléfono de Comisaria local:

“

Teléfono del Servicio de Serenazgo:

“

Teléfono de la Policía Nacional

“.....”

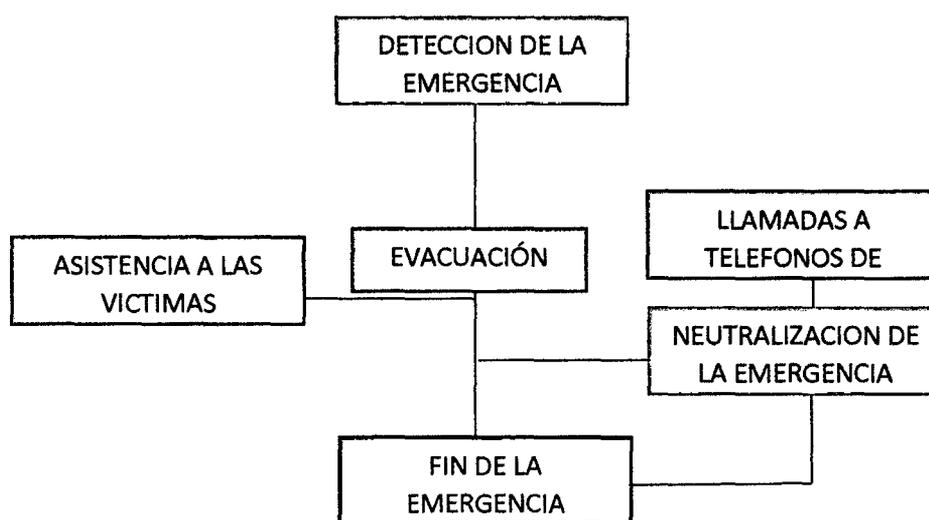
VARIACIONES SEGÚN HORARIO Y NIVEL DE ACTIVIDAD

En caso de alerta de emergencia cuando la Tour Operadora esta desocupado, la responsabilidad de acudir de inmediato ante aviso de alerta, con las llaves necesarias para facilitar el acceso a Bomberos o Policía y hacerse cargo del local hasta que se retorne a la normalidad corresponderá a :

“.....”

NORMAS DE ACCION EN EMERGENCIAS

3.1 ESQUEMA DE ACCIONES BASICAS



FASE DE DETECCIÓN DE LA EMERGENCIA

Al descubrir una situación de emergencia, los Responsables del Plan valorarán la situación y, según las circunstancias, optaran por disponer:

La evacuación inmediata, si se considera la posibilidad de peligro para los trabajadores.

La llamada inmediata a los Bomberos y/o demás teléfonos de emergencia.

Si la emergencia ha provocado heridos o atrapados, la prioridad será en todo caso salvar a los demás trabajadores asegurando su evacuación si fuera necesario. Una vez garantizado ese objetivo, y hasta la llegada de los Equipos de Ayuda Externa (Instituciones Públicas y Privadas, que puedan responder ante

una determinada emergencia), se intentarán los rescates, salvamentos y asistencia a las víctimas que sean posibles y no impliquen riesgos mayores.

Las acciones necesarias para la neutralización de la emergencia con el personal y los medios disponibles en la tour operadora, si puede hacerse sin correr riesgos innecesarios.

Se actuara con la máxima rapidez, manteniendo la calma en todo momento, sin gritar ni provocar el pánico.

EVACUACIÓN

La evacuación se desarrollara con la máxima rapidez, manteniendo la calma en todo momento, sin correr, ni gritar, ni provocar el pánico. Se cortara de raíz todo inicio de actitudes de precipitación o nerviosismo.

Para evitar el pánico, la salida se hará de la misma forma en la que, diariamente, se hace para las actividades comunes.

Los responsables del Plan serán los últimos después de comprobar que no queda ningún rezagado (en baños, pasadizos, etc.).

Los responsables del Plan se mantendrán con los ocupantes dentro del recinto donde hayan quedado atrapados hasta que puedan ser rescatados.

LLAMADAS A TELEFONOS DE EMERGENCIA

Cuando la evacuación está asegurada, se efectuara la llamada inmediata a Bomberos y/o demás socorros exteriores.

Se les informara de la situación y se mantendrá en contacto permanente con sus responsables para colaborar con ellos.

ASISTENCIA A HERIDOS

Se asistirá a las víctimas, prestando los primeros auxilios con los medios disponibles en el Centro, hasta la llegada de los socorros exteriores.

Se llamara solicitando el envío de ambulancias para el traslado de heridos al Centro Medico más cercano.

Finalizado el traslado de los heridos, se organizara la información a los familiares.

NEUTRALIZACION DE LA EMERGENCIA

Unavez evacuados los trabajadores y controlada su seguridad, se efectuara las operaciones que proceden de rescate, salvamento y ataque al siniestro utilizando los medios disponibles en el Centro hasta la llegada de socorros exteriores y sin correr riesgos innecesarios.

Se adoptaran las medidas preventivas que requieran las circunstancias y no impliquen riesgos innecesarios.

Desconectar la alimentación de energía eléctrica.

Se atacara el fuego con un extintor manteniéndose siempre entre éste y la salida y con el viento o la corriente de aire a la espalda.

No se utilizara agua sobre elementos conectados a la tensión eléctrica.

En caso de hundimientos o desprendimientos en la construcción, se impedirá el acceso a la zona afectada hasta la llegada de los Bomberos.

En caso de electrocución se cortara la corriente antes de tocar a los afectados. Si el electrocutado no respira, se iniciara de inmediato la reanimación cardio – pulmonar.

FIN DE LA EMERGENCIA

Neutraliza la emergencia, se comprobaran los daños y se gestionara la realización de los trabajos de rehabilitación necesarios.

Se investigara las causas de origen y propagación de la emergencia, así como sus consecuencias y se pondrán las medidas correctoras necesarias.

ACCIONES PREVENTIVAS

Detección de riesgos

Se procede a las actuaciones que se requieran en cada caso ante cualquier situación de riesgo o de deterioro o mal funcionamiento que se pudiera observar en las instalaciones de la tour operadora, para garantizar su seguridad.

Revisión anual de las instalaciones

Se realizara una revisión anual por personal calificado, de las que se requerirá la correspondiente certificación de que sus condiciones son las correctas, en las siguientes instalaciones:

Instalaciones eléctricas y alumbrado de emergencia.

Instalaciones y medios de detección y extinción de Incendios (Extintores).

Se requerirá con periodicidad anual, una inspección de las condiciones de seguridad de la tour operadora.

Ubicación de ocupantes:

Los niños más pequeños y los ocupantes que sufran algún tipo de discapacidad no se ubicaran habitualmente en zonas alejadas de alguna salida al exterior ni en zonas cuya evacuación exija subir escaleras (sótanos o semisótanos).

Chequeo periódico de las condiciones de seguridad:

Los responsables del Plan elaboraran listados de chequeo con las que comprobaran, al menos una vez al mes, sus respectivas actuaciones en caso de emergencia. Las deficiencias que puedan encontrar en esos controles se resolverán de inmediato.

FORMACION Y SIMULACROS

La comisión de emergencias programara y organizara en cada una de sus reuniones las siguientes actividades formativas:

Actividades de formación en materia de prevención que considere necesarias para los responsables del Plan.

Prácticas de extinción de incendios y Primeros auxilios.

Visitas formativas a los Bomberos.

Simulacros de evacuación periódicos (uno, al menos, cada año). Cada simulacro debe ser seguido de un análisis de su desarrollo a fin de decidir las modificaciones que la experiencia aconseje introducir.

ACTUALIZACION DEL PLAN

La comisión de Emergencias, en cada una de sus reuniones y, siempre, inmediatamente después de haber surgido una situación de emergencia, analizara el desarrollo y el cumplimiento de las previsiones del Plan para actualizar y perfeccionar su contenido.

PLANOS

Añadirun Plano del local de la tour operadora, y un plano o croquis de emplazamiento en los que se marcaran los datos que se indican a continuación:

Plano o Croquis de la Planta (tour operadora)

Accesos y salidas al centro

Recorridos de evacuación (zonas de paso, pasillos y escaleras).

Medios de Extinción.

Uso o actividad principal en cada recinto.

Locales de riesgo (salas de calderas, archivos, almacenamientos.)

Plano o Croquis de Emplazamiento señalar:

Calles próximas (nombre)

Industrias y actividades colindantes.

Tomas de agua para Bomberos.

Punto de concentración exterior para los evacuados (indicar las rutas de salida desde zona hasta los puntos de concentración situados fuera del edificio, local, en patios o donde se garantice seguridad suficiente a los riesgos derivados de la emergencia y del tráfico de vehículos.